

BAB I

LATAR BELAKANG PENELITIAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Koperasi merupakan salah satu wadah ekonomi dari sistem perekonomian Indonesia yang berdasarkan pada asas kekeluargaan, koperasi juga dikenal sebagai soko guru perekonomian nasional agar dapat menunjang dalam menjalankan roda perekonomian. Keberadaan koperasi bagi Indonesia tentu memiliki peran penting, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan”

Berdasarkan pasal tersebut dapat dijelaskan bahwa koperasi adalah salah satu badan usaha yang beranggotakan sekumpulan orang atau badan hukum koperasi yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan yang sama untuk mencapai tujuan bersama serta dalam menjalankan usahanya berdasarkan prinsip koperasi dan asas kekeluargaan. Tujuan yang ingin dicapai koperasi yaitu mensejahterahkan anggota khususnya dan masyarakat umumnya sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 tentang Perkoperasian Bab I Pasal 1 ayat 1, yang berbunyi

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II Pasal 3, yang berbunyi:

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Berdasarkan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah salah satu badan usaha yang beranggotakan sekumpulan orang atau badan hukum koperasi yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan yang sama untuk mencapai tujuan bersama serta dalam menjalankan usahanya berdasarkan prinsip koperasi dan asas kekeluargaan. Tujuan yang ingin dicapai koperasi yaitu mensejahterahkan anggota khususnya dan masyarakat umumnya.

Koperasi mempunyai tujuan untuk mampu menghimpun dan mengangkat anggota bahkan masyarakat yang ekonominya lemah agar menjadi kuat, sehingga pada akhirnya diharapkan dapat mengatasi kemiskinan serta dapat membantu membangun tatanan perekonomian nasional. Hal inilah yang membuat koperasi menjadi soko guru perekonomian rakyat Indonesia. Pada dasarnya koperasi terbentuk oleh dan untuk melayani kepentingan anggotanya agar dapat meningkatkan kesejahteraannya, sehingga dalam pasal tersebut anggota adalah sebagai pemilik (*owner*) sekaligus sebagai pengguna (*user*) atau yang kita sebut dengan identitas ganda. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kesejahteraan anggota, koperasi harus mampu memenuhi kebutuhan anggotanya.

Partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselegarakan oleh koperasi. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab V Pasal 17, di

mana anggota Koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi, artinya bahwa koperasi memang ditunjukan untuk melayani anggota, dengan demikian apabila anggota menjadi pelanggan utama di dalam koperasi tidak ikut berpartisipasi maka esensi koperasi sebagai suatu sistem sosio-ekonomi menjadi tidak tercapai. Keberlangsungan usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggotanya, apabila anggota berpartisipasi kepada usaha yang telah dibentuk oleh koperasi maka koperasi telah berhasil untuk melayani anggotanya.

Menurut Ramudin Arifin (2006:53) Partisipasi anggota didefinisikan sebagai berikut :

“Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota didalam organisasi dan perusahaan koperasi baik didalam kedudukannya sebagai pemilik maupun pelanggan “

Salah satu cara meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan cara memperhatikan kualitas pelayanan, bagaimana koperasi mengelola unit usaha tersebut agar anggota tertarik dan puas dalam pelayanan yang di tawarkan oleh koperasi. setiap koperasi pasti memiliki tujuan yang sama untuk mensejahterakan anggotanya, karena cikal bakal terbentuknya koperasi adalah untuk saling membantu satu sama lain, hal ini tidak akan tercapai apabila pengelolaan pada sebuah unit koperasi tidak mengimplementasikan pelayanan yang berkualitas. menurut Philip Kotler (2004:23)

“Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan”

Berdasarkan teori tersebut, maka apabila koperasi memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada kegiatan usahanya maka tujuan koperasi akan mudah tercapai. Di mana koperasi sudah memiliki target pasar yang jelas yaitu anggota, tetapi apabila anggota sebagai target pasar tidak berpartisipasi pada kegiatan tersebut maka tujuan koperasi tidak akan mudah tercapai.

Demikian halnya dengan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” yang beralamat di Jl. Raya Rancaekek – Majalaya No. 79 Kode Pos 40382 Desa. Majasetra Kec. Majalaya Kab. Bandung, dengan Hak Badan Hukum: No. 10427/BH/PAD/518-KOP/III/2016 Tanggal, 22 Maret 2016 NIK: 3204120060005.

Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” saat ini menjalankan unit usaha yang dimilikinya yaitu Unit Simpan Pinjam (USP), Unit Perdagangan dan Jasa Pembayaran Listrik.

1. Unit Simpan Pinjam

- a) Pinjaman Jangka Panjang (Pjpan), adalah pinjaman dengan masa pinjaman lebih dari satu tahun dengan bunga jasa 2% perbulan dan provisi 1%.
- b) Pinjaman Khusus (PjKhs), adalah adalah pinjaman dengan masa pinjaman kurang dari satu tahun dengan bunga jasa 3% perbulan dan provisi 1%.

2. Unit Perdagangan

- a) Perdagangan Konsumsi, adalah barang yang disediakan koperasi bagi anggotanya berupa kebutuhan sehari-hari seperti beras, telur, minyak dll. Yang dapat dibayar secara kredit oleh anggota.

- b) Perdagangan Konsumtif, adalah barang-barang lain dari kebutuhan anggota seperti handphone, TV, kulkas, mesin cuci dll. Yang juga dapat dibayar secara kredit oleh anggota.
3. Unit Pembayaran Listrik, sama halnya dengan unit perdagangan fotocopy, unit pembayaran listrik ini juga melayani anggota dan non anggota.

Untuk melayani kebutuhan anggota KKMK Kamola dikelola oleh 3 orang pengurus, 3 orang pengawas dan 4 orang karyawan. Dengan jumlah pengurus yang terbatas serta mengelola beberapa unit usaha, memaksa mereka untuk bekerja lebih untuk melayani anggota. Tidak adanya kepengurusan khusus untuk bertanggung jawab pada satu unit tertentu sehingga setiap pekerjaan dilakukan secara bahu-membahu.

Selain itu, pada Koperasi Konsumen Dan Mantan Karyawan Kamola, jika dilihat dari nilai bisnisnya, kualitas pelayanan juga digunakan untuk memperluas pasar. Dimana, target pasar koperasi ini sudah jelas yaitu anggota. Dengan demikian, semakin banyak anggota maka semakin luas pasar koperasi.

Berikut data perkembangan jumlah anggota aktif pada koperasi KKMK kamola selama lima tahun kebelakang :

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi KKMK Kamola

| Tahun | Jumlah Anggota (Orang) | Persentase Perkembangan Anggota |
|-------|------------------------|---------------------------------|
| 2015 | 279 | - |
| 2016 | 329 | 18% |
| 2017 | 344 | 5% |
| 2018 | 389 | 13% |
| 2019 | 450 | 16% |

Sumber : Laporan RAT tahun buku 2015 sampai 2019

Berdasarkan tabel 1.1. dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah anggota yang aktif dikoperasi tersebut meningkat. Dengan demikian, kondisi tersebut memberikan peluang koperasi untuk memperluas pasarnya.

Pada unit perdagangan di koperasi konsumen karyawan dan mantan karyawan (KKMK) Kamola ini, diklasifikasikan kedalam dua jenis yaitu perdagangan konsumsi dan perdagangan konsumtif. Sebenarnya keduanya itu memiliki kesamaan, baik dalam sistem pembelian maupun sistem pemesanan semuanya sama, hanya saja dalam klasifikasi produk yang berbeda.

Untuk perdagangan konsumsi ini sebenarnya lebih seperti menyediakan kebutuhan primer bagi anggotanya. Kebutuhan primer merupakan sebuah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Pada perdagangan Konsumsi ini, koperasi menyediakan barang bagi anggotanya berupa kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan pokok seperti beras, telur, minyak, mie, dan kebutuhan pokok lainnya. Juga seperti shampo, sabun, pasta gigi dll.

Sedangkan untuk perdagangan konsumtif, lebih menyediakan seperti kebutuhan sekunder bagi anggotanya. Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi setelah terpenuhinya kebutuhan primer. Dimana, kebutuhan sekunder ini bisa kita sebut sebagai kebutuhan tambahan, kebutuhan sekunder ini memiliki sifat sebagai pelengkap. Pada perdagangan konsumtif, koperasi menyediakan barang bagi anggotanya berupa barang-barang lain dari kebutuhan anggota seperti handphone, TV, kulkas, mesin cuci, motor dan berupa barang-barang lain sesuai kebutuhan dan keinginan anggota yang dapat dibayar secara

kredit. Adapun data perkembangan volume usaha pada Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola:

Tabel 1.2. Perkembangan Volume Usaha Pada Setiap Unit Usaha di Koperasi KKMK Kamola

| Tahun | Unit Usaha | | | | |
|-------|--------------------------------------|---|-------------------------|-----------------|-------------------------|
| | Unit Perdagangan | | Unit Simpan Pinjam | | Unit Pembayaran Listrik |
| | Perdagangan Konsumsi (Barang Primer) | Perdagangan Konsumtif (Barang Sekunder) | Pinjaman Jangka Panjang | Pinjaman Khusus | |
| 2015 | – | – | 3.092.249.400 | 482.501.700 | 379.684.350 |
| 2016 | 403.743.764 | 306.712.234 | 3.503.546.000 | 775.088.700 | 379.684.350 |
| 2017 | 478.869.512 | 711.837.794 | 4.442.306.750 | 678.850.000 | 422.597.875 |
| 2018 | 486.310.500 | 1.850.331.884 | 4.988.617.050 | 1.240.791.700 | 369.623.426 |
| 2019 | 876.778.472 | 3.989.909.212 | 5.492.225.450 | 1.686.573.418 | 296.079.700 |

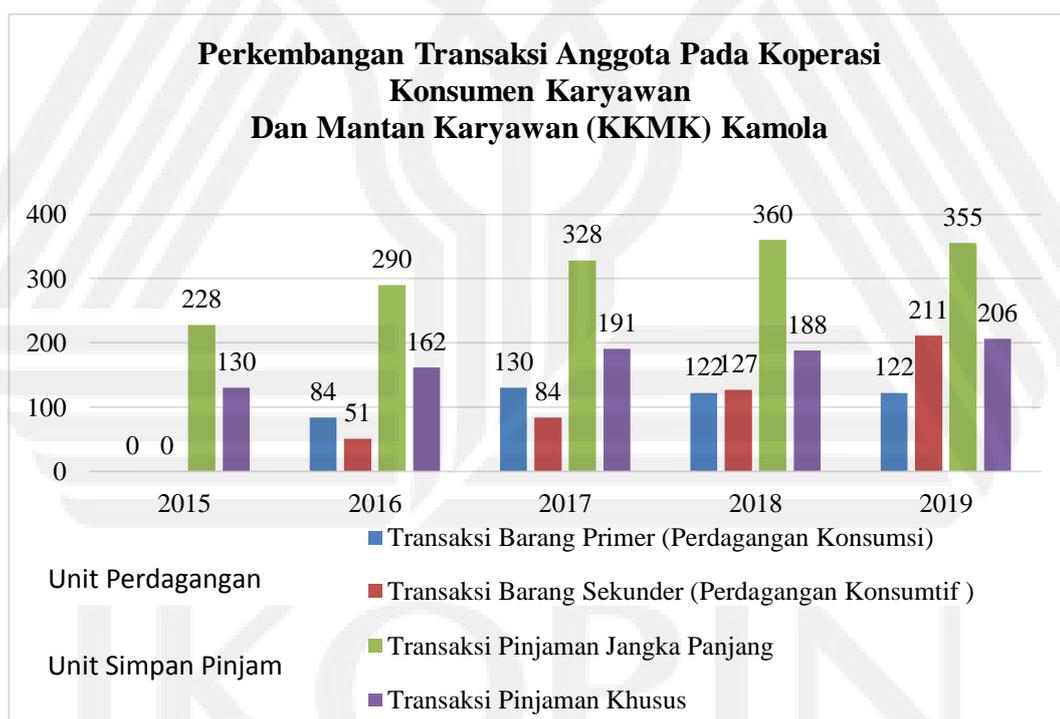
Sumber : Laporan Keuangan & Laporan RAT tahun buku 2015 sampai 2019

Berdasarkan data dari tabel 1.2. dapat diketahui bahwa volume usaha pada Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan volume usaha yang meningkat secara signifikan adalah unit simpan pinjam. Unit simpan pinjam ini selalu menjadi primadona bagi anggota koperasi, karena pada dasarnya anggota koperasi lebih senang meminjam uang kepada koperasi dikarenakan bunga yang kecil dan uangnya dapat digunakan untuk keperluan apa saja.

Berbeda dengan unit pembayaran listrik yang mengalami penurunan volume usaha. Unit pembayaran listrik ini berbeda dengan unit usaha lainnya, karena bukan hanya melayani anggota saja tetapi juga non anggota. Salah satu

faktor yang menyebabkan rendahnya volume usaha pada unit pembayaran listrik ini adalah karena lokasi koperasi yang cukup jauh dengan tempat tinggal anggota serta terkait faktor kebijakan pemerintah yang menyarankan masyarakat untuk menggunakan listrik Prabayar. Untuk unit perdagangan, meskipun volume usahanya mengalami peningkatan tetapi tidak menunjukkan kenaikan yang begitu besar seperti pada unit simpan pinjam. Walaupun demikian, setidaknya unit perdagangan ini dapat membantu menaikkan pendapatan yang wajar bagi koperasi.

Berikut adalah data perkembangan transaksi anggota pada Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola :



Sumber : Laporan RAT tahun buku 2015 sampai 2019

Gambar 1.1 Perkembangan Transaksi Anggota Pada Unit Perdagangan Koperasi Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola

Berdasarkan data dari gambar 1.1 dapat diketahui bahwa anggota koperasi mengalami perkembangan peningkatan, tetapi partisipasi anggota pada unit perdagangan baik konsumsi maupun konsumtif belum sepenuhnya optimal, berbeda dengan unit simpan pinjam yang mengalami perkembangan secara positif. Hal tersebut menjadikan indikasi bahwa komitmen yang dimaksud Koperasi KKM Kamola untuk memperluas pasar belum sepenuhnya terealisasi. Seharusnya dengan terjadinya peningkatan jumlah anggota tersebut memberikan peluang koperasi untuk mencapai target pasar yang lebih luas, tetapi kenyataannya anggota yang menjadi target pasar tersebut tidak berpartisipasi seluruhnya.

Dapat dilihat jumlah transaksi anggota pada unit perdagangan baik transaksi barang primer maupun transaksi barang sekunder dari tahun 2016 hingga 2019 belum mengalami peningkatan yang signifikan. Dilihat dari jumlah persentase anggota yang bertransaksi secara aktif, masih dibawah 50%. Sedangkan harapan koperasi semua anggota dapat bertransaksi secara keseluruhan.

Setelah dilakukan observasi dikoperasi serta wawancara secara langsung kepada pengurus dan beberapa anggota mengenai kurangnya partisipasi anggota, peneliti menduga terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya partisipasi anggota dalam unit perdagangan baik konsumsi maupun konsumtif, diantaranya:

1. Koperasi tidak melakukan promosi untuk unit perdagangan
2. Rendahnya kualitas pelayanan dari anggota koperasi sehingga menyebabkan beberapa dari anggota berbelanja kebutuhan sehari-hari mereka keluar koperasi.

3. Lokasi koperasi yang cukup jauh dengan anggota.
4. Ketersediaan produk masih kurang, karena terdapat beberapa produk yang kekurangan stok tetapi permintaan anggota banyak.

Berdasarkan fenomena dan kondisi yang telah diuraikan didalam latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah dengan menentukan judul penelitian yaitu **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola?
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan bagaimana tanggapan anggota terhadap harapan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola?
3. Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola untuk meningkatkan partisipasi anggota?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian yang dilakukan bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang didapat dari KKMK Kamola, kemudian data tersebut selanjutnya diolah sehingga dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan KKMK Kamola
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KKMK Kamola.
3. Memberikan informasi yang berguna dan sumbangan pemikiran kepada pihak KKMK Kamola dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksud dapat ditinjau dari aspek yang berhubungan dengan aspek keilmuan sedangkan kegunaan praktis dapat ditinjau dari aspek guna laksana.

1.4.2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di KKMK Kamola yang secara khususnya berhubungan dengan manajemen pemasaran.

1.4.4. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk koperasi untuk koperasi KKMK Kamola sebagai informasi tambahan dalam membuat kebijakan dan membuat keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemasarannya.



IKOPIN