BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi adalah salah satu pelaku ekonomi yang diharapkan menjadi pendorong tercapainya tujuan pembangunan ekonomi Negara Indonesia, koperasi bisa menjadi harapan umum dalam membangun perekonomian. Koperasi dalam kedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional menurut Undang-Undang Dasar republik Indonesia Tahun 1945 pasal 33 ayat (1) mempunyai fungsi dan guna penting dalam upaya membantu menciptakan masyarakat adil dan makmur. Koperasi pada dasarnya adalah pembentuk badan usaha yang bertujuan untuk menggalang kerjasama guna mencapai tujuan yang sama.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Pasal 1 Tentang Perkoperasian dijelaskan bahwa :

> **"Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandakan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan."**

Koperasi tempat penelitian diberi nama Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara Bandung, yang berlokasi di Jl. Dalem Kaum No.5, Balonggede, Kec. Regol, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, 40251.

Berikut jumlah perkembangan jumlah keanggotaan koperasi selama 5 tahun terakhir:

Tabel 1.1 Perkembangan jumlah anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara

Tahun	Jumlah anggota (orang)	Persentase (%)
2015	1069	0
2016	1205	13%
2017	1124	-7%
2018	1054	-6%
2019	945	-39%

Sumber*: Laporan RAT KSU Mitra saudara Tahun 2015-2019*

Berdasarkan tabel 1.1, maka dapat dikatakan bahwa terjadi penurunan jumlah anggota dari tahun ke tahun. Penurunan anggota disebabkan karena tidak lagi melanjutkan sebagai anggota koperasi. Salah satu faktor kemajuan koperasi adalah partisipasi anggota. Partisipasi anggota di KSU Mitra Saudara, Kota Bandung terbagi menjadi dua yaitu partisipasi sebagai pemilik dan partisipasi sebagai pelanggan *(Dual Identity).* Partisipasi sebagai pemilik adalah anggota membayar dalam bentuk simpanan wajib sebesar Rp 20.000,00/bulannya. Selain itu, anggota juga diikut sertakan di dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) setiap tahunnya. Sedangkan partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah dengan memanfaatkan seluruh unit usaha yang dimiliki oleh koperasi dengan bertransaksi di dalamnya. Semakin besar nilai transaksi, berarti semakin besar manfaat yang diperoleh anggota.

Pada tahun 2018 Koperasi Mitra saudara telah melakukan pengembangan usaha dalam upaya meningkatkan kinerja laba usaha unit usaha toko ini dengan mendirikan Mini Market yang berada di Jalan Kaum dengan nama Mitra Saudara Mart (MS Mart). Dengan berdirinya minimarket ini Koperasi Serba Usaha Mitra saudara kini memiliki 3 unit toko yang diharapkan menambah usaha bisnis, sehingga dapat menambah kontribusi laba dari unit usaha.

Berikut adalah perkembangan hasil penjualan pada unit usaha toko/sembako Koperasi Serba Usaha Mitra saudara pada tahun 2015-2019 sebagai berikut:

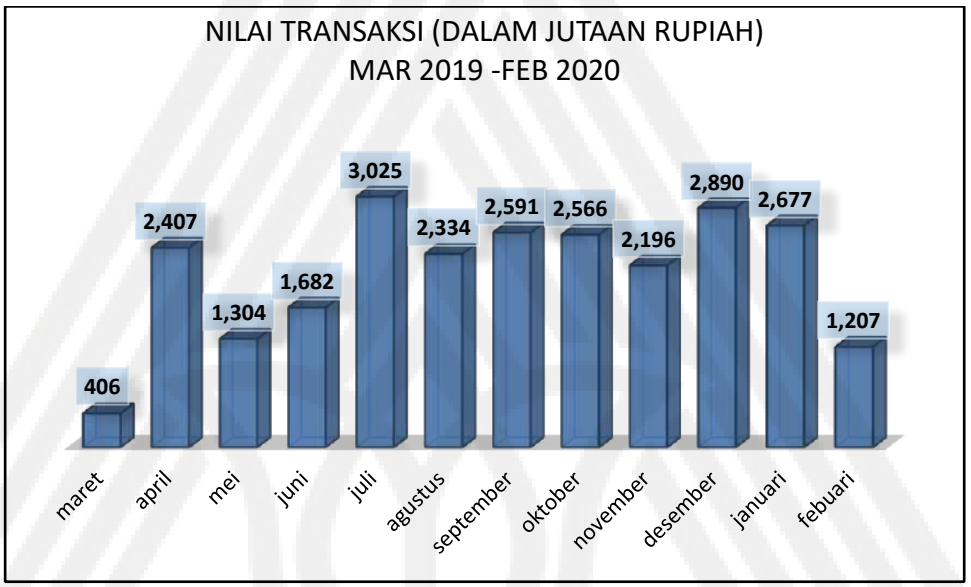
Tabel 1.2 Perkembangan hasil penjualan Unit Usaha Toko / sembako Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara pada tahun 2015-2019

Tahun	Penjualan usaha	Growth (%)
2015	2.266.880.939	
2016	2.836.393.965	25,12
2017	3.049.626.313	7,52
2018	2.955.069.086	(-3,10)
2019	2.347.809.533	(-20,55)

Sumber: *Laporan RAT KSU Mitra saudara Tahun 2015-2019*

Penurunan penjualan usaha unit toko / sembako terjadi diawali tahun 2018 yang disebabkan jumlah anggota menurun pada tahun sebelumnya sebesar Rp.3.049626.313 menjadi Rp.2.955.069.086 kemudian mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi Rp.2.347.809.533. turunya rata-rata penjualan usaha disebabkan oleh penurunan partisipasi anggota sehingga mempengaruhi kinerja koperasi.

Berikut data nilai Transaksi Pada Unit Simpan Pinjam dalam 1 tahun terakhir pada KSU Mitra Saudara, Kota Bandung:



Gambar 1.1 Nilai Transaksi Unit Simpan Pinjam KSU Mitra Saudara, Kota Bandung

Sumber: *data RAT 2019-2020*

Data diatas menunjukan bahwa dalam satu tahun terakhir mengalami fluktuatif, tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan, dimana pada bulan januari sebesar Rp.2.677.000.000 dan memasuki bulan febuari penurunan secara signifikan sebesar Rp.1207.000.000 sehingga realisasi transaksi tidak mencapai target yang ditentukan KSU Mitra Saudara, Kota Bandung.

Dalam meningkatkan partisipasi anggota KSU Mitra Saudara, Kota Bandung sumber daya manusia koperasinya sendiri sudah melakukannya seperti memberikan pelayanan terhadap semua anggotanya yang akan memberikan pinjaman berupa uang dan menyediakan kebutuhan sembilan bahan pokok dan kebutuhan lainnya.

Dengan pelayanan kepada anggota yang semakin berkualitas, efisien, dan efektif, artinya perusahaan koperasi menggunakan input seminimal mungkin dengan hasil pelayanan yang diterima anggota sesuai harapan, artinya kepuasan anggota tercapai. Dengan terpuaskannya keinginan dan kebutuhan para anggota, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi koperasi. Hal ini akan mendorong para anggota untuk meningkatkan pula kontribusinya baik sebagai pemilik dalam memodali perusahaan koperasi maupun sebagai pelanggan sehingga anggota dapat meningkatkan kualitas hidup mereka (promosi anggota). Karena pada dasarnya tujuan koperasi adalah promosi anggota (*service oriented*).

Hal ini menunjukan bahwa peran utama koperasi adalah memaksimalkan peran anggota sebagai pemilik sekaligus sebagai pengguna jasa (*dual identity*), tujuan ini bisa diaplikasikan melalui pelayanan kepada anggota. Oleh karenanya, peran yang paling penting yaitu bagaimana koperasi dapat memberikan pelayanan kepada anggota secara tepat dan memuaskan. Maka ini akan berkaitan dengan upaya mendorong anggota untuk berpartisipasi aktif terhadap koperasi dengan cara menciptakan kualitas pelayanan yang standar dan profesional sehingga tingkat partisipasi terus naik, akibat dari penggunaan input seminimal mungkin dengan menghasilkan output seoptimal mungkin.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada KSU Mitra Saudara, Kota Bandung diduga hal ini terjadi karena kualitas pelayanan yang belum bisa meningkatkan partisipasi anggota pada koperasi itu sendiri sehingga pada tahun-tahun terakhir pendapatan menurun dan peneliti menduga hal ini dipengaruhi oleh partisipasi anggota yang menurun juga".

Maka dengan ini perlunya meneliti lebih lanjut mengenai **" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI "** studi kasus pada koperasi serba usaha Mitra Saudara, Kota Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena pada latar belakang masalah, untuk lebih mengarahkan pembahasan serta pemecahan masalah, maka permasalahan dapat di identifikasi sebagai berikut :

1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Koperasi yang dilaksanakan oleh KSU Mitra Saudara, Kota Bandung?
2) Bagaimana Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Dan Pelanggan KSU Mitra Saudara, Kota Bandung?
3) Bagaimana Kualitas pelayanan koperasi dalam meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Dan Pelanggan di KSU Mitra Saudara, Kota Bandung?

IKOPIN

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk Analisis Kualitas pelayanan terhadap Tingkat Partisipasi Anggota pada KSU Mitra Saudara, Kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1) Kualitas Pelayanan Koperasi yang dilaksanakan oleh KSU Mitra Saudara, Kota Bandung.
2) Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Dan Pelanggan KSU Mitra Saudara, Kota Bandung.
3) Tingkat Kualitas pelayanan koperasi dalam tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Dan Pelanggan di KSU Mitra Saudara, Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Koperasi

Hasi penelitian ini dijadikan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi terhadap tingkat partisipasi anggota KSU Mitra Saudara, Kota Bandung.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam hal karya ilmiah yang dapat mengembangkan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Pembaca dan pihak pihak lainnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian sejenis berikutnya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam pengembangan ilmu ekonomi dan manajemen, khususnya pengembangan ilmu ekonomi kerakyatan yaitu koperasi, serta manajemen pada koperasi khususnya terkait dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota pada KSU Mitra Saudara, Kota Bandung.

IKOPIN