

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan kegiatan ekonomi rakyat yang perlu terus didorong, dikembangkan dan ditingkatkan kemampuannya baik di bidang produksi, pengadaan, pemasaran dan jasa, hal tersebut karena model bisnis Koperasi merupakan manifestasi konstisusi, yakni Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (1) :

“Perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.”

Pasal diatas mengandung makna bahwa perekonomian Indonesia di susun berdasar atas demokrasi ekonomi, yang berarti bahwa dalam pelaksanaan pembangunan nasional, produksi dikerjakan oleh semua untuk semua, di bawah pimpinan atau penilikan anggota-anggota masyarakat. Kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran orang-seorang. Oleh sebab itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Bentuk perusahaan yang sesuai dengan itu ialah Koperasi.

Tujuan Koperasi sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 3 yaitu:

“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.”

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Koperasi perlu menyelenggarakan usaha-usaha yang bermanfaat dan menguntungkan para Anggotanya. Produktivitas merupakan salah satu indikator yang dapat memperlihatkan kemajuan usaha Koperasi, dan untuk mencapai produktivitas yang baik maka koperasi perlu dikelola dengan baik dari segala aspek manajemennya. Dalam rangka mewujudkan lingkungan usaha yang mampu menstimulasi, mendinaminasi, dan memfasilitasi Koperasi yang berkualitas, maka diperlukan identifikasi yang akurat dan komprehensif terhadap kemajuan yang telah dicapai. Untuk itu dibutuhkan juga ukuran-ukuran yang dikemas dan dikembangkan menjadi seperangkat instrument ke dalam sebuah metode untuk mengklasifikasi dan sekaligus meningkatkan kualitas Koperasi sesuai dengan ciri khas organisasi, usaha dan lingkungan Koperasi.

Prinsip Penelitian ini menggunakan prinsip identitas ganda. Identitas ganda menurut Hanel (1992: 31,39,58-59), adalah sebagai pemilik dan pengguna (Owners and users) disebut juga identitas ganda (dual identity). Prinsip identitas ganda inilah dasar pembeda organisasi Koperasi dengan organisasi-organisasi lain. Pengertian identitas ganda anggota sebagai pemilik perlu diartikan sebagai keharusan anggota mengetahui, memahami, dan melaksanakan hak, tanggung jawab, dan kewajiban terhadap koperasi. Pengertian identitas ganda anggota sebagai pengguna perlu diartikan dengan mendukung keberlangsungan usaha, memanfaatkan potensi usaha, dan layanan usaha koperasi.

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri. Koperasi yang didirikan untuk para petani dengan tujuan untuk meningkatkan dalam segi fungsi koperasi serta pelayanan para anggota Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri. Di Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri memiliki 3 unit usaha yaitu

1. Unit Simpan Pinjam

Melayani anggota yang membutuhkan kredit 3% per bulan menurun. Setiap anggota yang mengajukan kredit harus meyertakan agunan berupa surat beharga yang layak dipakai jaminan. Besarnya kredit minimal 1 (satu) kali dan maksimal 5 (lima) kali simpanan atau disesuaikan dengan kas yang ada. Menyewakan kursi dengan tarif Rp 1.000/kursi dengan waktu 24 jam. Menyediakan penyewaan kendaraan dengan tarif Rp 250.000 dengan waktu 12 jam untuk non anggota dan Rp 250.000 dengan waktu 12 jam untuk anggota.

2. Unit Sarana Produksi Pertanian

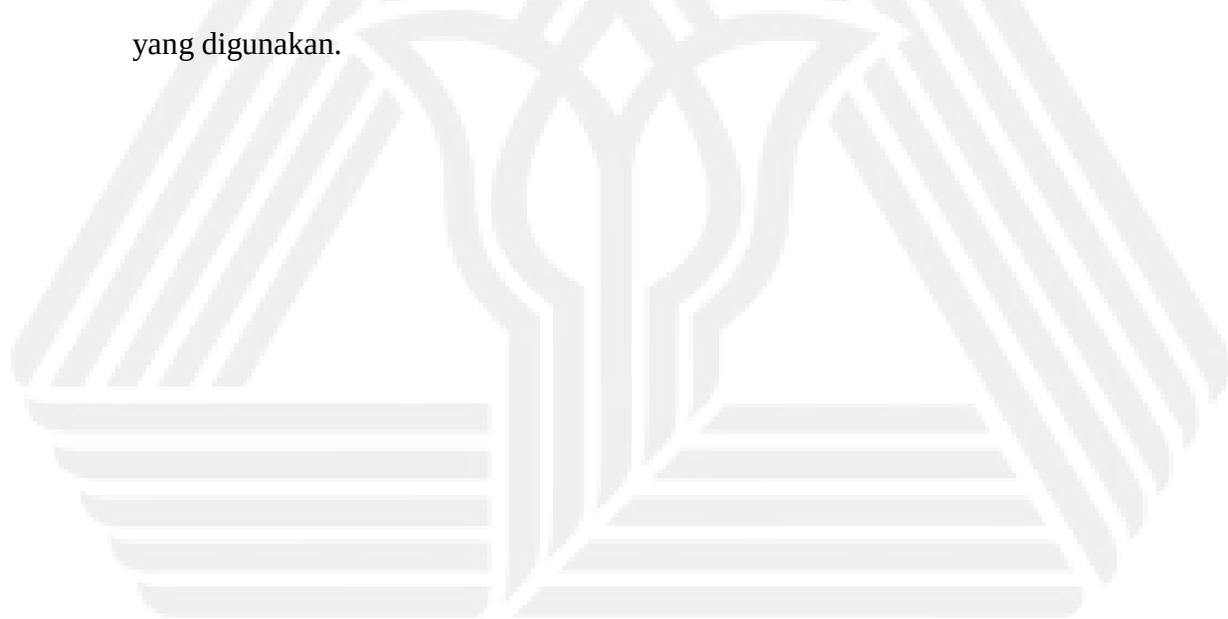
Melayani anggota dan non anggota yang membutuhkan SAPROTAN (Sarana Produksi Pertanian) baik melalui pembayaran tunai maupun kredit sesuai rekomendasi dari pengurus. Menyewakan mesin perontok kedelai lalu menyewakan kendaraan angkutan barang

3. Unit Waserda

Menyediakan kebutuhan barang sehari-hari yang dibutuhkan anggota maupun non anggota dengan pembayaran tunai dan menyewakan panwitstove (pemanas makanan)

Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri didirikan di dusun Godang desa Bugel kecamatan Tomo kabupaten Sumedang dengan hak badan hukum no.: 69/BH/PAD/KDK/.10.17/III/2010. Berikut adalah data pertumbuhan anggota 2015-2019 anggota Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.

Dengan meneliti sebuah kualitas maka perlu di mengerti arti kualitas tersebut karena kualitas tersebut selalu di hubungkan dengan kuantitas maka arti dari kualitas tersendiri adalah tingkat baik buruknya, taraf, derajat, dan nilai suatu barang/jasa yang digunakan, dan kuantitas juga adalah banyaknya barang atau jasa yang digunakan.



IKOPIN

Tabel 1.1 Perubahan Jumlah Anggota Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri

Tahun	Jumlah Anggota Masuk (orang)	Jumlah Anggota Keluar (orang)	Total Jumlah Anggota (orang)	Perkembangan
2015	2	4	206	Berkurang
2016	5	4	207	Bertambah
2017	3	11	199	Berkurang
2018	2	10	191	Berkurang
2019	3	8	186	Berkurang

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri 2015-2019

Berdasarkan tabel diatas, pada 5 tahun terakhir terjadi penurunan anggota dimana hal tersebut sangat jauh dari perencanaan yang dilakukan pengurus yang dituangkan dalam RAT sebelumnya untuk menarik minat petani untuk menjadi anggota koperasi artinya keberhasilan suatu koperasi salah satunya ditentukan oleh faktor promosi dan pelayanan dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Koperasi memberikan sebuah pelayanan kepada anggotanya sesuai dengan prinsip-prinsip koperasi. Keberadaan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri memberikan pelayanan bagi petani di desa Bugel yang sebagian besar adalah anggota koperasi tersebut. Pelayanan tersebut diperoleh anggota karena memiliki kedudukan sebagai pemilik dan pengguna Koperasi. Koperasi memiliki ciri khas yang berbeda dengan badan lainnya, yaitu Koperasi memiliki identitas ganda (double identity). Anggota Koperasi disamping sebagai pemilik (owner) juga

sebagai pengguna (user) dari produk atau jasa Koperasi menurut UU RI No.25,1992.

Pelayanan dinilai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota. Persepsi tersebut menentukan keputusan anggota untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut atau tidak. Lovelock dan Wirtz, (2011) mengatakan bahwa penyediaan pelayanan yang berkualitas akan mempertahankan anggota, menarik pelanggan baru, adanya rekomendasi dari pelanggan lama, dan meningkatkan citra perusahaan. Pernyataan ini jika dilihat dari sudut pandang sebuah koperasi tersebut juga akan dapat mempertahankan anggota untuk tetap bergabung dalam pelaksanaan koperasi, adanya calon anggota baru, anggota lama merekomendasikan orang lain dengan usaha yang sama untuk bergabung dengan koperasi, dan meningkatkan citra dari koperasi tersebut. Berdasarkan penjabaran di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peranan fungsi Koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota yang diberikan oleh Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.

IKOPIN

Berikut data perkembangan penjualan koperasi :

Tabel 1.2 Perkembangan Penjualan Koperasi Sumber Tani Mandiri

No	Tahun	Unit Pupuk (Rp)	Persentase	Unit Waserda (Rp)	Persentase2	Unit Simpan Pinjam (Rp)	Persentase3
1	2015	2.067.151.700	17,55	46.288.600	14,34	312.300.750	20,71
2	2016	2.591.567.900	22,00	38.479.850	11,92	215.669.450	14,30
3	2017	2.504.122.050	21,25	38.031.400	11,78	289.390.300	19,19
4	2018	2.490.653.550	21,14	51.104.550	15,83	325.951.050	21,61
5	2019	2.128.252.000	18,06	148.950.100	46,14	364.688.500	24,18
Total		11.781.747.200		322.854.500		1.508.000.050	

Sumber: Laporan RAT Koperasi Sumber Tani Mandiri 2015-2019

Perkembangan Penjualan koperasi cenderung fluktuatif hal ini dikarenakan kurangnya partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam hal ini terjadi diduga koperasi belum optimal dalam memberikan pelayanan serta promosi.

Dengan demikian salah satu tugas koperasi dalam mensejahterakan anggotanya dengan menjadikan koperasi sebagai media promosi produk dan layanan jasa untuk anggota dan non anggota dalam meningkatkan hasil penjualan dan untuk meningkatkan keikutsertaan anggota dalam berkoperasi di Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri

Partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan usaha koperasi. Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota sebagai pemilik juga sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pemilik koperasi anggota harus bisa berupaya mendukung dan menuangkan sebuah ide dalam berorganisasi di perkoperasian dan ikut mendukung permodalan koperasi, sebagai

pelanggan koperasi anggota harus menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi.

Berdasarkan fenomena fenomena tersebut, maka penulis tertarik meneliti lebih jauh tentang kualitas pelayanan dan promosi terhadap partisipasi melalui skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI KOPERASI UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas beberapa permasalahan yang hendak di cantumkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peranan Koperasi dilihat dari kualitas pelayanan.
2. Bagaimana perkembangan Promosi pada Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Koperasi untuk meningkatkan partisipasi
4. Hubungan antar kualitas pelayanan, dan kinerja keuangan

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seberapa peranan fungsi Koperasi terhadap upaya pengembangan unit usaha dan pelayanan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri serta promosi Koperasi terhadap anggota untuk meningkatkan partisipasi

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.) Mengetahui peran Koperasi terhadap kualitas pelayanan
- 2.) Mengetahui pengembangan promosi koperasi.
- 3.) Upaya yang harus dilakukan Koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi
- 4.) Hubungan kualitas pelayanan dan kinerja keuangan terhadap partisipasi

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- a) Dalam aspek ini dapat memperkaya pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya bidang manajemen bisnis dalam pelaksanaan peranan fungsi koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota dampaknya terhadap kemakmuran koperasi
- b) Penelitian sebagai acuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan dalam meneliti, menelaah, serta mendeskripsikan suatu permasalahan dan sebagai cara untuk memecahkan masalah tersebut dengan metode ilmu yang telah dipelajari

1.4.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi bagi koperasi yang bersangkutan serta koperasi lainnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi koperasi terhadap pelayanan anggota