

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan perkembangan zaman yang serba canggih dan modern saat ini, masyarakat sangat membutuhkan adanya suatu organisasi ekonomi. Salah satu bentuk organisasi ekonomi yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia yang tingkat ekonominya terbatas adalah koperasi. Koperasi merupakan salah satu struktur perekonomian negara dan bisa menjadi suatu kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Koperasi bisa menjadi tumpuan utama dalam membangun perekonomian, karena Koperasi merupakan soko guru perekonomian dengan kata lain Koperasi sebagai pilar atau penyangga utama perekonomian nasional.

Di Indonesia Koperasi dikenal sebagai soko guru perekonomian bagi masyarakat dimana keberadaan dan eksistensinya dijamin oleh Undang-Undang. Dikukuhkannya Koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia, karena adanya keyakinan bahwa Koperasi adalah salah satu jalan yang tepat untuk mensejahterahkan rakyat. Koperasi juga berguna untuk memperbaiki dan meningkatkan taraf hidup rakyat dengan pelaksanaan pembangunan perekonomian sebagai usaha bersama.

Seperti yang telah didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada Bab 1 Ayat 1 menyatakan bahwa :

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

Sama halnya seperti yang dipaparkan oleh Mohammad Hatta (1999) dalam kutipan Ign sukamdiyo (1996:4) yang menyebutkan bahwa :

**“Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong. Dalam berkoperasi semua anggota saling kerjasama untuk mencapai tujuan bersama”.**

Dalam usaha mengembangkan Koperasi melalui peningkatan kualitas pelayanan usaha Koperasi, anggota harus memperoleh kepuasan sekaligus kebanggaan (*prestise*) dari layanan usaha Koperasi. Peningkatan layanan yang efisien melalui barang dan jasa oleh perusahaan Koperasi akan menjadi perangsang bagi anggota untuk turut serta memberikan kontribusi (berpartisipasi) bagi pembentukan dan pertumbuhan Koperasi. Oleh karena itu, mutu layanan usaha Koperasi tentu akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan Koperasi. Hanel (1989) Hendar dan Kusnadi (2002).

Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kebutuhan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang di

berikan oleh Koperasi. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa.

Menurut Kotler (2000:25) mengatakan :

**“Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan”.**

Kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan anggota terhadap produk yang ditawarkan Koperasi, sedangkan tingkat kualitas akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diterimanya, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan pemberian fasilitas yang dapat menunjang.

Dalam memperbaiki taraf hidup perekonomian masyarakat dan untuk memenuhi kebutuhan bersama baik dibidang ekonomi, sosial dan budaya, Dinas Koperasi Jawa Barat membentuk koperasi yaitu Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli atau disingkat menjadi KPDK 12 Juli. KPDK 12 Juli didirikan pada Juli 1968 dan memiliki Badan Hukum Nomor: 3827/BH/DK.10/1, tanggal 02 September 1968. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli merupakan koperasi yang beranggotakan Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli melayani anggotanya setiap hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.00-16.00 WIB. Selain itu

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli juga mendirikan beberapa unit usaha yaitu sebagai berikut:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Warung Serba Ada (WASERDA)
3. Unit Fotocopy
4. Unit Jasa Rental Kendaraan

KPKD 12 Juli sejak didirikan pada tahun 1968 masih aktif dan terus berkontribusi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya sampai saat ini.

Berikut perbandingan pendapatan disetiap unit usaha yang ada di KPKD 12 Juli dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1. Perkembangan Pendapatan Pada Unit Usaha KPKD 12 Juli**

<b>Tahun</b>	<b>Unit Simpan Pinjam (Rp)</b>	<b>Unit Waserda (Rp)</b>	<b>Unit Fotocopy (Rp)</b>	<b>Unit Rental Kendaraan (Rp)</b>	<b>Total Pendapatan</b>
<b>2015</b>	475.386.026	292.288.000	43.467.950	24.050.000	970.008.311
<b>2016</b>	534.371.883	206.473.288	75.527.125	23.225.000	882.601.006
<b>2017</b>	629.800.286	38.398.793	19.203.000	2.869.000	733.680.505
<b>2018</b>	765.699.180	45.119.058	15.333.575	6.060.000	895.798.129
<b>2019</b>	772.112.450	54.698.650	23.811.850	1.700.000	861.451.668

*Sumber : Laporan RAT KPKD 12 Juli Tahun 2015-2019*

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan perkembangan pendapatan Unit Usaha KPKD 12 Juli setiap tahun dapat disimpulkan bahwa selama 5 tahun terakhir jumlah pendapatan mengalami fluktuatif. Dapat dilihat pada tabel di atas khususnya Unit

Waserda mengalami fluktuatif dan penurunan pendapatan terhitung pada tahun 2016 sebesar Rp. 206.473.288 dan 2017 mengalami penurunan sebesar Rp. 38.398.793. Kemudian mengalami kenaikan lagi pada tahun 2018 dan 2019 sebesar Rp. 45.119.058 dan Rp. 54.698.650. Dalam hal Penurunan pendapatan di Unit Waserda diduga karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus kepada anggota. Sehingga mengakibatkan anggota membelanja kebutuhan mereka di luar Koperasi.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli telah memiliki anggota sebanyak 268 orang anggota yang bergabung di mana, seluruh anggotanya merupakan Pegawai Dinas Koperasi. KPDK 12 Juli telah banyak memberikan manfaat kepada anggotanya. Dalam rangka menumbuh kembangkan Koperasi atau usaha anggota, pengurus telah berusaha sesuai kemampuan dan kesempatan yang dimiliki dan hasilnya sebagaimana yang dapat dilihat dan dirasakan anggota sampai saat ini. Selain itu pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli, jika dilihat dari nilai bisnisnya, 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 tabel perkembangan jumlah anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli selama 5 tahun terakhir.

**Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Anggota "KPKD 12 Juli" Tahun 2015 sampai 2019**

Tahun	Jumlah Anggota Awal Tahun (orang)	Perkembangan		Jumlah Anggota Akhir Tahun (orang)	N /T (%)
		Anggota Masuk (orang)	Anggota Keluar (orang)		
2015	200	13	3	210	-
2016	210	17	13	214	5
2017	214	66	34	246	1,90
2018	246	49	27	268	14,95
2019	268	-	-	268	8,94

*Sumber: Laporan pertanggung jawaban KPKD 12 Juli tahun 2015 sampai 2019*

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah anggota Koperasi (KPKD) 12 Juli ini menjadikan sebuah potensi pasar yang sangat besar dengan adanya unit usaha, walaupun dalam perkembangan anggotanya mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir ini. Terlihat jelas dari tahun 2015-2019 ada sebanyak 77 orang yang menyatakan keluar dari keanggotaan Koperasi, hal ini diduga karena faktor usia yang sudah tua dari anggota Koperasi tersebut dan anggota (pegawai) yang sudah tidak bertugas lagi di KPKD 12 Juli. Akan tetapi minat dari masyarakat atau calon anggota lain untuk menjadi anggota Koperasi juga besar yang dapat dibuktikan dengan jumlah anggota yang masuk dari tahun 2015-2019 ada sebanyak 145 orang yang menyatakan masuk menjadi anggota KPKD 12 Juli. Hal tersebut tentunya berpengaruh pula pada perkembangan unit usaha Koperasi. Usaha bisnis ritel yang dijalankan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli adalah unit perdagangan (Waserda), unit Fotocopy, unit Simpan Pinjam, dan unit Rental kendaraan.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian hanya pada unit perdagangan (Waserda) saja. Melihat perkembangan jumlah anggota KPDK 12 Juli selama 5 tahun terakhir tentunya hal ini berdampak positif terhadap partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Koperasi. Tetapi dalam kenyataannya partisipasi anggota mengalami penurunan pada salah satu Unit usaha yaitu Unit Waserda. Dapat dilihat dari perkembangan partisipasi anggota di Unit Waserda KPDK 12 Juli sebagai berikut :

**Tabel 1.3. Perkembangan Partisipasi Transaksi/Pembelian Anggota Pada Unit Waserda “KPDK 12 Juli”**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota KPDK 12 Juli (Orang)</b>	<b>Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (Orang)</b>	<b>Jumlah Anggota Yang Tidak Berpartisipasi (Orang)</b>	<b>Persentase Jumlah Anggota Yang Bertransaksi (%)</b>
2015	200	184	16	92
2016	210	180	30	85,71
2017	214	160	54	74,77
2018	246	84	162	34,15
2019	268	90	178	33,58

*Sumber: Laporan RAT KPDK 12 Juli Tahun Buku 2015 sampai 2019*

Dari tabel di atas, diketahui bahwa partisipasi anggota di Unit Waserda dalam lima tahun terakhir mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan partisipasi anggota pada Unit Waserda belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi kepada anggota belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota. Partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di unit waserda merupakan bentuk kontribusi anggota

terhadap perkembangan Koperasi khususnya Unit Waserda. Melalui survei pendahuluan kepada beberapa anggota diperoleh beberapa informasi berupa keluhan-keluhan terhadap pelayanan yang diterima di Unit Waserda antara lain :

1. Pelayanan yang kurang baik karena kurang lengkapnya ketersediaan produk (produknya tidak bervariasi).
2. Tidak adanya perbedaan harga antara Koperasi dan pesaing.
3. Kurang tanggapnya karyawan pada saat anggota membutuhkan bantuan.

Berdasarkan indikasi keluhan anggota di atas, anggota lebih tertarik untuk melakukan transaksi di luar Koperasi, dikarenakan produk-produk yang ditawarkan pesaing lebih lengkap, cepatnya karyawan merespon saat bertransaksi dan kenyamanan ruangan (tersedianya AC, kebersihan ruangan). Rendahnya partisipasi anggota dalam bertransaksi di Unit Waserda diduga ada kaitannya dengan kualitas pelayanan. Hal ini dianggap penting karena pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda berkaitan dengan rendahnya partisipasi anggota, sehingga perlu dicarikan solusi yang tepat agar anggota mau berpartisipasi memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Unit Waserda.

Setelah dilakukan observasi di Koperasi serta wawancara secara langsung kepada Bpk. Ade Rukmana selaku manajer, Bpk. Koman Irawan selaku ketua pengurus, Bpk. Ferry Firdaus selaku karyawan dan beberapa anggota di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli, peneliti menduga bahwa faktor yang menyebabkan kurangnya partisipasi anggota dalam unit Waserda adalah karena

rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan pengurus Koperasi sehingga menyebabkan beberapa dari anggota Koperasi berbelanja kebutuhan sehari-hari mereka keluar Koperasi.

Adapun pengertian tujuan Koperasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II Pasal (3), yang menyatakan bahwa :

**“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”.**

Semakin banyak dan aktif anggota Koperasi, maka semakin besar peluang keberhasilan Koperasi tersebut untuk berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain (Khasan Setiadji, 2009:220). Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Arifin (2004:42) yang menyebutkan bahwa keanggotaan dalam Koperasi merupakan salah satu aspek penting, karena maju mundurnya sebuah Koperasi dipengaruhi oleh tingkat partisipasi anggota di Koperasi. Alfred Hanel dalam Ramudi Arifin (2002:66) menyatakan bahwa keberhasilan suatu Koperasi di dalam menjalankan misinya akan tergantung kepada partisipasi anggota di dalam kedudukannya sebagai pemilik (kontributif) dan pelanggan (insentif).

IKOPIN

Sehubungan dengan tingkat partisipasi anggota di Unit Waserda KPDK 12 Juli. Berikut manfaat yang didapat oleh anggota dapat dilihat pada tabel perkembangan Sisa Hasil usaha ( SHU) KPDK 12 Juli periode 2015-2019 :

**Tabel 1.4. Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) KPDK 12 Juli**

<b>Tahun</b>	<b>Sisa Hasil Usaha (SHU)</b>	<b>Persentase Perkembangan (%)</b>
2015	112.839.762	-
2016	148.144.223	31,28
2017	104.171.903	(29,68)
2018	112.086.916	7,59
2019	80.132.865	(28,50)

*Sumber: Laporan RAT KPDK 12 Juli Tahun Buku 2015 sampai 2019*

Dari tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa perkembangan Sisa Hasil usaha (SHU) KPDK 12 Juli mengalami fluktuatif. Perkembangan SHU mengalami penurunan pada tahun 2017 dan 2019 yaitu sebesar (29,68)% dan (28,50)%. Penurunan SHU pada tahun 2017 dan 2018 diduga disebabkan oleh menurunnya partisipasi anggota.

Kegiatan yang dilakukan unit usaha Waserda pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK 12 Juli, yaitu menyediakan kebutuhan primer bagi anggotanya. Kebutuhan primer merupakan sebuah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Pada Unit Waserda ini, Koperasi menyediakan barang bagi anggotanya berupa kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan pokok seperti beras, telur, minyak, mie, dan kebutuhan pokok lainnya. Dalam memenuhi kebutuhan pokok para anggota yang semakin lama semakin bertambah, pelayanan yang diberikan

kepada anggota juga harus lebih ditingkatkan agar partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikan sangat baik, sehingga target volume usaha dapat tercapai dan Koperasi mampu mengatasi permasalahan dan bisa meningkatkan partisipasi anggota di masa yang akan datang.

Dalam penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Asty Setia Fpanny yang dipublikasikan di *Jurnal of Management* pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Asty Setia Fpanny menunjukkan bahwa tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan rendah yang diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan pengurus dan karyawan masih kurang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan terhadap kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.
3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan dalam rangka memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bermaksud untuk memperoleh data dan informasi secara jelas mengenai kualitas pelayanan unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.
2. Tanggapan dan harapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian yang telah penulis buat mengenai “**Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan**” (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli) diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi penulis maupun pembaca baik dalam kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Bagi peneliti, pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baik secara teori maupun aplikasinya dalam upaya menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu bisnis.
2. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi yang berguna mengenai topik yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli sebagai informasi tambahan yang berguna dalam upaya membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.