

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan di bidang ekonomi merupakan salah satu cara guna menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pembangunan ekonomi adalah suatu proses terus-menerus dalam jangka panjang di bidang ekonomi ke arah yang lebih baik. Salah satu langkah yang di harapkan dapat berperan dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi serta menjadi penggerak tatanan perekonomian nasional adalah memulai pengembangan koperasi.

Pada hakikatnya pembangunan ekonomi merupakan proses perubahan yang terus menerus ke arah perbaikan dan peningkatan kesejahteraan. Pembangunan ekonomi diartikan sebagai serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk mengembangkan kegiatan ekonominya sehingga kemakmuran masyarakat semakin tinggi. Dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi, pemerintah mengembangkan berbagai bentuk usaha diantaranya : Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi. Dari tiga pelaku usaha tersebut, Koperasi diharapkan lebih berperan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat, karena Koperasi merupakan suatu Badan Usaha yang berlandaskan demokrasi ekonomi.

Salah satu usaha yang turut berperan aktif dalam pembangunan perekonomian di Indonesia adalah koperasi. Di banyak daerah di Indonesia, koperasi punya andil besar untuk mensejahterakan anggota maupun yang bukan anggotanya. Koperasi berperan untuk memberikan kesejahteraan misalnya

kontribusinya dalam menciptakan lapangan pekerjaan untuk meringankan beban pemerintah dalam hal menangani tenaga kerja yang semakin meningkat. Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Tujuan koperasi dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 pasal 3 Tentang Perkoperasian :

“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”

Koperasi menjadi salah satu badan usaha yang dibutuhkan oleh masyarakat dan harapan perekonomian bagi masyarakat. Koperasi adalah perkumpulan Orang yang secara sukarela memenuhi kebutuhan dan keinginannya yang memiliki kekayaan ekonomi, sosial dan budaya yang sama melalui perusahaan yang dimiliki serta melakukan pengawasan secara demokratis untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Keberadaan koperasi di Indonesia, khususnya di Jawa Barat memiliki kedudukan yang strategis sehingga berpengaruh dalam peningkatan perekonomian masyarakat dan mendukung proses pembangunan ekonomi daerah serta nasional.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Data Koperasi Jawa Barat

No	Kota/Kabupaten	Koperasi (Unit)		
		Jumlah	Aktif	Tidak Aktif
1	Kab. Bogor	1708	606	1102
2	Kab. Sukabumi	1902	842	1060
3	Kab. Cianjur	1540	349	1191
4	Kab. Bandung	1653	867	786

5	Kab. Garut	1390	763	627
6	Kab. Tasikmalaya	811	313	498
7	Kab. Ciamis	512	307	205
8	Kab. Kuningan	679	457	222
9	Kab. Cirebon	769	236	533
10	Kab. Manjalengka	705	426	279
11	Kab. Sumedang	652	552	100
12	Kab. Indramayu	1019	793	226
13	Kab. Subang	1187	975	212
14	Kab. Purwakarta	885	337	548
15	Kab. Karawang	1585	566	1019
16	Kab. Bekasi	1282	490	792
17	Kab. Bandung Barat	760	318	442
18	Kota Bogor	933	433	500
19	Kota Sukabumi	422	299	123
20	Kota Bandung	2456	735	1721
21	Kota Cirebon	372	277	95
22	Kota Bekasi	1029	817	212
23	Kota Depok	655	419	236
24	Kota Cimahi	403	175	228
25	Kota Tasikmalaya	611	258	353
26	Kota Banjar	177	83	94
27	Kab. Pangandaran	214	59	155
	Binaan Provinsi	1586	936	650
	Jumlah	27897	13688	14209

Sumber : <http://diskuk.jabarprov.go.id/data-koperasi-tk-provinsi-tahun-2020/>

Salah satu koperasi yang masih aktif di Jawa Barat adalah Koperasi Keluarga Besar Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang disingkat KKB IKOPIN. Koperasi ini didirikan pada 1 Juli 1981 yang berlokasi di Kampus Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN), kawasan pendidikan tinggi Jatinangor KM 20,5 Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. KKB IKOPIN sudah berbadan hukum dengan nomor 7939A/BH/KWK/10/13. KKB IKOPIN pada tahun 2020 memiliki jumlah anggota 2.380 orang yang terdiri dari dosen yang berjumlah

41 orang, karyawan dan *cleaning service* yang berjumlah 76 orang , mahasiswa yang berjumlah 1.998 orang, dan masyarakat umum yang berjumlah 265 orang.

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN

Uraian	Jumlah Anggota (orang)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Dosen	37	35	38	42	41
Karyawan dan CS	73	71	70	78	76
Mahasiswa	1.370	1.487	1.640	1.949	1.998
Masyarakat Umum Anggota USP 1, 2, dan 3	363	270	274	265	265
Jumlah	1.843	1.863	2.022	2.334	2.380

Sumber : Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN

Untuk melayani anggota, KKB IKOPIN mempunyai beberapa unit usaha sebagai berikut :

1. TD Mart KKB IKOPIN

Unit usaha TD Mart KKB IKOPIN bergerak di bidang usaha retail yang menyediakan berbagai kebutuhan anggota, terutama civitas Akademika IKOPIN. Saat ini pengadaan barang TD Mart berasal dari Supplier yang berada di kawasan Jatinangor dan sekitarnya.

2. Pengadaan ATK dan Foto Copy

Pengadaan ATK dan Foto Copy KKB IKOPIN bergerak dalam bidang jasa dan penjualan produk, dimana produk yang dijual yaitu alat tulis kantor, minuman, makanan ringan, voucher, kartu perdana, dan lain-lain.

3. Unit Perdagangan Umum

Unit perdagangan umum merupakan salah satu divisi usaha di Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN yang bergerak dibidang jasa. Jasa yang dapat disediakan oleh unit perdagangan umum yaitu pembuatan almamater, perlengkapan wisuda, dan lain-lain.

4. Unit Simpan Pinjam (USP) KKB IKOPIN

Unit ini merupakan unit usaha KKB IKOPIN yang bergerak di bidang simpan pinjam yang khusus melayani anggota koperasi. Unit simpan pinjam memiliki dua jenis produk yang ditawarkan yaitu Simpanan dan Pinjaman, Produk Simpanan menawarkan 3 jenis produk yaitu SiSuKa (Simpanan Sukarela Anggota), Simpanan Berjangka, dan Simpanan Khusus, sedangkan produk Pinjaman menawarkan 4 jenis produk yaitu Pinjaman Jangka Pendek, Pinjaman Kewirausahaan Mahasiswa, Pinjaman Jangka Panjang melalui Bank, dan Pinjaman Kredit Barang Elektronik.

USP KKB IKOPIN saat ini memiliki empat Unit USP :

- a. USP 1 melayani anggota masyarakat yang berada di Jatinangor.
- b. USP 2 melayani anggota masyarakat yang berada di Parakan muncang.
- c. USP 3 melayani anggota masyarakat yang berada di Ciparay.
- d. USP 4 melayani kredit anggota dari dalam/internal yaitu : Dosen, Mahasiswa, dan Karyawan.

5. Unit Kantin

Unit Kantin merupakan unit baru yang pertama kali beroperasi di bulan Oktober 2015, dengan sistem prasmanan dan booth juga lokasi yang terletak di dalam Kampus IKOPIN, diharapkan mampu menjadi keunggulan Kantin ini sebagai tempat makan dan beristirahat yang nyaman bagi masyarakat kampus IKOPIN dan juga masyarakat sekitar.

Pengembangan selalu dilakukan diantaranya perluasan area kantin, serta pengembangan produk makanan dan minuman yang diharapkan akan menambah omzet kantin KKB IKOPIN. Sampai saat ini KKB IKOPIN baru bisa mendirikan Kantin diarea Ikopin, kedepannya KKB IKOPIN dapat membuka Kantin di daerah lain.

Salah satu cara KKB IKOPIN dalam pemenuhan kebutuhan anggotanya adalah dengan cara menyediakan unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan anggotanya, yaitu salah satunya adalah Unit Kantin KKB IKOPIN yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Tabel 1. 3 Pendapatan Unit Kantin KKB IKOPIN Tahun 2016-2020

Tahun	Realisasi Pendapatan (Rp)	Persentase (%)
2016	598.577.661	-
2017	540.980.497	(9,6)
2018	1.061.717.663	96,25
2019	572.449.637	(46,08)
2020	145.460.107	(74,59)

Sumber : Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pendapatan Unit Kantin KKB IKOPIN mengalami kenaikan dan penurunan, dari tahun 2016 sampai ke tahun 2017 mengalami penurunan sebesar (9,6%), dan pada tahun 2017 sampai ke tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar (96,25%), namun dari tahun 2018 sampai ke tahun 2019 mengalami penurunan sebesar (46,08%), dan dari tahun 2019 sampai ke tahun 2020 mengalami penurunan juga sebesar (74,59%). Penurunan pendapatan yang terjadi pada Unit Kantin KKB IKOPIN pada tahun 2020 yang disebabkan oleh banyak hal, salah satunya adalah karena pandemi Virus Corona (Covid-19) yang menyebar secara luas di dunia, termasuk di Indonesia yang menyebabkan perekonomian di Indonesia turun secara drastis. Dampak dari pandemi Virus Corona (Covid-19) juga terasa pada Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN yang menyebabkan kampus IKOPIN tutup selama beberapa bulan dan mempengaruhi pendapatan Unit Kantin KKB IKOPIN, dan juga bisa dilihat dari partisipasi anggota Unit Kantin KKB IKOPIN yang menurun secara drastis pada tahun 2020 dalam tabel 1.4.

Tabel 1. 4 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Kantin KKB IKOPIN Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Anggota (orang)	Partisipasi Anggota (orang)	Persentase (%)
2016	1843	1045	56,70
2017	1863	1255	67,36
2018	2022	894	44,21
2019	2334	1089	46,66
2020	2380	228	9,58

Sumber : Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN

Dapat dilihat dari tabel 1.4 bahwa tidak semua anggota melakukan transaksi di Unit Kantin KKB IKOPIN yang dilihat dari partisipasi anggotanya yang mengalami kenaikan dan penurunan, dari tahun 2016 untuk jumlah anggota yang berpartisipasi yaitu 1045 orang atau (56,70%), pada tahun 2017 jumlah anggota yang berpartisipasi yaitu 1255 orang atau (67,36), pada tahun 2018 jumlah anggota yang berpartisipasi yaitu 894 orang atau (44,21%), kemudian pada tahun 2019 jumlah anggota yang berpartisipasi yaitu 1089 orang atau (46,66%), dan pada tahun 2020 jumlah anggota yang berpartisipasi yaitu 228 orang atau (9,58). Turunya partisipasi anggota pada Unit Kantin KKB IKOPIN pada tahun 2020 yang disebabkan pandemi Virus Corona (Covid-19) membuat keadaan dimana terjadi banyak perubahan-perubahan yang berhubungan dengan pelayanan pada Unit Kantin KKB IKOPIN selama masa pandemi Virus Corona (Covid-19) sebagai penyebab kurangnya partisipasi anggota.

Dari tabel 1.3 dan 1.4 diatas terlihat dari tahun 2016-2020 pendapatan unit Kantin KKB IKOPIN yang paling besar yaitu pada tahun 2018 sebesar (96,25%) dengan partisipasi anggota yang kecil (44,21%). Hal ini terjadi karena pada tahun 2018 ada kerjasama Kantin KKB IKOPIN dengan mahasiswa BUD Bengkayang sebanyak 53 orang selama 1 tahun yang dimana ke 53 orang mahasiwa ini belum menjadi anggota KKB IKOPIN sehingga data partisipasi anggota masih belum bisa tercatatan.

Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Pada Kantin KKB IKOPIN yang mayoritas anggotanya adalah mahasiwa IKOPIN yang berjumlah 1998 orang, dapat

dilihat pada tabel 1.2 bahwa partisipasi anggota setiap tahunnya menurun karena banyak mahasiswa yang anggota koperasi KKB IKOPIN membeli makan siang diluar kampus ketimbang membeli makan siang dikantin KKB IKOPIN dengan alasan menu yang ditawarkan kurang bervariasi yang mengarah pada kualitas pelayanan. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota ataupun nasabah. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima dibawah harapan anggota atau nasabah. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh koperasi guna menarik anggota atau calon anggota baru maupun mempertahankan anggota ataupun nasabah lama.

Selain pandemi Virus Corona, penyebab kurangnya partisipasi anggota pada unit Kantin KKB IKOPIN disebabkan karena beberapa hal salah satunya adalah kurangnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu Kantin KKB IKOPIN harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, apalagi Kantin KKB IKOPIN adalah satu-satunya kantin yang ada di dalam Kampus IKOPIN yang mayoritas anggotanya adalah Mahasiswa. Untuk itu perlu dilakukan survei pendahuluan guna mengetahui keluhan anggota tentang Kantin KKB IKOPIN.

Melalui survei pendahuluan kepada 10 anggota KKB IKOPIN yang dipilih secara acak, diperoleh data berupa keluhan seperti :

1. Varian makanan yang masih terlalu sedikit/belum begitu beragam.
2. Harga yang tidak standar untuk produk yang sama kadang berubah-ubah.
3. Meja makan atau kursi yang masih kurang banyak.

4. Tempat masih kurang luas untuk menampung pelanggan atau anggota pada saat jam jam istirahat.
5. Tidak ada program bonus bagi anggota yang sering melakukan transaksi selain Sisa Hasil Usaha (SHU).
6. Kurangnya sarana pendukung untuk pencegahan penularan Virus Corona (Covid-19) seperti cara pembayaran yang dilakukan masih secara manual tidak menggunakan uang elektronik atau dompet digital untuk transaksi pembayaran.

Berdasarkan uraian dan keluhan yang disampaikan anggota yang merujuk pada unsur pelayanan pada Unit Kantin KKB IKOPIN, maka peneliti mengajukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan Unit Kantin KKB IKOPIN ?
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan pelayanan Unit Kantin KKB IKOPIN ?
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh Unit Kantin KKB IKOPIN dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi dari Unit Kantin KKB IKOPIN mengenai upaya yang dapat dilakukan pengurus/karyawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Kantin KKB IKOPIN.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Unit Kantin KKB IKOPIN kepada anggota sebagai pelanggan.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan pelayanan Unit Kantin KKB IKOPIN.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh Unit Kantin KKB IKOPIN dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, yang akan dirinci sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan penulis dan menjadi ilmu tambahan yang diperoleh khususnya masalah yang sedang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi yang nyata terhadap ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen bisnis dan pengetahuan tentang koperasi, khususnya Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN.

b. Bagi Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberi masukan bagi pengurus dan semua pihak yang terlibat di Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN, terutama dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik guna meningkatkan partisipasi anggota sehingga tujuan Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN tercapai/terlaksana.

