

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Koperasi didasarkan pada semangat kekeluargaan dan kegotongroyongan merupakan sendi dasar budaya masyarakat Indonesia. Koperasi lahir karena adanya proses antitesis satu sama lain antara semangat individualisme sebagai dasar budaya dari kapitalisme dan kolektivitas mutlak sebagai dasar semangat Marxisme. Kedua hal ini melahirkan konvergensi berakhir pada eksistensi gerakan koperasi, sehingga koperasi dianggap menjadi jalan tengah mengatasi pertentangan dua ideologi besar tersebut.

Koperasi menurut Undang-Undang No.25/1992 tentang Perkoperasian adalah:

**“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”**

Pada penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa koperasi merupakan organisasi ekonomi kerakyatan, yang didalamnya suatu bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama untuk mengelola suatu usaha dengan harapan dapat memperbaiki perekonomian, khususnya meningkatkan kesejahteraan anggota. Terdapat beberapa aspek utama sebuah koperasi dalam mengarahkan tujuannya yang pertama, pengelolaan organisasi dan kegiatan manajemen koperasi, yang kedua aspek anggota dan yang ketiga aspek program kerja. Ketiga komponen aspek tersebut merupakan sebuah pencerminan dari

fungsi fungsi manajemen. Program kerja mengundang perintah tugas kepada manajemen koperasi untuk dilaksanakan guna menghasilkan pelayanan yang di harapkan kepada anggota koperasi.

Salah satu koperasi yang ikut serta mengembangkan dan memperjuangkan perekonomian nasional adalah Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata (Koprusmat) Cicendo yang berdiri sejak tanggal 3 April 1981 dengan berbadan hukum 7228/BH/DK-10/1 dan beralamatkan di Jalan Cicendo No. 4 Kecamatan Cicendo, Kota Bandung. Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata yang beranggotakan yang terdiri dari karyawan, baik PNS maupun Non PNS Rumah Sakit Mata Cicendo keanggotaan tersebut dibagi menjadi beberapa golongan yaitu Golongan I, Golongan II, Golongan III, Golongan IV, BLU, Luar Biasa dan Cleaning Service. Jumlah anggota di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo bisa dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2016 -2020.**

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)			Persentase Naik/Turun (%)
	Aktif	Baru	Keluar	
2016	480	52	30	-
2017	448	36	23	(0,07)
2018	454	48	42	0,01
2019	471	28	16	0,04
2020	454	27	16	(0,04)

*Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus dan Pegawai Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2016-2020.*

Koperasi ini bergerak sebagai entitas gerakan ekonomi rakyat yang harus benar-benar dimanfaatkan oleh semua pihak masyarakat pada umumnya dan pegawai

Rumah Sakit Mata Cicendo pada khususnya yang berperan aktif sebagai anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta sebagai landas gerak dibidang ekonomi. Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo selalu melakukan inovasi dan pengembangan dalam hal usaha baik dalam hal organisasi kelembagaan maupun dalam usaha lainnya. Unit usaha yang dijalankan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo antara lain:

**A. Usaha Utama**

1. Minimarket

**B. Usaha Pendukung**

1. Alat Tulis Kantin dan Foto Copy
2. Minimarket 2

**C. Usaha Tambahan**

1. Usaha Simpan Pinjam
2. Café dan Parkir
3. Pengadaan Barang & Jasa

**Tabel 1. 2 Pendapatan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2016-2020.**

<b>Tahun</b>	<b>Simpan Pinjam (Rp)</b>	<b>Café dan Parkir (Rp)</b>	<b>Cicendomart 1 (Rp)</b>
2016	100.661.448	274.566.225	593.981.529
2017	46.464.874	483.560.800	1.088.348.783
2018	57.372.584	406.479.800	1.306.855.556
2019	59.395.252	311.104.320	1.317.297.087
2020	65.939.463	230.377.750	1.138.193.680

*Sumber: Laporan RAT Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2016-2020.*

**Tabel 1.2. 1 Pendapatan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo  
2016-2020.**

<b>Tahun</b>	<b>Cicendomart 2 (Rp)</b>	<b>Pengadaan dan Jasa (Rp)</b>	<b>Foto Copy (Rp)</b>
2016	105.005.138	56.845.019	33.854.175
2017	107.050.263	34.550.355	220.096.806
2018	106.761.454	100.229.483	248.993.017
2019	134.986.031	91.100.213	327.272.186
2020	240.097.548	36.624.063	218.972.149

*Sumber: Laporan RAT Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2016-2020.*

Unit usaha minimarket Cicendomart adalah salah satu unit usaha retail Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo yang bekerja sama dengan pihak PT. Inti Cakrawala Citra dari segi pemasokan barang dan pengembangan retail. Minimarket Cicendomart ini menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok untuk anggota dan setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota akan dihitung ke dalam SHU masing-masing anggota sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan anggota selama satu tahun dan akan diberikan kepada anggota pada saat RAT.

Unit usaha Cicendomart juga menyediakan kebutuhan sehari-hari untuk para anggota khususnya dan untuk non anggota atau pasien pada umumnya, yang berkunjung ke Rumah Sakit Mata Cicendo. Barang yang disediakan dapat langsung dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggota di Rumah Sakit Mata Cicendo. Lokasi minimarket yang berada didekat pintu masuk utama Rumah Sakit Mata Cicendo membuat minimarket ini mudah ditemukan dan memiliki jam operasional mulai pukul 06.30 s/d 19.00 WIB. Yang terbagi menjadi dua bagian utama yaitu shift 1 bekerja mulai pukul 06.30 s/d 14.30 WIB, shift 2 bekerja mulai pukul

11.00 s/d 19.00 WIB. Adapun jam istirahat dan sholat karyawan disesuaikan secara fleksibel dengan kebutuhan karyawan itu sendiri.

Untuk melihat perkembangan partisipasi anggota pada unit usaha Cicendomart Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo dari tahun 2016-2020 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Perbandingan jumlah Transaksi Anggota dan Non Anggota di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo pada 2016-2020.**

Tahun	Penjualan				Jumlah (Rp)
	Anggota (Rp)	Partisipasi Anggota (%)	Non Anggota (Rp)	Kontribusi non Anggota (%)	
2016	78.509.948	11%	620.476.719	89%	698.986.667
2017	200.910.328	17%	994.488.718	83%	1.195.399.046
2018	300.022.450	21%	1.113.594.560	79%	1.413.617.010
2019	377.817.050	26%	1.074.466.068	74%	1.452.283.118
2020	319.096.840	28%	819.096.840	72%	1.138.193.680
Rata-rata	255.430.243	21%	924.415.581	79%	1.179.845.824

*Sumber: Laporan Penjualan Unit Cicendomart 2016-2020.*

Dapat dilihat, dalam Tabel 1.3 terlihat kenaikan penjualan yang cukup signifikan dari tahun 2016-2020, namun partisipasi belanja anggota masih rendah dibandingkan dengan jumlah transaksi non anggota yaitu sebesar 11% pada tahun 2016, 17% pada tahun 2017, 21% pada tahun 2018, 26% pada tahun 2019, dan terjadi kenaikan yaitu sebesar 28%. Selama beroperasinya Unit Minimarket Cicendomart selama 5 tahun, anggota hanya berpartisipasi sebanyak 21%, penjualan terbanyak didapatkan dari transaksi non anggota yaitu sebanyak 79%.

Data tersebut menunjukkan partisipasi anggota yang cenderung rendah, padahal pada hakekatnya dalam pengembangan koperasi harus adanya kerjasama antara pihak koperasi dan anggota sedangkan anggota memberikan respons atau feedback dalam bentuk partisipasi terhadap koperasi. Dalam pengembangan unit usaha koperasi peranan partisipasi anggota sangat krusial, dan partisipasi anggota menjadi kunci keberhasilan organisasi dan keberhasilan koperasi.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan Kopusmat, karyawan mengatakan bahwa koperasi tidak bisa memenuhi kebutuhan sembako untuk anggota, yang permintaannya tidak mampu dipenuhi oleh koperasi karena keinginan anggota kebanyakan barang yang harus disediakan mempunyai merek yang sangat terkenal. Maka dari itu anggota koperasi kurang memanfaatkan atau menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh koperasi hal ini menjadi suatu permasalahan “kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota yang menyebabkan kurangnya partisipasi anggota sebagai pelanggan terhadap koperasi”.

Bedasarkan dari hasil survei awal kepada 14 anggota yang terdiri dari Golongan I, Golongan II, Golongan III, Golongan IV, BLU, Luar Biasa dan Cleaning Service dipilih secara acak, diperoleh data berupa keluhan-keluhan terhadap Pelayanan Unit Cicendomart seperti 5 orang mengeluhkan pelayanan kurang baik karena kurang lengkapnya produk yang ditawarkan, 4 orang mengeluhkan tidak adanya perbedaan harga antara koperasi dan non koperasi dan selain pembagian hasil SHU, 5 orang mengeluhkan tidak ada kelebihan khusus untuk anggota koperasi

dibandingkan dengan non anggota yang berbelanja di Cicendomart. Berdasarkan survei awal tersebut juga diketahui, anggota tidak menjadikan koperasi sebagai tempat berbelanja bulanan, anggota memilih alternatif lain seperti belanja di Alfamart, Indomart dan Griya, sedangkan uang yang dihabiskan anggota untuk berbelanja dikoperasi rata-rata sekitar Rp. 100.000 sampai Rp. 200.000 ribu perbulan.

Dari hasil survei tersebut juga para anggota lebih tertarik untuk melakukan transaksi atau melakukan pembelian di luar koperasi karena produk yang ditawarkan lebih lengkap dan cepatnya karyawan dalam merespon ketika bertransaksi. Rendahnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di Unit Cicendomart diduga ada kaitannya dengan pelayanan, maka dari itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Hal ini penting untuk mengetahui dengan pasti apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Cicendomart ada kaitannya dengan rendahnya partisipasi anggota sehingga dapat mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Pada dasarnya anggota kopersai merupakan sebagai pemilik (owner) dan sebagai pengguna/pelanggan (user). Sebagai pemilik, anggota memiliki sebuah kewajiban untuk membina dan mengembangkan koperasi, sedangkan sebagai pengguna/pelanggan anggota memiliki hak untuk mendapatkan layanan koperasi. dalam mewujudkan hak dan kewajiban anggota harus mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh koperasi dengan kata lain, anggota perlu berpartisipasi dalam kegiatan koperasi untuk mencapai keberhasilan usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggota dalam koperasi.

Berdasarkan uraian yang di atas maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan yang terjadi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Toko Cicendomart”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang dikemukakan di dalam maka rumusan masalah untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang ingin di teliti, maka pokok permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.
2. Bagaimana partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan Toko Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.
3. Sejauhmana hubungan kualitas pelayanan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo dengan Partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi dari koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo sehingga dapat mengetahui hubungan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.

Berdasarkan penjelasan penelitian, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui :



1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.
2. Partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.
3. Sejauhmana hubungan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada jurusan manajemen bisnis dan di dalam ruang lingkup koperasi aspek ini guna laksana bagi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

##### **1.4.1 Aspek guna laksana**

Penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo dan dapat berguna bagi pengurus, manajer, karyawan, serta anggota sebagai bahan perbandingan didalam melakukan aktifitas di lingkungan koperasi, sehingga di harapkan dan tujuan dari koperasi dapat terlaksana dengan baik.

##### **1.4.2 Aspek pengembangan ilmu pengetahuan**

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu manajemen koperasi pada umumnya dan khususnya di bidang manajemen bisnis.