

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat pelaku bisnis harus siap dengan membekali diri untuk menghadapinya. Perkembangan teknologi tersebut memperluas dunia persaingan yang semakin bebas, hal tersebut berdampak pada semua bidang sehingga mengalami kemajuan yang semakin cepat. Apabila pelaku bisnis tidak dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perkembangan teknologi tersebut maka akan tersingkirkan dari lingkaran perekonomian. Dengan demikian koperasi diharapkan dapat beradaptasi terhadap perubahan tersebut, agar koperasi dapat mempertahankan ekasistensi bisnis dan juga dapat bertahan dalam lingkaran perekonomian. Koperasi yang dapat bertahan diharapkan dapat meningkatkan pembangunan perekonomian Nasional.

Koperasi adalah salah satu badan usaha yang bertujuan untuk mensejahterakan anggota. koperasi juga merupakan sebuah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang seorang demi kepentingan bersama. Hingga saat ini koperasi di Indonesia sudah cukup berkembang, hal ini dapat dilihat banyak jenis koperasi yang telah didirikan. Perkembangan yang semakin pesat di pengaruhi oleh masyarakat yang banyak mengetahui manfaat koperasi. Koperasi memiliki arti penting dalam membangun perekonomian, seperti tertuang dalam pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi, **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asa kekeluargaan”**.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya adalah dengan menghadirkan unit-unit usaha yang dibutuhkan oleh anggota, salah satunya yaitu unit usaha RPK Bulog Mart. Keberlangsungan unit usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggota dalam mendukung dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh koperasi, oleh karena itu keberhasilan usaha koperasi sangat ditentukan oleh partisipasi anggotanya. Partisipasi yang ideal menurut Herman Soewardi (1989:396) yaitu sebagai berikut:

“Partisipasi adalah keikutsertaa anggota secara menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijaksanaan arah dan langkah usaha, dalam pengawasan terhadap jalannya usaha, dalam permodalan usaha, dalam memanfaatkan pelayanan usaha dan dalam menikmati sisa hasil usaha.”

Bisnis adalah suatu kegiatan memperjualbelikan barang dan jasa dengan tujuan untuk memperoleh laba atau keuntungan. Kajian yang mempelajari operasi bisnis supaya berjalan secara efektif dan efisien disebut manajemen bisnis. Dengan perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini banyak menimbulkan pesaing yang semakin ketat. Setiap harinya selalu muncul pelaku bisnis yang baru dan memperkenalkan berbagi bidang usaha yang semakin kompetitif yang bisa berdampak pada keberlangsungan usaha lainnya.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Koperasi adalah badan usaha sehingga koperasi harus tunduk pada prinsip-prinsip ekonomi yang berlaku. Koperasi adalah badan usaha yang pemiliknya adalah anggota. Hal inilah yang membedakan antara koperasi dengan

badan usaha lainnya. Koperasi terbentuk untuk memenuhi kebutuhan dan pelayanan pada koperasi.

Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yang berdiri sejak tanggal 3 Oktober 1979 dengan nama Koperasi Karyawan Depot Logistik atau disebut (KARLOG) dengan No Badan Hukum 6960/BH/DK-10/1 yang kemudian pada Tahun 1987 berganti nama menjadi Koperasi Karyawan (KOPKAR) Bina Sejahtera, Tahun 2005 berganti menjadi Kopel Bulog Divre Jabar melalui pengesahan Kantor Dinas Koperasi Kota Bandung No. PAD 518//PAD.14-DISKOP/2005 Tanggal 27 April 2005 dan Tahun 2017 sesuai hasil keputusan RAT Tahun Buku 2016 tentang perubahan anggaran dasar, pada tanggal 23 Mei 2017 dan telah disahkan oleh Menteri Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 00483/PAD/M.KUKM.2/XI/2017 tanggal 3 November 2017 dan berganti nama menjadi Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar. Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yang beralamatkan di Jalan Soekarno Hatta No 711A Kota Bandung Jawa Barat dengan Kode Pos 40284. Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yang memiliki 992 orang anggota.

Tabel 1.1 Keanggotaan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2020

No	Nama Keanggotaan	Jumlah
1	Pegawai Tetap Perum Bulog Kantor Wilayah Jabar dan Cabang se-Jabar	197
2	Pensiunan Pegawai Perum Bulog (PPBL) Wilayah Jabar dan Perwakilan Cabang Se-Jabar	611
3	Lain-lain (Anggota Tidak Aktif)	42
4	Karyawan Koperasi Konsumen Bulog divre Jabar	46
5	Karyawan PT. KOR, UJASANG dan UJASTASMA	96
Jumlah Keseluruhan Anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar		992

Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar periode 2020

Dari tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar tahun 2020 berjumlah 992 orang anggota dan terdiri atas 197 anggota berasal dari Pegawai Tetap Perum Bulog Kantor Wilayah Jabar dan Cabang se-Jabar, 611 orang anggota berasal dari Pensiunan Pegawai Perum Bulog (PPBL) Wilayah Jabar dan Perwakilan Cabang Se-Jabar, 42 anggota berasal dari anggota tidak aktif, 46 anggota berasal dari Karyawan Koperasi Konsumen Bulog divre Jabar, dan 96 anggota berasal dari Karyawan PT. KOR, UJASANG dan UJASTASMA.

Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar memiliki dua unit usaha yaitu:

1. Unit Usaha Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Pengembangan Usaha Dan Jasa

Simpan pinjam terdiri dari 2 kata yaitu “simpan” dan ”pinjam” dan terdiri 2 transaksi yaitu transaksi simpan dan transaksi pinjam. Simpanan adalah suatu kepercayaan seseorang untuk menyimpan uang pada suatu tempat tertentu.

Unit Usaha Simpan Pinjam merupakan badan usaha yang terdiri dari beberapa anggota perseorangan dengan sifat terbuka atau sukarela dan dikelola mandiri sekaligus demokratis. Unit usaha simpan pinjam yang bertujuan membantu para anggota dalam hal permodalan dan pengembangan usaha yang dimilikinya.

Jenis simpan pinjam yang dijalani Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yaitu:

1. Unit Simpanan

2. Unit Piutang / Pinjaman

Pengembangan usaha yaitu proses persiapan analisis tentang pertumbuhan potensial, dukungan dan pemantauan pelaksanaan peluang pertumbuhan usaha, tetapi tidak termasuk keputusan tentang strategi dan implementasi dari peluang pertumbuhan usaha. Perkembangan usaha dan jasa merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang serba usaha adapun usaha yang dijalani oleh Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yaitu sebagai berikut:

1. Usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Divre Jabar
2. Jasa USP. Swamitra -I Kiaracandong
3. Jasa USP Swamitra – II Cimindi
4. Jasa Apotek K-24 Kiaracandong
5. Jasa Apotek K-24 Rancabolang
6. Jasa cleaning service
7. Jasa Pengadaan alat tulis kantor
8. Jasa sewa kendaraan (Sewa Mobil)

Pada unit usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart, unit usaha ini bertujuan untuk melayani kebutuhan umum dan keperluan lainnya sesuai dengan kebutuhan anggotanya serta sesuai dengan yang di sediakan oleh Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.

Sedangkan jasa sewa kendaraan (Sewa Mobil) adalah jenis usaha jasa yang melayani persewaan mobil dengan beberapa jenis mobil yang di sediakan oleh Koperasi Bulog Divre Jabar untuk anggota maupun non anggota koperasi.

Dari beberapa unit usaha di atas peneliti tertarik melakukan penelitian pada unit toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart. Unit usaha ini menjual barang-barang milik Bulog Mart dan barang-barang bidang Komersil khususnya beras, minyak, daging dan gula selain menjual produk-produk tersebut toko RPK Bulog Mart juga menyediakan beraneka ragam jenis dan sesuai dengan kebutuhan umum anggota dengan harga yang bersaing untuk sistem berbelanja pada unit usaha toko RPK Bulog Mart adalah menggunakan sistem belanja tunai, kredit, dan paket. Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart sendiri belum melakukan promosi sehingga masyarakat sekitar belum mengetahui bahwa masyarakat sekitar boleh berbelanja di Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart. Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart berada di sebelah kantor Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar. Bangunan Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart berukuran 6 M X 5 M, untuk jam buka dan tutup RPK Bulog Mart sendiri mulai dari jam 08.00–16.00 WIB. Namun dalam memberikan pelayanan kepada konsumen belum dilakukan secara optimal hal ini tercerminkan dari sikap pelayan yang kurang ramah terhadap konsumen yang berbelanja sehingga konsumen kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. hal tersebut dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016- 2020

No	Tahun	Anggota	Kenaikan/Penurunan	
			(orang)	(%)
1	2016	1.156		
2	2017	1.153	(3)	(0,03)
3	2018	1.114	(39)	(0,34)
4	2019	1.033	(81)	(0,73)
5	2020	992	(41)	(0,49)

Sumber: Data RAT Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016-2020

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar mengalami penurunan setiap tahunnya, dimana pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 0,03% dan sebanyak 3 orang dari tahun sebelumnya, pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 0,34% atau sebanyak 39 orang, di tahun 2019 mengalami penurunan kembali sebesar 0,73% atau sebanyak 81 orang dan di tahun 2020 mengalami penurunan kembali sebesar 0,49% atau sebanyak 41 orang dari tahun sebelumnya. Faktor yang menyebabkan turunnya jumlah anggota setiap tahun pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar adalah karena adanya karyawan dan tenaga pelaksana Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yang keluar atau berhenti bekerja di koperasi tersebut.

Tabel 1.3 Perkembangan Partisipasi Anggota Aktif dan Tidak Aktif Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016- 2020

No	Tahun	Jumlah Anggota					
		Aktif	(%)	Tidak Aktif	(%)	Jumlah	(%)
1	2016	1.114		42		1.156	
2	2017	1.105	(0,01)	48	0,14	1.153	(0,03)
3	2018	1.069	(0,03)	45	(0,06)	1.114	(0,34)
4	2019	996	(0,07)	37	(0,18)	1.033	(0,73)
5	2020	950	(0,05)	42	0,14	992	(0,49)

Sumber : Data RAT Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016-2020

Dapat dilihat pada tabel 1.3 di atas bahwa perkembangan anggota aktif pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar setiap tahunnya mengalami fluktuasi cenderung menurun. Dimana pada tahun 2017 perkembangan anggota aktif mengalami penurunan sebesar 0,01% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2018 perkembangan anggota aktif mengalami penurunan sebesar 0,03% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2019 perkembangan anggota aktif mengalami penurunan sebesar 0,07% pada tahun sebelumnya, dan pada tahun 2020 perkembangan anggota mengalami penurunan sebesar 0,05%. Sedangkan untuk perkembangan anggota yang tidak aktif pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 0,14% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2018 perkembangan anggota tidak aktif mengalami penurunan sebesar 0,06% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2019 perkembangan anggota tidak aktif mengalami penurunan sebesar 0,18% dari tahun sebelumnya dan pada tahun 2020 perkembangan anggota tidak aktif mengalami peningkatan kembali sebesar 0,14% dari tahun sebelumnya. Adapun alasan anggota tidak aktif bertransaksi dalam unit toko RPK bulog mart adalah karena yang menjadi anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar bukan saja dari sekitaran Kota Bandung melainkan sejawat barat yang berasal dari Ciamis, Cianjur dan sebagainya. Adapun ciri-ciri dari anggota yang tidak aktif dapat dilihat dari anggota yang kurang aktif dalam melakukan simpanan dan transaksi di unit usaha toko RPK bulog mart.

Untuk melihat lebih jelas perbandingan kenaikan antara data anggota aktif dan anggota tidak aktif dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4 Jumlah Anggota Yang Bertransaksi Di Toko Rumah Pangan Kita Bulog Mart Periode 2016-2020

No	Tahun	Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi	Persentase %
1	2016	135 Orang	
2	2017	145 Orang	0,07
3	2018	147 Orang	0,01
4	2019	163 Orang	0,11
5	2020	143 Orang	(0,12)

Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar periode 2016-2020

Dari tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah anggota yang bertransaksi di unit usaha di toko rumah pangan kita (RPK) bulog mart berfluktuasi tetapi cenderung meningkat meskipun tidak terlalu signifikan. Dimana pada tahun 2017 jumlah anggota yang bertransaksi mengalami peningkatan sebanyak 10 orang atau sebesar 0,07% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2018 jumlah anggota yang bertransaksi mengalami peningkatan sebanyak 2 orang atau sebesar 0,01% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2019 jumlah anggota yang bertransaksi mengalami peningkatan sebesar 16 orang atau sebesar 0,11% dari tahun sebelumnya, dan di tahun 2020 jumlah anggota yang bertransaksi mengalami penurunan sebanyak 20 orang atau sebesar 0,12% dari tahun sebelumnya. Faktor yang menyebabkan jumlah anggota yang sedikit bertransaksi dari jumlah anggota koperasi sesungguhnya adalah karena anggota koperasi merupakan anggota yang berdomisili sejawar barat dan jarak rumah pun juga relatif jauh hal inilah yang menyebabkan turunnya transaksi anggota pada Unit Toko Rumah Kita (RPK) Bulog Mart.

Dengan jumlah anggota yang bertransaksi tidak lebih dari 20% setiap tahunnya maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Jika koperasi ingin

memiliki kualitas pelayanan yang baik, maka koperasi sebaiknya memberi pelayanan yang baik pula seperti memberi diskon pada akhir bulan setiap bulannya, hal ini bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan untuk berbelanja. Semakin banyak anggota yang berbelanja akan berpengaruh terhadap jumlah transaksi yang diberikan kepada koperasi.

Disini peneliti ingin membahas satu unit usaha yaitu unit usaha rumah pangan kita (RPK) Bulog Mart. Berdasarkan penjelasan di atas koperasi dapat diketahui perkembangan pendapatan selama 5 tahun terakhir, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut ini:

Tabel 1.5 Perkembangan Pendapatan Unit RPK Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016- 2020

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Kenaikan/Penurunan	
			(Rp)	(%)
1	2016	28.322.883,21		
2	2017	14.611.228	(13,711.655,21)	(48)
3	2018	20.234.457	5.623.229,00	38
4	2019	45.957.322	25.722.865,00	127
5	2020	14.993.873	30.963.449	(67,37)

Sumber:Laporan RAT Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar

Dapat dilihat pada tabel bahwa pendapatan yang dihasilkan oleh RPK Bulog Mart mengalami fluktuasi setiap tahunnya dan ditahun 2020 mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu sebesar 67,37%. Hal ini disebabkan oleh kurangnya partisipasi dari anggota koperasi tersebut.

Melalui laporan RAT Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar tersebut terdapat penurunan penjualan pada Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart. Jumlah penjualan (partisipasi pembelian anggota) dari tahun ke tahun 2016 sampai

2020 mengalami fluktuasi dalam pembelian produk pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar. Pada tahun 2020 penjualan yang diperoleh mengalami penurunan sebesar 67,37%. Penurunan ini dikarenakan pelayanannya yang diberikan belum optimal. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengalami lebih dalam lagi tentang objek yang akan diteliti dan penting untuk melakukan penelitian, sehingga penulis mengambil judul “**Analisi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan**”. Dengan melakukan penelitian di Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar jalan Soekarno-Hatta No 711a Kecamatan Buah Batu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.



1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan pada latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pada unit usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan pelayanan unit usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.
3. Bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan oleh unit usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Divre Jabar untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui perbaikan kualitas pelayanan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan khususnya pada unit usaha kopel mart yang dilakukan oleh Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar dengan menggunakan metode studi kasus untuk meningkatkan kinerja koperasi dalam mengelola bisnisnya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Pelaksanaan pelayanan pada unit usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.
2. Tangapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan pelayanan unit usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh unit usaha Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Divre Jabar untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui perbaikan kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah dilakukan penelitian, maka hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dan kegunaan bagi koperasi yang menjadi objek penelitian dan bagi koperasi lainnya pada khususnya dan manfaat umum bagi yang membutuhkan.

1.4.1 Kegunaan Teoritis (Keilmuan)

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dalam menambah pengetahuan mengenai manajemen bisnis, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang bisa dijadikan topik dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis (Guna Laksana)

Bahwa penelitian ini akan memberikan solusi pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar sebagai bahan pertimbangan dan memberikan pengajian lebih lanjut mengenai penelitian terlebih dahulu untuk memperoleh bahan informasi dan

masuk dalam menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah saran untuk menentukan langkah-langkah untuk kegiatan bisnis koperasi kedepannya

