

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia memiliki koperasi sebagai landasan perekonomian bangsa setiap negara punya kebijakan masing-masing mengenai kebijakan mereka dan di Indonesia koperasi menjadi salah satu cara menstabilkan ekonomi negara kita. (UKM) dihadapkan dengan kondisi pesaing yang sangat kompetitif, dalam kondisi ini koperasi maupun pelaku usaha dituntut untuk lebih kreatif dalam menahan kelangsungan hidup didalam perusahaannya. Dan yang sangat berpengaruh biasanya dalam usaha retail, pengusaha harus menawarkan produk yang tepat, harga tepat yang sesuai dengan keinginan pelanggan agar pelanggan tertarik pada produk yang sedang dijual. mulai dari fasilitasnya yang mendukung hingga pelayanan terhadap pelanggan.

Apa yang dikemukakan bapak Moh Hatta, "bapak koperasi Indonesia" ini mendefinisikan koperasi lebih sederhana tetapi jelas, padat, dan ada suatu visi dan misi yang dikandung koperasi. Beliau mengatakan 'koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong. Semangat tolong menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan 'seorang buat semua dan semua buat seorang'. (Sumber: pengantar perkoperasian:28).

Definisi koperasi menurut Undang-Undang No 25/1992 tentang perkoperasian adalah sebagai berikut :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan

kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas azas kekeluargaan.”

Berdasarkan batasan koperasi ini, koperasi Indonesia mendukung unsur koperasi Indonesia adalah “gerakan ekonomi rakyat” ini berarti bahwa, koperasi Indonesia merupakan bagian dari sistem perekonomian nasional. Dengan demikian, kegiatan usaha koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan para anggota dan bertujuan untuk memajukan perekonomian nasional. Dalam upaya untuk mensejahterakan anggotanya, koperasi banyak melakukan kegiatan diantaranya: menyediakan kebutuhan anggota dan non anggota, memberikan pinjaman, menerima simpanan anggota, melakukan rapat anggota tahunan dan memberikan pelayanan secara baik kepada anggota secara sesuai dengan bidang usaha yang dimiliki dalam koperasi.

Pelayanan adalah suatu unggulan kompetitif yang dapat diciptakan perusahaan, yaitu memfokuskan bisnisnya pada kepuasan anggota dan non anggota sebagai pelanggan dimana pelanggan akan sedia menggunakan jasa perusahaan secara terus menerus. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan ketentuan pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai berikut :**“Definisi perlindungan konsumen meliputi seluruh upaya untuk memastikan kepastian hukum demi memberikan perlindungan kepada konsumen”**

Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan dalam kebutuhannya sebagai konsumen,

kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan didalam koperasi agar mampu bertahan dan dapat kepercayaan.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan dalam koperasi, maka dalam melakukan usahanya koperasi harus dapat mengenali dan mengelola seluruh sumber-sumber yang tersedia didalam wilayah kerjanya. Kehadiran koperasi dalam berbagai usaha diharapkan dapat menghimpun segala aspirasi dari anggota maupun non anggota sebagai pelanggan sehingga dapat terwujud suatu kemandirian. Salah satu tugas koperasi adalah dapat meningkatkan kemampuan ekonomi dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan anggota sebagai pelangganya.

Partisipasi anggota merupakan salah satu kunci terbesar dari suatu keberhasilan usaha koperasi. Secara harfiah, partisipasi mempunyai arti yaitu meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama bagi pengembangan usaha koperasi. Koperasi diaktifkan untuk memenuhi kebutuhan anggota, artinya perusahaan koperasi sebenarnya mampu memenuhi kebutuhan anggotanya, sedemikian juga sebaliknya anggota memanfaatkan layanan koperasi, perhatian dan bertanggung jawab terhadap perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi simpanan ataupun ikut menanggung resiko usaha koperasi, serta secara produktif ikut serta dalam berbagai bentuk proses pengambilan keputusan usaha koperasi. Partisipasi anggota dengan koperasi sering juga terjadi konflik atau biasanya terjadi perbedaan kepentingan atau adanya konflik antara anggota dengan koperasi. Perbedaan kepentingan ini dilatarbelakangi oleh kekuasaan koperasi, sehingga partisipasi anggota juga akan semakin tinggi. Beberapa kepentingan yang

terkait dengan hal ini menyangkut tingkat pelayanan, kepentingan organisasi, serta penentuan dan pembagian sisa hasil usaha (SHU). Koperasi sebagai perusahaan harus mampu mematuhi kebutuhan anggota dengan berbagai variasinya maupun keterpancaran jarak anggota dalam proses pelayanan pada anggota-anggotanya, disamping juga mampu mengantisipasi kemungkinan perubahan kebutuhan atau kepentingan dari anggota. (Folke Dubel:1985)

Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI RSUD Mulia Majalaya merupakan salah satu koperasi eceran di unit perdagangan dan jenisnya adalah koperasi serba usaha, merupakan salah satu koperasi yang aktif di Jawa Barat yang disahkan dengan akta pendirian nomor: 230/BH/518-KOP/V/1999 tanggal 03 Mei 1999. Jumlah anggota 611 orang dan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan taraf hidup dengan cara bersama-sama. Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI RSUD Mulia ini berada di Majalaya bertepatan di depan rumah sakit umum yang berada di Jl. Cipaku No.87 Majalaya. Koperasi ini mengelola 3 unit usaha yaitu usaha perdagangan, usaha rekanan dan jasa dan usaha simpan pinjam. Dari 3 unit usaha di atas salah satu yang akan saya teliti yaitu unit usaha perdagangan. Dikarnakan melihat adanya indikasi kurangnya kualitas pelayanan didalamnya.

Unit perdagangan KPRI RSUD Mulia Majalaya bergerak dalam bidang usaha eceran yang berfungsi untuk menyediakan berbagai kebutuhan pokok sehari-hari seperti alat rumah tangga, makanan ringan dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan oleh perdagangan yakni pelayanan kepada anggota dan non anggota pada

unit usaha perdagangan, koperasi ini buka setiap hari Senin-Jum'at mulai dari pukul 07.00-15.00 wib.

Dilihat dari data yang didapat peningkatan kepuasan pelanggan pada unit perdagangan terlihat kurang optimal. Dari persentase penjualan tingkat pelanggan yang menurun dan perkembangan unit perdagangan yang tidak optimal dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota

Tahun	Uraian	
	Jumlah Anggota (Orang)	Persentase (%)
2014	462	-
2015	485	5
2016	542	11,8
2017	583	7,6
2018	605	3.8
2019	611	1

Sumber: Laporan Penanggung Jawaban Pengurus (2019)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat dari perkembangan jumlah anggota didalam koperasi ini dari tahun ketahun terjadi perubahan. Dan bisa dilihat bahwa dalam setia tahunnya koperasi mengalami penambahan dalam jumlah anggota yang mendaftar, tetapi hal ini tidak bisa menjadi penyebab tingginya partisipasi anggota. Hal ini mendorong perkembangan dalam usaha koperasi, dimana unit perdagangan menjadi unit utama yang saya bahas. Hal ini didasarkan dari data yang diperoleh unit perdagangan perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota juga untuk perkembangan dari unit perdagangan itu sendiri sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan perbelanjaan di unit perdagangan.

Dalam koperasi ini salah satu pengaruh besar pelayanan dalam koperasi ini adalah anggota dan yang banyak bertransaksi disini pun anggota karena jika anggota berbelanja bisa membayar dengan kredit dan berangsur, sedangkan pelanggan biasa tetap dapat pelayanan yang baik meskipun dengan harga pasaran. Tetapi anggota pun tetap harus terus menarik pelanggan agar meningkatkan penjualan dan meningkatkan pelayanannya seperti memberikan informasi dari mulut ke mulut tentang koperasi dan tugas karyawan dan anggota memuaskan pelanggan dengan berpenampilan rapi, ramah, selalu tersenyum, tempat yang bersih, dan penyusunan produk yang tertata agar lebih mudah dicari dan tidak membuat para pelanggan merasa bingung.

Partisipasi anggota menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan koperasi, dan berkembangnya koperasi akan sangat bergantung pada peran partisipasi dari anggotanya, karena peran anggota sebagai pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh KPRI Mulia RSUD Majalaya di unit perdagangan adalah anggota yang menjadi karyawan berjumlah 4 orang yang bertugas melakukan pelayanan terhadap anggota yang melakukan transaksi pada unit perdagangan.

IKOPIN

Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Dalam Berbelanja Di Unit Perdagangan

Tahun	Total Anggota (Orang)	Anggota Yang Aktif Berbelanja		Total Berbelanja Anggota (Rp)	Total Omset Penjualan (Rp)
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)		
2015	485	332	64	878.464.000	1.878.353.000
2016	542	369	68	1.004.825.000	1.972.540.000
2017	583	362	62	971.207.000	2.006.560.000
2018	605	305	50	1.213.162.000	2.392.358.000
2019	611	373	61	1.236.411.000	2.571.155.000

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) Pengurus (2019)

Di tabel 1.2 di atas dapat kita lihat bahwa dari 5 tahun terakhir hanya sebanyak 50% persentasenya jika dilihat rata-rata transaksinya dibanding dengan total omset penjualan hanya 50% dari perbandingan non anggota dan masalahnya adalah yang bertransaksi dari anggota hanya setengah dari anggota saja. Dari data ditahun 2019 banyak anggota yang belanjanya sistem pesan antar khusus anggota dan adanya potongan harga jika berbelanja melebihi 10 kali dan tidak ada minimal berapa transaksi dalam berbelanja, dari hasil wawancara virtual saya kepada, karyawan dan ketua koperasi di unit perdangan. Masih termasuk sedikit anggota yang aktif dalam berbelanja dan sedikit saja anggota yang mau berbelanja langsung di unit perdagangannya dan hal ini mengindikasikan bahwa masih butuh pelayanan yang baik kepada anggota kemungkinan pelayanan yang dirasakan masih belum sesuai harapan.

Berdasarkan tabel di atas maka peneliti melakukan survey pendahuluan kepada anggota diperoleh indikasi rendahnya pelayanan terhadap anggota, serta bertujuan untuk dapat mengetahui penilaian anggota atau apa yang dirasakan oleh

anggota terhadap pelayanan yang diterima ataupun yang diharapkan oleh anggota yang dapat meningkatkan partisipasi anggota.

Pelayanan yang optimal akan memenuhi kepuasan anggota, dengan begitu maka partisipasi anggota diharapkan akan meningkat. Tetapi jika sebaliknya, jika tidak diberikan pelayanan yang baik dan optimal kepuasan anggota tidak terpenuhi maka akan menurunnya partisipasi anggota kepada koperasi, bahkan bisa terjadi penurunan anggota. Banyak cara yang dilakukan koperasi agar anggota dan non anggota sebagai pelanggan puas akan hasil pelayanan dan penyediaan dalam koperasi yaitu:

Dengan cara menyebarkan brosur kepada anggota dan non anggota dimana didalam brosur tersebut ada informasi mengenai unit perdagangan dan menawarkan potongan harga dan berlaku pada anggota, jika bertransaksi lebih dari sepuluh kali maka akan mendapatkan potongan harga dan khusus anggota ada Jasa antar ke rumah dengan jarak yang tidak jauh dari koperasi minimal 5km dan maksimal 15km. Waktu tutup koperasi termasuk cepat dari jam 07.00-15.00, seharusnya koperasi bisa memanfaatkan waktu buka dan tutupnya di koperasi karena peluang bertransaksi dan bertambahnya pelanggan akan lebih meningkat karena tidak dibatasi oleh waktu dan juga didukung koperasi yang bertepatan didepan rumah sakit yang setiap waktunya selalu diramaikan masyarakat.

Setelah dilakukan observasi pendahuluan kepada beberapa anggota dan pihak koperasi. Ada beberapa faktor yang diduga menyebabkan kualitas pelayanannya belum sesuai harapan sebagai berikut :

- 1) Di unit perdagangan masih belum memanfaatkan kebutuhan yang dibutuhkan rumah sakit, seperti keluarga pasien yang dirawat inap akan lebih membutuhkan makanan, sabun dan sebagainya.
- 2) Tidak mencantumkan harga pada barang yang dijual.
- 3) Penempatan barang yang akan dijual masih kurang strategis dan masih kurang tersusun rapih.
- 4) Tempat yang masih kurang dan terlihat kecil sehingga kurang dilihat oleh calon pelanggan yang ingin berbelanja.
- 5) Parkir yang kecil karena tempat yang kurang strategis.
- 6) Lokasi yang kurang strategis dimana lokasi koperasi tidak didalam kawasan rumah sakit RSUD Majalaya, sedangkan masih banyak pesaing toko lain yang sudah punya lahan dikawasan RSUD Majalaya dan itu membuat anggota jarang berminat untuk keluar dari area rumah sakit untuk bertransaksi di koperasi ini.

Dilihat dari penelitian sebelumnya, Ajeng Kurnia Rahmawati (2015) yang berjudul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota. Hasilnya adalah pengaruh kualitasnya signifikan terhadap kepuasan terhadap anggota.

Kemudian Agung Syahrul Mubarak (2019) yang berjudul analisis pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Hasilnya adalah ternyata adanya peningkatan partisipasinya dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam berbelanja sebagai pelanggan.

Bisa dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya yang membahas kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sehingga dengan adanya beberapa penelitian yang terdahulu membuat penulis terbantu dan mendukung memilih topik yang sama berkaitan dengan penelitiannya agar dapat perbandingan dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan.

Kondisi seperti penjelasan di atas menarik untuk dikaji lebih dalam lagi dan mengkaji mengenai usaha yang dilakukan dalam bidang marketing KPRI Mulia RSUD Majalaya dalam upaya kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota unit perdagangan. untuk itu akan dilakukan penelitian ini dengan judul '**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Unit**

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan dari uraian dalam latar belakang diatas, maka pokok masalah yang akan diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya.
2. Bagaimana tanggapan/penilaian dan harapan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan dilaksanakan koperasi.
3. Upaya-upaya yang seharusnya dilakukan koperasi dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan yang diberikan dalam unit perdagangan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

- 1) Menilai bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Perdagangan KPRI mulia RSUD Majalaya.
- 2) Menilai bagaimana tingkat pelaksanaan dan harapan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota.
- 3) Menilai upaya-upaya yang dilakukan oleh koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya.
- 2) Untuk mengetahui tingkat pelaksanaan dan harapan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota.
- 3) Untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan oleh koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota dalam unit perdagangan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Aspek Teoritis (Keilmuan)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam ilmu pemasaran dan pengembangan ilmu ini disesuaikan dengan pengembangan ilmu

manajemen pemasaran. Dapat juga digunakan sebagai bahan peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama.

1.4.2 Kegunaan Aspek Praktis (Gunal Aksana)

- a) Dapat memberikan masukan ke koperasi unit perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya selaku objek penelitian untuk dapat mengetahui dan mengevaluasi hal apa saja yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang mendukung keberhasilan koperasi.
- b) Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan peneliti.
- c) Dan untuk peneliti lain dapat menambah informasi, referensi dan sumbangan pikiran sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian sejenisnya.