

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu usaha yang dilakukan manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya adalah membentuk suatu perkumpulan yang menjalankan usaha secara bersama-sama. Perkumpulan ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan mereka dan juga dapat dengan mudah memperoleh kebutuhan-kebutuhan hidup mereka. Perkumpulan ini disebut koperasi, yang artinya usaha bersama.

Di dalam tujuan untuk mensejahterakan anggota, koperasi harus dapat memenuhi kebutuhan anggotanya melalui layanan prima sesuai dengan kebutuhan anggotanya guna meningkatkan partisipasi. Oleh karena itu, diharapkan koperasi mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan manfaat yang besar dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan khususnya untuk anggota koperasi.

Koperasi merupakan suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan masyarakat yang umumnya berekonomi lemah yang bergabung secara sukarela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya (Revrison Baswir, 2000: 11).

Menurut Bapak Koperasi Indonesia Mohammad Hatta, “koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan semangat tolong-menolong seorang untuk semua dan semua untuk seorang”.

Salah satu pembangunan ekonomi terletak pada sektor koperasi, koperasi sebagai lembaga ekonomi berwatak sosial dan merupakan sarana untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Perkembangan koperasi tidak terlepas dari adanya partisipasi anggota. Partisipasi adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik didalam kedudukannya sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan.

Koperasi memiliki peran penting dalam pertumbuhan perekonomian rakyat. Pembentukan badan usaha koperasi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa bagi para anggota, baik yang bersifat individual maupun kelompok. Selain itu gagal atau berhasilnya suatu koperasi tidak lepas dari partisipasi anggota. Dengan demikian partisipasi anggota dalam koperasi sangat penting, karena pada kenyataanya untuk mempertahankan diri, pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi tergantung pada partisipasi anggota-anggota koperasi dalam memanfaatkan layanan yang ada pada koperasi.

Partisipasi merupakan peran serta anggota dalam mengawasi jalanya usaha, permodalan dan menikmati keuntungan usaha serta keterlibatan anggota dalam mengevaluasi hasil-hasil kegiatan koperasi. Tanpa adanya partisipasi anggota, koperasi tidak akan ada artinya, dan tidak akan bekerja secara efektif dan efisien.

Koperasi Serba Usaha Budidaya adalah koperasi anggota fungsional dan organisasi berbadan hukum yang bersifat gotong royong dengan jumlah anggota per 31 Desember 2020 sebanyak 228 anggota, anggota KSU Budidaya dikhususkan untuk masyarakat sekitar yang berusia dari 21-55 tahun

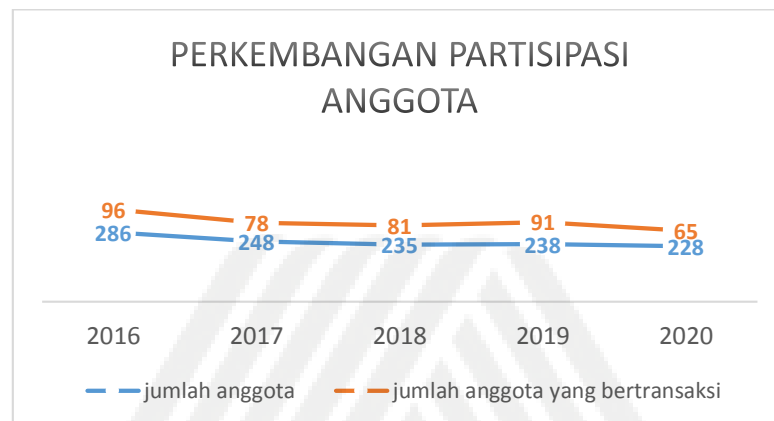
KSU budidaya merupakan badan usaha organik yang berupaya membantu dalam meningkatkan kesejahteraan anggota KSU budidaya memiliki unit usaha diantaranya:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Toko

Usaha Simpan Pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan anggotanya. Unit usaha Simpan Pinjam memberikan pinjaman kepada anggota baik bersifat permodalan ataupun untuk kebutuhan keluarga. Sedangkan Unit Toko telah memperbanyak komoditas barang-barang kebutuhan pokok untuk kepentingan anggota yang dijual secara eceran, tunai maupun kredit.

Setelah dilakukan observasi dari ketiga unit usaha yang dijalankan oleh KSU budidaya, Unit Toko KSU budidaya yang paling rendah partisipasinya, berdasarkan hal tersebut maka penelitian difokuskan pada Unit Toko.

IKOPIN



Gambar 1.1 Perkembangan Partisipasi Anggota Pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya Dari Tahun 2016-2020.

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan dan data pengurus KSU Budidaya



Gambar 1.2 Persentase Perkembangan Partisipasi Anggota.

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan dan data pengurus KSU Budidaya

Pada gambar diatas dapat diketahui bahwa jumlah anggota KSU Budidaya dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 mengalami kondisi yang cenderung menurun. Persentase anggota pada setiap tahunnya tidak mencapai 50% dari keseluruhan anggota, jika dilihat dari fungsi anggota dalam kedudukannya sebagai

pelanggan seharusnya anggota yang melakukan transaksi pada unit Toko KSU Budidaya dapat mendekati jumlah keseluruhan anggota.

Dengan melakukan transaksi pada Unit toko, anggota koperasi secara tidak langsung ikut berpartisipasi kepada koperasi. Akibat adanya Pandemi ini sangat berpengaruh terhadap koperasi, salah satunya berkurangnya transaksi anggota pada Unit usaha Toko KSU budidaya. Akibat dari pandemi ini dapat dilihat dari pendapatan koperasi yang menurun dan tingkat partisipasi anggota yang rendah.

Unit usaha Toko KSU budidaya merupakan usaha yang bergerak dalam bidang usaha eceran dan berfungsi untuk mengadakan dan mengusahakan barang pokok kebutuhan sehari-hari atau barang kebutuhan lainnya agar membuat anggota lebih dengan mudah mendapatkannya dikoperasi. Untuk unit usaha toko dibuka setiap hari dari mulai pukul 08.00-16.00 WIB. Dengan jumlah karyawan toko sebanyak 3 orang karyawan diantaranya: Kasir, Pengantar Barang, Kepala toko.

Adapun perkembangan penjualan unit toko KSU Budidaya selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Pendapatan Unit Toko KSU Budidaya tahun 2016-2020

Tahun	Volume Transaksi Anggota (Rp)	Pendapatan (Rp)	Persentase (%)
2016	75.839.292	163.305.969	25,67
2017	44.677.684	100.716.150	15,83
2018	66.970.820	143.161.223	22,51
2019	70.766.807	148.389.195	23,33
2020	40.271.803	80.543.607	12,66

Sumber: Laporan keuangan koperasi KSU Budidaya tahun 2016-2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perkembangan penjualan unit Toko dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 mengalami kondisi yang

fluktuatif. Dari data yang diperoleh transaksi anggota relatif masih rendah pada tahun 2020 yaitu sebesar 12,66% rendahnya transaksi anggota yang berbelanja memperlihatkan bahwa kebutuhan anggota tidak sepenuhnya dibeli di Unit Toko KSU Budidaya. Rendahnya partisipasi anggota pada Unit Toko KSU Budidaya disebabkan oleh:

1. Harga yang diterapkan koperasi cenderung masih mengikuti harga pasar
2. Ketersediaan produk yang masih kurang, karena terdapat banyak produk yang tidak menyediakan stok
3. Tidak adanya promosi harga bagi anggota. Sehingga anggota tidak dapat merasakan manfaat ekonomi secara langsung.
4. Kondisi bangunan yang kurang memadai dilihat dari usia, tampilan toko yang kurang menarik
5. Keterbatasan lahan parkir kendaraan.

Selain faktor-faktor tersebut karena adanya pandemi juga sangat berpengaruh terhadap pendapatan unit toko karena sekolah-sekolah yang ditutup dan kegiatan sekitaran toko yang diberhentikan mengakibatkan pendapatan unit toko menurun drastis.

Berdasarkan beberapa fenomena diatas menunjukan bahwa pelaksanaan pelayanan koperasi belum dikelola dengan baik. Pelaksanaan pelayanan koperasi perlu diperhatikan oleh pengurus KSU budidaya untuk menjaga keunggulan bersaing dengan toko eceran lainnya.

Pelayanan menurut kotler (2003:464)

“Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain”

Kepuasan anggota merupakan salah satu kunci keberhasilan koperasi. Anggota yang puas akan kembali bertransaksi dengan koperasi. Oleh karena itu, unit toko KSU Budidaya perlu fokus pada kepuasan belanja anggota dengan menerapkan pelayanan terbaik, dengan harapan dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam bertransaksi di unit toko KSU Budidaya.

Melihat kondisi tersebut, maka untuk mengetahui permasalahan ini lebih jelas lagi perlu kiranya dilakukan penelitian agar dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor penyebab terjadi kurang maksimalnya partisipasi anggota di Unit Toko KSU budidaya dengan diketahuinya faktor-faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya partisipasi anggota tersebut diharapkan mendapat solusi yang tepat sehingga mampu mengatasi permasalahan dan bisa meningkatkan partisipasi anggota dimasa yang akan datang.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut maka peneliti akan mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota”**.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti akan mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan KSU Budidaya.

2. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan KSU Budidaya terhadap partisipasi anggota.
3. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan partisipasi anggota KSU Budidaya rendah.
4. Apa saja upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota KSU Budidaya.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka maksud dari penelitian ini adalah. Mengumpulkan data dan informasi yang bermanfaat untuk menggambarkan secara keseluruhan mengenai pengaruh pelayanan dalam upaya meningkat partisipasi anggota sebagai pelanggan dengan cara menganalisis unsur-unsur yang menggambarkan suatu permasalahan yang tercantum dalam identifikasi masalah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang maka tujuan penelitian ini adalah.

1. Mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan KSU Budidaya.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KSU Budidaya.
3. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan partisipasi anggota KSU Budidaya rendah.
4. Mengetahui upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota KSU Budidaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini tentunya diharapkan harus memiliki kegunaan, baik teoritis maupun praktis. Maka dari itu kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen dan diharapkan hasil penelitian bisa digunakan sebagai sumber pembelajaran.
2. Hasil penelitian tersebut diharapkan bisa digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan.

1.4.2 Kegunaan praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini yaitu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata, dan dapat bermanfaat bagi pengurus KSU budidaya untuk mempertimbangkan dan menetapkan kebijakan dalam pengambilan keputusan dalam menjalankan usahanya.