

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Ekonomi merupakan hal yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia. Seiring perkembangan zaman, tentu kebutuhan manusia bertambah oleh karena itu ekonomi secara terus-menerus mengalami pertumbuhan dan perubahan. Perubahan yang secara umum terjadi pada perekonomian yang dialami suatu negara sebagai akibat inflasi, pengangguran, kesempatan kerja, hasil produksi, dan sebagainya. Jika hal ini ditangani dengan tepat maka suatu negara mengalami keadaan ekonomi yang stabil dan mempengaruhi kesejahteraan kehidupan penduduk yang ada di negara tersebut.

Koperasi sebagai salah satu bagian perekonomian dari suatu negara, bisa menjadi kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Dalam pelaksanaan pembangunan Nasional, segenap kemampuan modal dan potensi sumber daya alam negara harus dimanfaatkan dengan disertai kebijakan serta langkah-langkah guna membantu, membimbing pertumbuhan dan meningkatkan kemampuan yang lebih besar bagi golongan ekonomi lemah untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan. Tujuannya agar masyarakat golongan ekonomi lemah dapat berdiri sendiri antara lain dengan meningkatkan kegiatan koperasi agar mampu memainkan peran yang sesungguhnya dalam tata ekonomi Indonesia sesuai dengan prinsip percaya pada kemampuan sendiri. Untuk itu, koperasi sebagai salah satu bentuk badan usaha yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 33 khususnya

ayat (1) yang menyebutkan **“Perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**. Dalam penjelasan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut dijelaskan bahwa usaha yang paling cocok adalah koperasi.

Definisi koperasi menurut ICA di Manchester 25 September 1995, dalam ICIS (*ICA Cooperative Identity Statement*) sebagai berikut :

“Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya bersama melalui perusahaan yang mereka miliki bersama dan mereka kendalikan secara demokratis”.

Prinsip-prinsip koperasi mengacu kepada pengertian koperasi tersebut sebagai *eksplisit* dinyatakan bahwa koperasi melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi. Prinsip koperasi merupakan pedoman kerja bagi koperasi dalam melaksanakan setiap usaha yang dijalani. Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang perlu terus didorong, dikembangkan dan ditingkatkan kemampuannya baik di bidang produksi, pengadaan, pemasaran dan jasa, hal tersebut karena model bisnis koperasi merupakan manifestasi konstitusi. Koperasi adalah bagian dari perekonomian baik sebagai badan usaha ataupun sebagai gerakan ekonomi rakyat. Menurut UU RI No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Bab III, Pasal 4 Koperasi memiliki peran dan fungsi sebagai berikut :

- 1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.**

2. **Berperan serta secara aktif dalam mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.**
3. **Memperkokoh perekonomian masyarakat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.**
4. **Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.**

Koperasi sebagai organisasi masyarakat yang mandiri, harus dapat berdiri sendiri tanpa tergantung pada pihak lain dengan dilandasi oleh kepercayaan kepada pertimbangan, keputusan kemampuan dan usaha sendiri serta kebebasan yang bertanggung jawab, otonomi, swadaya, berani mempertanggung jawabkan perbuatan sendiri dan kehendak untuk mengelola diri sendiri. Pengembangan usaha koperasi tidak bisa lepas dari partisipasi anggota sebagai masyarakat internal koperasi maupun masyarakat sekitar pada umumnya dalam memanfaatkan pelayanan yang ada pada unit-unit usaha koperasi demi kemajuan dan perkembangan usaha koperasi itu sendiri.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Philip Kotler, 2007)

kualitas pelayanan adalah :

“Seberapa jauh perbedaan-perbedaan antara kenyataan koperasi dalam memajukan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” Majalaya Dengan Badan Hukum No. 230/BH/518-KOP/V/1999 yang Beralamat di Jalan Cipaku No. 87 Paseh-Majalaya Kabupaten Bandung merupakan jenis Koperasi Konsumen

yang senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya, melalui bidang usaha yang dimiliki koperasi adalah :

1. Unit Usaha Perdagangan

Pendapatan Unit Usaha Perdagangan pada tahun 2020 sebesar Rp. 3.044.105.758,- dengan jumlah anggota yang berpartisipasi 358 orang anggota dan 24 orang dari non anggota, ini mengalami kenaikan pendapatan namun mengalami penurunan partisipasi anggota sebanyak 4% dari tahun 2019. Dimana pendapatan yang dicapai pada tahun 2019 sebesar Rp. 2.571.155.000 dengan jumlah anggota yang berpartisipasi sebanyak 373 orang anggota dan 24 orang dari non anggota, partisipasi cenderung menurun.

2. Unit Usaha Simpan Pinjam

Produk simpanan ini melayani anggota & non anggota, dari jumlah penabung ada kenaikan baik penabung anggota maupun non anggota sebanyak 22 orang yaitu untuk tahun 2020 sebanyak 734 penabung sedangkan tahun 2019 sebanyak 712 orang, dengan komposisi sebagai berikut: Anggota sebanyak 426 orang penabung dan Non anggota sebanyak 308 orang penabung. Saldo simpanan per 31 Desember 2019 sebesar Rp. 3.397.983.566,00 Jumlah penerimaan sebesar Rp. 8.647.814.700,00 dan jumlah penarikan sebesar Rp. 7.513.422.643,00 maka saldo simpanan per 31 Desember 2020 adalah sebesar Rp. 4.532.375.623,00. Kecenderungan naik.

3. Unit Usaha Rekanan

Volume usaha mengalami kenaikan sebesar 160,80% yaitu pada tahun 2019 sebesar Rp. 566.895.466,00 dan tahun 2020 sebesar Rp. 1.457.498.433,00. Hal ini dikarenakan adanya pengadaan barang ke RSUD Cicalengka dan juga pendapatan jasa mengalami peningkatan. Cenderung naik.

Unit usaha tersebut dibentuk dengan modal yang tidak sedikit, Modal koperasi dihimpun bersama dan dipupuk melalui partisipasi anggotanya baik sebagai pemilik maupun sebagai pengguna jasa. Kegiatan Unit Usaha Perdagangan ini didirikan atas dasar keinginan para anggota untuk menyediakan barang-barang dan kebutuhan sehari-hari anggota yang semakin lama semakin berkembang baik itu secara ecer, tunai maupun kredit. Dalam Unit Usaha Perdagangan harus berusaha melakukan kegiatan yang mampu memberikan pelayanan dengan maksimal, sehingga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota. Diketahui Unit Usaha Perdagangan pada tahun 2020 telah mengalami penurunan partisipasi anggota dari tahun sebelumnya. Sedangkan Usaha Simpan Pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Unit Usaha Simpan Pinjam, dalam kurun waktu 2020 telah memberikan pinjaman kepada anggota baik bersifat permodalan, ataupun untuk kebutuhan keluarga. Lalu Unit Rekanan dan Jasa, unit ini menyediakan kerjasama di bidang pengadaan barang dan jasa dengan harga yang kompetitif dan saling menguntungkan untuk pengadaan, penawaran kerjasama *outsourcing* khususnya di bidang pengelolaan jasa kebersihan dan pemeliharaan taman, pengelolaan tenaga POS, *Porter Oxygen*, penunjang juru masak, pengantar makanan pasien, petugas *laundry*, penunjang pemusaraan jenazah dan satpam ke RSUD Majalaya dan

pengadaan barang ke RSUD Cicalengka. Menyediakan Jasa *Loundry*, Jasa *Photo Copy*, dan melayani Pembayaran Pajak Kendaraan/Perpanjangan STNK, BBN, Mutasi pembayaran rekening listrik, pulsa, telepon, BPJS, PDAM dan cicilan kendaraan secara *online*, penjualan atribut, penjualan tabung dan *refill* Elpiji, pemesanan tiket kereta api. Dilihat dari penjelasan diatas Unit Usaha Rekanan paling kecil kontribusinya akan tetapi peneliti memilih Unit Usaha Perdagangan untuk di teliti, karena Unit Usaha Rekanan tidak ada keterikatan terhadap anggota, serta hanya memanfaatkan peluang pendapatan.

Seperti diketahui, jumlah anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” per 31 Desember 2020 adalah 589 orang sebelumnya tahun 2019 sebanyak 611. Dengan demikian telah terjadi penurunan sebanyak 3,6%. Dengan menurunnya jumlah orang tersebut, Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” di tuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Unit Usaha Perdagangan agar dapat memenuhi kebutuhan para anggotanya. Sebaliknya, anggota di tuntut berkomitmen untuk berpartisipasi meningkatkan transaksi pembelian dan juga memanfaatkan pelayanan yang telah di sediakan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia”. Namun sampai saat ini Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” belum mampu mengatasi kesulitan mendasar, yaitu masalah rendahnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di Unit Usaha Perdagangan. Partisipasi anggota ini dirasa belum optimal dalam memanfaatkan pelayanan yang telah di berikan koperasi, karena anggota masih membeli kebutuhan-kebutuhan sehari-harinya tidak hanya dikoperasi, melainkan ada beberapa anggota yang membeli kebutuhannya di luar

Unit Usaha Perdagangan. Berikut data jumlah anggota yang berpartisipasi di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya:

Tabel 1.1. Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Usaha Perdagangan Tahun 2016 – 2020.

Tahun	Jumlah Anggota / orang	Partisipasi		Persentase % anggota aktif
		Anggota Aktif / orang	Anggota tidak Aktif / Orang	
2016	542	369	173	68.1
2017	583	362	221	62.1
2018	605	305	300	50.4
2019	611	374	237	61.2
2020	589	358	231	60.07

Sumber : Laporan RAT Tahun 2016-2020.

Berdasarkan Tabel 1.1. Pada tahun 2016 dengan total anggota sebanyak 542 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 369 orang atau 68.1% dari total keseluruhan anggota. Pada tahun 2017 penambahan anggota sebanyak 41 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 362 orang atau 62,1% dari total keseluruhan anggota. Pada tahun 2018 penambahan anggota sebanyak 22 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 305 orang atau 50,4% dari total keseluruhan anggota. Pada tahun 2019 dengan total anggota sebanyak 611 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 374 orang atau 61,2% dari total keseluruhan anggota. Pada tahun 2020 penurunan anggota sebanyak 22 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 358 orang atau 60,07% dari total keseluruhan anggota. Berdasarkan Tabel 1.1 partisipasi anggota mengalami fluktuasi dan partisipasi masih dibawah 70% sehingga partisipasi anggota belum optimal.

Kualitas pelayanan dan partisipasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, oleh karena itu dalam pelaksanaannya perlu

diupayakan agar kedua unsur tersebut dapat berjalan searah untuk mencapai tujuan Koperasi yaitu dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.

Hasil penelitian sebelumnya yang dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai berikut:

Utami, Dinda Ristra (2019) Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya meningkatkan Kepuasan Anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Vijaya Kusuma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota.

Dari survey pendahuluan dan wawancara, diduga ada beberapa yang menjadi kendala pelayanan yang menyebabkan penurunan partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan diantaranya, anggota menyatakan barang yang disediakan koperasi tidak lengkap seperti di toko non koperasi, harga yang diberikan koperasi tidak stabil dibandingkan di non koperasi, bahkan ada sebagian yang menyatakan persediaan yang disediakan koperasi tidak banyak karena pelayanan yang ada di Unit Usaha Perdagangan kurang menarik minat anggota untuk lebih sering bertransaksi atau berbelanja, meskipun menurut pengurus koperasi bahwa pembelanjaan anggota terhadap unit usaha perdagangan itu bisa lebih dari Rp. 500.000 Karena dari 5 sumber menyatakan bahwa dilihat dari jumlah kebutuhan dan jumlah uang yang dibelanjakan perbulannya mencapai kurang lebih Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 perorang. Meskipun yang terjadi di lapangan anggota berbelanja lebih Rp. 500.000 perorang disetiap bulannya namun tetap perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya.

Oleh karena itu untuk mengetahui permasalahan lebih jelas perlu kiranya dilakukan penelitian agar dapat diketahui dengan pasti bagaimana kualitas pelayanan yang di lakukan, bagaimana partisipasi anggota Unit Usaha Perdagangan, bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Usaha Perdagangan, upaya perbaikan meningkatkan partisipasi anggota, kualitas pelayanan apa saja yang harus dilakukan Unit Usaha Perdagangan. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang menyebabkan penurunan partisipasi anggota tersebut diharapkan dapat dicari solusi yang tepat sehingga dapat mengatasi permasalahan dan dapat meningkatkan partisipasi anggota di masa mendatang.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan pada latar belakang maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT USAHA PERDAGANGAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”** Studi kasus pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia RSUD Majalaya Kabupaten Bandung Jawa Barat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka masalahnya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang di lakukan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.
2. Bagaimana partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.
3. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Usaha Perdagangan.

4. Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia melalui kualitas pelayanan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan yang dilakukan Unit Usaha Perdagangan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan Unit Usaha Perdagangan kepada anggota.
2. Partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.
3. Tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan menjadi masukan bagi pihak-pihak tertentu terutama bagi pengembangan ilmu manajemen koperasi dalam menginformasikan data yang berkaitan dengan partisipasi anggota dalam berkoperasi.

1.4.2. Aspek Guna Laksana

- a. Bagi pengurus atau pengelola koperasi

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam menetapkan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam menentukan terkait jenis pelayanan yang harus di terapkan agar partisipasi anggota meningkat.

- b. Bagi peneliti lain, penelitian ini semoga dapat menjadi bahan informasi dan memberikan sumbangan pemikiran dalam melakukan penelitian selanjutnya.



IKOPIN