

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan koperasi di Indonesia memiliki kemajuan yang sangat pesat, hal ini dapat di buktikan banyaknya jenis koperasi di Indonesia, dan masyarakat yang semakin cerdas dalam memanfaatkan fungsi koperasi menunjukkan bahwa koperasi memiliki peran penting dalam ekonomi rakyat.

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang dimiliki dan dijalankan oleh para anggotanya untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan bersama. Dalam organisasi ekonomi terdapat berbagai macam kegiatan koperasi, tergantung pada bidang masing-masing koperasi.

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, melalui koperasi diharapkan masyarakat yang menjadi anggota pada khususnya memperoleh kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya. Selain itu diharapkan mampu meningkatkan pendapatan anggotanya dari laba bersih yang diperoleh koperasi yang didistribusikan lagi kepada anggota sesuai dengan jasa.

Koperasi menjalankan kegiatan usaha dan berperan utama disegala bidang kehidupan ekonomi rakyat. Oleh karena itu perhatian yang lebih besar terhadap kegiatan usaha koperasi sangat diperlukan baik oleh pihak pengelola maupun pihak lainnya.

Koperasi pegawai sasakadana adalah koperasi fungsional yang terdiri atas beberapa unit usaha yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya

Sebagai mana dengan koperasi yang saya teliti mengenai koperasi fungsional, dimana Koperasi Pegawai Sasakadana garut (KP-RI) ini mampu menghasilkan barang dan jasa. Koperasi ini di bentuk karena dengan alasan banyaknya permintaan barang dan jasa di sekitar daerah garut

Koperasi Pegawai Sasakada Garut (KP-RI) ini tentunya memiliki pelayanan sehingga dapat membuat para anggotanya puas akan pelayanan yang di berikan koperasi kepada pelanggan atau konsumen.

Koperasi sebagai lembaga ekonomi memerlukan perhatian, selain peranannya sebagai alat dalam meningkatkan taraf hidup dan kerjasama, koperasi mampu berperan dalam memecahkan berbagai persoalan ekonomi yang dihadapi. Oleh sebab itu selayaknya koperasi memiliki kedudukan yang penting dalam system perekonomian suatu negara disamping sektor - sektor ekonomi lainnya. Hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari semua pihak. Pengurus sebagai pengelola jalannya usaha koperasi memiliki Peran yang sangat besar dalam pembangunan perekonomian anggotanya.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) "SASAKADANA" Pemda kabupaten garut, Merupakan KOPERASI PEGAWAI yang berdiri sejak bulan Oktober tahun 1953, tapi pada tahun 1967 KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) "SASAKADANA" pemda kabupaten garut resmi berbadan hokum yaitu No. 356. A/BH/IX-20-67 tanggal 12 Juli 1967.

Koperasi ini beranggotakan karyawan pemda garut, adapun usaha yang dijalankan di koperasi ini yaitu :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Wserda
3. Unit Jasa Wisma dan Aula,
4. Unit Penyewaan Jasa Alat-alat Pesta yang diperuntukan baik untuk anggota maupun non anggota

Dalam kegiatan usahanya koperasi ini selain melayani anggota juga melakukan kegiatan usaha dengan non anggota, dari unit usaha yang ada hanya unit usaha simpan pinjam yang dikhususkan untuk anggota, sedangkan unit waserda, unit jasa wisma dan aula (gedung), dan unit penyewaan alat - alat pesta bisa di manfaatkan oleh anggota dan non anggota atau bisa disebut sebagai unit usaha umum.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Melakukan Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Pada saat ini jumlah anggota di Sasakadana garut mengalami cenderung fluktuasi meurun hal tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Anggota di KOPERASI SASAKDANA KAB. GARUT

Tahun	Anggota		Jumlah anggota
	Aktif	Pasif	
2016	539	390	929
2017	415	442	857
2018	377	493	870
2019	237	579	816
2020	354	449	803

Sumber : laporan RAT KP-RI sasakada garut

Berdasarkan tabel di atas, anggota aktif adalah anggota yang aktif berbelanja di unit waserda, sedangkan anggota pasif adalah anggota yang tidak berbelanja di unit waserda. dapat diketahui bahwa jumlah anggota koperasi mengalami fluktuasi cenderung menurun. Menurunnya jumlah anggota akan berpengaruh kepada pendapatan pada Unit Waserda karena jumlah anggota yang bertransaksi akan mengalami penurunan hal tersebut bisa dilihat pada tabel realisasi anggaran pendapatan jasa barang di unit waserda

Tabel 1.2 Realisasi Anggaran Pendapatan Jasa Barang Waserda

Tahun	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Perkembangan (%)
2016	50.000.000,00	62.890.870,00	125,78
2017	50.000.000,00	46.759.613,00	93,52
2018	50.000.000,00	57.703.343,00	115,41
2019	50.000.000,00	59.407.940,00	118,82
2020	50.000.000,00	60.275.355,00	120,16

Sumber: Laporan RAT Koperasi Pegawai Republik Indonesia Sasakadana dari tahun 2016-2019

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan realisasi pendapatan anggaran jasa barang waserda di Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI Sasakadana Garut dari tahun 2016 sampai dengan 2020 mengalami

kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Berdasarkan uraian-uraian diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2017 mengalami fluktuatif atau penurunan jumlah partisipasi anggota. Sedangkan pada tahun 2018 sampai 2020 partisipasi anggota pelanggan jasa barang waserda mengalami kenaikan tetapi tidak sebesar pada tahun 2016.

Setelah dilakukan observasi pada Waserda KPRI Sasakadan ternyata dalam 4 tahun terakhir mengalami penurunan pendapatan. Terdapat ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan selama 3 tahun terakhir, diantaranya :

- 1) ketersediaan barang yang tersedia di Unit Waserda kurang lengkap, jadi anggota memilih berbelanja di minimarket lain
- 2) Harga barang pada Unit Waserda relatif sama dengan pesaing (Alfamart, Indomart, Griya) dan anggota belum merasakan manfaat langsung dari berbelanja di Unit Waserda karena tidak ada perbedaan yang berarti dari harga yang ditawarkan kepada anggota dan non anggota.

3) Tempat pada Unit Waserda kurang strategis

Unsur produk menyangkut kualitas yang baik dan harga terjangkau. Sedangkan dari unsur pelayanan menyangkut kelengkapan produk sehingga anggota mudah mencari produk yang dibutuhkan. Hal lainnya berupa lokasi toko yang mudah dijangkau oleh konsumen, suasana toko yang dapat memberikan kenyamanan, pramuniaga toko dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen. Dan tidak lupa bagaimana Unit

Waserda melakukan promosi untuk menarik para anggota berbelanja disana

Apabila langkah-langkah tersebut dinilai sudah baik oleh anggota maka akan mendorong mereka untuk melakukan pembelian di Unit Waserda tersebut. Terlebih jika Unit Waserda dapat menjaga kepercayaan anggota mengenai langkah-langkah diatas maka tidak menutup kemungkinan anggota tersebut akan melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan dengan loyalitas yang tinggi.

Dan Hal ini tentunya menjadi masalah di akibatkan karena ketidakpuasan akibat pelayanan pada unit waserda yang belum optimal. Adapun pelayanan dan diberikan oleh pramuniaga dirasakan kurang begitu baik. Lebih lanjut, waktu pemesanan barang biasanya lebih lambat dari jadwal yang ditentukan. Hal ini apabila terus dibiarkan, tentunya dapat menimbulkan rasa tidak percaya dari anggota yang berbuntut pada penarikan diri dari keanggotaan koperasi. Penelitian ini dilaksanakan di unit waserda dikarenakan instensitas kegiatan koperasi paling tinggi pada unit waserda. Lebih lanjut, alasan lain dalam memilih tempat penelitian di waserda yakni keluhan terkait pelayanan tersebut berasal dari unit waserda.

Berdasarkan fenomena tersebut anggota lebih memilih bertransaksi di tempat lain dikarenakan kelengkapan barang di waserda tidak bisa memenuhi kebutuhan anggota, hal tersebut koperasi bisa bekerjasama dengan distributor lain untuk bisa melengkapi kebutuhan anggota. maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah ini menjadi suatu topik pada unit waserda penelitian

dengan judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan.**

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1 Bagaimana Tanggapan dan Harapan anggota Koperasi terhadap Kualitas pelayanan Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI).
- 2 Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan KOPERASI Pegawai Sasakadana Garut (KPRI).
- 3 Bagaimana Upaya apa yang harus dilakukan Koperasi pada unit waserda Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI)

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang terjadi Di Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI).

1.3.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hal-hal yang deikemukakan pada identifikasi masalah, yaitu:

- 1 Untuk Mengetahui tanggapan dan harapan anggota koperasi mengenai pelayanan karyawan yang di berikan oleh Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI) kepada konsumen.

- 2 Untuk Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI).
- 3 Untuk mengetahui Upaya apa yang harus dilakukan oleh unit waserda terhadap Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KPRI)

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sarana mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori manajemen pemasaran di bidang jasa, lebih khususnya jasa pelayanan di Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KP-RI).

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi pihak koperasi, dapat digunakan untuk referensi meningkatkan atau membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat menciptakan keunggulan yang menonjol dibandingkan koperasi produksi lainnya.
- b. Bagi anggota, dapat digunakan sebagai patokan atau acuan untuk meningkatkan kinerja, lebih khususnya pada pelayanan terhadap konsumen.

Bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa dan civitas pada umumnya, dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa di Koperasi Pegawai Sasakadana Garut (KP-RI)