

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sejak dilahirkan, manusia telah menghadapi masalah untuk bisa tetap hidup dan akan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencukupi kebutuhan hidupnya dan untuk bisa mempertahankan hidupnya manusia selalu berusaha. Hal ini disebabkan karena tidak sesuai jumlah barang dan jasa yang tersedia dibandingkan dengan jumlah kebutuhan manusia. Manusia tidak pernah puas dengan apa yang mereka peroleh dan dengan apa yang mereka capai (Hendrajogi, 1997:1).

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 (Anoraga dan Widiyanti, 1997:38-39).

Mohammad Hatta dalam bukunya “Koperasi Membangun dan Membangun Koperasi mendefinisikan koperasi sebagai usaha bersama untuk memperbaiki nasib kehidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong”. Beliau sangat menginginkan membangun ekonomi Indonesia dengan basis koperasi sebab koperasi menawarkan konsep semangat kebersamaan, asas kekeluargaan dan kegotongroyongan. Koperasi ini merupakan kebutuhan yang nyata bagi

berbagai kelompok masyarakat, merupakan salah satu wadah organisasi yang sesuai dengan demokrasi ekonomi. Oleh karena itu, secara idiologi koperasi dapat menjadi tulang punggung (sokoguru) perekonomian Indonesia, karena koperasi mengisi baik tuntutan konstitusional maupun tuntutan pembangunan dan perkembangannya (Kusnadi, 2005:19).

Koperasi adalah 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 (Revrisond Baswir, 2000: 11). Artinya, koperasi ingin membangun kesejahteraan anggota koperasi ataupun masyarakat pada umumnya dan meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat yang lemah. Dalam Bab III bagian pertama pasal 4 UU RI No.25/1992 diuraikan fungsi dan peran koperasi adalah sebagai berikut :

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Beeran serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.

4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi (**Baswir, 2000:71-74**).

Di dalam tujuan untuk mensejahterakan anggota, koperasi harus dapat memenuhi kebutuhan anggotanya melalui layanan koperasi. Pelayanan menurut

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. 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. Untuk memberikan manfaat

dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan khususnya anggota koperasi maka koperasi dapat menyediakan keunggulan biaya, keunggulan pelayanan, atau pemenuhan kebutuhan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada anggota ataupun pelanggan koperasi tersebut.

Pertumbuhan koperasi di Indonesia dimulai sejak tahun 1896. Menurut Dori (2016:2) ”Koperasi masuk ke Indonesia sejak akhir abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang dipelopori oleh R.A.Wiriadmaja”. Selanjutnya koperasi berkembang

dari waktu ke waktu sampai sekarang. Koperasi yang didirikan atas dasar penderitaan dalam lapangan ekonomi dan sosial menyebabkan munculnya ide-ide

perkoperasian. Ide-ide perkoperasian yang dimaksud adalah kegiatan koperasi yang bukan hanya simpan pinjam melainkan kegiatan penyediaan barang-barang konsumsi dan kegiatan barang barang keperluan produksi.

Perekonomian koperasi di wilayah Jawa Barat beberapa tahun ini mengalami peningkatan. Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) memberikan kontribusi besar dalam peningkatan perekonomian suatu daerah (Elisabeth, 2014:3). Berikut adalah data jumlah koperasi yang aktif di tahun 2018, 2019 dan 2020 di Jawa Barat.

Tabel 1. 1 Jumlah Koperasi Aktif di Jawa Barat

Provinsi	Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit)		
	2018	2019	2020
JAWA BARAT	11.127	13.247	14.706

Sumber: <https://www.bps.go.id/indikator/13/760/1/jumlah-koperasi-aktif-menurut-propinsi.html>

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2018 sampai tahun 2020 jumlah koperasi di Jawa Barat mengalami peningkatan dari 11.127 pada tahun 2018, 13.247 pada tahun 2019, 14.706 pada tahun 2020, peningkatan penjumlahannya sebesar unit. Artinya, Pemerintah Provinsi semakin peduli terhadap pengembangan koperasi di seluruh daerah kota/kabupaten di Jawa Barat sehingga manfaatnya dapat membangun dan mengembangkan potensi kemampuan ekonomi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.

Koperasi di Kecamatan Cileunyi merupakan koperasi yang memberi bantuan terhadap usaha kecil dan menengah yang ada di daerah kalangan masyarakat itu sendiri dan masyarakat yang dibantu oleh koperasi juga umumnya merupakan masyarakat yang memiliki usaha kecil, menengah dan ekonomi keluarga. Berikut adalah tabel nama-nama beberapa koperasi di Kecamatan Cileunyi Kulon

Tabel 1. 2 Nama-nama Koperasi di Kecamatan Cileunyi Kulon Periode 2016

No	Nama Kopersi	Unit Usaha	Tahun Berdiri	Jumlah Anggota (orang)
1	Koperasi Pegawai Republik Indonesia Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Cileunyi Sabilulungan	Simpan Pinjam	04/06/1999	385
2	Koperasi Pondok Pesantren Al-Kautsar	Simpan Pinjam	16/07/1996	268
3	Koperasi Simpan Pinjam Syari'Ah Barokah	Simpan Pinjam pertokoan	12/01/2004	200
4	Koperasi Serba Usaha Ikatan Mitra Usaha Cileunyi	Simpan Pinjam	03/04/1995	455
5	Koperasi Simpan Pinjam Mekar Saluyu	Simpan Pinjam	17/11/1997	85
6	Koperasi Serba Usaha Pengrajin Senapan Angin Kaliber 4,5 mm Galupit Jaya	Simpan Pinjam bengkel las	26/05/2004	157
7	Koperasi Pemasaran Abu Bakar Ash Shidiq	Simpan Pinjam	20/08/1999	147

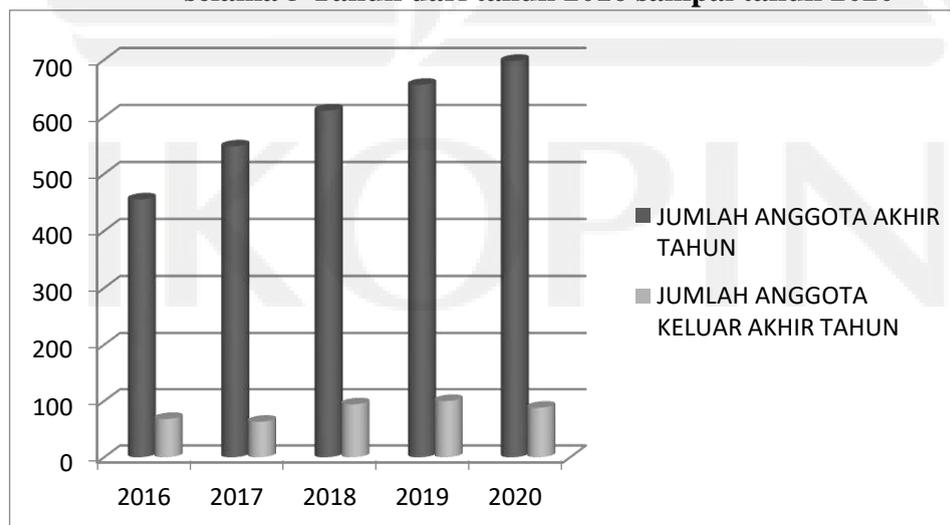
Sumber :

http://koperasi.bandungkab.go.id/index.php/c_home/daftar_koperasi_aktif.js

Pada tabel 1.2 adalah beberapa nama-nama koperasi yang ada di Kecamatan Cileunyi Kulon. Tabel 1.2 menunjukkan jumlah anggota koperasi yang bervariasi. Jumlah anggota koperasi yang paling banyak terdapat pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi yang berjumlah 455 orang pada periode tahun 2016. Ini membuktikan bahwasanya koperasi masih banyak diminati oleh masyarakat Kecamatan Cileunyi.

Melihat perkembangan Koperasi dari tahun ke tahun yang terus meningkat, hal ini membuktikan bahwa koperasi masih banyak diminati oleh masyarakat di Jawa Barat. Pada kesempatan ini, penulis ingin meneliti salah satu koperasi yang ada di Kecamatan Cileunyi kabupaten Bandung. Koperasi Ikatan Mitra Usaha adalah salah satu bentuk koperasi serba usaha yang terletak di Jl. Percobaan Kp. Babakan Jati Rt. 06 Rw. 13 Ds. Cileunyi Kulon. Pertumbuhan anggota pada KSU ikatan Mitra Usaha Cileunyi selama 5 tahun yaitu dari 2016 hingga 2020 dapat dilihat melalui gambar pada grafik dibawah ini:

Gambar 1. 1 pertumbuhan anggota KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi selama 5 Tahun dari tahun 2016 sampai tahun 2020



Sumber : RAT KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi

Jumlah keanggotaan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi telah mengalami peningkatan yang baik berikut data table pertahun serta grafik peningkatan dari tahun 2016 sampai 2020.

Tabel 1. 3 Pertumbuhan anggota tahun 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Jml.Anggota Awal Tahun	396	455	548	611	656
Jml.Anggota Yang Masuk	127	156	147	145	130
Jml.Anggota Yang Keluar	68	63	94	100	88
Jml. Anggota Akhr Tahun	455	548	611	656	698

Sumber : RAT tahun 2016-2020

Berdasarkan grafik dan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah anggota yang masuk mengalami penurunan sejak tahun 2017, dan jumlah anggota yang keluar mengindikasikan adanya kenaikan meskipun pada tahun 2020 mengalami penurunan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat masalah di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi yang dapat diteliti. KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi tercatat dalam badan hukum No. NO.07.09/BH/518-KOP/IV/2009 dalam menjalankan kegiatan usahanya KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dikelola oleh 3 pengurus, 8 karyawan dan 2 penasehat. Adapun Unit Usaha yang dijalankan oleh KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi yaitu:

1. Unit Sembako merupakan kegiatan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dalam menyediakan berbagai produk kebutuhan anggota, seperti peralatan rumah tangga, menyediakan kebutuhan pokok untuk para anggota

2. Unit simpan pinjam merupakan kegiatan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dalam memfasilitasi anggota untuk dapat melakukan pinjaman dan penyimpanan dana untuk kepentingan anggota yang terdiri dari kredit khusus mingguan dan kredit bulanan.
3. Unit loket pembayaran listrik online, jastel dan cicilan motor merupakan kegiatan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dalam memfasilitasi pembayaran listrik, pembayaran BPJS dan pembayaran digital.

Adapun hasil pendapatan dari tiap unit di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi pada tahun 2016-2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Pendapatan Tiap-Tiap Unit KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi tahun 2016-2020

Unit	Tahun					Total Pendapatan	%
	2016	2017	2018	2019	2020		
Unit loket pembayaran	7.217.500	10.237.500	42.180.000	42.840.000	32.040.000	134.515.000	5,15%
Unit simpan pinjam	353.272.000	393.622.500	548.227.000	645.280.000	532.866.000	2.473.267.500	94,76%
Unit Sembako					2.300.412	2.300.412	0,09%
Total						2.629.134.629	2.610.082.912

Sumber : RAT tahun 2016-2020

Berdasarkan pendapatan tiap unit di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi pada tahun 2016-2020 dapat terlihat bahwa pendapatan di unit simpan pinjam memiliki persentase terbesar diantara unit lainnya yaitu 94,07%, diikuti dengan unit loket pembayaran dengan persentase 5,12%, dan unit sembako dengan 0,81%. Hal tersebut memperlihatkan bahwa partisipasi anggota untuk melakukan transaksi di unit sembako KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi masih rendah.

Kemudian realisasi rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Koperasi KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi tahun 2016-2020

Tahun	Unit loket pembayaran			Unit Simpan Pinjam		
	Realisasi	Anggaran	%	Realisasi	Anggaran	%
2016	7.217.500	7.848.750	91,96%	353.272.000	298.022.500	118,54%
2017	10.237.500	12.285.000	83,33%	393.622.500	472.347.000	83,33%
2018	42.180.000	50.616.000	83,33%	548.227.000	657.872.400	83,33%
2019	42.840.000	51.408.000	83,33%	645.280.000	774.336.000	83,33%
2020	32.040.000	51.408.000	62,32%	532.866.000	774.336.000	68,82%
Rata-rata	26.903.000	34.713.150	80,86%	494.653.500	595.382.780	87,47%

Berdasarkan realisasi anggaran pendapatan rata-rata realisasi unit loket dan pembayaran adalah 80,86% sedangkan rata-rata realisasi anggaran pada unit simpan pinjam adalah 87,47%, sedangkan unit sembako baru berjalan pada tahun 2020. Kemudian berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa anggota di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi transaksi yang rendah di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi unit sembako terkait dengan unit ini merupakan unit yang baru berjalan selama satu tahun. Transaksi yang rendah pada unit loket dan pembayaran terkait dengan ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan unit loket pembayaran di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dalam melayani kebutuhan anggota kemudian kelengkapan. Selanjutnya transaksi pada unit loket dan pembayaran meliputi pembayaran listrik, pembayaran BPJS dan pembayaran digital.

Kemudian berdasarkan pengamatan dan observasi yang dilakukan oleh penulis, berdasarkan keterangan dari karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi partisipasi anggota pada unit loket dan pembayaran lebih banyak dilakukan oleh anggota koperasi karena anggota lebih mudah mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang ditawarkan, selain itu unit loket dan pembayaran. Namun, berdasarkan survei pendahuluan kepada beberapa anggota di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi pelayanan unit loket dan pembayaran memiliki beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh anggota, yaitu:

1. Karyawan tidak tepat waktu dalam melayani anggota
2. Karyawan sering melakukan kesalahan dalam mencatat dan mengentry data transaksi
3. Karyawan seringkali lambat dalam melakukan pelayanan kepada anggota
4. Informasi yang diberikan seringkali tidak dipahami dan dimengerti oleh anggota

Maka kepuasan anggota akan kualitas layanan yang ada, perlu diperhatikan oleh koperasi. Koperasi perlu lebih memaksimalkan layanan terhadap anggota, supaya anggota merasa puas dan tujuan tujuan koperasi juga dapat tercapai. Hal ini perlu diperhatikan karena anggota merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup anggota. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang memuaskan anggota akan meningkatkan kesetiaan para anggota.

Salah satu definisi pelayanan konsumen adalah (Williams, 1994 : 383) “Pelayanan konsumen adalah menyediakan produk berupa barang dan jasa yang tepat dan di saat yang tepat dengan penyajian yang tepat dengan media yang tepat serta menggunakan pesan yang tepat dan menarik”. Menurut Mc. Dougall dan Levesque mengutip Parasuraman et,al.,(1998), memberikan bukti empiris dan argumentasi bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terdiri dari lima kualitas jasa (5 variabel “*Service Quality*”) yaitu :

1. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa yang cepat;
2. Kepastian (*Assurance*), jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan konsumen;
3. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan tepat dan percaya;
4. Perhatian individu (*Empathy*), memberikan perhatian pribadi bagi konsumen;
5. Berwujud (*Tangible*), penampilan fisik, peralatan personil dan media komunikasi

Untuk mengetahui KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh karena itu, mengingat arti pentingnya Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi Kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana unsur tersebut mampu meningkatkan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi untuk unggul dalam bersaing. Berdasarkan uraian latar belakang

diatas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah dengan mengambil judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota” (Studi Kasus Pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi).**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka perlu dibuat rumusan masalah agar pelaksanaan penelitian dapat terlaksana secara terarah. Adapun masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit loket pembayaran pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit loket pembayaran pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota di unit loket pembayarab melalui kualitas pelayanan

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data dan informasi dari Koperasi Ikatan MItra Usaha sehingga dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit loket pembayaran pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.
2. Mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi dari pelayanan yang diberikan oleh unit loket pembayaran pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.
3. Mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota di unit loket pembayaran melalui kualitas pelayanan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat terutama untuk:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- a) Dalam aspek ini dapat memperkaya pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya bidang manajemen sumber daya manusia dalam pelaksanaan pemberian kualitas pelayanan oleh pengurus dalam upaya meningkatkan kepuasan karyawan koperasi.
- b) Penelitian sebagai acuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan dalam meneliti, menelaah serta mendeskripsikan suatu permasalahan dan sebagai cara untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan metode ilmu yang telah dipelajari.

1.4.2. **Kegunaan praktis**

a) **Bagi Koperasi**

Hasil penelitian ini diharapkan digunakan sebagai masukan bagi koperasi dalam melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan anggota sehingga partisipasi anggota dapat ditingkatkan. Dengan partisipasi anggota yang meningkat diharapkan keberhasilan koperasi akan lebih maksimal.

b) **Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Hasil penelitian ini juga untuk menambah koleksi peustakaan yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan.

c) **Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan berfikir yang ilmiah khususnya dalam bidang Ekonomi koperasi dan pengetahuan tentang aktivitas koperasi secara nyata. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi bagi koperasi yang bersangkutan serta koperasi lainnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian motivasi oleh pengurus dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan koperasi.