BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian merupakan salah satu sistem yang sangat penting karena kondisi perekonomian dapat mencerminkan kesejahteraan masyarakat pada suatu negara. Pelaku ekonomi di Indonesia ada tiga yaitu, Koperasi, BUMN, dan BUMS. Ketiga pelaku ekonomi tersebut memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting bagi kemajuan perekonomian negara Indonesia. Setelah terjadinya revolusi industri 4.0 yang membuat hampir seluruh sektor bidang usaha harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Kondisi yang demikian membuat perusahaan dan koperasi dituntut harus berpikir keras untuk tetap eksis dalam lingkaran perekonomian agar tidak tersingkir dari persaingan yang begitu masif. Dengan demikian, masing-masing perusahan dan koperasi dituntut untuk bersaing dengan keras melalui strategi-strategi dimiliki demi mempertahankan eksistensi dan pelanggannya serta mampu menarik perhatian dan minat pelanggan baru. yang nantinya dapat memberikan kontrbusi positf terhadap usaha yang dikelola khususnya untuk koperasi.

Koperasi sebagai unit usaha sudah selayaknya memperhatikan kepuasan pelanggan, Dasar hukum keberadaan koperasi di Indonesia yaitu UUD 1945 pasal 33 tentang perkoperasian menyatakan bahwa:

“ Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”

UUD 1945 Pasal 33 ayat (4):

> **“Perekonomian nasional diselengarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi, berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan”**

Perkoperasian menurut Undang-Undang Republik Indonesia no. 25 tahun 1992 pasal 1 ayat (1) tentang perkoperasian menyatakan bahwa:

> **“Koperasi adalah badan usaha yang berannggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”**

Tujuan koperasi sebagaimana dikemukakan dalam pasal 3 UU No.25 Tahun 1992 menyatakan bahwa:

> **“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudakan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berdasarkan pancasila dan UUD 1945”**

Dari defenisi Undang-Undang diatas dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah sebagai satu-satunya bentuk perusahaan yang secara konstitusional dinyatakan sesuai dengan susunan perekonomian yang hendak dibangun di Indonesia. Dasar demokrasi ekonomi, produksi dikerjakan oleh semua, untuk semua di bawah pimpinan atau kepemilikan anggota-anggota masyarakat, kemakmuran masyarakat yang diutamakan, bukan kemakmuran orang-seorang. Sebab itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

Bangun perusahaan yang sesuai dengan hal tersebut ialah koperasi. Anggota koperasi sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi, koperasi memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat.

Berkembang atau tidaknya koperasi dipengaruhi oleh berberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi yaitu kepuasan konsumen. Memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perushaan dan koperasi. Oleh karena itu koperasi dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Kualitas pelayanan yang bermutu merupakan dasar membangun kesuksesan dalam semua bidang, pelayanan yang baik dapat memberikan nilai tambah dan memberikan manfaat bagi pelanggan.

Pelayanan yang memuaskan merupakan strategi kompetisi koperasi untuk mempertahankan kedudukanya sebagai soko guru perekonomian di Indonesia. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan fasilitas yang baik untuk konsumen, maka konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang dijual oleh koperasi.

IKOPIN

Menurut Kotler (2000:25)

"Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi"

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi koperasi. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus sedemikian rupa sehingga konsumen menawarkan kepuasan sebesar mungkin, oleh karena itu koperasi harus sesuai dengan fungsi pelayanan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:177)

"Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan"

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang utama bagi koperasi agar konsumen merasakan kepuasan dan bisa meberikan penilain terhadap kinerja koperasi. Semakin tinggi kualitas pelayanan suatu koperasi maka tingkat loyalitas seorang konsumen juga semakin tinggi. Loyalitas konsumen memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dan koperasi, mempertahankan konsumen bearti meningkatkan kinerja koperasi dan mempertahankan keberlangsungan koperasi.

Menurut Oliver (1996:392)

"Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang."

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen merupakan suatu bentuk kesetiaan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa dengan continue atau terus menerus, karena ketika seorang konsumen memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang digunakan, akan cenderung timbul rasa untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada calon konsumen. Memiliki pelanggan yang loyal merupakan salah satu tujuan dari koperasi, hal ini menjadi alasan utama bagi koperasi untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Menurut Johnson (1997:41)

> **"Loyalitas pelanggan yang membuat para pelanggan melakukan pembelian berulang akan menjadikan keuntungan bagi perusahaan karena perusahaan memperoleh pelanggan tetap"**

Dari defenisi tersebut koperasi dapat memperoleh pelanggan tetap atau loyal apabila dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimalkan keluhan pelanggan. Usaha untuk memperoleh pelanggan yang loyal tidak bisa sekaligus, tetapi melalui berberapa tahapan yaitu mencari pelanggan yang potensial sampai memperoleh *partners*, memberikan member card kepada pelanggan, memberikan penghargaan loyalti pada pelanggan yang loyal, memberikan inovasi produk dan menciptakan varian baru, meminta review dari pelanggan. Dari berberapa tahapan tersebut bisa menjamin untuk pelanggan tetap loyal kepada koperasi.

Primkop Darma Putra Tri Dharma merupakan salah satu koperasi aktif di Jawa Barat yang hingga kini tetap menjaga eksistensinya, Primkop Darma Putra

Tri Dharma sebagai koperasi fungsional dilingkungan Satuan Yonif Para Raider 330/Tri Dharma yang mengemban tugas pokok memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945. Primkop Darma Putra Tri Dharma dengan badan hukum 070/BH/PAD/518-KOP/V/2011

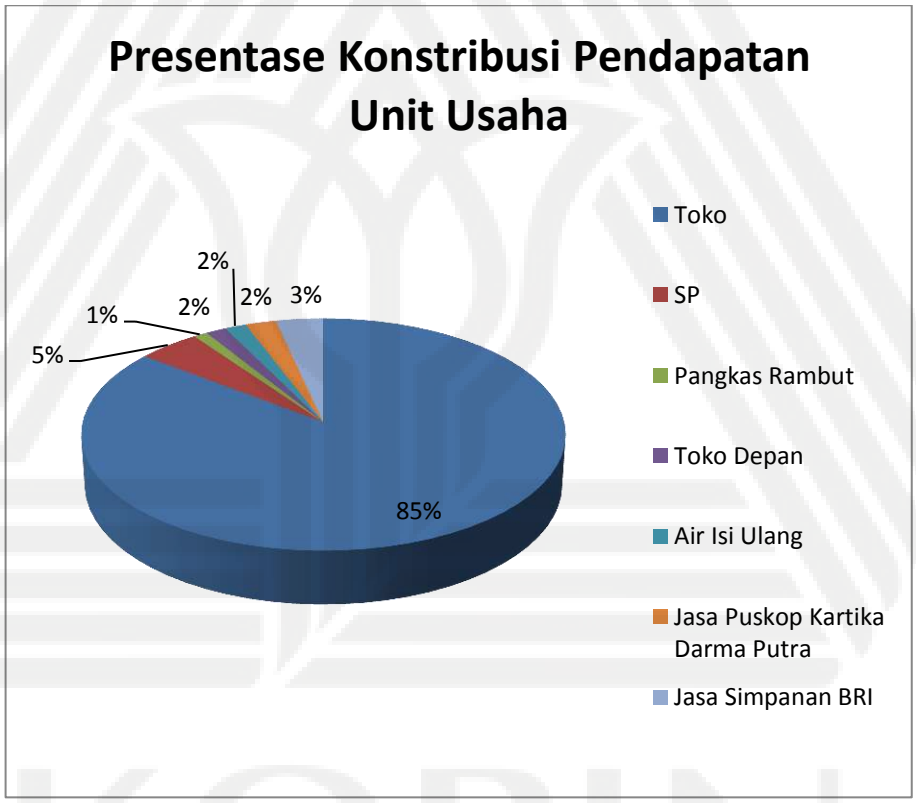
Dalam melakukan aktivitas usahanya Primkop Darma Putra Tri Dharma mengelola 7 unit usaha. Adapun unit usaha Primkop Darma Puta Tri Dharma, yaitu :

1. Unit Usaha Toko

   Dalam unit usaha ini koperasi menyediakan dan menyalurkan barang-barang kebutuhan sehari-hari secara rutin kepada anggota dan keluarga.
2. Unit Usaha Simpan Pinjam

   Dalam unit usaha ini anggota menyimpan dan meminjam dana dari koperasi untuk modal usaha anggota koperasi.
3. Unit Usaha Pangkas Rambut
4. Unit Usaha Air Isi Ulang
5. Unit Usaha Toko Depan
6. Unit Usaha Jasa Puskop Kartika Darma Putra
7. Unit Usaha Jasa Simpanan Bri

Pada tahun 2020 Pendapatan Unit Usaha Toko mencapai Rp.403.884.667, Unit Usaha Simpan Pinjam mencapai Rp.21.823.320, Unit Usaha Pangkas Rambut mencapai Rp.4.800.000, Unit Usaha Air Isi Ulang mencapai Rp.7.470.000, Unit Usaha Toko Depan mencapai Rp.7.200.000, Unit Usaha Jasa Puskop Kartika Dharma Putra mencapai Rp.10.815.965, Unit Usaha Jasa BRI mencapai Rp.16.526.652. Berikut merupakan presentase kontribusi pendapatan setiap Unit Usaha pada Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg.



Gambar 1.1 Presentase Kontribusi Pendapatan Unit Usaha Primkop Darma Putra Tri Dharma Pada Tahun 2020

Pada gambar 1.1 dapat di simpulkan bahwa persentase pendapatan Unit Usaha Toko cenderung lebih dominan, Unit Usaha Toko mengalami penurunan pendapatan selama 2 tahun terakhir, Maka dari itu Unit Usaha yang diteliti hanya pada Unit Usaha Toko.

Didalam menjalankan organisasi untuk mencapai tujuannya, peran aktif anggota sangatlah penting. Anggota sebagai pemilik dan konsumen akhir. Dilihat dari jumlah anggotanya Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg mengalami penurunan setiap tahunnya. Berikut jumlah data anggota Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg dari tahun 2016 sampai tahun 2020 :

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg

Tahun	Jumlah Anggota	Presentase (%)
2016	681	
2017	678	(0%)
2018	610	(11%)
2019	603	(1%)
2020	544	(11%)

Sumber: Laporan RAT Tahun 2016 Sampai 2020 Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui jumlah anggota Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg mengalami penurunan jumlah anggota dari tahun ke tahunnya dan unsur tamtama yang lebih banyak menyumbang jumlah anggota.

Tabel 1 .2 Volume Penjualan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg

Tahun	Penjualan (Rp)	Presentase (%)
2016	379.313.261	-
2017	425.403.564	12%
2018	415.859.171	(2%)
2019	407.268.598	(2%)
2020	403.884.667	(1%)

Sumber: RAT Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg

Dari tabel 1.2 diketahui bahwa volume penjualan unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg mengalami naik turun, dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 12%, namun dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 2%, dari tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 2%, kemudian dari tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 1%. Oleh karena terjadi penurunan penjualan Unit Usaha Toko di tahun 2018, 2019, dan 2020 Penurunan tersebut dapat di sebabkan oleh banyak hal, salah satunya yaitu kualitas pelayanan.

Tabel 1. 3 Perkembangan Partisipasi Anggota di Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma

No	Tahun	Jumlah Anggota		
		Aktif	Tidak Aktif	Jumlah
1	2016	346	335	681
2	2017	416	262	678
3	2018	329	281	610
4	2019	265	338	603
5	2020	281	263	544

Sumber: Laporan RAT Primkop Darma Putra Tri Dharma

Dari tabel diatas perkembangan partisipasi anggota di Unit Usaha Toko mengalami penurunan pada tahun 2018, 2019, 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tetapi pada tahun 2019 jumlah anggota yang tidak aktif lebih tinggi daripada anggota yang aktif. Maka itu peneliti menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra.

Tabel 1 .4 Volume Transaksi Anggota di Unit Usaha Toko

Tahun	Anggota yang Bertransaksi	Tahun (Rp)	Persentase (%)
2016	346	379.313.261	-
2017	416	425.403.564	12%
2018	329	415.859.171	(2%)
2019	265	407.268.598	(2%)
2020	281	403.884.667	(1%)

Sumber : Laporan RAT Primkop Darma Putra Tri Dharma

Dari tabel 1.4 Volume transaksi anggota di Unit Usaha Toko meningkat pada tahun 2017 sebesar 12%, tetapi di tahun 2018 volume transaksi anggota di Unit Usaha Toko menurun sebesar 2%. Maka itu penulis ingin menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Unit Usaha Toko sehingga mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Kegiatan unit usaha toko ini adalah menyediakan dan menyalurkan barang-barang kebutuhan sehari-hari secara rutin kepada anggota dan keluarga. Pembelanjaan dilakukan secara tunai maupun kredit, untuk barang-barang sekunder dilaksanakan atas dasar pesanan anggota.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena pada latar belakang masalah, untuk lebih mengarahkan pembahasan serta pemecahan masalah, maka pemersalahan dapat di identifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelaksanaan pelayanan pada unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg dalam meningkatkan loyalitas anggota melalui kualitas pelayanan.

IKOPIN

Dalam pelaksanaan penelitian ini, disusun untuk menganalisa atau mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas

anggota koperasi pada unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini akan di jelasakan sebagai berikut :

1.3 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan Unit Usaha Toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg dalam upaya meningkatkan loyalitas anggota sebagai pelanggan sekaligus konsumen akhir.

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg kepada anggota sebagai pelanggan.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelaksanaan pelayanan pada unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh unit usaha toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg dalam meningkatkan loyalitas anggota melalui kualitas pelayanan.

IKOPIN

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memeberikan informasi yang bermanfaat bagi aspek teoritis pada khususnya, juga pelaksanaan dalam mengembangkan koperasi pada umumnya. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dikemukakan sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai analisis kualitas pelayanan sebagai bekal ilmu yang telah diperoleh selama dibangku kuliah yang secara khusus berhubungan dengan manajemen bisnis.

2. Kegunaan Praktis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi yang bermanfaat :

   1. Bagi koperasi hasil ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan kinerja dan bisnis koperasi.
   2. Bagi perguruan tinggi hasil penelitian ini dapat menjadi dokumen dan informasi dalam melakukan penelitian yang lebih