

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era globalisasi, perkembangan usaha di Indonesia dan di luar negeri mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pesatnya perkembangan ekonomi diikuti dengan adanya kebutuhan masyarakat dalam hal ekonomi. Dalam hal ini, ada tiga pelaku ekonomi yang berperan dalam perekonomian Indonesia, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Koperasi sebagai salah satu badan usaha yang berperan penting bagi perekonomian di Indonesia memiliki fungsi yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan melandaskan kegiatannya pada Undang – Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Koperasi sebagai suatu sistem sosio ekonomi merupakan gerakan yang tumbuh berdasarkan kepentingan bersama. Hal ini mengandung makna bahwa dinamika koperasi harus selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan bersama (Kusnadi, 2012:14).

Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992, tentang Perkoperasian

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Secara umum, menurut Djabarudin Djohan dalam Arifin Ramudi (2010:9), kondisi koperasi nasional masih menghadapi kelemahan mendasar seperti : (1) Bisnis koperasi kebanyakan masih di bawah skala ekonomi, (2) lemah dalam aspek bisnis mulai dari permodalan, manajemen, akses pasar, (3) sulit akses pada lembaga keuangan, (4) profesionalisme sumber daya manusia koperasi masih rendah dan, (5) sulit bersaing di pasar. Apabila keadaan ini tetap dibiarkan, maka selamanya koperasi akan sulit untuk berkembang. Koperasi justru bisa berkembang pesat di negara maju, sebab masyarakatnya sudah mempunyai anggapan bahwa sebenarnya koperasi merupakan sebuah organisasi modern.

Salah satu jenis koperasi berdasarkan penjelasan Undang-Undang RI No.25 Pasal 16 adalah koperasi konsumen, yaitu koperasi yang beranggotakan para konsumen atau pemakai barang kebutuhan sehari-hari. Usaha koperasi ini adalah menyelenggarakan fungsi penyedia barang-barang keperluan sehari-hari untuk kepentingan anggota dan masyarakat selaku konsumen. Selain menyediakan barang-barang untuk kepentingan anggota, koperasi juga apabila memiliki kelebihan dapat ditawarkan juga untuk non anggota. Dilihat dari prinsip berdirinya koperasi, kelebihan koperasi ini bagi anggota yang berbelanja seharusnya mendapatkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan harga di toko lain. Ini menunjukkan manfaat bagi anggota. Dalam koperasi manfaat ekonomi yang harus diterima oleh anggota terdiri dari dua macam : yaitu manfaat ekonomi langsung (MEL) dan manfaat ekonomi tidak langsung (METL).

Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif koperasi dituntut untuk menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanan dalam

memuaskan pelanggan atau anggota. Pada dasarnya proses keputusan pembelian diwarnai oleh ciri-ciri kepribadian, usia, pendapatan, dan gaya hidup. Keputusan pembelian adalah seleksi dua atau lebih pilihan alternatif (Tjiptono, 2012:184). Sebelum membeli barang atau jasa, konsumen terlebih dahulu akan memilih beberapa alternatif apakah membeli atau tidak. Jika konsumen kemudian memutuskan salah satunya, maka konsumen telah melakukan keputusannya. Setiap perusahaan atau pelaku usaha pasti mengharapkan keputusan pembelian konsumen yang tinggi. Dengan keputusan pembelian yang tinggi, perusahaan dapat menjual produk atau jasanya dengan jumlah yang banyak, sehingga perusahaan atau pelaku usaha dapat menjaga keberlanjutan usahanya. Keputusan pembelian merupakan perilaku konsumen untuk menentukan dalam membeli barang atau jasa, dimana pengambilan keputusan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

Bagi koperasi konsumen yang bergerak di bidang usaha perdagangan dengan menyediakan barang-barang kebutuhan para anggota yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya merupakan bentuk kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang penting bagi koperasi. Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada anggota sebagai pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan koperasi. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2004: 23). Dengan kualitas

pelayanan yang baik maka suatu koperasi dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) RSUD Majalaya Mulia merupakan salah satu koperasi fungsional yang berdiri pada tahun 1999. Koperasi ini sudah berbadan hukum dengan Nomor Badan Hukum No.230/BH/518-KOP/V/1999 . Alamat kantor KPRI RSUD berada di Jalan Cipaku No. 87 Majalaya.

KPRI RSUD Majalaya Mulia merupakan salah satu badan usaha yang diharapkan banyak memberikan manfaat bagi anggotanya, yang mana anggotanya adalah para pegawai RSUD Majalaya. Keanggotaan tersebut dibagi menjadi tiga kategori yaitu :

- a. Anggota aktif penuh yaitu, anggota yang masih aktif melakukan transaksi di KPRI RSUD Majalaya Mulia.
- b. Anggota luar biasa yaitu, anggota yang masih aktif tetapi sudah pensiun sebagai PNS/ Karyawan RSUD Majalaya.
- c. Anggota pasif yaitu anggota yang terdaftar tetapi tidak melakukan kewajibannya membayar simpanan wajib lebih dari satu bulan.

KPRI RSUD Majalaya Mulia pun merupakan koperasi primer yang memiliki tiga unit usaha, yaitu:

1. Unit Simpan Pinjam

Unit Usaha Simpan Pinjam melayani kegiatan penyimpanan dan pengadaan dana. Pada USP KPRI RSUD Majalaya Mulia simpanan

diperuntukan bagi anggota dan non anggota, sedangkan untuk pinjaman hanya diperuntukan pada anggota saja.

2. Unit Usaha Perdagangan

Unit Usaha Perdagangan menyediakan aneka makanan dan minuman, selain itu juga menyediakan barang barang kebutuhan rumah tangga seperti mebel, kasur, barang *fashion* dan lain lain. Selain itu juga unit ini menyediakan juga *tupperware*, sepatu dan sandal kulit melalui katalog dengan sistem pembayaran yang bisa dicicil, ada yang 5 x cicilan atau 10 x cicilan.

3. Unit Usaha Rekanan dan Jasa

Unit Usaha Rekanan dan Jasa melayani jasa photo copy, perpanjangan pajak kendaraan, BPJS, rekening listrik, telepon, dan PDAM.

Berikut adalah tabel perbandingan kontribusi pendapatan hasil usaha dari setiap unit Koperasi KPRI Majalaya Mulia :

Tabel 1. 1 Perbandingan Hasil Usaha

Tahun	Unit Usaha Rekanan (Rp)	Unit Usaha Perdagangan (Rp)	Unit Usaha Simpan Pinjam (Rp)
2016	28,259,101	101,762,532	333,174,997
2017	18.114.346	103.228.648	354.848.905
2018	23.294.328	114.995.501	457.550.404
2019	51.510.706	101.913.695	480.715.522
2020	66.455.697	105.719.076	481.243.766

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2016-2020

Dari tabel di atas bidang unit usaha yang paling menyentuh kepada kebutuhan anggota adalah Unit Simpan Pinjam dan Unit Perdagangan.

Dibandingkan dengan Unit Simpan Pinjam, Unit Perdagangan adalah unit yang paling kecil kontribusinya.

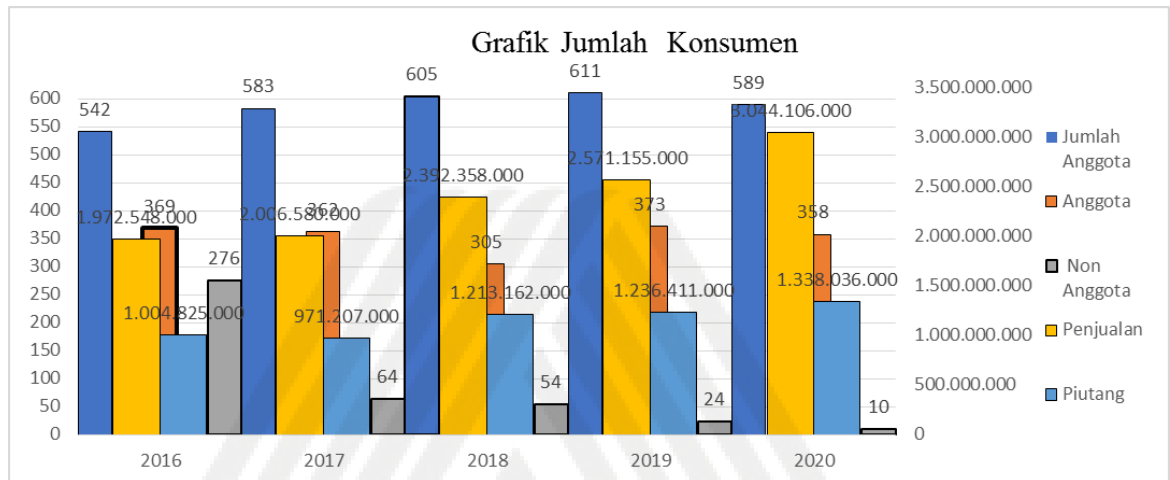
Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia terdiri dari dua jenis pelayanan, yang pertama jenis pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok sehari-hari, dan yang kedua adalah menyediakan makanan dan minuman yang suasana tempatnya didesain seperti cafe.

Tabel 1. 2 Jumlah Pembelian Anggota

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Transaksi		Omzet (Rp)	Piutang (Rp)
		Anggota (Orang)	Non Anggota (Orang)		
2016	542	369	276	1.972.548.000	1.004.825.000
2017	583	362	64	2.006.580.000	971.207.000
2018	605	305	54	2.392.358.000	1.213.162.000
2019	611	373	24	2.571.155.000	1.236.411.000
2020	589	358	10	3.044.106.000	1.338.036.000

Sumber: Perkembangan Unit Usaha Perdagangan (dalam RAT KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2016-2020)

Gambar 1. 1 Trend Jumlah Transaksi Unit Usaha Perdagangan



Sumber: Perkembangan Unit Usaha Perdagangan (dalam RAT KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2016-2020)

Berdasarkan gambar di atas bahwa jumlah anggota yang bertransaksi di Unit Perdagangan mengalami trend yang *fluktuatif*. Seperti pada Tahun 2016 sampai 2018 jumlah anggota yang bertransaksi mengalami penurunan, dan pada Tahun 2019 jumlah anggota yang bertransaksi mengalami kenaikan. Namun pada Tahun 2020 Unit Perdagangan terjadi penurunan kembali pada jumlah anggota yang bertransaksi.

Menurunnya jumlah anggota yang berbelanja ke Unit Usaha Perdagangan kemungkinan ada hubungannya dengan kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan asisten manajer yang menyatakan ada keluhan anggota khususnya mengenai jumlah unit yang sering tidak terpenuhi. Dikarenakan kebutuhan anggota tidak terpenuhi anggota pun memilih membeli ke tempat lain. Namun demikian itu juga menjadi perhatian untuk diperbaiki di kemudian hari. Menurut pendapat William J. Stanton (1996) Proses Keputusan Beli Konsumen terdiri dari 5 langkah, yaitu : 1. Pengenalan kebutuhan yang belum terpuaskan, 2.

Identifikasi sebagai alternatif untuk memperoleh kepuasan, 3. Evaluasi sebagai alternatif, 4. Keputusan beli (*purchase decision*), 5. Perilaku purna beli (*postpurchase behavior*). Konsumen mungkin masih memiliki beberapa pilihan diantaranya merk, harga, jumlah, toko, warna. Apa yang melandasi keputusan anggota dalam melakukan pembelian, nampaknya masih harus diteliti untuk dapat di ketahui dengan jelas apa yang sebenarnya melandasi keputusan anggota membeli barang-barang kebutuhannya di toko tertentu. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Unit Usaha Perdagangan khususnya dalam mengambil keputusan terkait penentuan kebijakan yang bisa dijadikan landasan dalam merancang sebuah kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BELI ANGGOTA”** (Studi Kasus Pada KPRI RSUD Majalaya Mulia)

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Usaha Perdagangan.
3. Bagaimana proses keputusan beli anggota dalam pembelian barang-barang kebutuhan dan makanan minuman di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

4. Upaya perbaikan kualitas pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Perdagangan agar anggota memutuskan untuk membeli barang-barang kebutuhan dan makanan minuman di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha perdagangan terkait keputusan pembelian anggota sebagai pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
2. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia dalam menentukan keputusan pembelian anggota.
3. Untuk mengetahui proses keputusan beli anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
4. Untuk mengetahui upaya perbaikan kualitas pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Perdagangan agar anggota memutuskan untuk membeli barang-barang kebutuhan dan

makanan minuman di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif serta manfaat bagi pengembangan ilmu koperasi dan ilmu manajemen khususnya dalam manajemen bisnis.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1.4.2.1. Bagi Koperasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang berguna dan bermanfaat sebagai bahan masukan bagi manajemen unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk pengambilan keputusan tentang kualitas pelayanan kaitannya dengan keputusan pembelian anggota sebagai pelanggan.

1.4.2.2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain sebagai bahan awal penelitian selanjutnya.