

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi ini persaingan penjualan menjadi sangat ketat, baik pada pasar dalam negeri maupun luar negeri. Untuk dapat memenangkan persaingan ini, penjualan harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan cara memberikan produk yang kualitasnya lebih baik, penyerahan produk lebih cepat, harga lebih kompetitif dan terjangkau, dan pelayan yang lebih baik dari para pesaingnya. Baik itu dari bidang supermarket, pasar, mall, market place dan koperasi.

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh sekelompok orang dengan tujuan adanya pencapaian kepentingan bersama. Koperasi dioperasikan dengan berdasarkan pada sebuah kegiatan yang dilandaskan pada prinsip gerakan ekonomi rakyat dengan asas kekeluargaan.

Peran koperasi menjadi sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap pemerataan ekonomi serta pemberdayaan masyarakat. Koperasi harus bisa menjadi roda penggerak perekonomian rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Seperti tercantum pada pasal 33 ayat 1 UUD 1945 disebutkan bahwa

**“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan”**

Koperasi tersebut dari waktu ke waktu berlomba-lomba menerapkan strategi penjualan agar pelayanannya efektif dan menghasilkan kepuasan pelanggan yang baik. Berdasarkan hal tersebut sebagai salah satu provinsi di

Indonesia, Jawa Barat tidak lepas dari keberadaan koperasi. Salah satu koperasi aktif yang ada di Jawa Barat adalah Koperasi Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang (KPRI KOPEDAS) yang berbadan hukum no: 3408/BH/PAD/KDK-10-13/X 1998 Tanggal 06 Oktober 1998 berdiri sekitar tahun 1962 dan berlokasi di Jl.Kutamaya (Islamic Centre) no 8 Sumedang Selatan. KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang beranggotakan 513 anggota dan didirikan oleh para pegawai Kementrian Agama Kab. Sumedang yang terdiri dari Dinas Pusat Agama, Dinas Penerapan Agama Islam dan Pengadilan Agama termasuk juga di dalamnya para pegawai KUA (Kantor Urusan Agama). Pendirinya dimaksudkan untuk dapat mencari laba demi meningkatkan pelayanan terhadap semua anggotanya. Koperasi Pegawai Departmen Agama Kabupaten Sumedang (KPRI KOPEDAS) menjalankan beberapa bidang usaha yaitu simpan pinjam, perdagangan barang kebutuhan pokok anggota dan usaha lain yang di perlukan dan menyangkut kepentingan anggota dan masyarakat pada umumnya.

Di KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang (KPRI KOPEDAS) ada 3 unit usaha , yaitu :

1. Unit Kelontong
2. Unit Jasa Barang
3. Unit Kios (toko)

Koperasi Pegawai Departemen Agama selaku instansi vertikal yaitu pelaksana tugas pokok dan fungsi Departemen Agama di daerah, selalu berusaha meningkatkan daya saing terhadap produk kompetitor. Untuk meningkatkan daya saing, KPRI Pegawai Departemen Agama Kab Sumedang mengembangkan dengan

cara kualitas pelayanan yang baik dan kelengkapan produk di Koperasi tersebut agar pelanggan atau konsumen merasa puas. Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan. Berdasarkan pemaparan tersebut, KPRI Pegawai Departemen Agama Kab Sumedang telah melaksanakan pelayanan pada anggota yang meliputi:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan yang baik di sebuah Koperasi akan menghasilkan suatu kepuasan, jika pelanggan merasa puas, akan berpengaruh kepada kualitas Koperasi nya. Kualitas koperasi yang baik dapat meningkatkan Daya Saing. Daya saing adalah kemampuan perusahaan, industri, daerah, negara, atau antar daerah menghasilkan faktor pendapatan dan faktor pekerjaan yang relatif lebih tinggi dan berkesinambungan untuk menghadapi persaingan internasional. Hal ini dilakukan karena banyaknya serangan yang datang dari para pesaing.

Persaingan adalah inti dari keberhasilan atau kegagalan perusahaan. Persaingan menentukan ketepatan aktifitas perusahaan yang dapat mendukung kinerjanya, seperti inovasi atau pelaksanaan yang baik. Menurut Wahyudi (1996:3), ada beberapa keunggulan yang dapat digunakan oleh perusahaan yaitu pada:

1. Harga
2. Pangsa pasar
3. Merek
4. Kualitas produk
5. Kepuasan konsumen
6. Saluran distribusi

Koperasi yang unggul adalah koperasi yang dapat memberikan manfaat kepada anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Di dalam menjalankan usahanya, di samping untuk mencapai tujuan tersebut koperasi juga harus bisa terus bertahan menghadapi persaingan yang terjadi, apalagi di tengah persaingan usaha yang semakin ketat bukan hanya di dalam negeri tetapi juga di luar negeri. Maka koperasi diharapkan mampu bersaing dan bertahan di tengah persaingan tersebut. Keberlangsungan usaha serta kemampuan untuk terus bertahan merupakan suatu tujuan yang penting bagi suatu perusahaan maupun koperasi karena apabila tujuan tersebut tercapai maka koperasi akan terus bisa melaksanakan operasi usahanya agar dapat mensejahterakan anggotanya. Maka prediksi akan keberlangsungan usaha menjadi sesuatu yang penting bagi koperasi untuk

mengantisipasi permasalahan yang ada serta agar koperasi dapat terus bertahan dan berkembang di Indonesia. Salah satu tolok ukur yang dapat digunakan untuk menilai keberlangsungan usaha koperasi adalah dengan meningkatkan daya saing koperasi agar koperasi dapat menjadi lebih baik dan lebih unggul dan juga memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen atau pembeli merasa puas.

Di sekitaran KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang banyak juga yang berjualan seperti toko, mini market. Maka dari itu koperasi tersebut harus bersaing dengan toko atau mini market yang berada di sekitaran koperasi, agar koperasi tersebut tetap unggul. Lokasi KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang tersebut berada di area perumahan, letak unit usaha koperasi tersebut menyatu dengan kantor. Konsumen atau pembeli di unit usaha KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang tidak hanya untuk anggota nya saja, melainkan terbuka untuk umum atau warga sekitar.

Berikut analisis yang saya teliti didapat data berupa jumlah pendapatan Koperasi pada unit toko di Koperasi Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang dari tahun 2016-2020 :

IKOPIN

**Tabel 1.1 Jumlah pendapatan Koperasi pada setiap unit usaha di Koperasi Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Unit Kios</b>
2016	183.032.850
2017	170.587.500
2018	170.792.650
2019	193.001.100
2020	197.812.900

*(Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang 2016-2020)*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas bahwa jumlah pendapatan Koperasi pada unit toko cenderung mengalami fluktuasi, dimana pendapatan unit toko pada tahun 2016-2017 mengalami penurunan, lalu pada tahun 2018-2020 mengalami kenaikan. Hal tersebut jika di biarkan akan berdampak buruk bagi koperasi. Itu disebabkan karena tidak stabilnya persediaan barang di unit toko, sehingga anggota atau masyarakat lebih memilih berbelanja di tempat yang ketersediaannya lebih lengkap disamping harganya juga lebih kompetitif.

Harga suatu produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, semakin koperasi memberikan kualitas dan harga yang lebih terjangkau maka koperasi tersebut dapat bersaing dengan baik. Berikut dengan daya saing harga, juga dilihat bahwa variabel harga memiliki keterkaitan serta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berikut analisis yang saya teliti didapat data berupa jumlah

harga produk di KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang dengan harga produk di Alfamart:

**Tabel 1.2 Perbandingan harga sebagian produk di KPRI Pegawai Departemen Agama Kab Sumedang dan Toko Alfamart**

No	Nama Produk	Harga Koperasi	Harga Alfamart
1	Gula Pasir 1kg	Rp. 13.500	Rp. 11.000
2	Telur Ayam 1kg	Rp. 23.000	Rp. 25.500
3	Terigu 1kg	Rp. 14.000	Rp. 13.500
4	Minyak Goreng 2ltr	Rp. 30.000	Rp. 28.200
5	Garam Beryodium 1bks	Rp. 5.000	Rp. 3.500

*(sumber: Berdasarkan Penelitian langsung terhadap Koperasi dan Toko Alfamart)*

Berdasarkan tabel 1.2 diatas ada contoh beberapa daftar harga bahwa perihal harga produk di KPRI Pegawai Departemen Agama Kab Sumedang tidak beda jauh dengan daftar harga di toko Alfamart, namun ada beberapa produk yang harga nya lebih kompetitif di toko KPRI Pegawai Departemen Agama Kab Sumedang dibandingkan dengan toko Alfamart. Harga di KPRI Pegawai Departemen Agama Kab Sumedang bisa lebih kompetitif dikarenakan KPRI Pegawai Departemen Agama Kab Sumedang mencari distributor yang harganya lebih terjangkau untuk berbelanja persediaan di toko, sehingga harga jual dari koperasi nya pun kompetitif.

Seiring dengan perkembangan dinamika lingkungan koperasi yang semakin dinamis, daya tarik manfaat ekonomi langsung dan tidak langsung yang mendasarkan pada efisiensi biaya saja sebagai faktor daya saingnya ternyata tidaklah cukup. Sebagai seperangkat system kelembagaan yang menjadi landasan perekonomian kita, koperasi di harapkan selalu berkembang dinamis mengikuti berbagai perubahan lingkungan. Dinamika itulah yang mengundang lahirnya beraneka pola pikir peningkatan daya saing koperasi.

Sudah saatnya koperasi harus memikirkan upaya-upaya untuk meningkatkan daya saingnya, tidak hanya mendasar pada efisiensi biaya saja. Tetapi menciptakan diferensiasi-diferensiasi lain yang kompetitif. Koperasi di tuntut dapat mengelaborasi dirinya untuk mengenali potensi dan kelemahannya, sehingga paling tidak dapat meningkatkan daya saingnya untuk dapat bertahan di tengah gempuran arus globalisasi yang tidak terbandung. Koperasi diharapkan dapat mengelola persaingan dengan kekhasannya melalui peningkatan daya saing tanpa meninggalkan jatidirinya.

Dengan perubahan bisnis yang begitu cepat serta selera dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, sudah seharusnya para pengurus dan pengelola koperasi meningkatkan kemampuan koperasinya. Perkembangan koperasi haruslah selaras dengan zaman agar mampu bersaing di era persaingan global ini. Pasar menjadi luas dan peluang usaha dimana-mana. Untuk memenangkan persaingan, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada anggota dibandingkan para pesaing. Salah satu faktor yang



menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada anggotanya.

Pemberian pelayanan kepada anggota bisa di dukung dengan beberapa faktor salah satunya adalah dengan sarana prasarana yang mendukung. Keberhasilan koperasi akan terlohat nyata apabila pengelolaan koperasi dilaksanakan dengan baik dan didasarkan pada prinsip jatidiri koperasi dan berkemampuan daya saing.

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian dan fenomena serta penelitian terdahulu, maka dari itu saya tertarik untuk melakukan penelitian karena berhubungan dengan topik saya tentang kenaikan daya saing yang merupakan aspek krusial dalam perkembangan Koperasi serta belum adanya penelitian mengenai upaya dalam meningkatkan daya saing lembaga koperasi di Lembaga KPRI Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang. Sehingga saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING PADA UNIT TOKO KOPERASI"** studi kasus pada Koperasi Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah di tetapkan pada latar belakang dan untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang diteliti, maka permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh KPRI Departemen Agama Kabupaten Sumedang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkatan daya saing di KPRI Departemen Agama Kabupaten Sumedang?
3. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan upaya daya saing di KPRI Departemen Agama kab Sumedang?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini disusun dengan maksud dan tujuan yang diuraikan dalam subbab-subbab berikut ini:

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mendapat data yang diperlukan agar dapat memberikan informasi mengenai masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh Koperasi Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkatan daya saing di KPRI Departemen Agama Kabupaten Sumedang.
3. Untuk Mengetahui Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan upaya daya saing di KPRI Departemen Agama kab Sumedang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

#### 1. Bagi Penulis

Membantu meningkatkan keterampilan dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang ada pada koperasi.

#### 2. Bagi Institut

Dapat menjadi referensi untuk pembelajaran perihal perkoperasian khususnya yang berkaitan dengan aspek strategi pemasaran yang diterapkan oleh koperasi dalam menjalankan usahanya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dan masukan dalam pemecahan masalah khususnya di Koperasi Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang agar dapat terus berkembang.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dan masukan dalam pemecahan masalah khususnya di Koperasi Pegawai Departemen Agama Kabupaten Sumedang agar dapat terus berkembang.