

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Koperasi merupakan salah satu wadah ekonomi dari sistem perekonomian Indonesia yang berdasarkan pada asas kekeluargaan, koperasi juga dikenal sebagai soko guru perekonomian nasional agar dapat menjalankan roda perekonomian. Keberadaan koperasi bagi Indonesia tentu memiliki peran penting, hal ini sesuai dengan Undang-Undang 1945 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi

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

Atas dasar dari landasan tersebut Koperasi merupakan gambaran dari bentuk usaha yang sesuai dengan demokrasi ekonomi bangsa Indonesia dengan mempunyai ciri-ciri demokrasi, kebersamaan, kekeluargaan, dan terbuka.

Salah satunya penopang perekonomian di Indonesia adalah Koperasi. Koperasi di Indonesia semakin lama semakin berkembang tetapi pada tahun 2018 mengalami penurunan namun mulai dari tahun 2019-2020 mengalami kenaikan. Hal ini diperkuat oleh data Laporan Kementerian Koperasi dan UKM tahun 2016-2017 tercatat bahwa jumlah koperasi di Indonesia 152.555 . Tahun 2018 koperasi mengalami penurunan sehingga berjumlah 126.343, dan juga tahun 2019 jumlah koperasi semakin menurun di Indonesia menjadi 123.048. Tahun 2020 sudah mengalami peningkatan sehingga berjumlah 127.124.

Di daerah Jawa barat perkembangan koperasi lumayan maju meskipun sedikit mengalami penurunan. Pada tahun 2016-2018 jumlah koperasi di Jawa barat mengalami penurunan dari 16.963-11.127, akan tetapi di tahun 2019-2020 sudah mengalami peningkatan dari jumlah koperasi yang aktif dengan jumlah 13.247-14.706 koperasi yang aktif di Jawa barat.

Menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Bab II Pasal 3, yang menyatakan bahwa:

**“Koperasi bertujuan 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 Undang-Undang Dasar 1945.”**

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan yaitu koperasi dibentuk sebagai gerakan ekonomi kerakyatan yang berlandaskan atas asas kekeluargaan yang memiliki tujuan yaitu meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan cara memenuhi kebutuhan anggota. Akan tetapi uraian diatas tidak akan terlaksana apabila tidak ada kerjasama dan partisipasi anggota. Maksud dari kerjasama yaitu koperasi memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota dan anggota ikut berpartisipasi aktif untuk memajukan koperasinya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh koperasi untuk memenuhi kebutuhan anggotanya adalah dengan membangun unit-unit usaha yang dibutuhkan anggota dalam suatu usaha di koperasi. Keberlangsungan unit usaha koperasi ditentukan dengan partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh koperasi, oleh karena itu keberhasilan usaha koperasi sangat ditentukan oleh partisipasi anggota di koperasi.

Salah satu cara meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan cara memperhatikan kualitas pelayanan, bagaimana koperasi mengelola unit usaha tersebut agar anggota tertarik dan puas dalam pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi. Maka apabila koperasi memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada kegiatan usahanya maka tujuan koperasi akan mudah tercapai, dimana koperasi sudah memiliki target pasar yang jelas yaitu anggota, dan apabila anggota sebagai target pasar tidak berpartisipasi pada kegiatan yang disediakan maka tujuan koperasi tidak akan mudah tercapai. Usaha mewujudkan hal tersebut, harus ada kerjasama antar keduanya, dalam hal ini pihak koperasi dan anggota yang harus seimbang. Kerjasama disini maksudnya koperasi menyediakan apa yang menjadi kebutuhan anggota, sedangkan anggota memberikan *feedback* atau respon berupa partisipasi pada usaha yang disediakan koperasi agar tujuan koperasi dapat terlihat karena anggota berperan aktif dalam menggunakan layanan yang diberikan dari koperasi.

Demikian halnya dengan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” yang beralamat di Jl. Raya Rancaekek – Majalaya No.79 Kode Pos 40382 Desa.Majasetra Kec.Majalaya Kab. Bandung dengan Hak Badan Hukum : No. 10427/BH/PAD/5188-KOP/III/2016 Tanggal, 22 Maret 2016 NIK: 3204120060005.

Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK). “Kamola” saat ini menjalankan unit usaha yang dimilikinya yaitu Unit Simpan Pinjam (USP), Unit Perdagangan dan Unit Pembayaran Listrik. Usaha di Koperasi KKMK Kamola bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Untuk

mempercepat pelayanan kepada anggota dalam pencairanajuan pinjaman dan meningkatkan volume kegiatan usaha sebagai upaya untuk memperoleh keuntungan yang wajar, diantaranya adalah :

#### 1. Unit Simpan Pinjam

##### a) Pinjaman Jangka Panjang (Pjpan),

a. Untuk pengajuan pinjaman jangka panjang bagi anggota baru minimal telah menjadi anggota aktif selama tiga bulan.

b. Besarnya pinjaman SP 2 x simpanan pokok & Simpanan wajib, maksimal pinjaman sebesar Rp. 30.000.000,- (tigapuluh juta rupiah)

c. Besarnya pinjaman SP 3 x simpanan pokok dan simpanan wajib, maksimal pinjaman sebesar Rp. 35.000.000,- (Tigapuluh lima juta rupiah) bagi anggota yang membayar lancar dan tidak pernah telat.

d. Di cicil paling lama 33 bulan/66 per minggu/132 minggu

e. Jasa pinjaman 2% per bulan

f. Provisi 1%.

##### b) Pinjaman jangka pendek (PjKhs),

a. Pinjaman khusus 1x simpanan wajib bagi anggota yang tidak pernah berhenti dalam pembayaran pinjaman SP

b. Pembayaran dicicil paling lama 12 bulan/50 minggu

c. Jasa pinjaman 3% per bulan.

d. Provisi 2%

#### 2. Unit pembayaran Listrik.

Unit pembayaran listrik ini melayani anggota yang ada di Koperasi Konsumen dan Mantan Karyawan Kamola.

### 3. Unit Perdagangan

- a) Perdagangan Konsumsi, adalah barang yang disediakan koperasi bagi anggotanya berupa kebutuhan sehari-hari seperti beras, telur, minyak dll. Yang dapat dibayar secara kredit oleh anggota.
- b) Perdagangan Konsumtif, adalah barang-barang lain dari kebutuhan anggota seperti handphone, TV, Kulkas, mesin cuci dll. Yang juga dapat dibayar secara kredit oleh anggota.
- c) Foto copy, untuk unit fotocopy di koperasi bukan hanya melayani anggota saja tetapi juga melayani non anggota, unit ini letaknya bisa dibilang strategis. karena dekat dengan tempat umum seperti Sekolah Dasar, kantor kecamatan, dan pabrik.
- d) Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi anggota yang membutuhkan kebutuhan konsumsi seperti Beras , Telur, Minyak, dll dengan ketentuan sebagai berikut
  1. Untuk kebutuhan sendiri maksimal nilai konsumsi Rp. 1.000.000
  2. Untuk kebutuhan diperdagangkan kembali maksimal Rp. 8.000.000
- e) Dan barang-barang konsumtif seperti handphone, TV, Kulkas, Mesin cuci dll sebagai berikut :
  1. Untuk pengajuan barang konsumtif yang diperdagangkan kembali Simpanan Wajib minimal Rp. 10.000.000
  2. Untuk kebutuhan sendiri nominal konsumtif maksimal Rp. 35.000.000

### 3. Untuk kebutuhan diperdagangkan kembali maksimal Rp. 100.000.000

Untuk meningkatkan omzet perdagangan, dengan mewajibkan kepada anggota supaya mengadakan transaksi tiap bulan minimal Rp. 300.000 setiap bulan akan tetapi sebagian besar anggota masih tertarik untuk berbelanja di tempat lain daripada di koperasi.

Untuk melayani kebutuhan anggota KKMK Kamola dikelola oleh 5 orang pengurus, 3 orang pengawas dan 7 orang karyawan. Dengan jumlah pengurus yang terbatas serta mengelola beberapa unit usaha, memaksa mereka untuk bekerja lebih untuk melayani anggota di koperasi. Tidak adanya kepengurusan khusus untuk bertanggung jawab pada satu unit tertentu sehingga setiap pekerjaan dilakukan secara bahu-membahu sehingga pelayanan yang di berikan oleh koperasi terhadap anggota masih kurang.

Koperasi KKMK Kamola sejak didirikan pada Tahun 1990 masih aktif dan terus berkembang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya hingga sekarang. Dalam perkembangan jumlah anggota Koperasi KKMK Kamola mengalami peningkatan dalam jumlah anggota. Hingga saat ini jumlah anggota Koperasi KKMK Kamola yaitu berjumlah 558 orang.

Melihat banyaknya jumlah anggota KKMK Kamola tentunya sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota di koperasi dalam memanfaatkan layanan yang disediakan koperasi yaitu unit simpan pinjam, Unit perdagangan dan Unit pembayaran listrik. Apabila partisipasi anggota rendah tentunya akan menjadi ancaman akan keberlangsungan dari unit usaha yang dijalankan oleh Koperasi KKMK Kamola dan berpengaruh juga terhadap pendapatan koperasi.

Oleh sebab itu koperasi harus lebih lagi meningkatkan kualitas pelayanan untuk membangkitkan partisipasi anggota agar setiap tahun supaya seluruh anggota mendapatkan manfaat yang sama karena anggota sebagai pemilik dan pelanggan di koperasi.

Berikut adalah jumlah perkembangan partisipasi pembelian anggota dan Transaksi anggota pada setiap unit usaha KKMK Kamola

**Tabel 1. 1 Perkembangan Tranksaksi Pembeli Anggota**

No	Unit usaha	Perkembangan volume Usaha (Rp)				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Simpan Pinjam	Rp.652.831.100	Rp.756.000.000	Rp.816.660.300	Rp.973.425.064	Rp. 759.993.500
2	Perdagangan	Rp.83.103.744	Rp.128.005.064	Rp.266.161.666	Rp.516.442.555	Rp. 588.976.669
3	Pembayaran listrik	Rp.9.327.700	Rp. 7.941.700	Rp.6.480.800	Rp.5.183.300	Rp. 2.794.350

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat dari perkembangan transaksi, Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola setiap tahunnya, selalu mengalami naik turun yang tidak stabil karena partisipasi anggota yang rendah sehingga mengalami transaksi anggota yang menurun.

#### 1. Unit Simpan Pinjam

Pada tahun 2016-2019 mengalami kenaikan yang signifikan,tetapi tahun 2020 mengalami penurunan. Dapat dilihat dari tahun 2019 sebesar Rp.973.425.064 dan turun menjadi Rp. 759.993.500. Dilihat dari presentasi anggota dari tahun 2019-2020 mengalami penurunan, terbukti dari jumlah anggota yang berpartisipasi di unit ini menurun. hal ini disebabkan kurangnya partisipasi

anggota di unit simpan pinjam sehingga pendapatan koperasi di unit ini mengalami penurunan.

## 2. Unit Pembayaran Listrik

Pada unit pembayaran listrik dari tahun 2016-2020 selalu mengalami penurunan yang cukup drastis, tahun 2016 pendapatannya sebesar Rp.9.327.700 dan tahun 2020 menjadi . Rp. 2.794.350. hal ini disebabkan karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi di unit usaha ini terhadap anggota sehingga partisipasi anggota menurun.

## 3. Unit Perdagangan

Pada unit perdagangan setiap tahun selalu mengalami peningkatan di koperasi. Hal ini di karenakan KKMK Kamola memberi wadah kepada anggota yang ingin membuka usaha di rumah, ada 55 orang anggota yang memiliki warung dan di bantu oleh koperasi. sehingga anggota yang memiliki warung bertransaksi atau membeli barang dagangannya di unit perdagangan dalam jumlah yang besar dan anggota yang memiliki warung juga rutin bertransaksi di koperasi setiap minggu. Dan sebagian besar yang berpartisipasi penuh di unit perdagangan hanya anggota yang memiliki warung saja, sehingga semua anggota belum berpartisipasi di unit perdagangan hal ini dikarenakan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota.

Berikut adalah data perkembangan jumlah anggota yang berpartisipasi di Usaha KKMK Kamola.

**Tabel 1. 2 Perkembangan jumlah anggota yang Berpartisipasi di usaha KKMK Kamola.**

Unit Usaha	Tahun	2016		2017		2018		2019		2020	
	Jumlah anggota/orang	329		344		389		450		558	
unit perdagangan	transaksi konsumsi	84	25%	130	38%	122	33%	122	25%	304	54%
	transaksi konsumtif	51	16%	84	24%	127	33%	211	43%	202	36%
unit simpan pinjam	transaksi Pjpan	290	88%	328	95%	360	92%	455	82%	355	78%
	transaksi Pjkhusus	162	49%	191	55%	188	48%	206	45%	211	38%
Unit Pembayaran listrik		162	25%	84	25%	211	38%	84	24%	51	16%

*Sumber : Laporan RAT Tahun Buku 2016-2020*

Berdasarkan pada tabel 1.2 diatas dapat dilihat perkembangan partisipasi anggota pada usaha KKMK Kamola belum stabil dari tahun 2016 sampai tahun 2020. Pada unit perdagangan kenaikan jumlah anggota yang berpartisipasi masih jauh dengan yang diharapkan oleh koperasi, hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi masih kurang. di Unit simpan pinjam perkembangan jumlah anggota yang berpartisipasi di unit ini tidak stabil dari tahun 2016 sampai tahun 2020, dapat dilihat juga pada tahun 2020 anggota yang berpartisipasi di unit ini mengalami penurunan. Di unit Pembayaran listrik partisipasi anggota tidak stabil dari tahun 2016 – 2020. Pada tahun 2016 – 2017 mengalami kenaikan, tahun 2018 partisipasi anggota mengalami kenaikan, akan tetapi tahun 2019-2020 mengalami penurunan.

Dari data dan uraian diatas dapat di lihat perkembangan partisipasi anggota di usaha KKMK Kamola tidak stabil. Karena anggota yang berpartisipasi pada tiga unit usaha ini hanya sebagian dari jumlah anggota.

Dari ketiga unit usaha yang ada di koperasi yaitu Simpan Pinjam, Unit Pembayaran listrik dan Unit perdagangan belum mencapai target yang sudah ditentukan oleh koperasi. Bahkan masih jauh dari harapan yang telah ditentukan koperasi sehingga partisipasi dapat terbilang rendah di setiap Unit usaha koperasi. Sedangkan harapan koperasi semua anggota dapat bertransaksi penuh di koperasi dengan menggunakan layanan yang diberikan koperasi melalui unit-unit usaha yang disediakan.

Berdasarkan survei pendahuluan dengan melakukan wawancara pada beberapa anggota dan Pengurus koperasi, dapat diduga bahwa penyebab anggota kurang berpartisipasi pada tiga unit usaha di Koperasi KKMK Kamola adalah :

1. Koperasi tidak melakukan promosi kepada anggota.
2. Lokasi koperasi yang cukup jauh dengan anggota
3. Rendahnya kualitas pelayanan dari koperasi sehingga menyebabkan beberapa dari anggota berbelanja kebutuhan sehari-hari mereka diluar dari koperasi.
4. Ketersediaan produk masih kurang, karena terdapat beberapa produk yang kekurangan stok tetapi permintaann anggota banyak.
5. Anggota Koperasi lebih tergiur berbelanja ditempat lain karena mendapatkan penawaran yang lebih menarik daripada di koperasi.

6. Banyaknya pesaing yang menawarkan pinjaman dengan bunga yang sama dan syarat-syarat yang mudah.
7. Kebanyakan anggota membayar listrik secara online
8. Sebagian besar anggota sudah menggunakan token atau listrik pintar.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Prima Sari putri (2011) dan Dhalia Josedina Da Costa Rangel (2019) membuktikan bahwa kalau ukuran kualitas pelayanan dapat diukur dengan marketing mix (Bauran Pemasaran) dengan menggunakan indikator 7P.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan kondisi yang telah diuraikan didalam latar belakang yang terjadi di tiga unit usaha yang mengarah pada pelaksanaan kualitas pelayanan dan berdaarkan penelitian terdahulu maka peneliti merumuskan masalah dengan menentukan judul penelitian yaitu **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Usaha Koperasi KKMK Kamola ?

2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan bagaimana tanggapan anggota terhadap harapan pelayanan yang diberikan oleh Usaha Koperasi KKMK Kamola ?
3. Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh Usaha Koperasi KKMK Kamola untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui perbaikan kualitas pelayanan ?

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

#### **1.3.1 Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang didapat dari KKMK Kamola, kemudian data tersebut selanjutnya diolah sehingga dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan KKMK Kamola.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh KKMK Kamola.
3. Memberikan informasi yang berguna dan sumbangan pemikiran kepada pihak KKMK Kamola dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksud dapat ditinjau dari aspek yang berhubungan dengan aspek keilmuan sedangkan kegunaan praktis dapat ditinjau dari aspek guna laksana.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di KKMK Kamola yang secara khususnya berhubungan dengan manajemen pemasaran.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk koperasi KKMK Kamola sebagai informasi tambahan dalam membuat kebijakan dan membuat keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemasarannya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu refrensi dalam penelitian-penelitian yang akan di lakukan oleh peneliti selanjutnya.