

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan ekonomi merupakan suatu perubahan struktur ekonomi dan usaha-usaha untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Kemiskinan, keterbatasan modal dan rendahnya kualitas sumber daya manusia adalah beberapa contoh masalah pembangunan yang harus diatasi. Dengan adanya pembangunan ekonomi diharapkan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan merangsang proses produksi barang maupun jasa dalam kegiatan masyarakat.

Pembangunan ekonomi adalah proses perubahan yang secara terus menerus melakukan perbaikan dan juga peningkatan kesejahteraan, hal ini tercermin pada badan usaha koperasi dan diharapkan dapat berperan penting dalam pembangunan perekonomian di Indonesia karena sejatinya koperasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang berlandaskan demokrasi ekonomi, hal ini tercantum pada Undang Undang 1945 pada Pasal 33 ayat (4) setelah diamandemen yaitu :

“Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi, berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.”

Badan usaha yang ikut berperan aktif dalam perekonomian salah satunya koperasi yang mempunyai keikutsertaan yang besar dalam mensejahterakan anggota dan non anggota yang ada disekitar koperasian. Di Indonesia, diharapkan koperasi

berkontribusi dalam menciptakan lapangan pekerjaan serta membantu perekonomian masyarakat sekaligus menjadi soko guru perekonomian nasional yang dirumuskan dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (1) yang menyatakan bahwa :

“ Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.”

Koperasi merupakan perwujudan perekonomian yang harus di tunjang dengan pengelolaan organisasi yang baik untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi serta mewujudkan kehidupan demokrasi tentang kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan. Berkembangnya koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota, semakin banyak anggota yang berpartisipasi maka koperasi tersebut semakin berkembang, karena anggota sangat berperan dalam memajukan koperasi. Dimana anggota merupakan pemilik sekaligus pelanggan dalam koperasi yang menentukan arah koperasi. Rapat anggota mempunyai kekuasaan paling tinggi dalam koperasi dalam menentukan dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan koperasi.

Jochen Ropke (2003:52-53) berpendapat bahwa,

“Tipe partisipasi anggota terdiri dari partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber sumber daya yang ada (*resources*), partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan partisipasi dalam berbagai keuntungan (*benefit*).”

Partisipasi anggota merupakan keikutsertaan anggota dalam upaya mengembangkan sebuah koperasi sehingga kepercayaan dan kenyamanan anggota sangat diperlukan salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Ketika koperasi mendapatkan kepercayaan dari anggota dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan anggota, akan terwujud kelayakan untuk lebih memilih

berbelanja dikoperasi daripada di non koperasi. Keloyalannya ini terbentuk dari pelayanan yang memberikan kepuasan kepada anggota secara terus-menerus.

Kualitas pelayanan yang kurang baik akan memberikan rasa tidak nyaman bagi konsumen, dan lama kelamaan akan membuat konsumen beralih ke toko lain. Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat koperasi dituntut untuk dapat bersaing dengan pelaku ekonomi yang lain. Hal ini dipertegas oleh Jiang, Jun, dan Yang, 2016 menyatakan bahwa setiap perusahaan harus menyadari bahwa keadaan konsumen yang loyal merupakan pendukung bagi kesuksesan perusahaan tersebut.

Sebaliknya, ketika terjadi suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen menyebabkan dampak negatif bagi perusahaan (Chou, HSU, dan GOO, 2009). Dampak negatif tersebut menyebabkan konsumen kecewa dan menyesal sehingga konsumen meninggalkan perusahaan dan beralih ke pesaing selain itu konsumen dapat menceritakan keburukan layanan yang diterimanya pada orang lain.

Di Kabupaten Bandung tepatnya di Jalan Cicukang ada sebuah koperasi yaitu Koperasi Karyawan Wijaya Utama yang berada di dalam sebuah pabrik tekstil PT.YUNTEK RAYA. Koperasi ini berdiri sejak tanggal 10 Agustus 1985, dan telah memperoleh badan hukum dengan nomor : 8479/BH/PAD/KWK.10/IX/1997. Sampai saat ini Koperasi ini masih berdiri eksis ditengah persaingan pasar yang ketat. Sampai dengan tahun 2020 anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama berjumlah 359 orang. Dari 359 anggota berdasarkan data, hanya 201 anggota yang berpartisipasi pada Unit Waserda secara rinci data dapat dilihat pada tabel perkembangan jumlah anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama :

Tabel 1.1.
Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama

TAHUN	JUMLAH ANGGOTA SEBELUMNYA (ORANG)	ANGGOTA MASUK (ORANG)	ANGGOTA KELUAR (ORANG)	JUMLAH ANGGOTA (ORANG)	PERKEMBANGAN (PERSENTASE)
2016	281	62	10	333	-
2017	333	31	13	351	5.1%
2018	351	29	22	358	2%
2019	358	14	16	356	(0.7%)
2020	356	38	35	359	0.8%

Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan Wijaya Utama Tahun 2016-2020

Dilihat dari Tabel 1.1 bahwa pada tahun 2020 anggota mengalami kenaikan sebesar 0,8% dari tahun 2019, untuk anggota keluar mengalami fluktuasi dari 5 tahun terakhir, pada tahun 2020 anggota keluar sebanyak 35 orang terdiri dari 30 orang yang hanya keluar 1-2 bulan dan 5 orang lagi yang sudah pensiun. untuk anggota masuk pada tahun 2020 sebesar 38 orang yang terdiri dari 30 orang anggota aktif, 8 orang karyawan PT. Yuntex yang baru bergabung menjadi anggota koperasi dan sisanya adalah anggota yang keluar 1- 2 bulan saja dan kembali masuk. Untuk anggota yang masuk tetapi hal ini tidak diimbangi dengan partisipasi anggota yang tinggi sehingga menyebabkan penurunan pada hasil penjualan Unit Waserda, ketika jumlah anggota meningkat hal ini seharusnya berdampak positif pada hasil penjualan namun kenyataannya berbanding terbalik. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.2
Perkembangan Partisipasi Anggota dan Volume Penjualan Unit Waserda

TAHUN	VOLUME PENJUALAN	TRANSAKSI ANGGOTA	PERSENTASE	TRANSAKSI NON ANGGOTA	PERSENTASE
2016	1,190,905,650	1,165,779,450		25,126,200	
2017	1,034,572,100	1,027,617,900	(12%)	69,542,200	177%
2018	1,182,523,169	1,081,342,169	5%	101,181,000	45%
2019	1,136,003,760	1,034,573,760	(4%)	101,430,000	0.2%
2020	955,470,850	827,812,350	(20%)	127,658,500	26%

Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan Wijaya Utama Tahun 2016-2020

Pada Tabel 1.2 Untuk volume penjualan dari 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi, pada tahun 2016 ke 2017 volume penjualan mengalami penurunan, dan pada tahun 2017-2018 volume penjualan mengalami peningkatan, dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi Rp. 1,136,003,760 dan pada 2020 terjadi penurunan menjadi Rp. 955,470,850 dengan persentase perkembangan cukup jauh dari tahun sebelum sebelumnya yaitu -16%. Untuk transaksi anggota menurun pada tahun 2019 sebesar -4% dan kembali menurun pada tahun 2020 sebesar -20%. Hal ini karena kenaikan jumlah anggota tidak diimbangi dengan partisipasi anggota yang tinggi, sehingga menyebabkan volume penjualan Unit Waserda mengalami penurunan. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara terhadap 5 orang anggota yang dapat dijumpai di lokasi toko, diperoleh jawaban-jawaban seputar partisipasi pembelian anggota dapat diduga bahwa penyebab turunnya partisipasi anggota yang berdampak pada menurunnya volume penjualan, diantaranya ada beberapa alasan, yaitu :

- 1) Pencatatan yang masih manual menyebabkan konsumen anggota antri menunggu pelayanan
- 2) Harga produk lebih mahal dari harga non Koperasi (Indomaret), dilihat dari harga Rokok Sampoerna mild di Koperasi sebesar Rp. 28.000 sedangkan di non Koperasi (Indomaret) yaitu Rp. 25.500
- 3) Penataan produk tidak tertata dengan rapi serta terlambatnya pengadaan barang sehingga stok barang habis. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa beberapa hal tersebut masuk kedalam dimensi kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya yang menjadi dasar penelitian ini adalah penelitian dari Agung Syahrul Mubarak (2019) dengan judul penelitian “Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi kasus pada unit usaha sapi perah susu di Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti Desa Jambu Dipa Kec. Cisarua Kabupaten Bandung Barat“ berdasarkan pembahasannya mengenai unsur kualitas pelayanan seperti bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap volume penjualan toko karena meningkatnya partisipasi Anggota dalam melakukan transaksinya yaitu melakukan setoran susu ke koperasi dan menjadikan anggota lebih loyal ke koperasi.

Menurut Parasuraman (1988) bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi maka karyawan toko perlu menerapkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat mewujudkan loyalitas dan kepercayaan konsumen

dalam upaya meningkatkan partisipasi belanja anggota. Untuk mengetahui lebih jelas tentang penyebab menurunnya partisipasi anggota maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**.

(Studi kasus pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama)

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada koperasi Karyawan Wijaya Utama yang telah diuraikan di latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama.
2. Bagaimana respon dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama
3. Upaya perbaikan kualitas pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan oleh Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama agar partisipasi anggota sebagai pelanggan meningkat.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dari permasalahan yang ada pada koperasi karyawan wijaya utama, maka maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang bermanfaat untuk menganalisis Pelayanan Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Minat Beli Anggota.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Waserda yang telah dilaksanakan oleh Koperasi Karyawan Wijaya Utama.
2. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan yang dirasakan oleh anggota terhadap dimensi kualitas pelayanan pada Unit Waserda.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan Koperasi Karyawan Wijaya Utama untuk pelayanan yang diinginkan agar dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Waserda.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi koperasi, diharapkan dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan terutama bagi perkembangan koperasi, serta menjadi bahan masukan bagi para pengurus dan karyawan koperasi wijaya utama agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Bagi penulis sebagai sarana latihan untuk mempraktekan teori teori yang telah diperoleh dibangku kuliah pada kenyataan di lapangan, baik yang bersifat teoritis atau praktis mengenai usaha koperasi dan sistem kualitas pelayanannya.

3. Bagi pihak-pihak lain, instansi atau peneliti selanjutnya sebagai bahan informasi dan bahan perbandingan serta bahan kajian penelitian lebih lanjut.



IKOPIN