

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan Nasional merupakan suatu proses kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia untuk mencapai masyarakat adil juga makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Terdapat tiga unsur penting dalam tata perekonomian nasional yaitu Koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Sektor-sektor tersebut harus dikembangkan dengan baik di wilayah perkotaan ataupun perdesaan. Perekonomian Indonesia yang didasarkan Pancasila secara lengkap dicantumkan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1, yang menyatakan bahwa : **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”**.

Pasal tersebut menunjukkan bahwa koperasi merupakan soko guru dalam perekonomian Nasional, sebab badan usaha yang merupakan usaha bersama dan berdasarkan atas asas kekeluargaan adalah koperasi. Dengan demikian koperasi seharusnya mempunyai peran yang sangat strategis dalam mengembangkan potensi rakyat untuk menjadikan kehidupan ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokrasi, kebersamaan, kebutuhan dan kekeluargaan.

Koperasi adalah wadah kerjasama ekonomi yang cocok untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Koperasi memiliki nilai-nilai, prinsip dan mekanisme yang dapat menjadi keunggulan sebagai badan usaha untuk menyejahterakan ekonomi anggotanya. Kemajuan koperasi sangat bergantung pada tingkat partisipasi anggota

sebagai pemilik dan pelanggan koperasi itu sendiri, tanpa adanya partisipasi anggota, koperasi akan mengalami banyak kendala dan kemunduran. Dengan adanya kesadaran dari semua anggota koperasi, sangat mendukung dan berperan aktif dalam melakukan transaksi pada setiap unit usaha di koperasi.

Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik di dalam kedudukannya sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan. Artinya di dalam kedudukan anggota sebagai pemilik, anggota terikat dengan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi terhadap koperasi dan kedudukannya sebagai pelanggan yaitu anggota mempunyai hak untuk dipromosikan oleh koperasi melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

Tingkat partisipasi anggota akan lebih efektif lagi jika koperasi mampu memenuhi kebutuhan anggota, sehingga terjadi kesesuaian antara permintaan dengan produk atau output yang dihasilkan oleh koperasi. Selain itu untuk menciptakan tingkat partisipasi anggota yang efektif, koperasi harus mampu menciptakan manfaat ekonomis, yaitu pelayanan barang dan jasa yang efisien, penempatan harga yang kompetitif melalui pengurangan atau penekanan biaya-biaya serta rangsangan penerimaan Sisa Hasil Usaha (SHU) anggota atas kontribusinya.

Dalam program partisipasi dibutuhkan kreativitas dan konsistensi pengurus dan pengelola koperasi, sehingga mendistribusikan permintaan maupun penawaran yang cepat, memberikan fasilitas layanan baik dari sisi fisik maupun fasilitas layanan yang berkaitan dengan keuangan, misalnya kemudahan dalam melakukan

transaksi. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang bisa meningkatkan partisipasi anggota koperasi.

Menurut (Anoraga dan Widiyanti, 1992:111). Terdapat dua faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi yaitu kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha. Faktor utama dalam meningkatkan partisipasi anggota adalah kualitas pelayanan, terdapat dua faktor yang mengharuskan koperasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota yaitu sebagai berikut :

1. Karena adanya tekanan dari pesaing (organisasi non koperasi)
2. Perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat dari adanya perubahan waktu.

Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha koperasi, jika kegiatan usaha koperasi ingin terus bertahan dalam jangka waktu yang panjang, maka koperasi harus melakukan dan memberikan pelayanan terbaik agar para anggota merasa puas dan tercukupi. Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud atau tidak berbentuk sehingga berlangsung sesaat, tetapi dapat dirasakan oleh penerimanya. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan partisipasi anggota ataupun modal koperasi, ukuran berhasilnya koperasi adalah berapa banyak kebutuhan anggota yang dapat dilayani dan dipenuhi oleh koperasi.

Menurut Parasuraman (Fandy Tjiptono 2014:282), mengemukakan ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*) yaitu Reliabilitas (*reliability*) Daya tanggap (*responsiveness*) Jaminan (*assurance*) Empati (*Emphaty*) dan Bukti fisik (*Tangible*), dimensi Kualitas Pelayanan ini meliputi:

1. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, dan akurat.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (keterjaminan), mencakup keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan dan keterjaminan dalam memberikan pelayanan.
4. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam memberikan pelayanan, dan komunikasi yang baik.
5. *Tangible* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, dan sarana komunikasi.

Faktor selanjutnya yang bisa meningkatkan partisipasi anggota koperasi adalah pengelolaan usaha koperasi atau bisnis koperasi. Bisnis koperasi merupakan pertukaran barang dan jasa yang memberikan manfaat terhadap anggotanya. Koperasi berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para anggotanya oleh karena itu, koperasi harus mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh anggota.

Apabila koperasi tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan anggotanya akan banyak bisnis baru yang datang sebagai pesaing. Bisnis baru tersebut datang dan melakukan penyesuaian untuk mengetahui permintaan konsumen, dan membuat produk yang lebih baik. Perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat mendorong koperasi untuk mengantisipasi persaingan yang sangat ketat, sudah seharusnya koperasi yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang.

Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen koperasi memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, semakin banyak

jumlah anggota dan anggota yang melakukan transaksi di koperasi maka akan semakin besar juga potensi pasar total yang akan didapat oleh koperasi. Potensi pasar total adalah jumlah penjualan maksimum yang mungkin dicapai semua perusahaan dalam sebuah industri selama periode waktu tertentu berdasarkan tingkat upaya pemasaran industri tertentu dan kondisi lingkungan tertentu (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2012:141). Untuk mengukur potensi pasar total koperasi dapat menggunakan rumus dari Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:141) dengan rumus sebagai berikut:

$$Q = n \times q \times p$$

Keterangan :

Q = Potensi pasar total

n = Jumlah pembeli di pasar produk spesifik berdasarkan asumsi-asumsi tertentu

q = Kuantitas yang dibeli konsumen kebanyakan (average consumer)

p = Harga unit rata-rata

Pada Primer Koperasi Angkatan Udara (PRIMKOPAU) Bakti Makmur Mako Korpaskhas, yang berlokasi di Jalan Hercules II, Desa Sulaiman, Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung, tepatnya di Lanud Sulaiman Bandung. Koperasi ini berdiri pada tanggal 14 oktober 1984 dengan berbadan Hukum No. 8019/BH/PAD/518-KOP/PI/2003 tanggal 10 Juni 2003, koperasi ini termasuk kedalam koperasi fungsional karena anggotanya terdiri dari pegawai-pegawai instansi atau kantor tertentu. Adapun unit usaha yang dikelola oleh PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas yaitu:

1. Unit Simpan Pinjam

Unit Simpan Pinjam bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota dimana bila anggota membutuhkan pinjaman uang dengan bunga yang lebih rendah ataupun bila anggota mempunyai uang yang lebih dan ingin menyimpan uangnya sekaligus meningkatkan perannya sebagai anggota koperasi yang baik sebagai pemilik atau pelanggan.

Unsur-unsur pada Simpanan :

- a. Simpanan Pokok.
- b. Simpanan Wajib.
- c. Simpanan Sukarela.

Unsur-unsur pada Pinjaman

- a. Pinjaman Darurat.
- b. Pinjaman Biasa.

2. Unit Toko

Unit toko adalah unit usaha yang merupakan bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan pokok anggota pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas. Unit toko menyediakan berupa barang-barang konsumsi seperti kebutuhan pokok sehari-hari anggota seperti beras, minyak, makanan-makanan lain sebagainya dan menyediakan juga beberapa barang konsumtif seperti barang elektronik berikut menyediakan beberapa kebutuhan anggota TNI seperti baju olahraga, sabuk dan perlengkapan lainnya.

3. Unit Jasa

Unit jasa merupakan salah satu unit usaha yang dikelola oleh PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas, unit usaha ini mencakup kegiatan jasa

(pelayanan) yaitu jasa cukur, jasa kantin, dan gas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan anggota. Dalam pelayanan unit jasa harus berusaha melakukan kegiatan yang bisa memberikan pelayanan yang maksimal, agar partisipasi anggota dapat meningkat.

Berikut adalah data perkembangan volume usaha pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas :

Tabel 1.1. Perkembangan Volume Usaha pada setiap Unit Usaha pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas

Tahun	Unit Usaha		
	Unit simpan pinjam	Unit Toko	Unit Jasa
2015	Rp. 392.140.050	Rp. 112.205.700	Rp. 175.650.000
2016	Rp. 447.331.900	Rp. 155.046.426	Rp. 173.896.140
2017	Rp. 500.065.990	Rp. 181.888.150	Rp. 172.284.992
2018	Rp. 584.075.850	Rp. 195.244.700	Rp.343.882.200
2019	Rp. 568.040.109	Rp. 165.703.230	Rp.319.927.000

Sumber: Laporan RAT 2015-2019

Berdasarkan data tabel 1.1. dapat diketahui bahwa volume usaha pada unit simpan pinjam dan unit toko PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas setiap tahunnya cenderung mengalami peningkatan, berbeda dengan unit jasa yang setiap tahunnya mengalami fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan.

Dalam kegiatan penelitian ini, peneliti hanya menganalisis pada unit jasa saja, karena unit jasa adalah salah satu unit yang mengutamakan pelayanan kepada seluruh anggota koperasi dan dilihat dari volume usahanya setiap tahun unit jasa

cenderung mengalami penurunan. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik untuk meneliti pada unit jasa.

Fenomena yang ada di unit jasa adalah masih sulitnya untuk mengembangkan usaha supaya menjadi besar dan variatif, karena jasa yang terdapat pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas diduga masih belum memenuhi keinginan anggotanya dalam hal memberikan pelayanan. Adanya keluhan dari anggota dalam pelayanan unit jasa yaitu ketika ada antrian di jasa cukur rambut kurangnya fasilitas yang disediakan seperti kursi untuk anggota menunggu pada saat terjadi antrian dan ketika anggota ingin membeli gas seringkali ada ketidak tepatan dari pihak penyedia gas di unit jasa dalam *mere-stock* ulang gas, sehingga sebagian anggota ada yang memutuskan membeli gas ke warung-warung terdekat disekitar kawasan Lanud Sulaiman. Faktor tersebut dapat menjadi indikasi rendahnya partisipasi anggota di unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.

Adapun tabel data transaksi anggota pada unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas :

IKOPIN

Tabel 1.2. Data Transaksi Anggota Unit Jasa pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas Tahun 2015-2019

Unit Jasa	Tahun	2015		2016		2017		2018		2019	
	Jumlah Anggota	511		449		503		656		568	
		Orang	%								
Jasa Cukur	Jumlah yang bertransaksi	159	31 %	152	34 %	179	36 %	198	30 %	183	32 %
Jasa Gas	Jumlah yang bertransaksi	126	25 %	103	23 %	132	26 %	174	27 %	139	24 %
Jasa Kantin	Jumlah yang bertransaksi	285	56 %	290	64 %	345	68 %	417	63 %	405	71 %

Sumber: Laporan RAT 2015-2019

Berdasarkan data tabel 1.2. menunjukkan bahwa partisipasi anggota pada jasa cukur dan jasa gas belum sepenuhnya maksimal, dilihat dari jumlah persentase anggota yang bertransaksi secara aktif masih kurang dari 50% berbeda dengan jasa kantin dimana tingkat perkembangan transaksinya positif, sedangkan harapan koperasi semua anggota dapat bertransaksi sepenuhnya disemua jasa yang disediakan oleh unit jasa. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa partisipasi anggota yang diharapkan koperasi belum sepenuhnya terealisasi, karena kenyataannya anggota koperasi yang menjadi target pasar belum sepenuhnya berpartisipasi.

Berikut tabel data perbandingan potensi pasar dan realisasi pendapatan unit jasa pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3. Data Perbandingan Potensi Pasar dan Realisasi Pendapatan Unit Jasa pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas tahun 2015-2019

Tahun	Potensi Pasar Unit Jasa	Realisasi Pendapatan Unit Jasa	Persentase %	Keterangan
2015	Rp. 692.916.000	Rp. 175.650.000	25,34%	Belum Terealisasi
2016	Rp. 608.844.000	Rp. 173.896.140	28,56%	Belum Terealisasi
2017	Rp. 706.212.000	Rp. 172.284.992	24,39%	Belum Terealisasi
2018	Rp. 984.000.00	Rp. 343.882.200	34,94%	Belum Terealisasi
2019	Rp. 852.000.000	Rp. 319.927.000	37,55%	Belum Terealisasi

Sumber : Pengolahan Data dan Laporan RAT 2015-2019

Berdasarkan data tabel 1.3. dapat diketahui bahwa realisasi pendapatan unit jasa dari tahun 2015-2019 mengalami fluktuatif. Apabila dibandingkan dengan hasil perhitungan potensi pasar, realisasi pendapatan unit jasa masih terpaut jauh di bawah hasil perhitungan potensi pasar total. Dengan demikian menunjukkan bahwa belum terealisasinya pendapatan maksimum yang harus didapat oleh unit jasa, hal tersebut menjadi indikasi masih kurang maksimalnya atau belum sepenuhnya anggota berpartisipasi di dalam semua jasa (pelayanan) yang disediakan oleh unit jasa koperasi.

Pada penelitian sebelumnya yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Jean Elika dan Yunia Wardi yang dipublikasikan di Ejournal.unp.ac.id dengan judul yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota”. Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jean Elika dan Yunia Wardi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara

signifikan terhadap meningkatnya partisipasi anggota Koperasi baik secara simultan ataupun parsial. Pelayanan dan juga partisipasi adalah satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lainnya, karena di dalam pelaksanaannya butuh usaha agar kedua unsur tersebut bisa berjalan sesuai dengan apa yang dituju dan ingin dicapai koperasi dalam rangka menyejahterakan anggotanya.

Jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota sudah maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan, seharusnya partisipasi anggota dapat meningkat karena pada dasarnya tujuan utama koperasi adalah menyejahterakan anggotanya. Berdasarkan fenomena dan uraian latar belakang penelitian di atas maka akan dilakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Jasa dalam upaya meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas ?
2. Bagaimana tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas ?
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit jasa di PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.
2. Untuk mengetahui tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.
3. Untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas, untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini :

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen bisnis khususnya mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para pengurus dan karyawan koperasi, sebagai bahan evaluasi dalam kegiatan pelaksanaan usaha dan

sistem manajemennya agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan kebijaksanaan pengambilan keputusan di masa mendatang.



IKOPIN