

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan gobalisasi yang harus dihadapi membuat kita harus siap dan memiliki bekal untuk menghadapinya. Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengelolaan sumber daya yang terarah dan terpadu serta dimanfaatkan sepenuhnya untuk kesejahteraan seluruh masyarakat. Tersedianya sumber daya alam, manusia, dan teknologi tidak serta merta menjadi jaminan bahwa kemajuan akan mudah diraih. Salah satu hal yang penting untuk ditingkatkan adalah pembangunan perekonomian nasional. Pembangunan perekonomian nasioanal bertujuan untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian melalui peningkatan kualitas kehidupan manusia, seluruh kemampuan dan potensi yang ada harus dimanfaatkan untuk membantu pertumbuhan ekonomi nasional. Salah satu langkah dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi adalah melalui pengembangan koperasi yang menjadi penggerak tatanan perekonomian nasional.

Koperasi adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang memiliki tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi adalah soko guru perekonomian nasional, dimana Koperasi dijadikan pilar atau tulang punggung perekonomian dan Koperasi diharapkan dapat berperan aktif dalam mewujudkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi sebagai salah satu lembaga penggerak ekonomi rakyat di Indonesia sebagaimana

menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 1 ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut:

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang- seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”.**

Definisi tersebut menjelaskan bahwa Koperasi merupakan suatu bentuk organisasi ekonomi rakyat, yang dimana didalamnya terdapat kumpulan orang yang memiliki tujuan untuk mengelola suatu usaha yang dituangkan dalam suatu bentuk kerja sama yang dikelola bersama dengan harapan dapat memperbaiki kehidupan yang lebih baik, dalam arti untuk meningkatkan kesejahteraan anggota.

Dalam Koperasi penjualan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Basu Swastha DH (1998), “Praktek penjualan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi dan kemampuan penjual, kondisi pasar, kondisi organisasi perusahaan, modal dan faktor lain ” Artinya dalam oprasional penjualan dikoperasi kondisi dan kemampuan Koperasi yaitu pelayanan pada Koperasi dapat mempengaruhi meningkatnya penjualan dan patisipasi anggota sebagai pelanggan.

Salah satu Koperasi yang ikut mengembangkan dan memperjuangkan perekonomian nasional adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) Budidaya. Koperasi Serba Usaha (KSU) Budidaya didirikan pada tanggal 12 juli 1978. Pada awal berdirinya belum ada kantor yang tetap untuk KSU Budidaya, yang ada adalah kantor yang berpindah-pindah dari satu garasi ke garasi lain dan kemudian di

sebuah garasi di rumah milik H. Djamhur di Jalan Rajamantri Kidul nomor 5 Bandung menjadi kantor dengan cari disewa.

Setahun setelah berdirinya KSU Budidaya, Departemen Perdagangan dan Koperasi Republik Indonesia menerbitkan Akte Hak Badan Hukum KSU Budidaya nomor : 6955/BH/DK-10/1 tanggal 17 Agustus 1979. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.9/1995 dan Surat Keputusan Menteri Koperasi dan Pembina Usaha Kecil RI NO.226/Kep/M/V/1996 serta perkembangan organisasi Koperasi, maka KSU Budidaya membentuk unit toko dan simpan pinjam. Kepala Kantor Wilayah Koperasi Provinsi Jawa Barat melengkapi status hukum KSU Budidaya dengan Nomor : 132/Kop/DK-10/VIII-1979, tanggal 17 Agustus 1979 tentang Pengesahan KSU Budidaya sebagai Badan Hukum.

Adapun unit usaha yang dijalankan oleh KSU Budidaya antara lain:

1. Unit Usaha Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Toko
3. Unit Usaha Laundry
4. Unit Usaha Pujasera
5. Jasa Pembayaran Token Listrik

Dari kelima unit usaha tersebut penulis hanya akan membahas pada Unit Usaha Toko saja, alasan peneliti memilih untuk membahas pada Unit Usaha Toko karena unit ini dinilai dari kualitas pelayanan yang kurang baik sehingga menyebabkan penjualan pada unit usaha dilihat dari RAT 3 tahun kebelakang

mengalami penurunan, sehingga peneliti akan menilai bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan yang berbelanja di Unit Usaha KSU Budidaya.

Pada awal berdirinya, yaitu pada tahun 1978, jumlah anggota yang tercatat mencapai 36 orang dan terus bertambah setiap tahunnya hingga mencapai jumlah 302 anggota per 31 Desember 2008. Walaupun jumlah anggota sebanyak 302 orang, sebetulnya yang tercatat pada buku anggota sebanyak 1005 orang. Jumlah tersebut antar lain anggota aktif. Anggota non aktif, terdaftar, tidak aktif, keluar/pindah dan meninggal.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya Tahun 2017-2019**

Keterangan	Tahun		
	2017 (Orang)	2018 (Orang)	2019 (Orang)
Anggota masuk	5	4	9
Anggota keluar	43	17	6
Jumlah	248	235	238

*Sumber buku RAT KSU Budidaya tahun 2017-2019*

Dari data tabel 1.1 dapat dilihat pertumbuhan jumlah anggota dari tahun ketahun mengalami pertumbuhan fluktuatif dan cenderung menurun. Jumlah anggota terbanyak pada tahun 2017 yaitu sebanyak 248 orang, sedangkan jumlah anggota pada tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 235 orang dan naik kembali pada tahun 2019 sejumlah 238 orang.

Terdapat indikasi yang menyebabkan banyak anggota yang keluar tiap tahunnya dikarenakan adanya yang meninggal dunia, berpindah tempat tinggal, dan karna kurang puasanya anggota dengan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Pada tahun 2017 KSU Budidaya melakukan pengembangan kinerja di unit usaha toko, upaya yang dilakukan adalah menambah jumlah karyawan,

perbaikan sistem computer toko, administratif gudang, dan sistem serah terima kasir.

Berikut adalah data realisasi transaksi anggota pada unit toko KSU Budidaya pada tahun 2017-2019 sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Realisasi Transaksi Anggota Unit Usaha Toko KSU Budidaya**

Tahun	Rencana Anggaran Transaksi Anggota	Realisasi Transaksi Anggota	△ (%)
2017	Rp.176.000.000	Rp100.716.150	
2018	Rp.165.000.000	Rp143.161.223	42,1%
2019	Rp.160.000.000	Rp148.282.299	3,5%

*Sumber laporan RAT KSU Budidaya tahun 2017-2019*

Berdasarkan data di atas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2017 transaksi anggota sebesar Rp 100.716.150 mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebesar 42,1% sehingga menjadi Rp 143.161.223 dan pada tahun 2019 juga mengalami kenaikan sebesar 3,5% hingga menjadi Rp 148.282.299. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penjualan dari tahun 2017 sampai 2019 mengalami kenaikan tetapi kenaikan transaksi yang terjadi setiap tahun belum mencapai target yang telah ditentukan oleh Koperasi.

Dapat dilihat bahwa nilai pengeluaran perkapita khususnya makanan di Kota Bandung pada tahun 2019 sebesar Rp.769.858 perbulannya. Jika dihitung berdasarkan tingkat pengeluaran perkapita dan jumlah anggota yang melakukan transaksi pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya Potensi pasar yang diperoleh mencapai Rp.572.774.352. Diperkirakan rata-rata transaksi yang dilakukan oleh anggota setiap harinya sejumlah Rp 25.000. Data diatas dapat membantu Unit Usaha Toko KSU Budidaya dalam menyeimbangkan permintaan anggota terhadap barang dan mengetahui besarnya peluang dalam anggota dalam

berbelanja.

**Tabel 1.3 Perkembangan Partisiapasi Anggota Pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya**

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Anggota Aktif yang Bertansaksi (Orang)	Keaktifan anggota %
2017	248	197	70%
2018	235	188	80%
2019	238	191	80%

*Sumber laporan RAT KSU Budidaya tahun 2017-2019*

Berdasarkan data di atas kita ketahui pada tahun 2017 yang partisipasi di unit usaha toko sebanyak 197 orang dengan keaktifan anggota sebesar 70%. Pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 188 orang dengan keaktifan anggota sebesar 80% dan pada tahun 2019 mengalami sedikit kenaikan menjadi 191 orang dengan keaktifan anggota sebesar 80%, sehingga terdapat indikasi bahwa jumlah anggota yang berpartisipasi pada unit usaha toko mengalami pertumbuhan yang fluktuatif cenderung menurun.

Diduga penyebab turunya partisipasi anggota sebagai pelanggan dari hasil wawancara dengan 3 orang anggota koperasi, dari hasil observasi rendahnya anggota dalam berbelanja adalah karena kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para anggota.

Setelah dilakukannya observasi dikoperasi dan hasil dari wawancara ternyata produk yang dijual pada Unit Usaha Toko banyak produk yang tidak lengkap sehingga para anggota lebih memilih berbelanja ditempat lain, karena hal tersebut. produk yang disediakan oleh Koperasi juga sangat terbatas sehingga para anggota yang ingin berbelanja tidak mendapatkan produk yang diinginkan. Waktu

operasional Unit Usaha Toko juga sangat singkat sehingga menyebabkan anggota malas untuk berbelanja dikoperasi. Harga pada produk yang dijual juga berbeda dengan harga jual di tempat lain meskipun hanya sedikit perbedaannya tetapi anggota lebih memilih produk yang dijual dengan harga yang lebih rendah. Dan lokasi unit usaha toko tersebut sangat kecil, sehingga berdampak bagi anggota kurang nyaman saat berbelanja.

Dilihat dari penelitian sebelumnya oleh Jackson R.S. Weenas pada tahun 2013 dengan judul Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta dan menurut penelitian sebelumnya oleh Sarini Kudo pada tahun 2013 dengan judul Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza dalam kedua penelitian ini kualitas pelayanan menjadi salah satu indikasi seorang pelanggan melakukan transaksi dalam pembelian suatu produk.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menggali lebih dalam lagi tentang objek yang akan diteliti dan penting untuk melakukan penelitian, sehingga mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.** (Studi Kasus pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya Buah Batu, Bandung)

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan ditemukan permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Toko KSU Budidaya.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Toko KSU Budidaya.
3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Toko dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat fenomena yang didapatkan di Unit Usaha toko berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

Maksud dari penelitian ini akan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan unit usaha toko KSU Budidaya.

1. Memperoleh gambaran pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Toko.
2. Mengetahui tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapannya atas pelayanan di Unit Usaha Toko.

3. Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Toko dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota. KSU Budidaya yang secara khususnya berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

Kegunaan penelitian bagi koperasi yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dikoperasi terhadap seluruh anggota agar partisipasi anggota sebagai pelanggan terus meningkat di KSU Budidaya.

