

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Lebih lanjut dalam penjelasan UU RI No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian bahwa koperasi adalah badan usaha yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar atas asas kekeluargaan. Dalam Pelaksanaannya, Koperasi diharapkan mampu membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya, yaitu memiliki sifat keanggotaan di mana para anggota koperasi di samping sebagai pemilik juga sebagai pelanggan atau pengguna produk barang atau jasa yang ditawarkan koperasi. Tumbuh dan berkembangnya suatu koperasi dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang ditunjukkan kepada anggotanya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan dasar bagi kegiatan atau pekerjaan jasa.

Inti dari produk yang ditawarkan oleh kegiatan atau pekerjaan jasa adalah pelayanan yang berkualitas, dan pelayananlah yang dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran.

Ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan. Menurut Zeithmal dan Bitner (2006:116-119) dalam <https://www.google.co.id/amp/s/iputujuniarthasemaraputra.wordpress.com/2012/09/23/dimensi-kualitas-layanan/amp/> menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang umum digunakan dalam mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Kepedulian (*Emphaty*)

Koperasi tentunya harus meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanannya secara sinergi dan memanfaatkan segala instrumen yang dimiliki koperasi seoptimal mungkin. Dalam hal ini pelayanan merupakan kunci pokok untuk memenuhi tuntutan tersebut. Maka, diperlukan transaksi anggota yang baik di setiap unit usahanya agar dapat memenuhi tuntutan yang diinginkan koperasi, sehingga koperasi mampu bersaing khususnya dengan koperasi lain.

Dalam transaksi anggotanya, baik itu secara langsung ataupun tidak langsung, banyak koperasi yang kurang tepat dalam mencapai sasaran atau tujuannya. Hal ini dikarenakan buruknya kualitas jasa (pelayanan) koperasi sebagai penerapan manajemen terhadap anggotanya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan mempunyai peranan yang sangat signifikan dan merupakan hal yang

mutlak dilakukan karena akan berpengaruh khususnya bagi setiap unit usaha niaga koperasi.

Pelayanan yang kurang dapat mempengaruhi pertumbuhan unit usaha niaga suatu koperasi, sehingga unit usaha koperasi perlu memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap transaksi anggotanya.

Berikut ini merupakan laporan RAT Koperasi Pemerintah Kota Bandung Tahun 2013-2017 yang penulis dapatkan sebagai gambaran mengenai perkembangan koperasi dari Koperasi Pemerintah Kota Bandung.

**Tabel 1.1.**

**Laporan RAT Koperasi Pemerintah Kota Bandung 2013-2017**

Tahun	Barang yang dijual		Penerimaan Angsuran		Rencana Pendapatan Jasa		Realisasi Jasa	
	Nilai Barang yang disalurkan (Rp)	Persentase perbandingan dengan tahun sebelumnya (%)	Angsuran yang diterima (%)	Persentase perbandingan dengan nilai barang yang disalurkan (%)	Pendapatan Jasa yang direncanakan (Rp)	Persentase perbandingan dengan nilai barang yang disalurkan (%)	Jumlah Realisasi Jasa (Rp)	Persentase perbandingan dengan rencana pendapatan jasa (%)
2013	629.818.769	-	826.211.570	31.18	300.000.000	52.36	203.375.505	32.21
2014	629.818.769	0	643.396.656	2.15	306.000.000	51.41	163.833.706	46.45
2015	685.155.732	0.09	715.061.677	4.36	252.000.000	63.22	182.599.016	27.54
2016	1.082.677.394	58.01	753.415.123	30.41	252.000.000	76.72	196.306.948	22.10
2017	3.191.999.731	194.82	2.299.337.884	27.41	276.480.000	91.33	353.543.122	27.87

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Pemerintah Kota Bandung 2013-2017*

Berdasarkan laporan RAT di atas, menunjukkan bahwa pada dasarnya nilai barang yang disalurkan mengalami peningkatan setiap tahunnya terutama pada tahun 2017 yang persentase peningkatannya sangat tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, sedangkan perbandingan penerimaan angsuran dengan nilai barang yang disalurkan mengalami penurunan hampir di setiap tahunnya, kecuali pada tahun 2015 yang mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu tahun 2014. Selain itu, persentase perbandingan rencana pendapatan jasa dengan nilai barang yang disalurkan pada tahun 2014 sempat mengalami kenaikan dari tahun 2013, tetapi pada tahun 2015 dan tahun berikutnya terus mengalami penurunan, sedangkan persentase perbandingan jumlah realisasi jasa dengan rencana pendapatan jasa hanya mengalami penurunan pada tahun 2014, tetapi pada tahun 2015 dan tahun berikutnya terus mengalami peningkatan. Berdasarkan hal tersebut, penulis beranggapan bahwa permasalahan yang terjadi dikarenakan kualitas pelayanan yang belum optimal diberikan oleh unit usaha koperasi, sehingga mempengaruhi transaksi para anggotanya.

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu pengurus Koperasi Pemerintah Kota Bandung untuk mengetahui tanggapannya terhadap kualitas pelayanan dan transaksi anggota di Koperasi Pemerintah Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis mendapatkan informasi bahwa sebelumnya pernah ada anggotanya yang memberikan kritik karena merasa tidak nyaman dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh salah satu pegawai unit usaha koperasi, sehingga hal ini mempengaruhi transaksi dari anggotanya tersebut. Hal ini menjadi sebuah pelajaran dan gambaran bahwa pelayanan

sangatlah penting dan harus diberikan seoptimal mungkin kepada anggotanya karena akan mempengaruhi transaksi anggota. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Transaksi Anggota Sebagai Refleksi Kualitas Pelayanan Koperasi”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah mengenai tentang bagaimana transaksi anggota di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung sebagai wujud proses tercapainya kualitas pelayanan unit usaha itu sendiri di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung. Maka permasalahan yang terjadi dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana transaksi anggota di unit niaga koperasi pegawai pemerintah kota Bandung.
2. Bagaimana kualitas pelayanan di unit niaga koperasi pegawai pemerintah kota Bandung.
3. Bagaimana transaksi anggota sebagai refleksinya oleh kualitas pelayanan di unit niaga koperasi pegawai pemerintah kota Bandung.

IKOPIN

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

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud Penelitian ini adalah untuk mengetahui proses bagaimana transaksi anggota sebagai refleksi kualitas pelayanan.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan anggota dalam melayani anggotanya

1. Untuk mengetahui adanya transaksi anggota unit niaga di koperasi pegawai pemerintah kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan unit niaga di koperasi pegawai pemerintah kota Bandung.
3. Untuk mengetahui adanya transaksi anggota sebagai refleksi kualitas pelayanan unit niaga di koperasi pegawai pemerintah kota Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat di manfaatkan oleh pihak-pihak sebagai berikut :

#### **1.4.1. Teoritis**

Secara teoritis kegunaan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mengembangkan ilmu pengetahuan penulis dan menjadi ilmu tambahan masukan bagi pengembangan ilmu manajemen dalam bidang bisnis khususnya mengenai ilmu manajemen bisnis.

#### **1.4.2. Praktis**

Secara praktis kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau masukan bagi pihak yang terlibat di Koperasi pegawai pemerintah kota bandung (KPKB), tepatnya di unit usaha niaga.

