

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berasaskan kekeluargaan dengan memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Peran koperasi adalah untuk memenuhi kebutuhan barang dan/atau jasa bagi para anggotanya, baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Koperasi merupakan basis ekonomi yang sangat berkaitan dengan gotong royong diharapkan dapat menempati tempat dan posisi yang penting. Seperti tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pasal 33 Ayat (1) yang menyatakan bahwa:

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

Artinya usaha bersama, tujuan bersama demi hasil untuk bersama, semua dilakukan secara bersama dan direncanakan secara musyawarah dalam Rapat Anggota yang merupakan struktur tertinggi dalam koperasi.

Serta pengertian dan tujuan koperasi menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab I Pasal 1 ayat 1, yang berbunyi:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi

sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.”

Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa koperasi merupakan sekumpulan orang perorangan atau badan usaha yang mempunyai tujuan yang sama, yang mana kegiatan atau aktivitasnya adalah untuk memenuhi segala kebutuhan anggota. Serta 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 di atas dapat disimpulkan bahwa koperasi dibentuk sebagai gerakan ekonomi kerakyatan yang berlandaskan atas asas kekeluargaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan cara memenuhi kebutuhan anggota. Namun, tentunya hal di atas tidak akan terjadi apabila tidak adanya kerjasama dan partisipasi aktif anggota. Maksud dari kata kerjasama di sini adalah koperasi memberikan apa yang dibutuhkan oleh anggota dan anggota memanfaatkan apa yang disediakan koperasi serta anggota ikut berpartisipasi aktif untuk memajukan atau mensejahterakan koperasinya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya adalah dengan menghadirkan unit-unit usaha yang dibutuhkan oleh anggota, salah satunya yaitu unit perdagangan. Keberlangsungan unit usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggota dalam mendukung dan memanfaatkan

layanan yang ditawarkan, oleh karena itu keberhasilan usaha koperasi sangat ditentukan oleh partisipasi anggota koperasi. Partisipasi yang ideal dirumuskan Herman Soewardi (1989:396) sebagai berikut:

“Partisipasi adalah keikutsertaan anggota secara menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijaksanaan arah dan langkah usaha, dalam pengawasan terhadap jalannya usaha, dalam permodalan usaha, dalam memanfaatkan pelayanan usaha dan dalam menikmati sisa hasil usaha.”

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majalaya Mulia yang disahkan dengan Akta Pendirian Nomor: 230/BH/518-KOP/V/1999 tanggal 03 Mei 1999 yang beralamat di JL. Cipaku No. 87 Majalaya merupakan koperasi yang beranggotakan Pegawai Negeri Sipil yang memiliki unit rekanan, perdagangan, dan simpan pinjam yang dikelola oleh 17 karyawan, 3 pengurus, dan 3 pengawas

Kegiatan usaha KPRI RSUD Majalaya Mulia yang dilaksanakan selama tahun 2018 terdiri dari:

1. Unit Rekanan
2. Unit Perdagangan
3. Unit Simpan Pinjam

KPRI RSUD Majalaya Mulia sejak didirikan pada Tahun 1999 masih aktif dan terus berkontribusi dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya hingga saat ini. Dalam perkembangan jumlah anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia mengalami peningkatan dalam jumlah anggota. Hingga saat ini jumlah anggota di KPRI RSUD Majalaya Mulia yaitu berjumlah 583 orang.

Melihat banyaknya jumlah anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia tentunya hal ini sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang disediakan koperasi dalam hal ini Unit perdagangan, Unit simpan pinjam, dan Unit rekanan. Apabila partisipasi anggota rendah maka tentunya menjadi ancaman akan keberlangsungan dari unit usaha yang dijalankan oleh KPRI RSUD Majalaya Mulia.

Unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia bergerak dalam bidang usaha eceran dan berfungsi untuk menyediakan berbagai kebutuhan pokok sehari-hari dan kebutuhan lainnya. Sehingga para anggota dapat dengan mudah untuk mendapatkannya di Koperasi. Pembelian yang diterapkan oleh Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia yaitu pembelian secara kredit dan tunai, dimana setiap anggota dapat berbelanja semua kebutuhannya yang tersedia pada Unit Usaha Perdagangan dan kemudian akan dicatat setiap transaksi anggota dan untuk pembelian secara kredit akan dilakukan pemotongan gaji karyawan sesuai dengan besaran transaksi.

Adapun perkembangan partisipasi anggota di Unit Perdagangan selama 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota di Unit Perdagangan

Tahun	Jumlah Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia (Orang)	Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (orang)	Persentase Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (%)
2013	435	302	69,4
2014	462	290	62,8
2015	485	332	68,4
2016	542	369	68,1
2017	583	362	62,1

Sumber: Laporan RAT koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2013– 2017

Dilihat dari jumlah anggota yang berbelanja pada tabel 1.1 diatas dapat dideskripsikan dari tahun 2013-2017 terlihat jumlah anggota yang berpartisipasi di Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia relatif masih rendah yaitu baru 62,1% sedangkan menurut Agus Heryadi, SE selaku Staff Manager KPRI RSUD Majalaya Mulia ini menargetkan partisipasi yaitu sebesar 80% sampai dengan 100%. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi belum optimal dalam melayani kebutuhan anggota karena sejumlah anggota masih banyak yang berbelanja di luar koperasi.

Adapun mengenai perkembangan volume transaksi Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Perkembangan Penjualan pada Unit Perdagangan

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Transaksi Anggota (Orang)	Volume Transaksi Anggota (Rp)	Rata-rata transaksi per orang perbulan
2014	435	302	1.335.020.000	255.750
2015	462	290	1.551.182.000	279.795
2016	485	332	1.878.353.000	322.741
2017	542	369	1.972.548.000	303.282
2018	583	362	2.006.580.000	286.818

Sumber : Laporan RAT koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2014– 2018

Pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa volume transaksi pada Unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia mengalami peningkatan omzet walaupun setelah melakukan wawancara dengan Agus Heryadi, SE selaku Staff Manager KPRI RSUD Majalaya Mulia target pada tahun 2018 adalah sebesar Rp.2.016.500 dan setiap tahunnya rata-rata anggota yang berpartisipasi menurun. Dari data yang diperoleh dari survey pendahuluan ke konsumen rata-rata belanja bulanan diperkirakan sekitar Rp.400.000 sampai dengan Rp.600.000. Jika dilihat rata-rata transaksi anggota yang bertransaksi perorang perbulan relatif masih rendah yaitu sebesar Rp.286.818. Kurangnya partisipasi anggota pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia setelah dilakukan observasi secara langsung pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia, dapat diduga bahwa masih kurangnya partisipasi anggota pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia terjadi karena ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh KPRI RSUD Majalaya Mulia. Belum

optimalnya partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia ini berdasarkan survey pendahuluan diduga karena:

1. Ketanggapan pramuniaga kurang cepat, seperti lambatnya dalam proses transaksi pembayaran dikarenakan hanya 1 pramuniaga yang bertugas melayani anggota dan *nonanggota*
2. Beroperasi setiap hari Senin – Jumat dengan pelayanan dimulai dari pukul 07.00 – 15.00 WIB. Sementara jam kerja di RSUD Majalaya adalah 24jam
3. Harga yang ditetapkan koperasi cenderung mengikuti harga pasar atau cenderung sama dengan toko lain
4. Ketersediaan barang dagang masih kurang banyak
5. Merek yang tersedia kurang beragam, dalam satu jenis produk masih sedikit pilihan merk yang ditawarkan
6. Jenis produk yang masih belum lengkap.

Dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang dikemukakan oleh pelanggan itu mengarah kepada konsep pelayanan. Maka berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini mengkaji mengenai: Analisis Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka pokok permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan oleh Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

2. Bagaimana tanggapan anggota yang berpartisipasi terhadap pelaksanaan pelayanan dan bagaimana tanggapan anggota yang berpartisipasi terhadap harapannya mengenai pelaksanaan pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
3. Bagaimana penilaian anggota yang tidak aktif terhadap pelaksanaan pelayanan dan bagaimana harapan anggota yang tidak aktif terhadap pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
4. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan yang diinginkan agar dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Usaha Perdagangan melalui perbaikan pelayanan.

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.2.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia dalam upaya meningkatkan partisipasi pembelian anggota.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan pelayanan oleh Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
2. Tanggapan anggota yang berpartisipasi terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota yang berpartisipasi terhadap harapannya mengenai

pelaksanaan pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

3. Penilaian anggota yang tidak aktif terhadap pelaksanaan pelayanan dan bagaimana harapan anggota yang tidak aktif terhadap pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan yang diinginkan agar dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Usaha Perdagangan melalui perbaikan pelayanan.

1.3 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi aspek guna laksana.

1.3.1 Kegunaan Teoritis

Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Koperasi khususnya Manajemen Pemasaran mengenai dalam meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Perdagangan yang dikelola koperasi.

1.3.2 Kegunaan Praktis

Selain itu hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan atau dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan atau masukan khususnya untuk Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

Bagi peneliti pada khususnya, diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan baik teori maupun praktik dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan objek yang diteliti.