

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Pasal 1 ayat 1 UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 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 *dual identity* yaitu para anggota koperasi di samping sebagai pemilik juga sebagai pelanggan atau pengguna produk barang atau jasa yang ditawarkan Koperasi. Indikator tumbuh dan berkembangnya koperasi salah satunya adalah volume partisipasi Anggotanya. Selain itu juga koperasi dapat tumbuh dan berkembang melalui manajemen aktiva yang baik, serta pengelolaan dan pengalokasian dana yang tepat.

Dalam keadaan perekonomian yang semakin sulit ini. Persaingan di dunia bisnis semakin kompetitif. Banyak perusahaan yang berlomba untuk berusaha terus maju dalam memperbaiki bisnisnya, tidak terkecuali dengan

koperasi. Maka pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen menjadi hal yang harus diperhatikan setiap perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Dalam laporan di periode terdekat, pembangunan Koperasi di Jawa Barat mengalami peningkatan. Hal ini didukung oleh laporan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah pada Tabel 1. Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah Koperasi di Jawa Barat meningkat sebesar 0,069%, dari 25.563 unit ke 25.741 unit. Meskipun tidak terlalu signifikan, tetapi peningkatan jumlah Koperasi mampu membantu dalam penyerapan tenaga kerja di Jawa Barat. Terbukti dengan peningkatan jumlah karyawan sebesar 0.02%. Kemudian dalam pengelolaan sumber daya modal, koperasi di Jawa Barat mengalami peningkatan jumlah modal yang disertai peningkatan sisa hasil usaha.

IKOPIN

Tabel 1.1. Data Perkembangan Kinerja Koperasi di Jawa Barat

| Indikator | 2015 | 2016 |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| Jumlah Koperasi (unit) | 25.563 | 25.741 |
| Koperasi Aktif | 15.633 | 16.855 |
| Koperasi Tidak Aktif | 9.930 | 8.886 |
| Tenaga Kerja (orang) | | |
| Manajer | 3.231 | 2.633 |
| Karyawan | 53.554 | 54.642 |
| Permodalan (Rp-juta) | | |
| Modal Sendiri | 32.374.439,51 | 38.882.916,63 |
| Modal Luar | 15.790.313,73 | 16.363.089,07 |
| Volume Usaha (Rp-juta) | 19.954.970,57 | 21.157.522,70 |
| Sisa Hasil Usaha (Rp-juta) | 1.678.967,39 | 1.849.061,34 |

Sumber : Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, 2015-2016 (diolah)

Perkembangan Koperasi di Provinsi tidak terlepas dari perkembangan koperasi di daerah. Berdasarkan publikasi yang dilakukan oleh pemerintahan Provinsi Jawa Barat dalam website resmi (www.jabarprov.go.id), Kabupaten Sumedang memiliki 586 koperasi yang meliputi 96 koperasi produsen, 410 koperasi konsumen, 67 koperasi simpan pinjam, 10 koperasi pemasaran dan 3 koperasi jasa. Diantaranya ada 8 koperasi yang masuk dalam 100 koperasi besar di Jawa Barat.

KPRI Hikmah Guru Cikeruh merupakan salah satu Koperasi yang terletak di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. KPRI Hikmah Guru Cikeruh berdiri sejak 14 November 1997 sesuai dengan akte pendirian No.5820/BH /PAD/KWK-10/XI/1997. KPRI Hikmah Guru Cikeruh merupakan Koperasi *single purpose* yang hanya memiliki satu usaha yaitu Unit Simpan Pinjam. Koperasi Simpan Pinjam memiliki fungsi utama menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada anggota, maka dari itu Koperasi Simpan Pinjam memiliki ciri yang khas yaitu usaha yang didasarkan atas kepercayaan.

Dalam bidang usahanya KPRI Hikmah Guru Cikeruh memiliki dua produk jasa yaitu pinjaman jangka panjang dan pinjaman jangka pendek. Untuk pinjaman jangka panjang jumlah maksimalnya yaitu Rp. 20.000.000 dengan jasa pinjaman 2% dari sisa pokok pinjaman dengan perhitungan saldo menurun, maksimal lama cicilan selama 25 bulan/ 25 kali. Kemudian ada pinjaman jangka pendek yang jumlah maksimalnya Rp. 5.000.000 dengan jasa pinjaman 3% dari sisa pokok pinjaman dengan perhitungan saldo menurun, lamanya cicilan maksimal 10kali / selama 10 bulan.

Dalam pelaksanaan pada bidang pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh masih belum optimal. Karena masih banyak hal yang berkaitan dengan pelayanan tidak terlalu diprioritaskan. Seperti Ketepatan waktu mendapatkan pinjaman yang masih belum optimal. Hal ini dikarenakan Pengurus Koperasi selain bertugas di koperasi juga memiliki tugas lain di luar sebagai kepala sekolah dan guru yang mengakibatkan kinerja pengurus kurang optimal.

Kemudian dari segi bukti fisik (*Tangible*) KPRI Hikmah Guru Cikeruh menurut tanggapan anggota belum cukup baik pelaksanaannya. Hal ini disebabkan ruang tunggu yang kurang nyaman, dimana ruang tunggu antara perokok dan bukan perokok belum dipisahkan. Serta kebersihan yang masih kurang, dan tempat parkir yang kurang luas. Namun dari segi *empathy* KPRI Hikmah Guru Cikeruh kinerjanya terbilang bagus dimana karyawan ramah dan sabar dalam melayani anggotanya.

Tabel 1.2. Data Perkembangan Kinerja KPRI Hikmah Guru Cikeruh

| Indikator | Tahun 2016 | Tahun 2017 | Peningkatan/ penurunan |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|
| Jumlah anggota | | | |
| Awal Tahun | 795 orang | 802 orang | 0,88% |
| Anggota keluar | 24 orang | 36 orang | 50,00% |
| Anggota masuk | 31 orang | 33 orang | 6,45% |
| Keadaan anggota akhir tahun | 802 orang | 799 orang | (0,37%) |
| Volume usaha | Rp. 916.559.173 | Rp. 919.925.373 | 0,37% |
| Sisa Hasil Usaha | Rp. 185.884.473 | Rp. 196.171.326 | 5,53% |

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan KPRI Hikmah Guru Cikeruh (2016-2017)

Selama tahun 2016-2017, KPRI Hikmah Guru Cikeruh mengalami peningkatan volume usaha sebesar 0,37% dari tahun sebelumnya. Seiring dengan adanya peningkatan volume usaha, maka jumlah Sisa Hasil Usaha pun semakin meningkat yaitu sebesar 5,53% dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa KPRI Hikmah Guru Cikeruh mampu dalam mengelola sumber daya yang tersedia. Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan, ada beberapa permasalahan dengan pelayanan terhadap anggota. Banyaknya anggota yang ingin mengajukan pinjaman mengakibatkan secara internal pengurus kurang mampu menepati janji dalam memberikan pinjaman tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Adapun keluhan tentang kenyamanan kantor koperasi terutama mengenai ruang tunggu untuk perokok dan bukan perokok belum dipisahkan, serta ada pula keluhan mengenai jam buka dan tutup yang belum teratur. Sebagai konsekuensinya, anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang keluar semakin meningkat sekitar 50% atau sebanyak 12 orang dari tahun sebelumnya. Meskipun *exit* merupakan salah satu alat partisipasi anggota dalam koperasi, hal ini tetap

perlu mendapat perhatian dari pengurus maupun karyawan koperasi. Menurut Rully Indrawan (2013:51) “alat partisipasi merupakan alat bagi anggota untuk “menekan” pihak manajemen bila berbagai kesesuaian tidak terpenuhi”. Hal tersebut mengindikasikan masih adanya anggota yang belum terpuaskan oleh pelayanan dari KPRI Hikmah Guru Cikeruh. Maka dari itu perlu dan penting untuk mencari penyebab dari masalah ini.

Banyak penilaian dan tanggapan dari para anggota yang berbeda- beda mengenai kualitas pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh. Maka penting bagi penulis mampu untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas layanan melalui sumber-sumber yang memang diperlukan untuk hasil maksimal. Maka dari itu perlu untuk mencari tahu bagaimana deskripsi dari kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh dan memberi judul **“ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA ATAS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**.

IKOPIN

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat didefinisikan permasalahan sebagai berikut :

- 1). Bagaimana tanggapan anggota atas tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh
- 2). Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi atas kualitas pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh
- 3). Bagaimana upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Peneliti mempunyai maksud dan tujuan penelitian, yaitu:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah menggambarkan kepuasan anggota koperasi atas kualitas pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh

1.3.2. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1). Untuk mengetahui tanggapan anggota atas tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
- 2). Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan anggota koperasi atas pelaksanaan pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh.

- 3). Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh untuk meningkatkan pasrtisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1.Aspek Ilmu Pengetahuan

- 1). Pengembangan ilmu ekonomi khususnya mengenai koperasi.
- 2). Sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.
- 3). Menambah sumber pustaka yang telah ada.
- 4). Dengan mengetahui masalah, diharapkan dapat menimbulkan kaji pikir serta menemukan kembali konsep-konsep baru.

1.4.2. Aspek Guna Laksana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengurus dan karyawan koperasi dalam membuat perencanaan peningkatan kualitas pelayanan.

IKOPIN