

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kondisi perekonomian Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perubahan dikarenakan adanya berbagai faktor yang mempengaruhinya mulai dari budaya, teknologi, dan gaya hidup yang semakin maju. Perekonomian merupakan faktor yang sangat penting karena kondisi perekonomian dapat mencerminkan kesejahteraan masyarakat pada suatu negara. Pelaku ekonomi di Indonesia memiliki beberapa pelaku ekonomi yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Ketiga pelaku ekonomi tersebut memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting bagi kemajuan perekonomian bangsa Indonesia.

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang langsung melibatkan kepentingan orang-seorang dalam mewujudkan perekonomian masyarakat yang lebih baik. Pada dasarnya koperasi diarahkan menjadi pusat kegiatan ekonomi rakyat, oleh karena itu koperasi harus menjadi gerakan ekonomi dari masyarakat itu sendiri. Pembangunan sektor perkoperasian hendaknya merupakan program yang terus menerus berkelanjutan. Dalam Undang Undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 3 disebutkan bahwa :

“Koperasi bertujuan untuk 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”.

Pernyataan tersebut mengandung arti bahwa meningkatkan kesejahteraan anggota adalah program utama koperasi melalui pelayanan usaha. Oleh karena itu koperasi didalam memberikan pelayanan, anggotalah yang menjadi prioritas utama dibandingkan dengan masyarakat umum.

Disamping koperasi adalah sebagai badan usaha yang berorientasi pada pemberian pelayanan kepada anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya, sudah tentu koperasi memerlukan partisipasi dari anggotanya, sebab tanpa adanya partisipasi dari anggota, koperasi tersebut tidak akan memberikan manfaat yang berarti bagi koperasi itu sendiri maupun bagi anggotanya, maka koperasi pun harus selalu berusaha untuk melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang mampu meningkatkan partisipasi anggotanya seperti menyediakan kebutuhan anggota dan non anggota, memberikan pinjaman, menerima simpanan anggota, melakukan rapat anggota dan memberikan pelayanan yang baik kepada anggota.

Pelayanan memang sudah menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh koperasi agar dapat bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pelayanan mengacu kepada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan. Pelayanan disini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan, kebanyakan masyarakat saat ini menampakan tuntutan terhadap pelayanan yang prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu melainkan mereka lebih senang menikmati kenyamanan dari pelayanan.

Pelayanan memang bukanlah suatu masalah yang sulit atau rumit, tetapi jika kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang sifatnya sensitif seperti persepsi anggota yang buruk terhadap koperasi yang disebabkan oleh pelayanan koperasi yang kurang optimal. Sistem pelayanan yang perlu didukung oleh pelayanan adalah seperti fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Pelayanan yang optimal akan memenuhi kepuasan anggota, dengan begitu maka partisipasi anggota akan meningkat. Tapi sebaliknya, jika koperasi tidak memberikan pelayanan yang optimal dan kepuasan anggota tidak terpenuhi maka mengakibatkan menurunnya partisipasi anggota kepada koperasi, bahkan akan terjadi penurunan anggota.

Di Indonesia banyak terdapat beberapa koperasi skala besar dan salah satunya adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Rukun Mekar. Koperasi yang mendapatkan penghargaan sebagai “Satyalancana Wirakarya” dari presiden Republik Indonesia ini berdiri pada tanggal 14 Februari 1983 yang berbadan Hukum 512/BH/PAD/KEP.06-KOP/III/2016. KSP Rukun Mekar memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No 02.735.166.7-444.000, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) No 00495/HERSIUP PK/XII/2013, dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) No 10.24.2.46.01184. KSP Rukun Mekar berlokasi di Jl. Ciganitri Nomor 22 RT 03 RW 03 Desa Cipagalo kecamatan Bojongsoang kabupaten Bandung provinsi Jawa Barat. Memiliki 2 pengawas, 4 pengurus dan memiliki 21 karyawan serta memiliki 4.497 anggota yang tersebar di wilayah di Jawa Barat diantaranya Kab. Bandung, Kota Bandung dan sekitarnya.

Tabel 1.1. Perkembangan Anggota

Tahun	Jumlah (Orang)	Laki laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Kenaikan (Orang)
2013	5.191	2.173	3.002	86
2014	5.070	2.193	2.877	-121
2015	5.128	2.106	3.005	58
2016	4.925	1.979	2.924	-203
2017	4.497	1.779	2.702	-428

(sumber : RAT 2017)

Berdasarkan tabel di atas, tingkat pertumbuhan anggota KSP Rukun Mekar mengalami perubahan setiap tahunnya. Seperti pada tahun 2014 yang mengalami penurunan sebanyak 121 orang, kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2015 sebanyak 58 orang, tetapi pada tahun 2016 mengalami penurunan kembali sebanyak 203 orang dan pada tahun 2017 sebanyak 428 orang. Menurut pihak koperasi, banyaknya anggota yang dikeluarkan karena adanya penertiban administrasi untuk anggota yang simpanan wajibnya belum terpenuhi karena tidak sesuai dengan anggaran dasar yang telah ditentukan, sedangkan banyaknya anggota yang keluar adalah adanya kebijakan baru dari koperasi yang mengharuskan anggota memiliki jaminan berupa akta tetap seperti tanah dan sertifikat tetap lainnya untuk dapat meminjam kepada koperasi, kemudian untuk anggota yang baru mereka harus terlebih dahulu menjadi anggota koperasi sekurang-kurangnya 3 bulan untuk dapat meminjam kepada koperasi. Berdasarkan hal tersebut banyaknya anggota yang keluar maupun dikeluarkan menunjukkan masih rendahnya tingkat loyalitas dan tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi sehingga banyaknya anggota keluar maupun dikeluarkan yang diduga anggota belum puas dengan pelayanan dan kebijakan dari koperasi tersebut.

KSP Rukun Mekar memiliki tujuan untuk membantu anggota dan masyarakat dalam menyelesaikan masalah keuangan, menyediakan usaha simpan pinjam bagi anggota dan masyarakat sekitar wilayah operasional KSP Rukun Mekar. Berikut data mengenai pinjaman yang diberikan oleh KSP Rukun Mekar dalam 5 tahun terakhir

Tabel 1.2 Perkembangan Pemanfaatan Jasa Pinjaman Oleh Anggota

Tahun	Jumlah anggota (orang)	Peminjam (orang)	Kenaikan (%)	Jumlah keseluruhan dari anggota yang meminjam (%)
2013	5.191	2.568	-	49%
2014	5.070	2.340	-8,8	46%
2015	5.128	2.264	-3,2	44%
2016	4.925	2.568	1,3	52%
2017	4.497	2.240	-1,3	49%

(Sumber : RAT 2017)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah anggota yang meminjam pada tahun ke tahun mengalami perubahan. Seperti pada tahun 2014 yang mengalami penurunan sebesar 8,8% atau sebesar 46% anggota yang dinyatakan aktif. Kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan juga sebesar 3% atau 44% anggota yang dinyatakan aktif. Hal serupa terjadi pada tahun 2017 yang mengalami penurunan sebesar 1,3% atau 49% anggota yang dinyatakan aktif dan berbanding terbalik pada tahun 2016 yang mengalami kenaikan sebesar 1,3% atau 52% anggota yang dinyatakan aktif.

Hal tersebut menunjukkan masih banyaknya anggota yang belum memanfaatkan fasilitas jasa koperasi. Menurut anggota bahwa dalam pelaksanaannya masih ada karyawan yang kurang ramah ketika melayani anggota,

kemudian proses pencairan uang cukup lama. Maka hal ini dirasakan kurang oleh anggota sehingga anggota dalam memanfaatkan pelayanan jasa koperasi menjadi berkurang khususnya dalam meminjam.

Tabel 1. 3 Perkembangan Simpanan Wajib

Tahun	Jumlah anggota (Orang)	Penyimpan Simpanan Wajib (Orang)	kenaikan (%)	Jumlah keseluruhan dari anggota yang membayar simpanan wajib(%)
2013	5.191	2.595	-	49%
2014	5.070	2.988	1,5	58%
2015	5.128	2.871	-4,0	55%
2016	4.925	2.911	1,4	59%
2017	4.497	2.758	-5,3	61%

(sumber RAT 2017)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah anggota yang membayar simpanan wajib mengalami perubahan. Hal itu dapat dilihat untuk anggota yang menyimpan simpanan wajib pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 4% atau 55% anggota yang aktif membayar simpanan wajib, dan pada tahun 2017 sebesar 5.3% atau 61% anggota yang aktif membayar simpanan wajib. Penurunan tersebut menunjukkan masih banyaknya anggota yang tidak membayar simpanan wajib setiap bulannya.

Menurut pihak koperasi, penurunan tersebut adalah masih rendahnya tingkat kesadaran anggota untuk membayar kewajiban mereka setiap bulannya dikarenakan faktor ekonomi dari masing-masing anggota. Tetapi menurut anggota, dalam pelaksanaannya masih ada karyawan yang kurang tanggap sehingga anggota menunggu cukup lama untuk mengambil buku simpanan mereka, Hal ini

masih dirasakan kurang oleh anggota sehingga anggota dalam berpartisipasi menjadi berkurang khususnya di simpanan wajib.

Tabel 1. 4 Perkembangan Simpanan Sukarela

Tahun	Jumlah anggota (Orang)	Penyimpan Simpanan Sukarela (Orang)	Kenaikan (%)	Jumlah keseluruhan anggota yang melakukan simpanan sukarela(%)
2013	5.191	2.696	-	51%
2014	5.070	2.975	1,0	58%
2015	5.128	2.868	-3,6	55%
2016	4.925	2.912	1,5	59%
2017	4.497	2.757	-5,3	61%

(sumber RAT 2017)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah anggota yang melakukan simpanan sukarela mengalami penurunan sebesar 3.6% atau sebanyak 55% anggota yang aktif menabung. Kemudian pada tahun 2017 penurunan sebesar 5.3% atau sebanyak 61% yang dinyatakan aktif. Hal tersebut menunjukkan masih banyaknya anggota yang belum memanfaatkan fasilitas jasa koperasi.

Menurut pihak koperasi penurunan tersebut adalah masih rendahnya kesadaran anggota untuk menabung, kemudian masih kurangnya pemahaman anggota mengenai penawaran jumlah jasa yang diberikan oleh koperasi dengan bunga yang diberikan oleh bank sehingga masih ada anggota yang lebih memilih untuk menabung di bank karena dianggap bunga di bank lebih kecil daripada koperasi. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi dalam memberikan perhatian mereka kepada anggota masih dirasa kurang sehingga anggota dalam memanfaatkan pelayanan jasa koperasi menjadi berkurang khususnya menyimpan simpanan sukarela atau menabung.

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, bahwa penduga menurunnya jumlah partisipasi anggota dalam meminjam maupun menyimpan adalah masih banyak persepsi anggota yang kurang baik kepada koperasi melalui kualitas pelayanan koperasi yang belum sesuai dengan harapan anggota. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi partisipasi anggota, apabila suatu pelaksanaan kualitas pelayanan dilaksanakan dengan baik tentunya anggota akan selalu datang kembali untuk bertransaksi ke koperasi.

Berdasarkan survey pendahuluan dari hasil wawancara 10 orang anggota dapat dikemukakan bahwa:

1. Karyawan yang kurang cepat didalam mengerjakan proses transaksi sehingga anggota harus mengantri lebih lama.
2. Kelengkapan fasilitas dan peralatan yang belum memadai seperti masih menggunakan metode manual.
3. Pengurus dan Karyawan belum memberikan banyak perhatian dan pemahaman kepada anggota mengenai koperasi.
4. Karyawan kurang ramah dalam melayani anggota.

Maka dari itu dengan masalah atau keadaan koperasi tersebut salah satu yang dapat digunakan untuk mengatasinya adalah dengan cara mengetahui bagaimana persepsi anggota terhadap pelayanan koperasi, dimana unsur-unsur dari pelayanan merupakan elemen penting atau dasar dalam sebuah organisasi perusahaan termasuk koperasi yang nantinya akan ada upaya dalam meningkatkan partisipasi anggota serta perlu ditingkatkan lagi dari segi kualitas pelayanan Koperasi.

Namun belum diketahui secara pasti bagaimana persepsi kualitas pelayanan tersebut, maka dari itu perlu dilakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka pokok permasalahannya yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan di KSP Rukun Mekar.
2. Bagaimana persepsi dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSP Rukun Mekar.
3. Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian yang dilakukan bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang didapat dari KSP Rukun Mekar, kemudian data tersebut selanjutnya diolah sehingga dapat mengetahui sejauh mana persepsi kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan KSP Rukun Mekar.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSP Rukun Mekar.

3. Memberikan informasi yang berguna dan sumbangan pemikiran kepada pihak KSP Rukun Mekar dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksud dapat ditinjau dari aspek yang berhubungan dengan aspek keilmuan sedangkan kegunaan praktis dapat ditinjau dari aspek guna laksana.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai persepsi anggota kepada kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di KSP Rukun Mekar yang secara khususnya berhubungan dengan manajemen pemasaran.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk koperasi untuk koperasi simpan pinjam Rukun Mekar sebagai informasi tambahan dalam membuat kebijakan dan membuat keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemasarannya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.