BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang keberadaannya memerlukan kesadaran individu dalam mengelola usaha bersama. Adanya tujuan yang sama merupakan pondasi utama dalam berkoperasi, karena dengan memiliki pandangan diharapkan bisa tercapainya kesejahteraan bersama. Khususnya masyarakat yang berskala ekonomi menengah kebawah atau memiliki penghasilan yang terbatas, koperasi dianggap mampu memenuhi kebutuhan secara lebih ekonomis.

Dalam rangka mewujudkan dan mensejahterakan masyarakat daerah pedesaan, pemerintah menganjurkan pembentukan koperasi unit desa (KUD). Sampai Dengan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Induk KUD Ke XXXVI tahun buku 2015 dan Rapat Anggota Tahun buku 2017 tercatat ada 9.437 KUD, yang menyerap 13,4 juta KK (Kepala Keluarga), tetapi hanya 30% yang aktif , KUD Harus ditumbuh kembangkan agar masyarakat yang memiliki penghasilan rendah dapat lebih terbantu dan sejahtera dengan adanya Koperasi Unit Desa, Sedangkan Jumlah Koperasi KUD Yang Aktif Ada 527 Pada Jawa Barat Terutama Di Kabupaten Sumedang (Humas Kemenkop dan UKM, 2016, www.depkop.go.id)

Satu unit desa memiliki beberapa desa dalam satu kecamatan yang memiliki kesatuan potensi ekonomi. Dengan demikian adanya KUD dalam satu

kecamatan yang hanya meliputi beberapa daerah saja, mampu menyalurkan potensi ekonomi dalam upaya program pembangunan nasional pemerintah. sehingga dapat disimpulkan bahwa ciri khas dalam pembangunan koperasi Indonesia adalah kehadiran Koperasi Unit Desa.

Sebagaimana yang telah ditetapkan, pemerintah dengan giat membina gerakan koperasi itu dengan mengembangkan koperasi unit desa (KUD), yang berorientasi mewujudkan kesejahteraan rakyat dan mendorong peningkatkan produksi pertanian rakyat.

Adapun fungsi koperasi koperasi unit desa (KUD) :

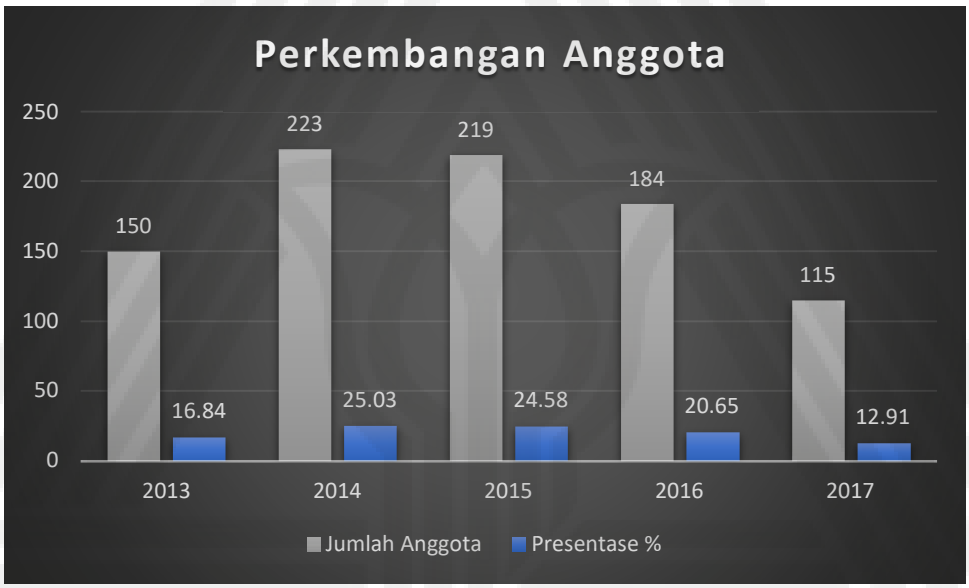
A. Perkreditan atau simpan pinjam
B. Penyediaan Sarana Produksi, barang kebutuhan pokok dan jasa
C. Pengolahan dan pemasaran hasil produksi
D. Kegiatan – Kegiatan Perekonomian lainnya

Koperasi Memiliki ciri khas yang berbeda dengan badan usaha lainnya yaitu memiliki identitas ganda *(Dual Identity).* Dimana para anggotanya disamping sebagai pemilik *(Owner)* juga sebagai pelanggan *(User)* dari produk atau jasa yang dihasilkan oleh koperasi.

KUD Setia Manggung sendiri berdiri pada tanggal 5 maret 1998, Dengan Badan Hukum Nomor 6439/BH/PAD/KWK.10.III/1998, KUD Setia Manggung merupakan koperasi primer yang kebanyakan beranggotakan masyrakat setempat. KUD diharapkan mampu dapat memberikan manfaat pada anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam hal memenuhi setiap kebutuhan. Jumlah

Anggota Aktif yang tercatat pada KUD Setia Manggung pada RAT Tahun Buku 2017 yaitu berjumah 115 orang anggota. Anggota KUD Setia Manggung sendiri terdiri dari petani, pedagang, dan pegawai swasta. Bidang Usaha yang terdapat Pada KUD Setia Manggung terdiri dari 4 unit usaha , yaitu :

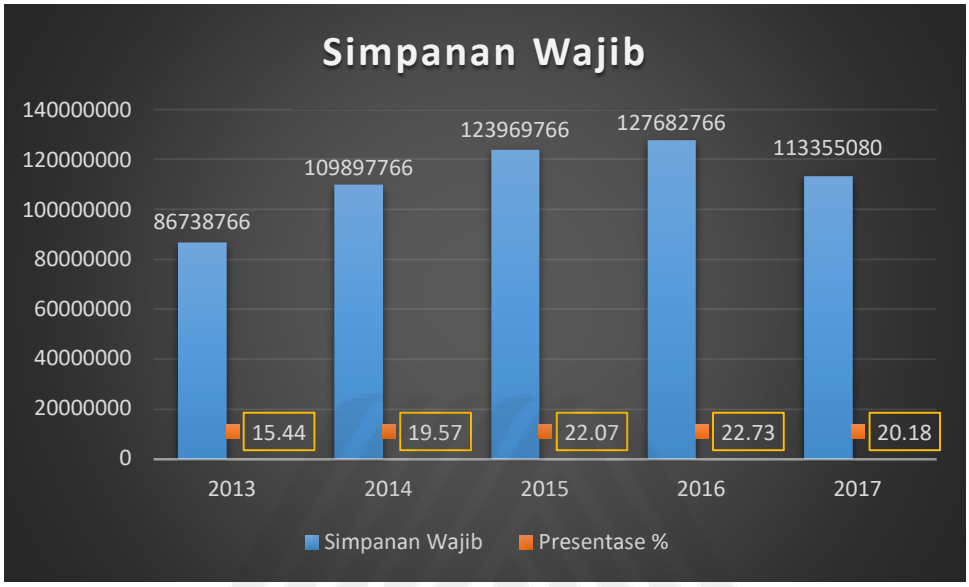
1. Unit Simpan Pinjam (USP)
2. Unit Usaha Sarana Produksi Pertanian (SAPROTAN)
3. Unit Usaha Jasa *Payment Point Online* Bank (PPOB)
4. Unit Usaha Jasa Invetasi UKM



Sumber : Laporan RAT KUD Setia Manggung Tahun Buku 2013-2017

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Anggota Tahun 2013-2017

IKOPIN



Sumber : Laporan RAT KUD Setia Manggung Tahun Buku 2013-2017

Gambar 1.2 Grafik Perkembangan Modal Simpanan Wajib

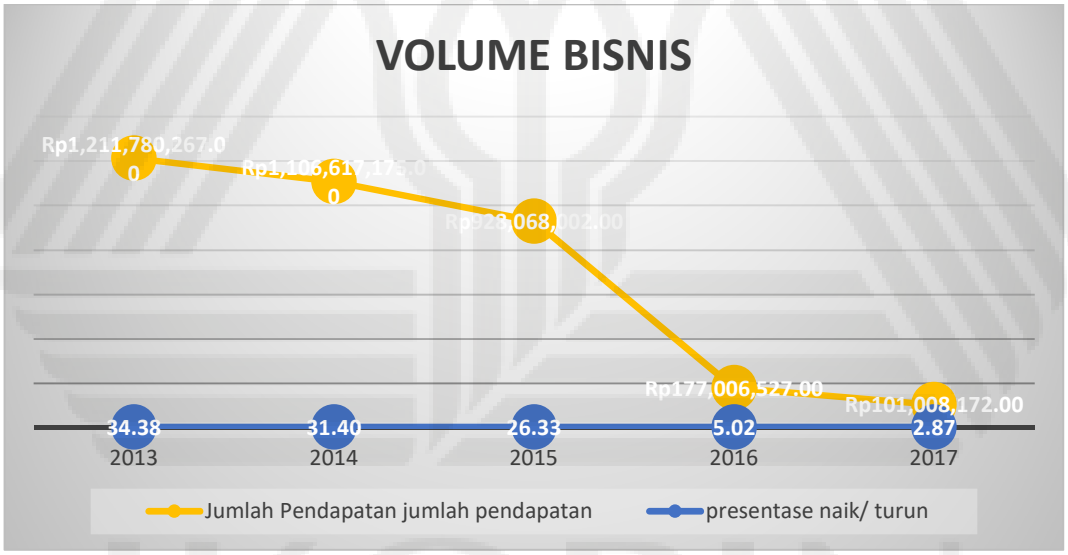
Dapat Dilihat dari tabel partisipasi anggota sebagai pemilik yaitu dengan membayar Simpanan Wajib mengalami penurunan disebabkan oleh keluarnya beberapa anggota yang diduga karena kualitas pelayanan koperasi yang kurang maksimal sehingga anggota keluar dari keanggotan, yang sudah berdampak pada berkurangnya simpanan wajib, yang dimana hal tersebut akan berdampak lebih serius pada koperasi itu sendiri apabila dibiarkan begitu saja, karena kekuatan koperasi ada pada anggota dan partisipasi anggotanya.

Partisipasi anggota adalah keterlibatan aktif anggota dalam segala kegiatan koperasi. Partisipasi ini menyangkut empat hal yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi dalam memperoleh manfaat dan partisipasi dalam evaluasi. Mengenai siapa yang berpartisipasi lebih banyak ditentukan oleh karakteristik anggota seperti umur, jenis kelamin, status dalam keluarga, pendidikan, penghasilan dan sebagainya. Selanjutnya bagaimana timbul dan berlangsungnya partisipasi dapat dilihat dari

dasar partisipasinya, bentuk partisipasinya, lingkup partisipasinya maupun efek dari partisipasinya (Pudjiastuti, 1992).

Dimensi partisipasi anggota terhadap koperasi diuraikan sebagai berikut:

1. Anggota dalam kedudukan sebagai pemilik, anggota memberikan kontribusi terhadap pembentukan dan pertumbuhan koperasinya dalam bentuk kontribusi modal dan melalui usaha-usaha pribadinya dan mengambil bagian di dalam penetapan keputusan-keputusan dan proses pengawasan terhadap tata kehidupan koperasi.
2. Anggota dalam kedudukan sebagai pelanggan, Memanfaatkan berbagai pelayanan yang disediakan oleh koperasi untuk menunjang kepentingan-kepentingan ekonomi mereka sendiri.



Sumber: Laporan Keuangan KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017

Gambar 1.3 Grafik Perkembangan Volume Bisnis (Dalam Rupiah)

Dapat dilihat dari tabel diatas dimana anggota diposisikan sebagai pelanggan, dimana volume bisnis mengalami penurunan setiap tahunnya yang

disebabkan anggota yang keluar maupun yang tidak mau berpartisipasi terhadap koperasi yang sudah berdampak pada volume bisnis koperasi dan ada indikasi dari partisipasi anggota sebagai pemilik dalam kontribusi modal mengalami juga mengalami penurunan. Keadaan tersebut diduga karena anggota tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan koperasi.

Menurunnya volume bisnis itu sendiri diduga tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota, pelayanan yang baik dan berkualitas memegang peranan yang sangat penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini terutama para anggotanya dan masyarakat pada umumnya yang memanfaatkan koperasi.

Menurut Kotler dalam Alma (2007:286) yang dikutip oleh Ai lili Yulianti (2016:266) kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan/koperasi. Sedangkan menurut Irawan (2008:64) yang dikutip oleh Tri Hari Koestanto (2014:4) kualitas pelayanan adalah suatu permulaan dari kepuasan pelanggan dan juga hasil dari kepuasan pelanggan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini mempengaruhi intensitas kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan/anggota.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan/koperasi. Semakin Berkualitas pelayanan yang diberikan oleh

perusahaan/koperasi maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen/anggota semakin tinggi.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) yang dikutip oleh Ai lili Yulianti (2016:267) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan/koperasi akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan/anggota telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan/koperasi.

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan/koperasi jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen/anggota. Jika Pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen/anggota akan kecewa. Hal ini selaras dengan pendapat Ropke (1987) yang menyatakan bahwa apabila anggota merasa kecewa atas pelayanan suatu koperasi tersebut yang jauh dibawah harapan anggota maka anggota tersebut akan keluar dari keanggotaan koperasi atau disebut exit. Sebaliknya jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen/anggota , maka konsumen/anggota akan senang. Harapan konsumen/anggota

dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan/koperasi jasa.

Untuk Mengantisipasi persaingan yang tajam, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Maka dari itu perlu dilakukan sebuah pengelolaan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. Peningkatan layanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi akan menjadi perangsang bagi anggota untuk turut serta memberikan kontribusi (Berpatisipasi) Bagi pembentukan dan pertumbuhan koperasi itu sendiri. Oleh karena itu mutu layanan usaha koperasi tentu akan memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi.

Penelitian ini hanya berfokus pada satu unit saja yaitu Unit Simpan Pinjam (USP) Dikarenakan unit usaha tersebut masih sering digunakan oleh anggota dan usaha tersebut dikhususkan hanya bagi anggota , sehingga dapat mengukur manfaat langsung yang diterima oleh anggota .

Melihat fenomena tersebut dimana anggota KUD Setia Manggung yang cenderung mengalami penurunan jumlah anggota, partisipasi dan volume bisnis dalam beberapa tahun terakhir, diduga karena adanya pelayanan yang kurang maksimal sehingga anggota kurang merasakan manfaat berkoperasi pada koperasi KUD Setia Manggung, oleh karena itu dengan melihat latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***"Analisis Kualitas Pelayanan Dan Manfaat Yang Diterima Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota , Partisipasi Dan Volume Bisnis Koperasi"***

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada KUD Setia Manggung.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pemilik dan pelanggan di KUD Setia Manggung.
3. Sejauh mana manfaat yang diterima anggota koperasi.
4. Bagaimana perkembangan volume bisnis dari setiap unit usaha KUD Setia Manggung.
5. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh KUD Setia Manggung untuk meningkatkan jumlah anggota, partisipasi dan volume bisnis koperasi.

1.3. Maksud Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti mengenai analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada koperasi. Kemudian diharapkan adanya hasil yang continue yaitu apabila hasilnya kurang baik maka bagaimana untuk menstabilkannya , dan apabla hasilnya baik bagaimana ekspansi untuk ke depannya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD Setia Manggung.
2. Untuk Mengetahui tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan dan pemilik di KUD Setia Manggung.
3. Untuk Mengetahui sejauh mana manfaat yang diterima oleh anggota KUD Setia Manggung
4. Untuk Mengetahui perkembangan volume bisnis dari setiap unit usaha KUD Setia Manggung.
5. Untuk Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan oleh koperasi dalam meningkatkan jumlah anggota, partisipasi dan volume bisnis pada KUD Setia Manggung.

IKOPIN

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini dapat berguna bagi :

1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

   Sebagai sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu pengetahuan perkoperasian.

2. Aspek Guna Laksana

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan topik ini , sebagai bahan informasi terutama Bagi Koperasi KUD Setia Manggung di Kabupaten Sumedang – Cimanggung yang berkaitan dengan penelitian yaitu "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Manfaat Yang Diterima Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota , Partisipasi Dan Volume Bisnis Koperasi"

1.5. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Manggung yang beralamat di Jl. Raya Rancaekek Parakanmuncang No. 247 Sindangpakuon Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang.

IKOPIN