

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi sebagai salah satu bagian perekonomian dari suatu negara, bisa menjadi kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang, koperasi bisa menjadi tumpuan umum utama dalam membangun perekonomian, koperasi dalam kedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional mempunyai fungsi dan peran penting dalam upaya membantu untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur.

Koperasi pada dasarnya adalah pembentukan badan usaha yang bertujuan untuk menggalang kerjasama guna mencapai tujuan yang sama. Posisi koperasi saat ini sangat penting sebagai penjaga ekonomi negara dari gejolak ekonomi ditingkat makro. Koperasi memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat. Pembentukan badan usaha koperasi tersebut di maksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa bagi para anggota , baik yang bersifat individual maupun kelompok. Selain itu gagal atau berhasilnya suatu koperasi tidak lepas dari partisipasi seluruh anggota. Partisipasi dalam kegiatan usaha koperasi , yang merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam sebuah koperasi. Dengan demikian partisipasi anggota dalam koperasi diibaratkan darah dalam tubuh manusia, karena pada kenyataannya untuk mempertahankan diri, pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi

tergantung pada partisipasi anggota-anggota koperasi dalam memanfaatkan layanan yang ada pada koperasi .

Menurut Hendar (2010:18) , koperasi adalah organisasi ekonomi otonom yang berasal dari anggota, yang artinya agar dapat berkembang dengan baik koperasi harus tumbuh dari bawah anggota harus memiliki kesadaran akan pentingnya koperasi, memiliki pengetahuan yang luas tentang koperasi , dan memiliki motivasi yang tinggi untuk ikut serta mengembangkan koperasinya.

Partisipasi merupakan peran serta anggota dalam mengawasi jalannya usaha, permodalan dan menikmati keuntungan usaha serta keterlibatan anggota dalam mengevaluasi hasil-hasil kegiatan koperasi. Partisipasi aktif dari anggota sangat di perlukan dalam dalam pengembangan koperasi , antara lain partisipasi aktif (kontributif) mereka dalam permodalan, pengambilan keputusan kebijaksanaan pengurusan dan pengawasan. Partisipasi aktif anggota dalam permodalan diwujudkan dalam bentuk pembayaran simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, dan jenis simpanan lainnya, Simpanan- simpanan ini merupakan sumber utama dari permodalan koperasi. Kemudian para anggota juga harus berpartisipasi secara (intensif) aktif dalam memanfaatkan pelayanan koperasi. semakin sering anggota memanfaatkan layanan yang ada pada koperasi maka semakin berkembang pula usaha yang dapat dilaksanakan oleh koperasi.

Koperasi sebagai salah satu lembaga ekonomi di indonesia dihadapkan pada berbagai masalah dalam memenuhi kebutuhan para anggotanya yang pada dasarnya disebabkan dua faktor , yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah permasalahan yang muncul dari dalam koperasi itu sendiri. Hal ini disebabkan

antara lain tidak adanya kerjasama yang baik antara anggota dengan anggota atau anggota dengan pengurus. Sedangkan faktor eksternal yaitu masalah yang muncul dari luar koperasi, seperti ketidakmampuan koperasi (pengelolaan) untuk bersaing di pasar umum. Fenomena yang bersifat internal koperasi yang sering menjadi hambatan dalam pengembangan koperasi.

Primer Koperasi Darma Putra Lang-lang Bhuwana adalah koperasi fungsional dan organisasi berbadan hukum yang bersifat gotong royong, merupakan badan usaha organik yang berupaya membantu komando dalam meningkatkan kesejahteraan anggota Yonzipur 9 beserta keluarganya. Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana memiliki unit usaha yang beragam diantaranya :

1. Unit Simpan Pinjam (USIPA)
2. Unit Toko (Zmart)
3. Unit Kerjasama Bidang Usaha
4. Unit Kerjasama Bidang Jasa

Unit Simpan Pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Unit usaha simpan pinjam, dalam kurun waktu tahun 2017 telah memberikan pinjaman kepada anggota baik yang bersifat permodalan, ataupun untuk kebutuhan keluarga. Selanjutnya Unit Toko (Zmart) , unit ini telah memperbanyak komoditas barang-barang kebutuhan pokok untuk kepentingan anggota yang dijual secara eceran tunai maupun kredit. Kemudian di Unit Kerjasama Bidang Usaha menyediakan perbaikan atau servis kendaraan dinas maupun non dinas yang bekerja sama dengan berbagai bengkel reparasi kendaraan serta menyediakan kredit kendaraan bermotor

yang bekerja sama dengan berbagai dealer, kemudian juga sewa lahan dan gedung, dan yang paling terbaru adalah pengadaan kerjasama e-faktur.

Setelah dilakukan observasi dari ke empat unit usaha yang dijalankan oleh Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana , Unit Toko Zmart adalah unit yang paling rendah tingkat partisipasinya. Padahal biaya pengelolaan unit ini lebih besar jika dibandingkan dengan unit lainnya. Kegiatan unit usaha ini adalah menyediakan barang- barang untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya dan kebutuhan sehari-hari anggota yang semakin lama semakin berkembang, juga menyediakan alat-alat serta atribut kebutuhan satuan yonzipur 9 dan lain-lain.

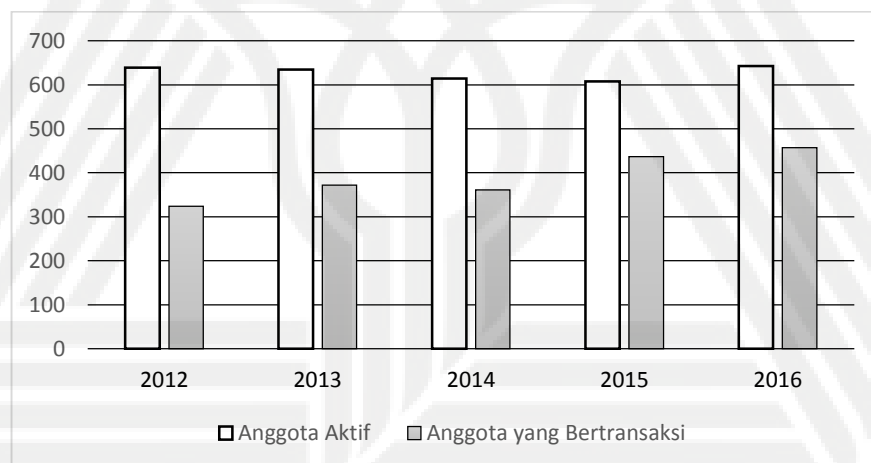
Pada tanggal 31 Desember 2016 jumlah anggota Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana tercatat sebanyak 643 anggota. Jumlah anggota ini selalu berubah di setiap tahunnya, begitupun dengan simpanan pokok dan simpanan wajibnya. Hal ini dikarenakan adanya anggota koperasi yang pada dasarnya adalah anggota TNI di satuan Yonzipur 9 di pindah tugaskan , pensiun dan lain sebagainya. Oleh karena itu Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana dituntut untuk meningkatkan pelayanan, khususnya Unit Toko Zmart agar dapat memenuhi kebutuhan para anggotanya. Sebaliknya anggota dituntut berkomitmen untuk berpartisipasi memanfaatkan pelayanan yang telah disediakan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana. Namun sampai saat ini Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana belum mampu mengatasi kesulitan mendasar, yaitu masalah rendahnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di Unit Toko Zmart. Untuk lebih jelasnya tentang kondisi ini dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 1.1. Rencana, Realisasi dan Partisipasi Anggota Pada Unit Toko Zmart Tahun 2012-2016

Tahun	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Anggota Aktif	Anggota yang bertransaksi
2012	137.400.000	179.336.777	639	324
2013	139.200.000	186.249.704	635	372
2014	144.000.000	203.975.880	614	361
2015	156.000.000	208.592.340	608	437
2016	173.000.000	242.209.035	643	457

Sumber : Laporan RAT Periode 2013-2017

Perbandingan jumlah anggota yang aktif dengan anggota yang bertransaksi digambarkan dalam grafik sebagai berikut:



Gambar 1.1. Perbandingan Jumlah Anggota Aktif dan Transaksi Anggota

Keanggotaan untuk anggota Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana merupakan sebuah kewajiban bagi seluruh anggota TNI yang bertugas di Yonzipur 9 hal tersebut berarti seluruh anggota TNI adalah sebagai anggota koperasi. Unit Toko Zmart merupakan penyedia kebutuhan anggota yang utama di lingkungan Yonzipur 9, namun berdasarkan gambar 1.1. terlihat bahwa partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan Unit Toko Zmart belum maksimal. Hal ini dapat

dilihat dari jumlah anggota aktif tidak sebanding dengan jumlah anggota yang bertransaksi. Jumlah anggota yang bertransaksi rata-rata hanya 62,2% dari jumlah anggota aktif pada Unit Toko Zmart. Dilihat dari hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa lokasi Toko sudah strategis berada ditengah lingkungan Yonzipur 9 serta kelengkapan produk yang sudah mencukupi kebutuhan anggota maka, kondisi yang diduga menjadi faktor penyebab rendahnya partisipasi anggota di Unit Toko Zmart adalah belum optimalnya atau belum sesuai pelaksanaan pelayanan yang ada. Pelayanan yang ada dianggap kurang menarik minat anggota untuk lebih sering bertransaksi atau berbelanja, sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan transaksi dan partisipasi anggota.

Unit Toko Zmart perlu mengetahui langkah-langkah yang tepat untuk mengupayakan peningkatan partisipasi belanja anggota dengan memperhatikan kondisi-kondisi yang mendorong partisipasi belanja anggota. Langkah-langkah tersebut berhubungan dengan produk serta pelayanan yang ditawarkan, yaitu dari unsur produk yang menyangkut kualitas yang baik, lokasi toko yang mudah dijangkau oleh anggota, suasana toko yang dapat memberikan kenyamanan, area parkir bagi kendaraan, serta pramuniaga toko dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menerapkan 5S (salam, senyum, sapa, sopan, dan santun). Apabila langkah-langkah tersebut dinilai baik oleh anggota, setidaknya akan mempengaruhi anggota dalam melakukan sebuah pembelian. Langkah-langkah yang dilakukan oleh Unit Toko Zmart diharapkan dapat mendorong pembelian anggota terhadap produk yang ditawarkan. Karena apabila pembelian anggota

meningkat maka berarti akan meningkat partisipasi belanja anggota di Unit Toko Zmart.

Salah satu penyebab menurunnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan adalah kualitas pelayanan itu sendiri. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu “Pelayanan yang diharapkan (*expected experience*) dan pelayanan yang didapatkan (*provide service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya“. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam buku Fandy Tjiptono (2004: 14) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas, yaitu : Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Berdasarkan pemaparan diatas maka dilakukan penelitian pada Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG PARTISIPASI ANGGOTA DALAM PEMANFAATAN LAYANAN UNIT TOKO ZMART”**.

IKOPIN

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan Unit Toko Zmart.
2. Faktor apa saja yang mendorong partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan Unit Toko Zmart
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Toko Zmart.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tentang keadaan partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam pemanfaatan layanan pada Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana dan beberapa faktor yang mempengaruhinya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan Unit Toko Zmart
2. Faktor yang mendorong partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.
3. Upaya yang harus dilakukan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Toko Zmart.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan (Teoritis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan menjadi masukan bagi pihak-pihak tertentu terutama bagi pengembangan ilmu manajemen koperasi dalam menginformasikan data yang berkaitan dengan partisipasi anggota dalam berkoperasi.

1.4.2. Aspek Guna Laksana (Praktis)

a. Bagi pengurus atau pengelola koperasi

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam menetapkan kebijakan dan pengambilan keputusan untuk peningkatan partisipasi anggota dalam memanfaatkan unit usaha yang di berikan koperasi ,seperti Unit Toko Zmart.

b. Bagi instansi terkait

Sebagai bahan masukan terkait upaya meningkatkan partisipasi atau pemanfaatan “pembelian” anggota pada Unit Toko Zmart.

c. Dengan adanya penelitian ini semoga dapat menjadi bahan informasi dan memberikan sumbangan pemikiran dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5. Tempat / Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Primkop Darma Putra Lang – lang Bhuwana yang berada di Jalan A.H Nasution KM. 10 Kec.Cinambo Kel.Pakemitan Kota Bandung, Jawa Barat.