

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi adalah badan usaha yang sekaligus merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia, koperasi di kembangkan untuk mewujudkan demokrasi ekonomi, hal ini berarti dalam kegiatannya koperasi turut mengambil bagian dalam pemerataan pendapatan di masyarakat melalui pertumbuhan koperasi-koperasi yang sehat. Oleh karena itu, pertumbuhan koperasi dan pertumbuhan bisnisnya dari waktu ke waktu perlu selalu ditingkatkan agar bisa menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif serta koperasi dimasa depan lebih kuat dan efisien dalam menghadapi persaingan.

Sehubungan dengan koperasi sebagai badan usaha, maka koperasi harus berusaha untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin sekaligus sebagai sarana untuk mensejahterakan anggotanya dalam permasalahan perekonomian nasional, karena keadaan koperasi yang lemah disamping badan-badan usaha pemerintah dan swasta yang relatif lebih maju dan kuat maka salah satu langkah dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi adalah melalui pengembangan koperasi dan perlu adanya campur tangan dari pemerintah.

Pemerintah Republik Indonesia sendiri telah menggariskan dengan tegas bahwa dalam rangka pembangunan nasional, dewasa ini koperasi harus menjadi soko guru dan wadah utama bagi perekonomian rakyat. Kebijakan tersebut benar-benar sesuai dengan isi dan jiwa UUD 1945 pasal 33 ayat 1, yang menyatakan bahwa :

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

Dari bunyi ayat tersebut dapat disimpulkan bentuk badan usaha yang sesuai dengan itu ialah koperasi dimana para anggotanya saling bekerjasama secara kekeluargaan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dalam menjalankan kegiatan ekonomi.

Koperasi di Indonesia dipertegas oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa :

“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.”

Pengertian diatas sangat memperjelas bahwa koperasi merupakan organisasi kerakyatan yang selalu berusaha meningkatkan taraf hidup masyarakat menuju kemakmuran dan kesejahteraan. Koperasi juga

memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan bentuk badan usaha lainnya. Koperasi memiliki asas identitas dimana kedudukan anggota koperasi juga sebagai pemilik dan pelanggan, pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan karena pelanggan membuat bisnis berjalan dan menghasilkan keuntungan. Dalam organisasi koperasi, pelanggan adalah anggota itu sendiri.

Salah satu cara koperasi dalam pemenuhan kebutuhan anggotanya adalah dengan menyediakan unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan anggota dan memperhatikan bahwa usaha tersebut adalah usaha yang berkaitan dengan kepentingan anggota dalam meningkatkan usaha dan kesejahteraannya. Sebagai upaya untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraannya, koperasi perlu menempuh langkah-langkah strategis agar dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya. Salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2005:2)

“Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk layanan yang diselenggarakan penyedia layanan kepada pengguna layanan, bisa berupa barang yang dihasilkan maupun berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara

membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.

Jika koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar dari pada pesaingnya, maka secara tidak langsung tingkat partisipasi anggota terhadap koperasinya akan meningkat. Partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi. Apabila anggota berpartisipasi kepada usaha yang telah dibentuk oleh koperasi maka koperasi telah berhasil untuk melayani anggotanya.

Menurut Ramudi Ariffin (2005:53) partisipasi anggota didefinisikan sebagai berikut :

“Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik di dalam kedudukannya sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan.”

Salah satu faktor yang dianggap penting bagi peningkatan partisipasi anggota dalam koperasi adalah kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota koperasi, karena kualitas pelayanan koperasi dapat menarik minat anggota koperasi untuk bergabung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan maupun usaha yang dijalankan koperasi.

Lebih lanjut dalam menjalankan perannya, koperasi merupakan organisasi ekonomi masyarakat yang terdiri atas para anggotanya yang mempunyai bidang usaha dengan keanekaragaman. Bidang usaha tersebut

akan memberikan pengaruh yang positif demi perkembangan koperasi itu sendiri. Berdasarkan peraturan menteri koperasi dan UMKM No.2 tahun 2017 bahwa koperasi dapat mengembangkan usahanya bukan hanya Usaha Simpan Pinjam (USP) tetapi dapat berbentuk Koperasi Serba Usaha (KSU) agar dapat mengoptimalkan pendapatannya.

Dari sekian banyak koperasi yang ada salah satunya adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) Budidaya yang beralamatkan di Jl. Rajamantri II/9 Buah Batu, Bandung 40264. Telp. 022-7302675 dengan Badan Hukum No. 132/Kop/dk-10/DI/VIII-1979. Pada awal berdirinya, yaitu tahun 1978 dengan jumlah anggota sebanyak 212 orang anggota aktif per 31 Desember 2021. Berikut merupakan data keanggotaan KSU Budidaya lima tahun terakhir :

Tabel 1.1 Pertumbuhan Anggota KSU Budidaya Tahun 2017-2021

Keterangan	Tahun (orang)				
	2017	2018	2019	2020	2021
Anggota Masuk	5	4	9	0	0
Anggota keluar	43	17	6	0	26
Jumlah	248	235	238	238	212

Sumber : Laporan RAT Budidaya tahun 2017-2021

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, pertumbuhan anggota mengalami kondisi fluktuatif dan tidak mengalami pertumbuhan anggota yang cukup besar dari tahun ke tahunnya. Jumlah anggota masuk terbanyak ada pada

tahun 2019 dengan 9 orang, sedangkan jumlah anggota yang keluar terbanyak ada pada tahun 2017 sebanyak 43 orang, jumlah keseluruhan anggota pada tahun 2017 merupakan tertinggi dengan 248 orang, pada tahun 2020-2021 sama sekali tidak ada anggota yang masuk dan pada tahun tersebut juga banyak anggota yang tidak memanfaatkan pelayanan koperasi dengan optimal.

Koperasi sebagai lembaga ekonomi harus memiliki usaha yang dikelola secara intensif. KSU Budidaya dengan loyalitasnya berusaha mengembangkan kegiatan usaha demi keberlangsungan koperasi sehingga dapat mencapai tujuan bersama. Kegiatan usaha yang dijalankan untuk melayani kebutuhan anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Budidaya sebagai berikut :

- 1. Usaha Simpan Pinjam**
- 2. Usaha WASERDA (Warung Serba Ada)**

Dari kedua unit usaha yang dijalankan pada KSU Budidaya tersebut, peneliti hanya memfokuskan pada unit usaha waserda. Pada umumnya unit Waserda ini merupakan unit usaha yang menjual berbagai macam produk berupa makanan, minuman, obat-obatan, kebutuhan rumah tangga dan sembako untuk melayani kebutuhan para anggotanya dan masyarakat sekitar. Dalam menjalankan unit waserda KSU Budidaya memberikan layanan antar (*Delivery Service*) kerumah-rumah dan pemberian kredit dari koperasi yang diperuntukan kepada anggota yang ingin berbelanja. Dimana anggota KSU Budidaya diperbolehkan melakukan

transaksi kredit yang pembayarannya dapat dicicil dalam jangka waktu 1 bulan. Dalam pemberian kredit tersebut koperasi memberikan fasilitas khusus yang membedakan antara anggota dan non anggota dimana yang bisa melakukan kredit hanya diperuntukkan untuk anggota saja.

Untuk mengetahui perkembangan partisipasi anggota berbelanja di unit waserda KSU Budidaya, berikut ini adalah rincian yang menunjukkan partisipasi anggota KSU Budidaya berbelanja di unit waserda.

Tabel 1.2 Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda

Tahun	Jumlah Anggota (orang)	Partisipasi Anggota Berbelanja	Persentase (%)
2017	248	81	32,66%
2018	235	83	35,31%
2019	238	94	39,50%
2020	238	83	34,88%
2021	212	60	28,30%

Sumber : Laporan RAT KSU Budidaya tahun 2017-2021

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa dari tahun ketahun jumlah anggota tidak mengalami kenaikan yang besar dan anggota yang berbelanja di unit waserda KSU Budidaya mengalami fluktuatif, dari tahun 2020 anggota sebanyak 238 orang, anggota yang berbelanja sebanyak 83 orang atau 34,88% sedangkan pada tahun 2021 anggota turun sebanyak

212 anggota dan yang berbelanja mengalami penurunan sebanyak 60 atau 28,30%. Namun secara garis besar partisipasi pembelian anggota pada unit usaha waserda ini secara umum masih relatif rendah karena masih dibawah 50% sementara target dari KSU Budidaya ini yang harus dicapai dalam unit usaha waserda adalah diatas 50% atau keseluruhan anggota.

Tabel 1.3 Perkembangan Penjualan Pada Unit Waserda Tahun 2017-2021

Tahun	Penjualan (Rp)	Volume Transaksi Anggota (Rp)	Volume Transaksi Non Anggota (Rp)	Rata-rata Transaksi Anggota Perbulan Perorang (Rp)
2017	921.220.405	178.290.680	749.929.725	183.426
2018	905.016.738	177.475.770	727.540.968	178.188
2019	940.810.484	208.722.620	732.087.864	185.037
2020	491.932.865	127.726.025	364.206.840	128.239
2021	398.513.969	98.673.600	299.840.369	137.047

Sumber : Laporan RAT KSU Budidaya tahun 2017-2021

Dapat dilihat dari tabel 1.3 diatas penjualan pada unit waserda KSU Budidaya mengalami kondisi yang fluktuatif atau cenderung menurun. Kemudian data tersebut juga menunjukkan partisipasi anggota yang cenderung rendah, dimana lebih besar kontribusi non anggota dalam

melakukan transaksi di unit waserda dibandingkan dengan anggota KSU Budidaya sendiri.

Kemudian Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara pendahuluan ke anggota sebagai responden, rata-rata uang yang dibelanjakan perbulannya untuk keperluan barang kebutuhan sehari-hari diperkirakan sekitar Rp. 800.000 sampai Rp. 1.500.000, namun jika dilihat dalam realisasinya rata-rata transaksi anggota yang bertransaksi perorang dalam satu bulannya masih terbilang rendah yaitu sebesar Rp. 137.047 yang berarti pemenuhan kebutuhan pokok anggota bukan hanya di koperasi saja melainkan juga di non koperasi, ketika ditanyakan lebih lanjut ternyata memang benar kebutuhan pokok anggota tidak hanya dari koperasi saja. Hal tersebut berarti partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan koperasi belum maksimal atau bisa dikatakan masih rendah.

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan pengurus dan juga 5 orang anggota koperasi, diperoleh informasi mengenai hal yang menyebabkan partisipasi pembelian di unit waserda rendah, antara lain :

1. Banyaknya pesaing dari non koperasi dengan jenis usaha yang sama
2. Pelayanan yang kurang baik karena produk yang disediakan untuk kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan anggota dirasa masih kurang lengkap. baik dari segi jenis, merk maupun ukuran produk.
3. Tata letak produk kurang menarik dilihat, banyak rak-rak penyimpanan produk yang tidak terisi atau kosong.

4. Harga yang ditawarkan bervariasi, ada harga yang lebih murah, ada harga yang sama dari pesaing dan ada harga yang lebih mahal dari pesaing
5. Waktu operasional unit usaha waserda sangat singkat

Berdasarkan beberapa keluhan diatas itu mengarah kepada konsep pelayanan, maka berdasarkan uraian tersebut peneliti menduga bahwa rendahnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di unit waserda ada kaitanya dengan kualitas pelayanan yang belum dilakukan secara optimal sehingga menyebabkan beberapa dari anggota beralih ke pesaing dengan berbelanja kebutuhan sehari-hari mereka keluar koperasi.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah dari segi kualitas pelayanan, untuk itu KSU Budidaya perlu menyadari arti pentingnya konsumen ditengah-tengah persaingan yang semakin ketat dan KSU Budidaya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik berupa pemenuhan kebutuhan akan barang dan jasa kepada para anggota, sehingga akan memungkinkan adanya kegiatan berbelanja dari anggota atau dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam berbelanja di unit waserda, salah satunya dengan memproitaskan akan kualitas pelayanan yang diberikan demi menarik maupun mempertahankan konsumen.

Melihat permasalahan yang terjadi di koperasi Serba Usaha Budidaya dan untuk mengetahui secara jelas gambaran dari permasalahan

maka penelitian perlu dilakukan pada unit usaha waserda KSU Budidaya dengan judul :

“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Waserda”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka untuk memberikan batasan masalah, diterapkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan oleh unit usaha waserda KSU Budidaya kepada anggota sebagai pelanggan.
2. Bagaimana tanggapan terhadap pelaksanaan dan harapan anggota dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit waserda KSU Budidaya.
3. Bagaimana tingkat partisipasi pembelian anggota pada unit usaha waserda di KSU Budidaya.
4. Upaya-upaya apa saja yang sebaiknya dilakukan KSU Budidaya pada unit usaha waserda dalam meningkatkan partisipasi pembelian anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka maksud dan tujuan penelitian ini, yaitu :

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian yang dilakukan bermaksud untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi pembelian anggota pada unit usaha waserda.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan identifikasi masalah diatas, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan oleh unit usaha waserda KSU Budidaya kepada anggota sebagai pelanggan.
2. Untuk mengetahui tanggapan terhadap pelaksanaan dan harapan anggota dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh unit usaha waserda KSU Budidaya.
3. Untuk mengetahui tingkat partisipasi pembelian anggota pada unit usaha waserda di KSU Budidaya.
4. Untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan KSU Budidaya dalam meningkatkan partisipasi pembelian anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan dan aspek guna laksana, yaitu :

1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagi peneliti, sebagai salah satu sarana untuk menambah dan mengembangkan wawasan serta pengetahuan yang bersifat tertulis maupun praktis, sekaligus mengenal lebih dekat tentang organisasi koperasi serta mengetahui masalah yang ada di lapangan.
- b. Bagi pihak lain, sebagai bahan dan informasi untuk melakukan penelitian dengan kajian yang lebih lanjut.

1.4.2 Aspek Guna Laksana

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pengurus dan karyawan di KSU Budidaya dalam menganalisis kualitas pelayanan oleh pengurus dan karyawan kepada anggota KSU Budidaya. Serta upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan usaha koperasi.