

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai entitas ekonomi yang melayani kepentingan rakyat, koperasi memiliki peran penting dalam menjalankan kemajuan ekonomi negara. Koperasi dikenal sebagai soko guru perekonomian nasional dalam memperbaiki taraf hidup masyarakat Indonesia, sejalan dengan tujuan yang diamanatkan dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian :

“Koperasi bertujuan 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.” (Republik, 1992)

Koperasi memiliki peran strategis dalam mendorong pembangunan ekonomi inklusif dan berkelanjutan di Indonesia. Sebagai lembaga ekonomi rakyat, koperasi berperan tidak hanya sebagai entitas bisnis, tetapi juga sebagai wadah bagi anggotanya untuk memenuhi kebutuhan ekonomi mereka serta meningkatkan kesejahteraan bersama. Salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan koperasi dalam memenuhi tujuannya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota.

Kualitas pelayanan yang baik dari karyawan koperasi menjadi kunci dalam membangun hubungan yang positif dengan anggota. Menurut Kotler (2000:438) Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan dari kualitas yang diterima konsumen (*perceived quality*), yaitu setelah konsumen menerima layanan, dengan kualitas yang diharapkan (*expected quality*) artinya jika layanan yang diterima

memiliki nilai lebih rendah dari pada layanan yang diharapkan, maka keinginan (*interest*) konsumen akan berkurang. Persepsi konsumen terhadap layanan yang kualitas terbentuk karena adanya perbedaan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

Menurut Baines (2011:503) kualitas layanan (*service quality*) merupakan persepsi konsumen terhadap perbedaan antara layanan yang diterima dibandingkan dengan layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik dapat membangun citra positif bagi koperasi di mata anggota. Citra positif ini tidak hanya memengaruhi kepuasan konsumen secara langsung, tetapi juga dapat berdampak pada reputasi dan daya tarik koperasi dalam memperluas basis anggota.

Menurut Mutis Thoby (1992:93) Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi. Partisipasi dalam koperasi ditujukan pula untuk menempatkan para anggota menjadi subjek dari pengembangan koperasi, anggota harus terlibat didalam setiap langkah proses pengembangan koperasi dari tingkat penetapan tujuan, sasaran atau penyusunan strategi, serta pelaksanaan untuk merealisasikan dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota.

Partisipasi anggota atau keikutsertaan anggota adalah keterlibatan anggota dalam organisasi yang dimana berperan sebagai anggota koperasi, pemilik serta pelanggan yang harus aktif dalam berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan atau keputusan-keputusan yang diambil agar koperasi berkembang.

Salah satu yang menentukan keberhasilan suatu koperasi ialah partisipasi anggota yang merupakan tanggung jawab anggota agar usaha-usaha dan

kegiatannya dalam suatu koperasi lebih maju. Selain hal itu, keberhasilan suatu koperasi juga tidak akan terlepas dari partisipasi seluruh anggota baik partisipasi dalam kegiatan, partisipasi usaha, partisipasi modal maupun partisipasi dalam mengambil keputusan.

Dalam konteks koperasi, pelanggan merujuk pada anggota atau individu yang terlibat dalam transaksi finansial dengan koperasi, di mana mereka melakukan pembayaran untuk produk atau layanan yang disediakan oleh koperasi tersebut. Istilah pelanggan dalam koperasi biasanya mencerminkan hubungan bisnis yang melibatkan pembayaran serta upaya koperasi untuk memastikan kepuasan layanan dan membangun loyalitas anggota.

Dalam praktiknya, koperasi sering kali mengelola pelanggan melalui kualitas pelayanan pelanggan untuk meningkatkan pengalaman mereka serta mendorong loyalitas. Hal ini mencakup upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang memuaskan. Sementara itu, pengguna jasa lebih berfokus pada manfaat yang mereka terima dari layanan koperasi tanpa penekanan utama pada transaksi finansial. Dengan demikian, pemilihan istilah yang tepat dalam koperasi membantu membedakan antara individu yang terlibat dalam transaksi finansial dan mereka yang memanfaatkan layanan tanpa pembayaran langsung.

Koperasi mendapat tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas pelayanan karyawan. Koperasi sering kali dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Koperasi Rumah Sakit Cicendo (Koprusmat) Cicendo yang beralamat di Jl. Cicendo No.4, Kecamatan Cicendo, Kabupaten Bandung, Jawa Barat bergerak sebagai entitas gerakan ekonomi rakyat yang harus benar-benar dimanfaatkan oleh semua pihak masyarakat pada umumnya dan pegawai RS. Mata Cicendo pada khususnya yang berperan aktif sebagai anggota Koprusmat untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta sebagai landas gerak di bidang ekonomi, dengan unit usaha yaitu:

1. Unit Cicendomart I
2. Unit Cicendomart II
3. Unit Pengadaan Barang
4. Unit Fotokopi
5. Unit CILOK (Cicilan OK)

Tabel 1. 1 Perkembangan pendapatan pada unit usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019-2023

Tahun	Unit Usaha	Pendapatan
2019	Cicendomart I	Rp. 1.317.297.087
	Cicendomart II	Rp. 134.986.031
	Simpan Pinjam/CILOK	Rp. 59.395.252
	Fotokopi	Rp. 327.272.186
	Pengadaan Barang	Rp. 36.624.063
2020	Cicendomart I	Rp. 1.138.193.680
	Cicendomart II	Rp. 240.097.548
	Simpan Pinjam/CILOK	Rp. 65.939.463
	Fotokopi	Rp.218.972.149
	Pengadaan Barang	Rp.36.624.063
2021	Cicendomart I	Rp. 1.328.615.696
	Cicendomart II	Rp. 247.467.989
	Simpan Pinjam/CILOK	Rp. 29.543.256
	Fotokopi	Rp. 202.178.048
	Pengadaan Barang	Rp. 21.683.674

Tahun	Unit Usaha	Pendapatan
2022	Cicendomart I	Rp. 1.819.623.576
	Cicendomart II	Rp. 259.675.546
	Simpan Pinjam/CILOK	Rp. 31.347.291
	Fotokopi	Rp. 236.533.991
	Pengadaan Barang	Rp. 16.993.611
2023	Cicendomart I	Rp. 1.589.783.281
	Cicendomart II	Rp. 319.290.166
	Simpan Pinjam/CILOK	Rp. 66.414.700
	Fotokopi	Rp. 214.250.258
	Pengadaan Barang	Rp. 51.925.406

Sumber: Laporan RAT KOPRUSMAT Cicendo tahun 2019-2023

Cicendomart I mencatat peningkatan pendapatan yang cukup signifikan dari tahun 2021 ke 2022, mencerminkan pertumbuhan yang positif selama periode tersebut. Namun, pada tahun 2023, unit usaha ini mengalami penurunan pendapatan yang cukup besar, meskipun tetap menjadi penyumbang pendapatan terbesar di antara semua unit usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Di sisi lain, Cicendomart II menunjukkan peningkatan pendapatan yang stabil dari tahun ke tahun. Dari tahun 2021 ke 2022, terjadi sedikit peningkatan, tetapi pada tahun 2023, pendapatan Cicendomart II meningkat secara signifikan, menandakan potensi pertumbuhan yang kuat dan kinerja yang membaik.

Unit Simpan Pinjam/CILOK mencatat pendapatan yang relatif stabil antara tahun 2021 dan 2022. Namun, pada tahun 2023, pendapatan unit ini mengalami kenaikan yang disebabkan oleh cicilan bunga yang menurun. Untuk unit Fotokopi, pendapatan mengalami peningkatan yang baik dari tahun 2021 ke 2022. Namun, di tahun 2023, pendapatan unit ini sedikit menurun, meskipun masih berada pada tingkat yang relatif tinggi dibandingkan dengan tahun 2021.

Sementara itu, unit Pengadaan Barang menunjukkan fluktuasi pendapatan selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, pendapatan sedikit menurun dibandingkan tahun 2021, tetapi pada tahun 2023 unit ini mencatat peningkatan pendapatan yang signifikan.

Secara keseluruhan, unit-unit usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung menunjukkan pendapatan yang bervariasi. Beberapa unit seperti Cicendomart II dan Simpan Pinjam/CILOK mengalami pertumbuhan signifikan, sementara unit lainnya seperti Cicendomart I dan Fotokopi, mengalami penurunan dalam periode terakhir. Meskipun mengalami fluktuasi, unit Pengadaan Barang mampu meningkatkan pendapatan yang cukup besar pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo secara keseluruhan memiliki potensi yang baik untuk berkembang, meskipun diperlukan evaluasi dan strategi khusus untuk menghadapi tantangan yang ada di beberapa unit usaha.

Unit Usaha Minimarket Cicendomart I adalah salah satu unit usaha *retail* Kopusmat Cicendo yang saat ini masih bekerja sama dengan pihak PT. Inti Cakrawala Citra dari segi pemasokan barang dan pengembangan *retail*. Setelah lima tahun berjalan, Kopusmat memperpanjang kontrak kerjasama untuk lima tahun kedepan dengan PT. Inti Cakrawala Citra, hal tersebut dilakukan karena dimasa pandemi Covid -19 cukup sulit bagi koperasi untuk melakukan kegiatan *retail* ini secara mandiri.

Minimarket Cicendomart I menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok untuk anggota dan non anggota dan setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota

akan dihitung kedalam SHU masing-masing anggota sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan anggota selama satu tahun dan akan diberikan kepada anggota pada saat RAT.

Jam kerja operasional minimarket Cicendomart I dibuka mulai pukul 07.00 s.d 18.00 WIB, yang terbagi dua bagian utama dengan jumlah karyawan 5 (lima) orang, yaitu shift I bekerja mulai pukul 07.00 s.d 15.00 WIB dengan jumlah karyawan 2 (dua) orang. Shift II bekerja mulai pukul 10.00 s.d 18.00 WIB dengan jumlah karyawan 3 (tiga) orang. Adapun jam istirahat dan sholat karyawan disesuaikan secara fleksibel dengan kebutuhan karyawan itu sendiri.

Pada shift I karyawan tersebut melakukan persiapan untuk melayani kebutuhan pelanggan seperti memeriksa ketersediaan stok, membersihkan area minimarket serta memastikan mesin kasir dan alat pembayaran lainnya siap digunakan. Hal ini dilakukan sebelum karyawan shift II mulai bekerja.

Pada pukul 10.00 sampai pukul 15.00 shift kedua bergabung dengan karyawan shift pertama untuk menangani jam sibuk. Jam ini biasanya adalah waktu dimana jumlah pelanggan meningkat secara signifikan, terutama saat istirahat makan siang atau saat jam besuk berlangsung. Selain itu, dengan dua shift yang bekerja bersama, minimarket dapat mengelola antrean dengan lebih baik dan menghindari penumpukan pelanggan di kasir. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Untuk melihat perkembangan partisipasi anggota dan pendapatan pada unit usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo dari tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Perkembangan pendapatan pada unit usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Total Anggota yang ber transaksi (Orang)	Volume Penjualan (Rp)	Volume transaksi Anggota (Rp)	Persentase Partisipasi Anggota (%)	Volume transaksi Non Anggota (Rp)	Persentase non Anggota (%)
2019	471	325	1.452.283.118	377.817.050	26	1.074.466.068	74
2020	454	208	1.378.291.228	319.096.840	23	1.059.194.388	77
2021	447	407	1.328.615.696	544.988.520	41	783.627.176	59
2022	436	417	1.819.623.576	447.616.900	25	1.372.006.176	75
2023	418	388	1.589.783.281	371.604.900	23	1.218.178.381	77

Sumber : Laporan RAT Koperasi RS Mata Cicendo 2019-2023

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota dari tahun ke tahun selalu mengalami penurunan dikarenakan adanya anggota yang pensiun dan mutasi. Dari tabel di atas juga dapat dilihat bahwa perbandingan partisipasi belanja anggota masih rendah dibandingkan dengan jumlah transaksi non anggota, yaitu sebesar 26 % pada tahun 2019, 23% pada tahun 2020, 41% pada tahun 2021, mengalami penurunan 25% pada tahun 2022 dan pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali menjadi 23%. Dapat dilihat bahwa penjualan pada unit Cicendomart I dari tahun 2019 sampai 2021 cenderung mengalami penurunan pada setiap tahunnya. Penurunan tersebut diduga dikarenakan salah satunya oleh dampak pandemi Covid-19 dan juga kemungkinan masih banyaknya anggota yang berbelanja di luar koperasi. Namun pada tahun 2022 terjadi peningkatan penjualan dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2023. Dari kondisi tersebut memperlihatkan bahwa unit Cicendomart I masih mampu bertahan sampai tahun tersebut meskipun banyak hambatan dalam meningkatkan volume penjualan,

seperti banyak nya pesaing sejenis di daerah sekitar koperasi. Sehingga dalam hal tersebut memaksa koperasi untuk bisa tetap bersaing.

Dari hasil data tersebut bahwa partisipasi anggota menurun diduga ada beberapa kualitas pelayanan karyawan yang masih dapat ditingkatkan, beberapa anggota menyampaikan bahwa mereka mengalami keterlambatan dalam proses kecepatan dan ketepatan pelayanan. Koperasi telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, akan tetapi masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, koperasi harus peka terhadap persaingan dalam upaya mengendalikan usahanya agar tetap dapat bertahan. Dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan karyawan untuk koperasi yang lebih berkembang.

Dari pengamatan pendahuluan melalui wawancara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan masih dapat ditingkatkan. Beberapa fenomena yang diidentifikasi antara lain adalah :

1. Masih ada beberapa karyawan yang terlambat masuk kerja dari waktu yang ditetapkan. Dari total 26 (dua puluh enam) hari kerja dalam satu bulan, hanya 38% di antaranya di mana karyawan hadir tepat waktu. Sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penanganan pelayanan kebutuhan pelanggan.
2. Adanya perilaku karyawan yang seringkali tidak berada ditempat saat jam kerja berlangsung. Hal ini memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketidakhadiran karyawan pada waktu yang seharusnya dapat menyebabkan terhambatnya proses kerja.

3. Adanya beberapa pekerjaan yang sering tertunda penyelesaiannya. Keterlambatan dalam penyelesaian tugas-tugas dapat mengakibatkan pelayanan menjadi lambat, tidak efisien dan menurunnya kualitas pelayanan yang menyebabkan berkurangnya kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
4. Waktu istirahat yang diambil melebihi ketentuan yang telah ditetapkan. Dari satu jam waktu istirahat yang diberikan, beberapa karyawan mengambil waktu lebih lama dari batas yang ditentukan. Ketidaksesuaian ini berdampak pada berkurangnya waktu kerja efektif dan dapat memengaruhi kelancaran operasional serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berkaitan dengan hal tersebut salah satu yang menjadikan penyebab menurunnya volume penjualan koperasi pada Unit Cicendomart I ini kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan belum optimal. Cicendomart I memiliki 5 (lima) orang karyawan yang bekerja untuk mendukung operasional minimarket dan melayani pelanggan. Karyawan-karyawan ini bertugas dalam berbagai peran, seperti kepala minimarket, kasir dan pramuniaga, untuk memastikan pengalaman berbelanja yang efisien dan menyenangkan bagi pelanggan. Berikut beberapa karakteristik utama karyawan di Unit Cicendomart I.

1. Karyawan A adalah memiliki pengetahuan yang luas, namun memerlukan peningkatan dalam hal fleksibilitas untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu,
2. Karyawan B adalah seorang karyawan yang rajin namun terkadang kurang responsif terhadap permintaan anggota,

3. Karyawan C adalah karyawan yang selalu ramah dalam berinteraksi, namun terkadang tidak berada di tempat saat jam kerja yang menyebabkan antrian pelanggan,
4. Karyawan D memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik, namun perlu meningkatkan pengetahuan tentang produk untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, misalnya terlambat menginformasikan harga produk yang telah berubah,
5. Karyawan E menunjukkan inisiatif yang tinggi dalam bekerja, namun perlu lebih disiplin dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan partisipasi anggota meningkat, pelayanan yang baik akan mempertahankan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan keuntungan pada koperasi. Sebagaimana menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”, sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima.

Cicendomart I memiliki peran yang sangat penting sebagai penyumbang pendapatan terbesar di antara unit-unit usaha yang ada, menjadikannya komponen utama dalam pendapatan koperasi. Posisi ini menunjukkan betapa signifikan kontribusi Cicendomart I terhadap kesejahteraan dan keberlanjutan finansial koperasi. Keberadaan dan kinerja unit ini memberikan pengaruh besar pada

pendapatan koperasi dalam mengarahkan dan menjaga kestabilan keuangan secara keseluruhan.

Dalam penelitian sebelumnya dari Toni Saputra (2021) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi Kasus pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama Jalan Cicukang Kab. Bandung Provinsi Jawa Barat” berdasarkan pembahasannya mengenai unsur kualitas pelayanan seperti bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap volume penjualan minimarket karena meningkatnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksinya.

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi maka karyawan minimarket perlu menerapkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat mewujudkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan dalam upaya meningkatkan partisipasi belanja anggota. Untuk mengetahui lebih jelas tentang penyebab menurunnya partisipasi anggota maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN” (Studi Kasus Pada Unit Usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang dikaji dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan pada Unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
2. Bagaimana Partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan karyawan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan di Unit Usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran sehingga dapat mengetahui:

1. Kualitas pelayanan karyawan pada Unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam memanfaatkan pelayanan Unit Usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

3. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit usaha Cicendomart I melalui kualitas pelayanan karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan wawasan pengetahuan ilmu dalam bidang Manajemen Koperasi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan kualitas pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada koperasi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat dikembangkan lebih lanjut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi koperasi serta sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan dan menjalankan strategi untuk kemajuan koperasi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan karyawan agar partisipasi anggota juga semakin meningkat.