

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang kini semakin pesat telah berpengaruh pada aspek kehidupan manusia yang telah berhasil memanfaatkan kehadiran teknologi yang dapat mendukung kelancaran aktivitasnya sekaligus juga berperan dalam menentukan keberlanjutan kehidupan manusia. Berbicara mengenai perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi salah satu perwujudannya ada pada sektor ekonomi yang dapat kita lihat dari berbagai kemajuan baik di bidang ekonomi domestik maupun global. Hal ini bisa dikatakan sebagai sebuah peralihan dari sistem tradisional yang bersifat konvensional menuju era baru yaitu era modern.

Pada era revolusi industri 4.0 yang berbasis teknologi dan internet tentu besar peluang di Indonesia untuk memakmurkan rakyatnya agar manusia bisa melakukan berbagai kegiatan di dalam rumah maupun dimanapun tanpa harus terjun langsung dengan orang banyak. Perkembangan teknologi telah merubah cara interaksi dalam komunikasi pemasaran digital (*digital marketing*). Teknologi digital sudah hadir sejak tahun 1980an dengan perubahan teknologi mekanik dan analog ke teknologi digital dan terus berlanjut sampai saat ini dimulai dari hadirnya personal komputer. Teknologi canggih ini bisa dikatakan dengan mikroprosesor kinerjanya terus meningkat dari tahun ketahun bukan hanya personal komputer tetapi di gawai-gawai modern lainnya.

Pelayanan terhadap konsumen harus lebih diperhatikan karena banyak para pembisnis yang mementingkan cara memproduksi dan cara memasarkan tanpa tahu apa yang diharapkan oleh konsumen. Di dalam koperasi, anggota memiliki identitas ganda yaitu sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan. Sebagai pelanggan koperasi semakin banyak yang aktif anggota di koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan bada usaha lainnya. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab 1 pasal 1 Ayat 1 yang menyatakan 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 berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Berdasarkan undang-undang di atas dapat kita simpulkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi yang bergerak dalam bidang ekonomi dengan menerapkan prinsip koperasi. Prinsip koperasi meliputi keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka, pengelolaan usaha yang demokratis, pembagian sisa hasil usaha secara adil, pendidikan dan pelatihan, serta kerja sama antar-koperasi. Selain itu, Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 ini juga menyatakan bahwa koperasi adalah gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan pada asas kekeluargaan untuk mencapai kesejahteraan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya. Dengan berasas kekeluargaan ini koperasi bisa mengembangkan usaha sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan anggota sehingga anggota terus bisa berpartisipasi dalam kegiatan koperasi.

Partisipasi anggota koperasi merupakan kunci keberhasilan usaha koperasi untuk meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama dalam mengembangkan usaha koperasi. Hal ini dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam berpendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut. Namun untuk memenuhi kebutuhan anggota tentunya koperasi harus mengikuti perkembangan teknologi yang saat ini berkembang.

Salah satu koperasi yang sudah menerapkan modernisasi adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Koperasi ini didirikan pada tanggal 21 September tahun 1989 dan disahkan dengan badan hukum No.3856/BH/KDK-10-20/XII/1996, dan beralamat di Jl. Suryani No. 16, Wt. Muncang, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya menyelenggarakan kegiatan usaha yang berkaitan dengan kegiatan usaha anggota, diantaranya sebagai berikut:

1. Unit Usaha Simpan Pinjam (UUSP)

Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya adalah dengan menyediakan jasa simpan pinjam yang dikelola oleh koperasi. Unit usaha simpan pinjam memberikan pelayanan kegiatan simpan (tabungan sukarela, tabungan berjangka, deposito) dan memberikan pinjaman untuk kebutuhan anggota, seperti pinjaman uang untuk biaya pendidikan, kesehatan, perbaikan rumah dan kebutuhan keluarga dalam menyediakan barang-barang sekunder, seperti sepeda motor, tanah kavling,

peralatan olahraga/kesehatan, barang-barang elektronik, alat rumah tangga dan lain-lain.

2. Unit Usaha Pelayanan Umum (UUPU/Toko)

Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya adalah Unit Usaha Pelayanan Umum, Unit usaha ini merupakan unit yang menyediakan kebutuhan pokok seperti sembako, susu, sabun, shampoo, alat-alat olahraga, dan lain-lain. Unit usaha ini tidak hanya diperuntukan untuk anggota saja melainkan juga bagi masyarakat umum.

3. Unit Usaha Pelayanan Transportasi dan Sewa Gedung

Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya adalah Unit Usaha Pelayanan Transportasi dan Sewa Gedung, unit usaha ini merupakan unit usaha yang memberikan pelayanan transportasi seperti rental kendaraan (mobil), jasa cuci kendaraan bermotor sedangkan sewa gedung meliputi sewa gedung serba guna. Unit usaha ini juga diperuntukan bagi anggota dan masyarakat pada umumnya.

Kegiatan utama dari Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya adalah memberikan pelayanan simpan pinjam (tabungan sukarela, tabungan berjangka) dan memberikan pinjaman untuk kebutuhan anggota, seperti untuk pinjaman uang untuk biaya pendidikan, kesehatan, perbaikan rumah dan kebutuhan keluarga. Adapun unit usaha pelayanan umum (waserda), pelayanan transportasi, sewa gedung dan usaha diluar unit koperasi. Unit Usaha Pelayanan Umum (waserda) hanya sebagai penunjang namun memberikan pelayanan kepada

anggota dan non anggota koperasi dalam memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari seperti kebutuhan sembako dan kebutuhan lainnya.

Pada kesempatan ini, peneliti hanya mengambil salah satu unit usahanya yang akan dijadikan objek yaitu: Unit Usaha Pelayanan Umum. Unit Usaha Pelayanan Umum adalah unit waserda di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya karena ini adalah unit usaha yang kinerjanya kurang bagus diantara unit usaha lainnya dilihat dari laporan RAT periode tahun 2018-2022 Unit Usaha Pelayanan Umum terus mengalami penurunan penjualan selama lima tahun terakhir. Hal tersebut tentu tidak boleh dibiarkan terus menerus mengingat unit usaha ini merupakan unit yang sangat membantu anggota terutama dalam kebutuhan pokok sehari-hari.

Terdapat dua sarana transaksi pembelian di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya yaitu dengan datang langsung ke tempat, atau juga bisa transaksi pembelian melalui WhatsApp di gawai. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara pada saat survey pendahuluan di unit usaha pelayanan umum. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya maka fenomena masalah yang ditemui antara lain:

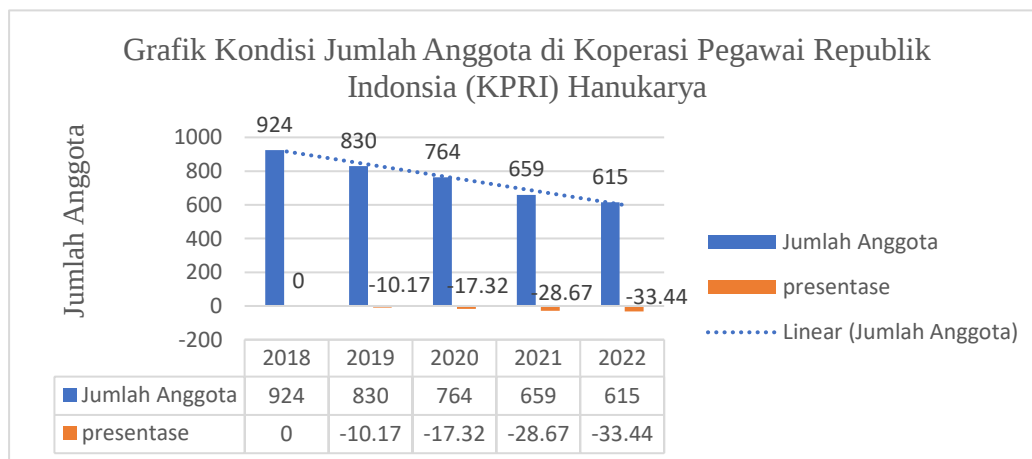
1. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota masih kurang maksimal karena tidak memiliki stok barang yang sesuai dengan keperluan anggota.
2. Produk di koperasi sudah lengkap, namun terdapat beberapa permasalahan diantaranya banyaknya anggota yang tidak puas karena barang yang dibeli dari

koperasi sudah kadaluarsa, produk rusak serta kebersihan produknya kurang terjaga.

3. Anggota koperasi terkadang harus melakukan PO (*Pre-Order*) terlebih dahulu untuk mendapatkan produk yang di inginkan.

Fenomena-fenomena yang terjadi di atas diduga mengakibatkan penurunan partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Koperasi sebagai penyedia pelayanan harus memperhatikan permasalahan di atas agar diperbaiki supaya partisipasi anggota kembali meningkat. Dapat kita lihat dari Grafik 1.1 kondisi jumlah anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Tahun 2018-2022:

Grafik 1.1 Kondisi Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Tahun 2018-2022



Sumber: Laporan RAT KPRI Hanukarya tahun 2018-2022

Berdasarkan pada Grafik 1.1 dapat disimpulkan bahwa Kondisi Jumlah Anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya dari tahun 2018-2022 mengalami penurunan setiap tahunnya. Penurunan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2022 sebesar 615 dari tahun sebelumnya. Dari penurunan jumlah anggota lima tahun terakhir berdampak negatif terhadap koperasi

dan khususnya partisipasi anggota pada unit usaha pelayanan umum di KPRI Hanukarya, karena semakin menurunnya jumlah anggota akan menurun juga pada partisipasi anggota, menurunnya jumlah anggota disebabkan oleh beberapa faktor antara lain keinginan anggota itu sendiri, adanya anggota yang pindah instansi, adanya anggota koperasi yang sudah pensiun, meninggal dunia, dan kebutuhan anggota yang tidak dilayani.

Kurangnya partisipasi anggota ini dapat berdampak terhadap nilai pemanfaatan anggota pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya, untuk lebih jelasnya berikut nilai pemanfaatan anggota pada unit usaha pelayanan umum:

Tabel 1.1 Nilai Pemanfaatan Anggota Pada Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya Pada Tahun 2018-2022

Tahun	Total Nilai Pemanfaatan Anggota (Rp)	Perubahan (%)	Rata-Rata Nilai Pemanfaatan Anggota	
			Pertahun (Rp)	Perbulan (Rp)
2018	1,836,355,926	-	1,987,398	165,616
2019	1,474,171,880	(19.72)	1,776,110	148,009
2020	1,213,146,915	(17.71)	1,587,888	132,324
2021	844,875,050	(30.36)	1,282,056	106,838
2022	815,009,450	(3.53)	1,325,218	110,434

Sumber: Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa penurunan nilai pemanfaatan anggota terjadi penurunan pada tahun 2019 terjadi penurunan sebesar 19,72%, pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 17,71%, dan pada tahun 2021 terjadi penurunan drastis terhadap Unit Usaha Pelayanan Umum yaitu sebesar 30,36%, dan pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 3,53% hal tersebut terjadi karena *covid 19* yang membuat Unit Usaha Pelayanan Umum tidak boleh

melakukan kegiatan usaha dalam waktu tertentu selain *covid 19* yang mempengaruhi penurunan volume pemanfaatan karena manajemen toko yang belum tertangani dengan baik.

Unsur-unsur yang menjadi penyebab rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha pelayanan umum merupakan unsur modernisasi pelayanan yang belum dilaksanakan secara maksimal pada Unit Usaha Pelayanan Umum. Di bawah ini adalah tabel realisasi SHU KPRI Hanukarya selama 5 tahun terakhir:

Tabel 1.2 Realisasi SHU Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Tahun 2018-2022

Tahun	Rencana SHU (Rp)	Realisasi SHU (Rp)	Presentase (%)
2018	425.000.000	401.319.029	94,42
2019	420.000.000	313.883.304	74,73
2020	365.000.000	228.827.793	62,69
2021	320.000.000	158.073.496	49,39
2022	294.000.000	158.267.127	53,83

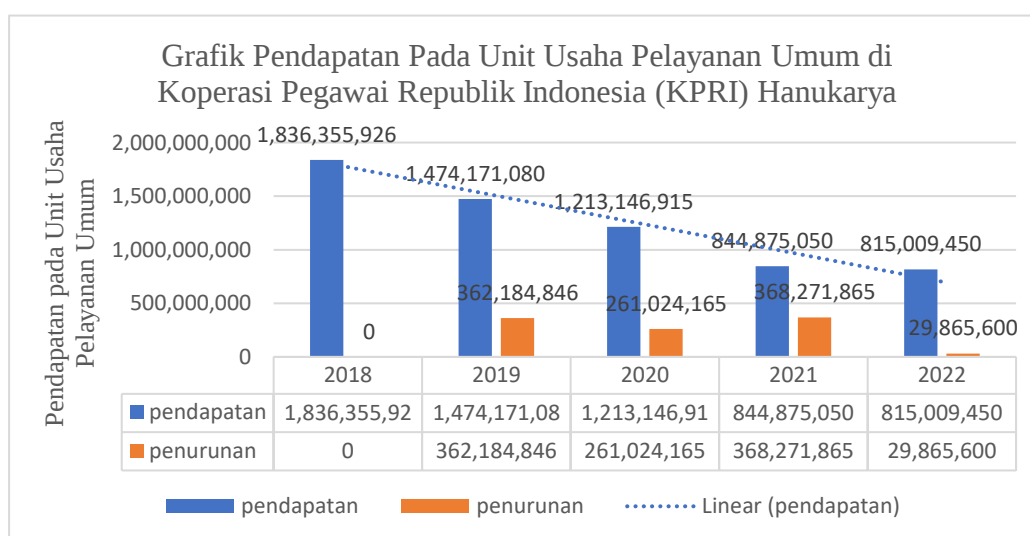
Sumber: Laporan RAT KPRI Hanukarya tahun 2018-2022

Berdasarkan pada Tabel 1.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa realisasi SHU Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya mengalami fluktuatif dan masih belum terealisasi dengan maksimal. Pada tahun 2019 hanya terealisasi sebesar 74,73%, pada tahun 2020 hanya terealisasi sebesar 62,69%, pada tahun 2021 hanya terealisasi sebesar 49,39% dan pada tahun 2022 hanya terealisasi sebesar 53,83%. Hal tersebut jauh dari kata maksimal dikarenakan pendapatan dari setiap unit usaha kurang berkontribusi terhadap hasil SHU khususnya unit usaha pelayanan umum yang pendapatannya mengalami penurunan. Menurunnya

realisasi SHU ini disebabkan oleh manajemen unit usaha pelayanan umum yang masih kurang baik dalam mengelola toko.

Unit Usaha Pelayanan Umum pada awalnya hanya melayani kebutuhan anggota, seiring dengan berjalannya waktu unit usaha pelayanan umum (waserda) kini semakin merambah ke non anggota yang membutuhkan sembako dan keperluan lainnya, sampai saat ini unit usaha pelayanan umum memiliki dua *outlet* yang pertama di kantor pusat koperasi di JL.Suryani No. 16 Bandung dan yang kedua di JL. Pasteur Bandung *outlet* Puslitbang geologi kelautan. Unit usaha pelayanan umum (waserda) memberikan kontribusi yang cukup besar bagi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya, sedangkan unit usaha yang lainnya bertindak sebagai penunjang Unit Usaha Pelayanan Umum ataupun merupakan unit usaha tambahan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya. Hal ini bisa dilihat dari grafik di bawah ini tentang kondisi pendapatan pada Unit Usaha Pelayanan Umum:

Grafik 1.2 Kondisi Pendapatan Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya tahun 2018-2022



Sumber: Laporan RAT KPRI Hanukarya pada tahun 2018-2022

Berdasarkan pada Grafik 1.2 penurunan tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi pendapatan pada unit usaha pelayanan umum di KPRI Hanukarya terjadi penurunan pada setiap tahunnya yang diakibatkan (fluktuasi) dikarenakan beberapa hal pada saat *covid-19* anggota banyak yang *Work from Home* (WFH) tidak adanya transaksi di toko dari anggota, sebelum pensiun anggota banyak yang melakukan kredit ke toko dan belum di bayar sampai saat ini dan anggota pun lebih sering berbelanja di alfamart maupun indomart. Selain itu, ada juga faktor yang mengakibatkan turunnya pendapatan dari unit usaha pelayanan umum yang masih saling mengandalkan dalam hal kebersihan toko, banyaknya barang yang hilang maupun rusak belum ada kemajuan dan perkembangan dari toko mulai dari produk yang belum lengkap, tempat yang belum bisa menarik, harga yang masih di atas pesaing, kurangnya pelayanan yang prima, orang yang mengurus di toko masih kurang dan promosi media sosial yang belum dilakukan. Menurut Lukman Hakim, (2017) menyatakan bahwa penurunan pendapatan pada pelayanan dapat menghambat inovasi dan pengembangan koperasi. keterbatasan sumber daya keuangan dapat menghalangi koperasi untuk mengadopsi teknologi baru atau mengembangkan produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan anggota. pandangan dari teori tersebut menunjukkan bahwa penurunan pendapatan pada pelayanan dapat berdampak negatif pada pelayanan koperasi keterbatasan sumber daya, penurunan kualitas pelayanan, ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan anggota, hambatan inovasi, dan ketergantungan, pada pendapatan utama menjadi beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh koperasi dalam menghadapi penurunan pendapatan.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ghina Khoerunnisa (2018) dengan judul penelitian “Digitalisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” Pada Koperasi Serba Usaha Rw 05 Bukit Ligar menunjukkan bahwa dari hasil pembahasan mengenai Digitalisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada unit usaha perdagangan dan jasa dilihat berdasarkan unsur-unsur digitalisasi pelayanan koperasi meliputi: Bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dapat disimpulkan bahwa:

1. pelayanan digitalisasi sebagai media yang dimiliki unit waserda di KSU RW 05 Bukit Ligar dalam melayani anggota melalui aplikasi Dligar kurang baik kebanyakan anggota memilih bertransaksi langsung datang ke unit waserda.
2. Pembelian yang dilakukan anggota di unit waserda termasuk baik sehingga koperasi mempunyai potensi untuk meningkatkan unit toko menjadi lebih besar dan mampu bersaing dengan kompetitor.
3. Unit waserda telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pembelian agar anggota tetap menjadi pelanggan serta dan terus melakukan pembelian ulang di unit toko guna memenuhi kebutuhan yang diperlukan pembeli.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada digitalisasi masih kurang baik di terapkan karena kebanyakan anggota memilih bertransaksi langsung datang ke unit waserda. Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan dan penelitian sebelumnya, dari survey

pendahuluan dan wawancara dengan pengurus dan karyawan yang dilakukan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya terdapat beberapa informasi, yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota, dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota dirasakan masih kurang maksimal dan koperasi dituntut modern ditambah juga dengan persediaan barang yang kurang lengkap dan harga yang cukup mahal sehingga koperasi dapat memenangkan persaingan. Maka dari itu koperasi harus mengubah bentuknya dari tradisional menjadi era baru (modern). Dengan demikian tujuan koperasi untuk memenuhi kebutuhan anggota serta meningkatkan partisipasi anggota dalam bertransaksi dan mensejahterakan anggota tercapai. Berdasarkan uraian fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Modernisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Kota. Bandung, Jawa Barat)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka peneliti bermaksud mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi anggota terhadap pelayanan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya.
2. Bagaimana modernisasi pelayanan koperasi yang dilakukan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya.

3. Upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui modernisasi pelayanan koperasi di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya.

1.3 Maksud Dan Tujuan penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menggambarkan modernisasi pelayanan koperasi dan pengaruhnya terhadap partisipasi anggota di Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Partisipasi anggota terhadap pelayanan di Unit Usaha Pelayanan Umum di KPRI Hanukarya.
2. Modernisasi pelayanan koperasi di Unit Usaha Pelayanan Umum di KPRI Hanukarya.
3. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui modernisasi pelayanan koperasi di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat yang baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang koperasi dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Bisnis pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan atau masukan-masukan bagi pengurus atau pimpinan dalam pemecahan masalah yang dihadapi, khususnya untuk Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya.