

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan perekonomian di Indonesia setiap tahun mengalami perubahan. Pemerintah selalu melakukan kegiatan pembangunan dalam sektor ekonomi. Pembangunan ekonomi ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Dasar politik ekonomi Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Bab XIV Kesejahteraan sosial, Pasal 33 yang berbunyi :

1. Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan.
2. Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai negara.
3. Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Koperasi menjadi salah satu penguat pembangunan ekonomi di Indonesia. Koperasi memiliki tujuan untuk menyejahterakan masyarakat. Dalam pelaksanaannya koperasi sangat membutuhkan kerjasama seluruh anggotanya. Maka dari itu keberhasilan dari koperasi merupakan keberhasilan pula bagi anggotanya. Seperti yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.”

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan koperasi dibentuk sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan atas asas kekeluargaan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dengan cara memenuhi kebutuhan anggota dan meningkatkan pendapatan anggota. Akan tetapi hal tersebut tidak akan terjadi jika tidak adanya kerjasama dan partisipasi aktif dari anggota koperasi. Seluruh anggota koperasi harus memiliki rasa kepemilikan yang tinggi agar koperasi dapat maju.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli atau dapat disingkat KPDK 12 Juli adalah salah satu koperasi yang memajukan perekonomian di Indonesia, yang berada di lingkungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli memiliki Badan Hukum Nomor : 3827/BH/IX-19/12-67 yang didapatkan pada Tanggal 02 September 1968. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli diharapkan dapat mewujudkan untuk menyejahterakan anggotanya melalui keempat unit usahanya, yakni :

1. Unit Simpan Pinjam, yang menyediakan layanan tabungan dan kredit. Ditujukan khusus untuk anggota koperasi yang ingin menyimpan dana dengan bunga tabungan yang tinggi dan membutuhkan permodalan dengan bunga kredit yang rendah.

2. Unit Waserda, layanan yang menyediakan kebutuhan anggota koperasi dari produk makanan dan nonmakanan. Unit waserda juga diharapkan menjadi solusi bagi rumah tangga anggota agar dapat menghemat belanjanya.
3. Unit Fotocopy, layanan yang menyediakan jasa fotocopy bagi anggota koperasi yang membutuhkan banyak salinan dokumen bagi kelancaran kerjanya yang berprofesi sebagai pegawai.
4. Unit Jasa (Pulsa dan Jasa Bank), layanan yang menyediakan jasa transfer uang yang ditujukan kepada anggota dengan biaya yang rendah.

Unit waserda menjadi unit usaha yang paling sering digunakan oleh anggota yang diharapkan dapat menghemat anggaran belanja anggota, dengan kualitas barang yang baik dan perlengkapan barang dagangan yang mencukupi seluruh kebutuhan anggota. Akan tetapi dalam pelaksanaannya anggota koperasi terlihat enggan berbelanja kebutuhan sehari-hari pada unit usahanya sendiri. Sedangkan unit waserda ini merupakan unit usaha yang menunjang keberlangsungan koperasi.

Unit waserda ini bergerak di bidang ritel. Unit waserda menunjang kebutuhan anggota koperasi dalam mewujudkan kesejahteraan anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli. Keberlangsungan koperasi ditentukan dengan seberapa besarnya partisipasi anggota yang dapat diukur dengan transaksi anggota.

Dalam menjalankan usaha perlu dinilai kemampuan koperasi untuk mencari keuntungan. Seperti menurut Kasmir (2019:196) yang menyatakan bahwa :

“Rentabilitas merupakan rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan, rasio ini juga memberikan ukuran tingkat efektivitas manajemen suatu perusahaan. Hal ini ditentukan oleh laba yang dihasilkan dari penjualan dan pendapatan investasi”.

Dibawah ini merupakan rasio rentabilitas Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli Pada Tahun 2017-2021 :

Tabel 1. 1 Rasio Rentabilitas KPDK 12 Juli

Tahun	SHU (Rp)	Modal Sendiri (Rp)	%	Kriteria
2017	104.171.903	3.314.689.820	3	Kurang Baik
2018	112.086.916	3.285.242.708	3,41	Kurang Baik
2019	80.132.865	3.331.043.479	2,41	Tidak Baik
2020	10.774.202	2.731.455.653	0,38	Tidak Baik
2021	32.768.364	1.830.075.287	1,79	Tidak Baik

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2017 – 2021

Berdasarkan Tabel 1.1, di atas dapat dilihat bahwa perkembangan seluruh unit usaha dari tahun 2017 sampai 2021 Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli cenderung mengalami penurunan, terutama pada tiga tahun terakhir cenderung mengalami penurunan yang drastis. Kondisi ini tidak baik bagi Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli karena dianggap kurang mampu menghasilkan SHU bagi anggotanya dan menunjukan kurangnya efektivitas manajemen yang dijalankan oleh pengurus, jika tidak diperbaiki maka akan semakin memburuk.

Adapun berikut Perkembangan Transaksi Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2017 – 2021 :

Tabel 1. 2 Perkembangan Transaksi Unit Waserda KPDK 12 Juli

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Partisipasi Anggota (Orang)	Transaksi/ Tahun (Rp)	Persentase Partisipasi Anggota (%)
2017	214	160	233.984.150	-
2018	246	84	287.057.800	22,7
2019	271	90	396.039.000	37,97
2020	335	62	253.660.500	(35,96)
2021	210	43	152.902.000	(25,48)

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2017 – 2021

Berdasarkan Tabel 1.2, di atas dapat dilihat bahwa jumlah transaksi anggota pada unit waserda KPDK 12 Juli mengalami fluktuasi, terutama penurunan drastis pada dua tahun terakhir. Terlihat pada dua tahun terakhir partisipasi anggota menurun dikarenakan anggota tidak membelanjakan uangnya di unit waserda KPDK 12 Juli.

Tabel 1. 3 Perbandingan Target dan Realisasi Penjualan dan PHU Unit Waserda KPDK 12 Juli

Tahun	Penjualan			PHU		
	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
2017	346.000.000	233.984.150	68	36.900.667	32.323.838	88
2018	375.556.798	287.057.800	76	49.110.000	45.119.058	92
2019	430.787.560	396.039.000	92	58.376.927	54.698.650	94
2020	406.439.000	253.660.500	62	60.168.515	17.258.548	29
2021	255.089.717	152.902.000	60	19.847.330	1.654.013	8

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2017 – 2021

Dari Tabel 1.3 terlihat bahwa setiap tahun realisasi penjualan unit waserda KPDK 12 Juli mengalami fluktuasi, terutama pada dua tahun terakhir mengalami

penurunan penjualan dan PHU yang drastis. Bahkan PHU tersebut tidak akan mencukupi beban usaha.

Penyebab penurunan penjualan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli berdasarkan wawancara singkat dengan salah seorang anggota KPDK 12 Juli adalah pelayanan pelanggan kurang cepat dan tepat. Persediaan barang di unit waserda kurang lengkap dan kurang sesuai dengan kebutuhan anggota. Harga yang sama dengan pesaing. Sehingga anggota tidak ingin belanja kebutuhan pokok di unit waserda KPDK 12 Juli.

Tabel 1. 4 Transaksi Unit Waserda KPDK 12 Juli

Tahun	Partisipasi Anggota (Orang)	Transaksi Waserda/ Tahun (Rp)	Transaksi Waserda/ Bulan (Rp)	Transaksi Anggota/Bulan (Rp)
2017	160	233.984.150	19.498.650	121.866
2018	84	287.057.800	23.984.150	285.525
2019	90	396.039.000	33.003.250	366.702
2020	62	253.660.500	21.138.375	340.941
2021	43	152.902.000	12.741.833	296.321

Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2017 – 2021

Dari Tabel 1.4 di atas terlihat bahwa setiap tahun penjualan unit waserda KPDK 12 Juli mengalami fluktuasi, bahkan pada dua tahun terakhir penjualan perhari kurang dari satu juta rupiah.

Pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli dinilai kurang baik oleh anggotanya sendiri sedangkan pelayanan merupakan hal terpenting dalam koperasi maupun usaha ritel. Seperti pendapat Alferd Hanel (1989:17) mengenai pelayanan, yakni :

“Pertimbangan pertama adalah pelayanan apa atau bagaimana yang dapat diberikan oleh koperasi kepada anggota. Semakin banyak pelayanan itu, semakin tinggi peran serta anggota koperasi atau selain anggota juga akan menilai sejauh mana kemajuan yang telah atau akan dicapai oleh koperasi, berapa besar skala usaha koperasi, bagaimana dan sejauhmana hubungan koperasi itu sendiri dengan lembaga lain yang seharusnya berhubungan, serta bagaimana kepengurusan manajemen itu pula”.

Pelayanan yang diberikan kepada anggota akan selalu diingat. Pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan anggota agar anggota berbelanja di unit waserda. Pelayanan juga merupakan bentuk cerminan manajemen koperasi. Semakin baik tingkat pelayanan koperasi akan menarik semakin banyak pula partisipasi anggota koperasi untuk berbelanja di unit waserda KPDK 12 Juli. Partisipasi anggota ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya transaksi anggota.

Seperti pendapat Ramudi Arifin (2013:154) partisipasi anggota sebagai pelanggan dapat dihitung nilai transaksi dengan koperasi. Transaksi anggota yang semakin banyak maka semakin besar pula perolehan SHU anggota yang didapatkan. Transaksi anggota pula mencerminkan seberapa baik koperasi dapat melayani anggota.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Endah Nur Amalina, Restu Agus Dwi Kurniawan dan Ermita Yusida tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi”. Diperoleh hasil menunjukkan bahwa partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan koperasi. Jika partisipasi anggota meningkat maka penjualan akan meningkat dan SHU anggotapun akan meningkat.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Jumriani 2019, dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Penjualan”. Diperoleh hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat penjualan.

Penelitian lain yang ditulis oleh Suci Rahmawati 2015, dengan judul “Pengaruh Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota”. Diperoleh hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana analisis pelayanan dalam meningkatkan transaksi anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli pada unit waserda.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang dilaksanakan oleh unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli ?
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan pelaksanaan transaksi anggota unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli ?
3. Bagaimana harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli ?
4. Apa saja upaya yang harus dilakukan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli dalam meningkatkan transaksi anggota melalui pelayanan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan dalam meningkatkan transaksi anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli pada unit waserda.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelayanan yang dilaksanakan oleh unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli.
2. Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli.
3. Harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli.
4. Upaya apa saja yang harus dilakukan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli dalam meningkatkan transaksi anggota melalui pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan bagi aspek teoritis maupun aspek guna laksana yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan pengetahuan dalam ilmu koperasi dan manajemen bisnis pada umumnya dan ilmu pelayanan dalam meningkatkan transaksi pada khususnya. Serta sebagai bahan referensi bagi para peneliti berikutnya yang akan mengkaji permasalahan yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai saran bagi unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada anggota. Jika masalah dapat diatasi maka transaksi anggota diharapkan dapat meningkat.