BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi merupakan salah satu bentuk ekonomi kerakyatan yang kedudukan anggotanya memiliki identitas ganda (*dual identity*), di mana anggota memiliki dua fungsi sebagai pemilik sekaligus pelanggan. Identitas ganda itu sendiri menjadi jatidiri koperasi dan mempunyai tujuan untuk memajukan anggota (promosi anggota). Oleh karena itu, koperasi sebagai salah satu pelaku ekonomi nasional harus dipacu agar mampu menjadi soko guru perekonomian nasional.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Bab 1 Ayat 1 yaitu :

> "**Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hokum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan".**

Pengertian Koperasi diatas, menjelaskan bahwa koperasi adalah lembaga ekonomi yang kegiatannya disusun berdasarkan prinsip koperasi dengan tujuan untuk mensejahterakan anggotanya dan masyarakat pada umumnya. Tujuan koperasi bias dicapai bilamana seluruh perangkat koperasi dapat dengan baik melaksanakan fungsi dan tugasnya serta didukung oleh pengelolaan yang terampil sehingga sumber daya manusia koperasi dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi koperasi.

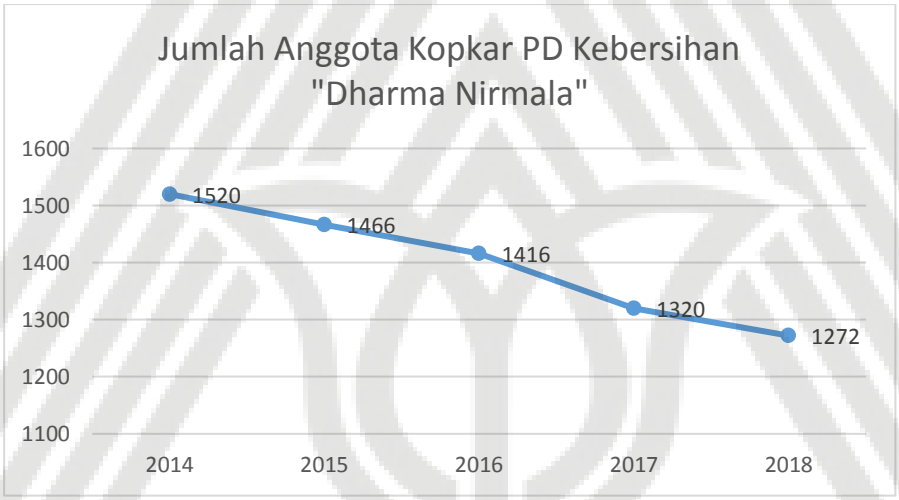
Sebagai suatu organisasi, koperasi tidak mungkin terbentuk tanpa adanya anggota. Semakin banyak anggota maka semakin kokoh kedudukan koperasi sebab badan usaha koperasi dikelola serta dibiayai oleh para anggota. Hal ini terlihat dari pemasukan modal koperasi yang bersumber dari simpanan-simpanan para anggota, yang dikelompokan sebagai modal sendiri atau modal (*equity)*. Disamping itu menurut ketentuan Pasal 17 ayat (1) UU No. 25 Tahun 1992, dinyatakan bahwa anggota koperasi Indonesia adalah merupakan pemilik sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi. Dari sini bias disimpulkan bahwa maju mundurnya badan usaha koperasi sangat ditentukan sekali oleh para anggotanya.

Berkembang atau tidaknya koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggotanya. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Partisipasi anggota koperasi dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam modal, memberikan pendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut.

Adapun faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi adalah faktor yang berasal dari dalam anggota sendiri (intern) dan faktor yang berasal dari luar anggota (ekstern). Adapun faktor intern tersebut misalnya: pegetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, motivasi anggota, manajemen koperasi, manajer koperasi, sistem keanggotaan yang berlaku, pendidikan perkoperasian, tingkat kepercayaan anggota, kesadaran anggota, dan kepuasan anggota. Sedangkan faktor

ekstern misalnya: kegiatan anggota, lokasi usaha, lingkungan usaha, sarana dan prasarana, komunikasi, transportasi, dan kewirausahaan pengurus.

Dalam perkembangan jumlah anggota Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" mengalami penurunan dalam jumlah anggota. Untuk lebih jelasnya perkembangan anggota Kopkar dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Jumlah Anggota Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala"

Sumber : Laporan RAT Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala"

Seperti terlihat pada gambar 1.1 terdapat penuruan anggota setiap tahunnya, menurut keterangan pengurus, hal ini karena dilakukan pendataan ulang keanggotaan, dan tercatat anggota yang sudah melakukan registrasi, membuat kartu anggota.

Kopkar PD Kebersihan Dharma Nirmala dengan Badan Hukum Nomor : 8819/BH/KWK-10/21 Kanwil Departemen Koperasi Propinsi Jawa Barat dan diperbaharui dengan Nomor : 518/PAD.18-DISKOP/2006 yang berdiri pada tanggal 1 April 1988 yang beralamat di Koperasi Karyawan PD Kebersihan

"Dharma Nirmala" yang beralamat di jl. Cikutra Barat No.104 Kota Bandung, sampai tahun 2018 anggota berjumlah 1272 orang.

Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" dalam menjalankan usahanya melalui unit-unit yang diharapkan mewujudkan terlaksananya kesejahteraan anggotanya. Beberapa bentuk usaha yang dijalankan koperasi untuk mensejahterakan anggotanya yaitu melalui unit usaha antara lain Unit Simpan Pinjam dan Unit Niaga.

Unit Simpan Pinjam sendiri merupakan unit yang menyediakan pelayanan jasa bagi anggota yang ingin menyimpan uang serta juga meminjam. Dalam menjalankan kegiatan usahanya menerapkan suatu kebijakan pelaksanaan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana untuk mencapai tingkat efisiensi usaha. Kebijakan-kebijakan tersebut diantaranya kebijakan tingkat suku bunga serta kebijakan pengelolaan aktiva dan pasiva. Kebijakan-kebijakan tersebut sangat perlu dalam manajemen dana yang telah berhasil dihimpun guna untuk disalurkan dalam berbagai macam bentuk penggunaan dana dengan tujuan dasar untuk memperoleh pendapatan koperasi dan memenuhi kebutuhan anggota. Untuk mengetahui jumlah anggota yang selalu melakukan transaksi di unit simpan pinjam.

Berikut ini dapat dilihat keanggotaan Kopkar PD Keberihan "Dharma Nirmala" dari tahun 2014-2018 adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Perkembangan Anggota Aktif dan Pasif pada Unit Simpan Pinjam tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah (Orang)	Aktif (Orang)	N/T (%)	Pasif (Orang)	N/T (%)
2014	1520	1370	-	150	-
2015	1466	1273	(64,66)	193	28,66
2016	1416	1168	(54,40)	248	28,49
2017	1320	933	(94,75)	387	56,04
2018	1272	765	(43,41)	507	31,00

Sumber : Laporan RAT Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala"

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah anggota aktif dalam unit simpan pinjam Koperasi Karyawan PD Kebersihan "Dharma Nirmala" selama lima tahun terakhir terus mengalami penurunan, jumlah anggota yang aktif bertransaksi terjadi pada tahun 2014 yaitu sebanyak 1370 dari keseluruhan jumlah anggota Koperasi Karyawan PD Kebersihan "Dharma Nirmala". Sementara pada tahun 2015 terjadi penurunan sebesar 64,66% menjadi 1273 orang. Pada tahun 2016 kembali mengalami penurunan menjadi sebesar 54,40 % atau menjadi 1168 orang, dan pada tahun 2017 sebesar 94,75% menjadi atau menjadi sebesar 933 orang. Sementara pada tahun terakhir penurunannya sebesar 43,41 % menjadi sebesar 765 orang.

Dalam upaya melayani anggota, Koperasi menyediakan Unit Simpan Pinjam sebagai salah satu kebutuhan pokok anggota yang sedang bermasalah dengan kondisi ekonominya. Unit Simpan Pinjam memiliki peranan penting dalam kesejahteraan anggotanya, jumlah simpanan harus selalu seimbang dengan jumlah pinjaman. Apabila jika tingkat pinjaman terlalu tinggi

dibandingkan dengan simpanan yang ada di Koperasi di khawatirkan akan mengancam kondisi likuiditas Koperasi. Dengan demikian Koperasi perlu secara ketat mengganti pengembalian pinjaman agar tidak terjadi kemacetan pinjaman.

Berikut ini dapat dilihat Pinjaman Yang Diberikan oleh Kopkar PD Keberihan "Dharma Nirmala" dari tahun 2014-2018 adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Transaksi Anggota dan Non Anggota pada Unit Simpan Pinjam Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Anggota	**Jumlah Peminjam**	**Simpanan (Rp)**	**N/T**	**Pinjaman (Rp)**	**N/T**
2014	1520	1370	7.331.341.877	-	10.581.850.000	-
2015	1466	1273	8.739867.010	16,11	12.232.150.000	13,49
2016	1416	1168	10.204.809.332	14,35	14.004.900.000	12,65
2017	1320	933	11.700.575.927	12,78	12.790.550.000	(9,49)
2018	1272	765	12.547.370.366	6,74	13.649.800.000	6,29

Sumber : Laporan RAT Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala"

Berdasarkan tabel diatas tersebut dapat dilihat partisipasi anggota terhadap Unit Simpan Pinjam mengalami fluktuasi setiap tahunnya, namun simpanan mengalami peningkatan setiap tahunnya karena anggota wajib menyimpan simpanan wajib di koperasi setiap bulannya sehingga mengalami peningkatan setiap tahunnya, tetapi jumlah peminjam mengalami fluktuasi setiap tahunnya.

Melalui survey awal kepada beberapa anggota, Peneliti memperoleh data berupa keluhan-keluhan terhadap pelayanan Unit Niaga seperti pelayanan yang diberikan koperasi seperti sarana parkir kurang luas dan kebersihan gedung. Keluhan lainnya tentang kurang cepatnya persediaan barang yang disediakan di Unit Niaga sehingga anggota tidak bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan,

seperti sandang pangan papan. Mereka lebih tertarik untuk belanja di luar koperasi yang memang varian produk yang dibutuhkannya lengkap dan terjamin kepuasannya walaupun sebenarnya ada keuntungan yang didapat jika mereka bertransaksi di koperasi.

Berikut ini dapat dilihat keanggotaan Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" dari tahun 2014 sampai tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Perkembangan Anggota Aktif dan Pasif pada Unit Niaga Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah (Orang)	Aktif (Orang)	N/T (%)	Pasif (Orang)	N/T (%)
2014	1520	236	15.53	1284	84.47
2015	1466	205	13.98	1261	86.02
2016	1416	192	13.56	1224	86.44
2017	1320	171	12.95	1149	87.05
2018	1272	64	12.11	1218	87.89

sumber: Laporan RAT Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala"

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah anggota Koperasi Karyawan PD Kebersihan "Dharma Nirmala" secara keseluruhan terus mengalami penurunan, jumlah anggota yang paling tinggi terjadi pada tahun 2014 sebanyak 1520 orang anggota dengan jumlah anggota yang paling banyak bertransaksi yaitu 236 orang (15,52%) dari jumlah anggota keseluruhan. Dibandingkan dari tahun-tahun berikutnya yang kemudian disusul kembali oleh penurunan jumlah anggota aktif pada 3 tahun berikutnya yang diiringi oleh penurunan jumlah anggota secara keseluruhan yaitu pada tahun 2017 sebesar 1320 dengan jumlah anggota aktif 171 orang (12,95%) dari anggota keseluruhan. Kemudia terjadi lagi penurunan kembali

pada tahun 2018 dengan jumlah anggota keseluruhan yaitu 1272 dengan jumlah anggota aktif sebesar 64 orang anggota (12,10%).

Dalam upaya melayani anggota koperasi menyediakan Unit Niaga sebagai penunjang kebutuhan pokok sehari-hari namun dalam kenyataannya anggota sebagai pengguna jasa koperasi kurang memanfaatkan pelayanan yang diberikan koperasi. Selain itu, kesigapan karyawan dalam melayani anggota kurang sigap dan lokasi juga menjadi alasan anggota kenapa tidak berbelanja kebutuhan di Unit Niaga karena lokasi yang terlalu jauh.

Berikut tabel transaksi Anggota dan Non Anggota pada Unit Niaga dari Tahun 2014-2018 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Transaksi Anggota dan Non Anggota pada Unit Niaga Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Anggota	**Transaksi Anggota (Rp)**	**N/T**	**Transaksi Non Anggota (Rp)**	**N/T**	**Total Pendapatan Usaha**
2014	1520	1,217,677,273	36,1	2.155.389,97	63,9	3,373,067,238
2015	1466	1,167,788,396	35,1	2.121.756,38	64,5	3,289,544,776
2016	1416	1,210,002,194	34	2.348.827,79	66	3,558,829,982
2017	1320	1,254,093,498	33,7	2.467.193,17	66,3	3,721,286,668
2018	1272	983,970,750	31,3	2.159.705,77	68,7	3,143,676,517

Sumber: Laporan Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala"

Berdasarkan tabel diatas tersebut dapat dilihat partisipasi anggota terhadap Unit Niaga mengalami fluktuasi setiap tahunnya, dimana transaksi non anggota lebih besar dibandingkan transaksi anggota.

Berdasarkan data di atas maka peneliti menitik beratkan penelitian pada pelayanan Unit Niaga yang berdampak pada rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan. Pada tabel transaksi Anggota dan Non Anggota dapat dilihat bahwa setiap tahunnya partisipasi anggota mengalami penurunan. Anggota mengeluhkan pelayanan yang diberikan pengurus koperasi, padahal anggota yang puas merupakan modal untuk terwujudnya loyalitas anggota agar tidak bertransaksi diluar koperasi yaitu pesaing untuk memenuhi kebutuhannya. Mengingat kualitas pelayanan sangat penting dalam upaya meningkatkan daya saing koperasi, maka pihak Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" dituntut untuk berinovasi dalam memodifikasi strategi pelayannya agar lebih baik.

Dari 2 unit usaha tersebut peneliti menitikberatkan pada Unit Usaha Niaga sebagai objek yang akan diteliti. Unit Niaga mempunyai peran yang sangat penting bagi Koperasi salah satunya menyediakan kebutuhan anggota seperti, sembako, alat tulis, obat-obatan, makanan ringan dan minuman ringan serta barang lainnya. Kepentingan pribadi anggota untuk memenuhi kebutuhan pribadinya anggota cenderung berbelanja bahan pokok/sembako dan kebutuhan lainnya. Jenis barang-barang tersebut adalah kebutuhan yang paling sering diperlukan oleh anggota dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Dengan melakukan wawancara awal kepada salah satu pengurus koperasi peneliti mendapatkan informasi bahwa terjadinya penurunan partisipasi anggota terhadap pembelian barang di unit niaga diduga karena barang yang disediakan kurang memenuhi kebutuhan anggota selain itu peneliti menduga bahwa penurunan pastisipasi disebabkan oleh penurunan anggota setiap tahunnya.

Keanggotaan didalam koperasi sangat penting karena anggota adalah pemilik dan pengguna koperasi itu sendiri. Anggota sebagai pengguna jasa koperasi adalah memanfaatkan pelayanan koperasi, namun pada kenyataannya anggota sebagai pengguna jasa koperasi di Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" belum memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh pengurus dengan baik dikarenakan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan anggota.

Berdasarkan data dan survey pendahuluan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hal tersebut menimbulkan fenomena yang terjadi pada Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" sehingga perlu dit

eliti lebih lanjut mengenai pelayanan dan partisipasi pada Koperasi dengan fokus judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan, maka dapat diidentifikasi hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan yang diberikan Unit Niaga Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala".
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kepentingan terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan Unit Niaga Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala".

3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala".

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan data dan informasi yang berguna dan berhubungan atau relevan untuk mengetahui pelayanan pada Unit Niaga Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian in untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan pada Unit Niaga di Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala".
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian antara kepentingan anggota terhadap pelaksanaan yang diberikan Unit Niaga Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala".
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala".

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi aspek teoritis pada khususnya maupun guna laksana dalam upaya mengembangkan koperasi pada umumnya. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dikemukakan sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan manajemen bisnis terutama mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Niaga, serta memberikan dorongan dalam melakukan penelitian lanjutan dengan topik dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bahwa penelitian ini akan memberikan solusi pada Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan pada Unit Niaga dan berguna bagi pengembangan untuk peneliti berikutnya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Kopkar PD Kebersihan "Dharma Nirmala" sebagai bahan pertimbangan dan memberikan pengkajian lebih lanjut mengenai penelitian terlebih dahulu untuk memperoleh bahan informasi dan masukan dalam menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan.