

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kondisi perekonomian Indonesia mengalami banyak sekali perubahan yang disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya modal, dan perkembangan teknologi yang semakin *massive*. Banyak masyarakat yang mengharapkan kondisi pertumbuhan ekonomi yang semakin merata agar kesejahteraan dapat dirasakan oleh semua golongan. Untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi tentunya diperlukan peran lembaga usaha seperti BUMN, BUMS, dan Koperasi untuk turut serta dalam rangka menyukseskan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Secara khusus koperasi merupakan badan usaha yang seharusnya memiliki peluang besar dalam menciptakan kesejahteraan ekonomi karena disusun berdasarkan asas kekeluargaan. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992, 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.”

Koperasi diharapkan mampu berperan sebagai soko guru perekonomian Indonesia juga sebagai wadah bagi ekonomi mikro untuk berkembang dan mencapai taraf kehidupan yang lebih baik dan berkualitas, sejatinya koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dengan mengembangkan usahanya sesuai dengan kebutuhan anggota sehingga dapat

meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 3 mengenai tujuan koperasi, yaitu:

“Koperasi bertujuan mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju adil dan berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.”

Badan Pusat Statistik mencatat pada tahun 2020 jumlah koperasi yang aktif di Indonesia sebanyak 127.124 unit, 14.706 unit diantaranya ada di Provinsi Jawa Barat dan tersebar di berbagai Kabupaten/Kota, di Kota Bandung terdapat 2.456 koperasi, lebih spesifik lagi di Kota Bandung terdapat 38 unit koperasi jasa, 2.153 unit koperasi konsumen, 38 unit koperasi pemasaran, 20 unit koperasi produsen, dan 207 unit koperasi simpan pinjam. Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam merupakan koperasi *multi purpose* yang memiliki tiga jenis unit usaha, yaitu unit kantin dan katering, unit toko, dan unit simpan pinjam. Koperasi ini berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No. 644, Manjahlega, Kecamatan Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat. Didirikan pada 23 Maret 1992 dengan Akta Pendirian No. 9825/BH/KWX-10/21 yang kemudian diperbaharui pada 21 November 2011 lewat Akta Perubahan No. 035/PAD/XIII.23/XI/KUKM dan PERINDAG/2011, legalitas sangat diperhatikan demi memberikan rasa aman dan kepuasan baik kepada anggota maupun konsumen.

Unit toko pada Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” diberi nama KKB “Amanah” bergerak dibidang usaha ritel yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan anggota, maka unit toko melayani penjualan

berbagai barang kebutuhan baik primer (sembako, makanan, minuman) maupun kebutuhan sekunder (alat tulis, kaos, dan lain-lain) kepada anggota, konsumen umum, sebagian kebutuhan logistik RSAI, Yayasan, Masjid Riyadlushalihat, dan lainnya. Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” memiliki beberapa prestasi diantaranya koperasi terbaik di Kota Bandung tahun 2019 dan juara 2 kantin terbaik se-nasional tahun 2022. Prestasi ini dapat diraih tentunya karena kerjasama yang baik antara pengurus koperasi yang terus berupaya melakukan inovasi untuk kemajuan koperasi dan anggota yang memanfaatkan layanan koperasi.

Terdapat pelayanan yang berbeda untuk anggota dan non anggota, dari segi harga untuk anggota koperasi diberikan potongan sebesar 5% untuk setiap transaksi pembelian tunai, dan promosi yang ditawarkan berupa pemberian *voucher* yang bersifat seasonal (*voucher* jum’at berkah, lebaran, ulang tahun koperasi, RAT, dan lain-lain) dengan nilai potongan mulai dari Rp. 10.000 - Rp. 100.000. Penawaran promo merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada anggota, bertujuan sebagai kesempatan bagi para anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan untuk turut serta memanfaatkan kesempatan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi secara efisien. (Hanel, 1989:69)

Adapun perkembangan jumlah anggota yang aktif bertransaksi di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Anggota Yang Aktif Bertransaksi Di Unit Toko KKB “Amanah”

Tahun	Jumlah Seluruh Anggota (Orang)	Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (Orang)	Presentase
2018	870	270	31
2019	865	341	39
2020	879	189	22
2021	870	167	19
2022	854	214	25

Sumber: Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” tahun 2018-2022.

Dapat dilihat bahwa jumlah anggota yang aktif bertransaksi di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” fluktuatif setiap tahunnya. Tahun 2019 merupakan jumlah tertinggi yaitu sebanyak 341 orang aktif bertransaksi di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” dan tahun 2021 menjadi tahun dengan tingkat aktif bertransaksi sangat rendah yaitu hanya 167 anggota, sedangkan di tahun 2022 kembali naik menjadi 214 orang. Jumlah anggota koperasi yang aktif bertransaksi di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” yang fluktuatif mempengaruhi perkembangan jumlah pendapatan unit toko.

Berikut ini merupakan data perkembangan pendapatan unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” tahun 2018-2022.

Tabel 1.2. Transaksi Anggota Koperasi Unit Toko KKB “Amanah” Periode 2018-2022

Tahun	Transaksi Anggota (Rp)	Perubahan (Rp)	N/T (%)
2018	2.890.794.010	-	-
2019	3.714.289.916	823.495.906	28
2020	2.334.953.109	(1.379.336.807)	(37)
2021	2.056.953.394	(277.999.715)	(12)
2022	2.533.489.353	476.535.959	23

Sumber: Laporan keuangan Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” Tahun 2018-2022.

Dari data tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan transaksi penjualan pada tahun 2019 sebesar 28% karena pada tahun tersebut semua aktivitas masih berjalan dengan normal, tidak ada batasan kunjungan, jam besuk, jadwal masuk karyawan dan para medis pun masih normal. Namun ditahun 2020 terjadi penurunan pendapatan yang sangat signifikan yaitu sebesar 37% dan ini disebabkan oleh penurunan jumlah pelanggan akibat dampak pandemi Covid-19. Pemberlakuan *lockdown* membuat banyak aktivitas rumah sakit terhambat sehingga mempengaruhi pada tingkat kunjungan anggota ke toko berkurang. Pendapatan toko selama Covid-19 bersumber dari pembenahan dan inovasi para pengurus toko dengan meningkatkan pelayanan berupa *home service* untuk barang-barang yang dibutuhkan oleh anggota meliputi bahan pokok kebutuhan pangan, air minum, popok, masker, dan *handsanitizer*. Kemudian toko KKB “Amanah” juga menawarkan promosi berupa pemberian potongan 5% untuk anggota yang melakukan transaksi secara tunai tanpa batas minimum berbelanja, selain itu

pendapatan toko juga bersumber dari adanya peningkatan pesanan dari stakeholder berupa produk-produk PKRT (perbekalan kesehatan rumah tangga) sebagai barang-barang kebutuhan dari beberapa unit rumah sakit, sedangkan di tahun 2022 setelah kondisi perekonomian yang mulai membaik dan aktivitas manusia perlahan normal kembali unit toko akhirnya bisa mendapatkan kenaikan pendapatan sebesar 23% dengan nominal Rp.2.533.489.353

Dari pengamatan penulis, pengunjung Rumah Sakit Al Islam lebih banyak daripada anggota Koperasi sehingga menunjukkan bahwa nilai transaksi pengunjung 60% dan anggota 40%. Upaya yang dilakukan Koperasi adalah meningkatkan kualitas pelayanan melalui kecepatan, keramahan, kebersihan, kenyamanan, meningkatkan *home delivery service* untuk toko, meningkatkan ketersediaan produk dan jasa yang dibutuhkan anggota, menambahkan variasi produk/jasa yang dibutuhkan anggota, merespon permintaan anggota dan menawarkan produk lain kepada anggota, pelanggan, dan stakeholder dengan harga bersaing.

Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” melakukan kegiatan usahanya setiap hari mulai pukul 07.30 sampai dengan pukul 16.30. Tidak ada jam-jam khusus yang menunjukkan kepadatan kegiatan transaksi di toko, transaksi akan berjalan sepanjang jam operasional toko. Hal ini disebabkan karena kebutuhan setiap konsumen yang berbeda-beda. Adapun sebaran pelanggan KKB RSAI “Amanah” yaitu anggota koperasi KB RSAI “Amanah”, Yayasan Rumah Sakit Islam,

Karyawan RSAI yang belum menjadi anggota, Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Awibitung, Politeknik Al Islam, Pengunjung Rumah Sakit Al Islam Bandung, Jamaah Masjid Riyadlushalihat, dan lainnya yang bersifat insidental

Berdasarkan data hasil *survey* kepuasan anggota yang dilakukan pihak Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” pada tahun 2020 diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan toko adalah 30% merasa puas untuk segi kebersihan toko, 70% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan toko yang secara garis besar disebabkan karena pelaksanaan SOP (*Standar operational procedure*) yang tidak sesuai antara yang terlulis dan yang diterima anggota, ketidaklengkapan variasi barang dagang, penataan/*display* barang yang tidak tersusun rapi, dan harga jual barang yang lebih tinggi dibandingkan toko ritel lain. Dari data hasil *survey* tersebut diketahui bahwa 70% anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan toko yang disebabkan karena pengadaan barang dagang yang tidak lengkap.

Hanel (1989) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan dalam koperasi adalah “penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para anggota untuk mempertahankan kelangsungan hidup atau daya saing perusahaan dan rumah tangganya.”, Sedangkan Mowen dan Minor (2002:90) mengemukakan bahwa layanan merupakan “suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kebaikan kinerja barang atau jasa. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.”

Agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para anggotanya, pengelolaan unit toko harus dilakukan secara efektif dan efisien, dalam arti koperasi harus mempunyai kemampuan dalam mewujudkan pelayanan usaha yang dapat meningkatkan nilai tambah dan manfaat yang sebesar-besarnya kepada anggotanya. Kegiatan pengadaan barang ini yaitu untuk melakukan pembelian barang dari luar koperasi untuk dijual di unit toko dalam upaya memenuhi kebutuhan anggota. Dalam hal ini pelayanan terhadap anggota koperasi bisa diwujudkan melalui penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masing-masing anggota sebagai wujud kesesuaian harapan dari anggota untuk meningkatkan pelayanan maka koperasi membutuhkan informasi-informasi yang datang dari anggota koperasi itu sendiri.

Penelitian mengenai pengadaan barang dagang ini juga telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya Toni dengan judul Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang Dagangan Dan Tata Letak Toko Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota pada Unit Mini Market Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Kabupaten Bandung pada tahun 2019. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota maka unit mini market Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja harus meningkatkan kembali kelengkapan pengadaan barang dagang yang akan dijual untuk memenuhi kebutuhan anggotanya meliputi jumlah barang dan melakukan evaluasi terhadap barang apa saja yang penjualannya cepat karena kebutuhan akan barang-barang semakin bertambah sehingga jenis barang yang dibutuhkan pun semakin bertambah, begitu juga dengan

jumlah barang yang disediakan oleh mini market harus dapat memenuhi kebutuhan anggota.

Menurut penelitian dari Mohammad Rofik dan Unsul Abrar dengan judul Peningkatan Kualitas Layanan, Kelengkapan Produk Dan Citra Perusahaan Sebagai Upaya Memaksimalkan Kepuasan Konsumen Pada Toko El Malik Kabupaten Sumenep pada tahun 2019 dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan produk saling mempengaruhi dan bernilai positif dan signifikan. Kualitas pelayanan dapat meningkat karena kelengkapan pengadaan produk di toko El Malik.

Disertai teori yang dikemukakan oleh Hanel (1989:71) bahwa Peningkatan pelayanan terhadap anggota yang efisien dapat diwujudkan melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi yang akan menjadi perangsang penting bagi anggota untuk turut memberikan kontribusinya bagi koperasi. Dan teori menurut (Engel & Paul, 2001:251) “meningkatkan pelayanan yang memuaskan bisa dicapai oleh suatu perusahaan melalui upaya menghasilkan dan menyampaikan barang serta jasa yang diinginkan konsumen.”

Dari kedua teori yang telah dipaparkan, teori yang relevan dan sesuai dengan fenomena yang ada pada koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” unit toko KKB “Amanah” adalah teori menurut Hanel (1989) Beliau menekankan bahwa untuk tercapainya peningkatan pelayanan kepada anggota koperasi dapat diwujudkan melalui penyediaan barang dagang oleh koperasi kemudian ketersediaan barang dagang yang lengkap dan sesuai dengan permintaan dan

kebutuhan anggota harus diperhatikan, karena hal ini akan membuat anggota merasakan manfaat dari pelayanan melalui kemudahan memperoleh barang-barang yang dibutuhkan oleh anggota dan sudah tersedia dalam satu tempat.

Penelitian ini berfokus pada pengadaan barang sebagai cara koperasi untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi. Selain data *survey* kepuasan yang telah disajikan diatas, terdapat beberapa fenomena yang mendasar pada Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” unit toko KKB RSAI “Amanah” yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan kepala toko diantaranya:

1. Keterlambatan pengiriman barang dagang disebabkan oleh kesalahan dalam perencanaan persediaan, masalah dari pihak logistik dan kekosongan barang dagang dipihak logistik. Keterlambatan pengiriman barang dagang mengganggu pelayanan terhadap anggota karena stok barang yang tersedia tidak tepat waktu.
2. Pihak koperasi hanya bekerjasama dengan satu *supplier*, ketika terdapat kekosongan barang dagang di *supplier* koperasi tidak dapat mengatasi masalah tersebut.
3. Ketersediaan stok barang yang terbatas serta barang-barang yang ditawarkan kurang beragam dan bervariasi.
4. Sistem pemesanan dan pengiriman barang (*home service*) pada anggota masih terbatas dan belum terlaksana secara maksimal.

Berdasarkan fenomena yang terdapat di Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”, peneliti bermaksud membuat penelitian ini dengan judul “Analisis Pengadaan Barang Dagang Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota.” (Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” Jl. Soekarno Hatta Bandung).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka masalah-masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pengadaan barang dagang di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”.
2. Bagaimana penilaian anggota terhadap pengadaan barang dagang di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”.
3. Bagaimana penilaian anggota terhadap pelayanan di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah.”
4. Apa saja upaya yang harus dilakukan oleh unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota Koperasi.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam pengadaan barang dagang untuk meningkatkan

pelayanan terhadap anggota Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah.”

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Mekanisme pengadaan barang dagang di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”.
2. Penilaian anggota terhadap pengadaan barang dagang di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah.”
3. Penilaian anggota terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah.”
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” untuk memaksimalkan pelayanan kepada anggota.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah referensi dan memperkaya khazanah pengembangan ilmu koperasi khususnya mengenai pengadaan barang dagang dan pelayanan anggota, Sehingga diharapkan dapat mempermudah penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” pada khususnya dan koperasi lain pada umumnya sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kepada anggotanya.