

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat merupakan sektor perekonomian yang sangat penting dalam pembangunan nasional, selain sebagai lembaga ekonomi yang menunjang program pemerintah dalam meningkatkan pendapatan, juga berperan dalam menciptakan kesempatan lapangan kerja baru terutama di pedesaan. Koperasi adalah sebuah badan usaha yang dikelola oleh anggota untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan bersama. Koperasi memiliki peran penting dalam menggerakkan perekonomian di Indonesia dan dianggap sebagai soko guru atau tulang punggung perekonomian karena memiliki peran strategis dalam mengembangkan dan memperkuat sektor ekonomi. Di Indonesia, perkoperasian diatur dalam Undang-undang No. 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat yang menyatakan bahwa:

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

Serta Pasal 3, yang menyatakan:

“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.”

Dari deskripsi yang telah diuraikan , kita dapat memahami bahwa koperasi memiliki nilai positif dalam kerja sama yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dan juga memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi untuk dapat memperbaiki keadaan ekonomi. Pada dasarnya terbentuknya koperasi yaitu untuk melayani anggotanya, karena posisi anggota di koperasi berperan sebagai pemilik (*owner*) sekaligus sebagai pengguna (*user*) atau yang biasa di sebut sebagai identitas ganda.

Koperasi dalam menjalankan usahanya harus memiliki unit usaha untuk menopang perkembangan koperasi sesuai dengan kebutuhan anggota dan rencana awal terbentuknya koperasi tersebut. Ada beberapa unit usaha yang biasanya dijalankan sebuah koperasi salah satunya yaitu Unit Toko/Waserda yang memberikan pelayanan kepada anggotanya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Unit toko/waserda adalah suatu jenis usaha ritel yang menyediakan berbagai jenis barang kebutuhan sehari-hari, seperti makanan, minuman, produk kebersihan, dan lain sebagainya. Usaha ini berfokus pada pelayanan kepada anggota yang merupakan pemilik koperasi sebagai bagian dari memberikan manfaat kepada anggota. Dalam unit toko/waserda, anggota koperasi dapat membeli barang kebutuhan sehari-hari dengan harga yang lebih murah dibandingkan dengan harga di pasaran. Menurut Fandy Tjiptono (2017):

“Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Berdasarkan teori tersebut, maka apabila koperasi memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada kegiatan usahanya maka tujuan koperasi akan mudah tercapai. Di mana koperasi sudah memiliki target pasar yang jelas yaitu anggota, dan ketika anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi maka akan berdampak pada meningkatnya partisipasi anggota itu sendiri.

Unit usaha yang bergerak di bidang ritel perlu secara menyeluruh mengembangkan jenis layanan yang diberikan kepada pelanggan mereka, termasuk anggota dan non-anggota. Ini karena konsumen umumnya mengevaluasi layanan sebagai indikator kepuasan mereka. Layanan yang baik dari koperasi dapat membantu menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan yang puas dengan layanan yang diberikan oleh toko koperasi akan cenderung menjadi pelanggan setia. Apalagi jika koperasi tidak hanya memberikan layanan prima berupa *service excellent*, *customer surprise*, bahkan bila mungkin bisa mencapai level *costumer delight*.

Dengan memberikan layanan yang tidak terduga dan bahkan tak terbayangkan sebelumnya, maka akan dapat menciptakan kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan anggota dan kesan yang baik tersebut akan diingat oleh pelanggan dalam waktu yang lama.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya berdiri pada tanggal 5 Februari 1968 dengan nama awal Koperasi Hati Nurani Karyawan yang di singkat menjadi Koperasi Hanukarya, pada tahun 1992 Koperasi ini berubah menjadi Koperasi Pegawai PPPTM-PPTP Hanukarya yang disetujui melalui RAT

Ke-IV tanggal 14 Mei 1994. Karena diberlakukannya Undang-undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian dan ditetapkannya PP No. 9 Tahun 1992 Tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, menyebabkan Koperasi ini berubah nama menjadi KPRI Unit-unit Direktorat Jendral Pertambangan Umum Di Bandung Hanukarya atau disingkat menjadi KPRI PPTM-PPTP dengan badan hukum nomor: 3856/BH/KWdK.10/XII/1996, kemudian pada Desember 2006 berganti nama kembali menjadi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya sampai saat ini dan beralamat di Jalan Suryani No. 16, Warung Muncang, Kota Bandung, Jawa Barat.

Usaha yang dilakukan KPRI Hanukarya ini memiliki unit usaha yang bertujuan untuk memenuhi dan melayani kebutuhan anggota, di antaranya:

1. Unit Usaha Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Pelayanan Umum (Waserda)
3. Unit Usaha Pelayanan Transportasi dan Sewa Gedung
4. Unit Di Luar Unit Koperasi

KPRI Hanukarya memiliki anak perusahaan yang bergerak di bidang pengadaan barang dan jasa berupa penyediaan barang seperti Alat Tulis Kantor (ATK) dan perlengkapan kerja (seragam *security*, perlengkapan kebersihan, dll.), kemudian untuk penyediaan jasanya berupa jasa keamanan (*security*) dan jasa *cleaning service*. Perusahaan ini yang berlokasi di Jalan Suryani No. 16, Bandung, berikut beberapa anak perusahaan yang di kelola oleh KPRI Hanukarya :

1. PT Hanukarya Sejahtera Abadi (PT HSA)
2. PT Hati Nurani Karyawan (PT HNK)

Adapun data perkembangan volume usaha dan pendapatan unit usaha KPRI Hanukarya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perkembangan Volume Usaha Unit-unit KPRI Hanukarya Tahun 2018-2021 (Rp)

No.	Tahun	Pendapatan Unit Simpan Pinjam	Pendapatan Unit Pelayanan Umum	Pendapatan Uit Transportasi dan Sewa Gebung	Pendapatan di Luar Unit Koperasi
1	2018	1.650.580.582	116.690.235	41.764.216	90.182.982
2	2019	1.358.952.000	135.234.452	42.742.141	203.354.405
3	2020	1.292.227.282	129.917.146	15.909.224	170.468.787
4	2021	1.054.365.340	89.050.659	47.800.000	157.407.584
5	2022	862.131.421	66.659.950	96.079.000	357.703.412

Sumber : Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Tabel 1.2 Pendapatan Usaha KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Pendapatan (Rp)	Perkembangan (%)
1	2018	1.899.218.115	-
2	2019	1.740.282.998	(8,37)
3	2020	1.608.522.439	(7,57)
4	2021	1.359.444.347	(15,48)
5	2022	1.382.573.783	1,70

Sumber : Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Keterangan : “()” Menurun

Tabel 1.1 dan 1.2 menjelaskan bahwa, pendapatan usaha koperasi selama lima tahun terakhir bermacam-macam, ada yang turun terus, ada yang dominan naik, ada juga yang dominan turun. Pada awalnya, kegiatan utama yang dilakukan KPRI Hanukarya yaitu memberikan pelayanan simpan pinjam kepada anggota yang membutuhkan biaya tambahan untuk beberapa kebutuhan dimulai

dari kebutuhan biaya pendidikan, kebutuhan biaya kesehatan, kebutuhan biaya perbaikan rumah, dan beberapa kebutuhan lainnya. Namun seiring berjalannya waktu, KPRI HANUKARYA mendirikan beberapa unit usaha lain sebagai penunjang tambahan kebutuhan anggota, seperti penambahan unit usaha pelayanan umum (waserda), unit usaha pelayanan transportasi, unit usaha penyewaan gedung, dan usaha di luar unit koperasi.

Unit usaha pelayanan umum (waserda) awalnya hanya melayani kebutuhan untuk anggota saja, namun seiring berkembangnya usaha, unit ini merambah ke non-anggota yang juga membutuhkan kebutuhan pokok. Saat ini unit usaha pelayanan umum (waserda) bertempat di kantor pusat di Jalan Suryani No. 16, Bandung, awalnya pada tahun 2018 unit usaha ini memiliki tiga cabang yang pertama bertempat di kantor pusat di Jalan Suryani No. 16, Kota Bandung, kedua Puslitbang Geologi Kelautan di Jalan Pasteur, Kota Bandung dan ketiga di PPSDMA di Jalan Cisitua Lama, Kota Bandung.

Dari laporan RAT pada tahun 2019 cabang yang ada di PPSDMA ditutup karena penurunan pendapatan pada unit usaha pelayanan umum ini, dan terakhir pada tahun 2021 cabang yang ada di Puslitbang Geologi kelautan juga harus ditutup karena efek pandemi Covid-19 yang mengakibatkan penurunan pendapatan pada unit usaha pelayanan umum. Supaya lebih jelas bisa dilihat pada tabel pendapatan berikut:

**Tabel 1.3 Perkembangan Omzet Unit Pelayanan Umum KPRI Hanukarya
Tahun 2018-2022**

No.	Tahun	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
1	2018	1.836.355.926	-
2	2019	1.474.171.880	(19,72)
3	2020	1.213.146.915	(17,71)
4	2021	844.875.050	(30,36)
5	2022	815.009.450	(3,53)

Sumber : Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Keterangan : “()” Menurun

Tabel 1.3 menjelaskan bahwa pada lima tahun terakhir unit usaha pelayanan umum mengalami penurunan yang sangat signifikan yang mana pada tahun 2018 sebanyak Rp. 1.836.355.926 dan terakhir di tahun 2022 menjadi Rp. 815.009.450 menurun sekitar -55,62%.

**Tabel 1.4 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Pelayanan Umum Tahun
2018-2022**

No.	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Perkembangan Jumlah Anggota (%)	Partisipasi Anggota (Orang)	Partisipasi Anggota (%)
1	2018	924	-	339	36,69
2	2019	830	(10,17)	193	23,25
3	2020	764	(7,95)	195	25,52
4	2021	659	(13,74)	189	28,68
5	2022	615	(6,68)	207	33,66

Sumber : Laporan RAT KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022

Keterangan : “()” Menurun

Pada unit usaha pelayanan umum, koperasi belum bisa menjalankan unit usaha pelayanan umum dengan baik karena kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Terlihat pada Tabel 1.4 yang menjelaskan bahwa perkembangan jumlah anggota di KPRI mengalami penurunan, dari tahun 2018-2022 jumlah anggota menurun sebanyak 33,44% diikuti juga dengan menurunnya partisipasi anggota dari setiap tahunnya, dan yang berpartisipasi pun kurang dari 35% dari total anggota di setiap tahunnya bahkan di tahun terakhir jumlah anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 207 anggota atau sekitar 33,66% dari total keseluruhan anggota yaitu 615. Dengan jumlah partisipasi anggota kurang dari 35% setiap tahunnya menunjukkan bahwa anggota dalam kedudukan sebagai pelanggan belum melakukan partisipasi secara penuh.

Partisipasi anggota dalam melakukan transaksi pada unit usaha pelayanan umum merupakan bentuk kontribusi anggota akan perkembangan koperasi khususnya perkembangan kelancaran unit tersebut. Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa pengurus (kepala unit pelayanan umum, bendahara) dan beberapa anggota yang berbelanja tentunya ada beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut bisa terjadi di antaranya:

1. Atmosfer toko yang kurang nyaman dan menarik saat anggota berbelanja di unit usaha pelayanan umum, kelengkapan produk yang disediakan koperasi kurang lengkap, koperasi terkadang lupa untuk mengecek masa *expired* sehingga menyebabkan beberapa anggota memilih untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari mereka di luar koperasi.

2. Lokasi toko yang bisa di bilang tidak terlihat meskipun berada di pinggir jalan raya, karena tidak memasang “Plang” atau pun tanda khusus bahwa ada toko di koperasi.
3. Pada saat pandemi banyak anggota yang melakukan *Work Form Home (WFH)*, Ini mengakibatkan jarang nya anggota koperasi yang berbelanja di koperasi, meskipun ada beberapa anggota yang memanfaatkan Teknologi *WhatsApp* dan *Go Send*, namun yang melakukan hal ini hanya beberapa anggota saja.
4. Banyaknya anggota koperasi yang pensiun di pekerjaannya.
5. Kurangnya usaha yang dilakukan koperasi kepada anggota untuk berbelanja di koperasi.

Rendahnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di unit usaha pelayanan umum diduga ada kaitannya dengan pelayanan, maka dari itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Hal ini penting untuk mengetahui dengan pasti apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit usaha pelayanan umum ada kaitannya dengan rendahnya partisipasi anggota sehingga dapat dicari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan, peneliti bermaksud untuk menganalisis hal-hal yang membuat anggota tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya maka perlu adanya analisis mengenai kualitas pelayanan supaya partisipasi anggota di unit usaha pelayanan umum dapat meningkat di tahun-tahun berikutnya.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang disusun di antaranya:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan bagaimana harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya.
3. Bagaimana upaya yang harus dilakukan oleh unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya melalui kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan pada unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya dapat meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan maksud penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan ilmiah berupa deskripsi untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan di unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya.

2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya
3. Upaya yang dilakukan koperasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota pada unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1.4.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan atau referensi dalam bidang pemasaran khususnya teori kualitas pelayanan bagi unit usaha pelayanan umum KPRI Hanukarya dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai masalah yang sama.

1.4.2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi dan diagnosis untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan pemasaran khususnya pada kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan partisipasi anggota pada KPRI Hanukarya dan juga sebagai bahan pertimbangan, rujukan, serta rekomendasi untuk penerapan teori ini.