

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengembangan ekonomi dilakukan guna menciptakan masyarakat yang adil dan makmur dengan segala pemanfaatan seluruh kemampuan modal dan potensi dalam negeri. Pembangunan koperasi sebagai wadah kegiatan ekonomi rakyat yang diciptakan agar memiliki kemampuan badan usaha yang lebih efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang dapat mendorong tumbuhnya koperasi yang bertujuan untuk menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dalam UUD 1945 Pasal 33 Ayat 1 menegaskan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Penjelasan pasal tersebut merupakan titik tolak bagi pembangunan ekonomi Indonesia bahwa kemakmuran masyarakat yang diutamakan bukan kemakmuran orang-seorang dan badan usaha yang sesuai dengan itu adalah koperasi.

Peran dan fungsi koperasi sangat penting dalam menumbuhkan kembangkan potensi ekonomi rakyat, untuk itu usaha pemerintah dalam mengembangkan ekonomi pada khususnya koperasi perlu mendapat dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat, sehingga kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan dapat segera terwujud. Seperti yang dikemukakan pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang (UU) Republik Indonesia (RI) No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II Pasal 3 yang menyatakan bahwa :

“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.”

koperasi merupakan wadah yang mempersatukan orang-orang dalam kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dan meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, sehingga koperasi harus diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk menjalankan fungsi dan peranannya agar menjadi lembaga ekonomi rakyat yang mandiri di dalam masyarakat. Keberhasilan koperasi dapat dilihat dari kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya, dengan kemampuan pengelola dan anggota sebagai pemilik koperasi dan pengguna jasa koperasi yang ada secara efisien dan efektif guna mencapai tujuan koperasi dalam menyejahterakan anggota.

Keberhasilan sebuah koperasi dalam menjalankan usahanya yaitu berkat dukungan partisipasi anggota, pengurus dan karyawan dalam mengelola koperasi tersebut sehingga keterampilan karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dan menjadikan koperasi tersebut bisa menjadi kuat dalam mempertahankan dan mengembangkan kegiatannya. Namun, terdapat faktor yang paling mendasar yang menjadi hambatan-hambatan operasional yang dihadapi oleh koperasi yaitu hambatan faktor sumber daya manusia tersebut sangat sulit, oleh karena itu koperasi harus dapat dituntut mampu mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia (karyawan) yang dimilikinya dengan sebaik mungkin agar karyawan bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik dan optimal.

Seperti halnya salah satu koperasi di Jawa Barat yaitu Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia merupakan koperasi yang bergerak dalam bidang usaha perdagangan dan jasa. Awal mula berdirinya koperasi ini pada akhir tahun 1974. Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia sudah memiliki badan hukum dengan Nomor.6528 A/BH/KWK 10/24. Saat ini jumlah mahasiswa yang sudah menjadi anggota koperasi sebanyak 2.427 orang yang tersebar di 8 fakultas dan pascasarjana. Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu lembaga kemahasiswaan tingkat perguruan tinggi yang berupa Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). Dalam menjalankan kegiatannya dikelola oleh 20 orang pengurus, 3 orang pengawas, dan 9 orang karyawan.

Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia memiliki unit usaha perdagangan dan jasa, yaitu:

a. **KOPMA Store**

1. Bumi Siliwangi-*Copy Center*
2. Bumi Siliwangi-*Celuller*
3. Bumi Siliwangi-*JNE*
4. Bumi Siliwangi-*Rent*
5. Bumi Siliwangi-*Snack And Beverage*
6. Bumi Siliwangi-*Stationary*
7. Bumi Siliwangi-*Souvernir*

b. **Canteen**

1. Bumi Siliwangi-*Fried Snack*

2. Bumi Siliwangi-*Drink And Juice*

3. Bumi Siliwangi-*Buffet*

c. ***Marketplace***

1. Bumi Siliwangi-*Frozen Food*

2. Bumi Siliwangi-*Production*

Berdasarkan penjelasan di atas unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia yang akan menjadi fokus penelitian. Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia merupakan badan usaha yang berkegiatan di bidang bisnis yang bertujuan untuk memfasilitasi kebutuhan anggota melalui unit-unit usaha yang dimiliki. Salah satunya yaitu unit KOPMA Store yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan primer anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia. Bumi Siliwangi-*Copy center* menyediakan jasa print sedangkan Bumi Siliwangi-*Celluler* menyediakan isi ulang pulsa, kuota, token listrik, dan pembayaran elektronik lainnya. Di KOPMA Store juga ada Bumi Siliwangi-*JNE* jasa pengiriman barang yang bekerja sama dengan pihak JNE. Bumi Siliwangi-*Rent* menyediakan jasa penyewaan proyektor, dll sehingga memudahkan untuk kebutuhan anggota. Bumi Siliwangi-*Snack and Beverange* menyediakan aneka jenis jajanan dan minuman yang sangat disukai oleh kalangan muda atau mahasiswa. Bumi Siliwangi-*Stationary* menyediakan beraneka buku dan alat tulis dan Bumi Siliwangi-*Souvernir* menyediakan berbagai macam *souvernir* UPI.

Namun dikarenakan adanya pandemi *covid-19* yang mengharuskan anggota berkuliah secara daring maka unit KOPMA Store mengalami pergeseran metode

usaha dengan mengoptimalkan e-commerce sebagai media penjualan online agar tetap dapat memenuhi kebutuhan anggota dan juga agar pendapatan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia ini tetap berjalan meski Indonesia sedang berada dalam penurunan ekonomi yang cukup drastis.

Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia melakukan pengajuan kerjasama dengan berbagai pihak guna untuk mengoptimalkan bisnis ini di antaranya dengan mitra *Grabfood*, *Gofood*, *Shopeefood*, *Shopee*, Tokopedia untuk mempromosikan produk, juga melakukan kerjasama dengan JNE dalam pengiriman barang.

Tabel 1. 1 Perkembangan Penjualan dan Partisipasi Anggota Unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia

Tahun	Penjualan (Rp)	Persentase Perubahan Penjualan (%)	Partisipasi Anggota (Rp)	Persentase Perubahan Partisipasi Anggota (%)
2018	1.284.590.224	-	121.408.634	-
2019	1.849.776.051	43	174.112.200	43
2020	894.420.338	(51)	40.466.200	(76)
2021	637.818.879	(28)	35.762.003	(11)
2022	410.221.043	(35)	31.351.000	(12)

Sumber : Laporan RAT KOPMA Bumi Siliwangi UPI 2018-2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa penjualan unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2019 mengalami kenaikan yakni sebesar 43%, lalu mengalami penurunan dari tahun 2020 - 2022 dikarenakan adanya *Covid-19*. Begitupula pada partisipasi anggota yakni mengalami kenaikan sebesar 43% pada tahun 2019, dan mengalami penurunan dari tahun 2020 - 2022. Penurunan partisipasi anggota

khususnya sebagai pelanggan ini jelas merupakan salah satu permasalahan yang tidak bisa terus dibiarkan, karena dasarnya partisipasi anggota menjadi hal penting dalam pencapaian keberhasilan usaha koperasi.

Selain disebabkan oleh adanya *covid-19* yang menyebabkan kampus UPI dan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI tutup sementara sehingga berdampak pada menurunnya penjualan, diduga pemanfaatan sosial media oleh Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI belum tersosialisasi dengan baik sehingga berdampak pada menurunnya partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada anggota, ternyata memang anggota mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan karyawan di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI, seperti fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman di lokasi unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI memang kurang strategis bagi anggota untuk melakukan kegiatan bertransaksi. Maka dari itu, peneliti menduga bahwa aspek-aspek mengenai kualitas pelayanan dapat berdampak pada partisipasi anggota di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI.

Partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan usaha koperasi. Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota sebagai pelanggan koperasi harus menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam manajemen organisasi, permodalan, dan pemanfaatan layanan usaha koperasi ini akan menjadi salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi.

Adapun penelitian terdahulu yang dikemukakan dalam jurnal, terkait Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan adalah sebagai berikut:

Menurut Asty Setia Fpanny (2019) menyatakan bahwa : “Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh koperasi tersebut dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota yang dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yang sangat penting bagi anggota, akan tetapi pelaksanaan yang diberikan oleh koperasi tersebut kurang baik seperti dari indikator-indikator kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan”.

Menurut Ni Made Winny Dwi Kusumarini dan Ni Made Tisnawati (2015) menyatakan bahwa : “Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi perlu ditingkatkan. Pendekatan diri kepada anggota perlu dilakukan, kenyamanan dan kecepatan dalam proses transaksi agar semua anggota merasakan keuntungan menjadi anggota koperasi”.

Menurut Rinaldi Syahrial (2018) menyatakan bahwa : “Dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan cara meningkatkan atau memperhatikan indikator-indikator yang belum baik pelaksanaannya namun sangat diharapkan oleh anggota seperti indikator-indikator kelengkapan produk, persediaan produk, lokasi mudah dijangkau, dan tata letak”.

Dari beberapa penelitian dalam jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Pelayanan tidak hanya dilihat dari kecepatan karyawan saat melakukan keinginan anggota, namun kualitas pelayanan juga dapat dilihat kelengkapan/persediaan pada produk,

kenyamanan tempat, dan lokasi yang mudah di jangkau, karena jika pelayanan yang diberikan sangat tidak memuaskan bagi anggota maka akan menyebabkan kurangnya transaksi dari anggota.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengetahui dengan jelas penyebab dari masalah yang terjadi, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu perlu diketahui kualitas pelayanan yang diterapkan unit KOPMA *Store*. Kemudian, membuat pernyataan penelitian yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Karyawan Unit KOPMA *Store* Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Maka agar ditemukannya solusi yang tepat untuk unit KOPMA *Store* yang diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota. Oleh karena itu peneliti akan mengkaji lebih mendalam dengan melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Peneliti akan melakukan proses penelitian yang berlangsung di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia yang berada di kampus UPI Jalan Dr. Setiabudhi 229 Kecamatan Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40154.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka penelitian dapat diidentifikasi untuk permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan unit KOPMA *Store* Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit KOPMA *Store* Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.

3. Upaya-upaya kualitas pelayanan karyawan yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan atau menganalisis secara jelas mengenai bagaimana kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah, untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan karyawan di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan karyawan di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia agar partisipasi anggota sebagai pelanggan meningkat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Aspek Teoritis

Dalam aspek ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang manajemen sumber daya manusia dan pada ruang lingkup

koperasi aspek ini berguna dalam partisipasi anggota sebagai pelanggan yang ada pada unit KOPMA *Store* Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.

1.4.2. Aspek praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi bagi koperasi yang bersangkutan serta koperasi lainnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan masalah Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di unit KOPMA *Store* Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia

