

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu elemen penting dalam menjalankan kehidupan sehari-hari adalah pergerakan ekonomi, yang didukung oleh pergerakan individu yang melakukan aktivitas ekonomi. Terdapat tiga pelaku ekonomi penting yang berkontribusi pada ekonomi Indonesia yaitu Koperasi, BUMN, dan BUMS. Semua pelaku ekonomi ini harus dapat bekerja lebih efisien, efektif, dan produktif untuk membantu meningkatkan ekonomi negara. Salah satu pelaku ekonomi yang sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pasal 33 Ayat 1 adalah Koperasi :

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”.

Dapat dikatakan bahwa koperasi menjunjung tinggi asas kekeluargaan, sebagaimana selaras dengan penjelasan yang terdapat pada UU RI No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yaitu:

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

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah salah satu jenis usaha yang sesuai dengan keadaan sosial bangsa Indonesia, yang dikenal mengutamakan gotong royong dalam kehidupan bermasyarakat. Koperasi di Indonesia memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, serta

memberikan dampak positif bagi masyarakat umum. Meskipun demikian, setiap koperasi memiliki tujuan yang berbeda-beda, disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya, serta sesuai dengan bidang usaha koperasi tersebut (Sinaga & Kusumantoro, 2015). Koperasi tidak hanya fokus pada pencapaian keuntungan semata, melainkan pada bagaimana para anggotanya dapat menjalankan organisasi dengan semangat kekeluargaan, menggunakan sumber daya modal yang diperoleh dari anggota, dikelola oleh anggota, dan bertujuan untuk keberlanjutan dan pencapaian tujuan yang telah disepakati bersama.

Salah satu cara koperasi memenuhi kebutuhan anggotanya adalah dengan menyediakan berbagai jenis unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu contohnya adalah unit usaha perdagangan. Unit usaha perdagangan awalnya dirancang sebagai layanan bagi anggota koperasi untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari dan kebutuhan konsumsi lainnya. Namun, seiring berjalannya waktu, unit perdagangan tidak hanya melayani kebutuhan harian anggota koperasi, tetapi juga dapat melayani masyarakat umum di sekitar wilayah koperasi tersebut.

Orang-orang yang berbisnis di dunia perdagangan ada banyak, tidak hanya koperasi. Ini adalah risiko yang harus dihadapi oleh koperasi. Dalam dunia perdagangan, penting untuk bersaing secara sportif, memberikan yang terbaik dalam menghasilkan barang berkualitas dan memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa senang dan dihargai jika pelayanan yang diberikan oleh sebuah usaha itu baik. Kegiatan layanan sering disebut sebagai pelayanan prima,

yang mengacu pada kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan mereka dan meningkatkan kepuasan, sehingga mereka tetap setia kepada perusahaan.

Sedangkan menurut Ngantini (2018:57) dalam jurnalnya yang membahas Pelayanan Prima untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diterbitkan oleh Universitas Islam Indonesia, dijelaskan bahwa ada tiga bagian penting yang membentuk pelayanan prima, yaitu aspek manusia, aspek kegiatan, dan aspek fasilitas. Aspek manusia terkait dengan orang-orang yang melakukan pelayanan, yaitu karyawan. Aspek kegiatan berkaitan dengan bagaimana kualitas, keefektifan, dan efisiensi dari pelayanan yang disediakan. Aspek fasilitas berhubungan dengan fasilitas yang ada di unit usaha koperasi agar bisa dimanfaatkan sebaik mungkin oleh anggota.

Setiap anggota yang menggunakan layanan koperasi, baik dalam pembelian barang atau pemanfaatan jasa yang disediakan, tentu mengharapkan untuk merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh koperasi. Tjiptono (2016:204) mengatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah tanggapan dari pelanggan terhadap hasil atau kinerja yang mereka rasakan, melalui perbandingan antara harapan mereka sebelumnya atau harapan dari kinerja lainnya, dengan kinerja aktual produk atau layanan yang mereka alami setelah menggunakannya. Dengan kata lain, mendengarkan apa yang diinginkan pelanggan dan membantu mereka menentukan kebutuhan mereka sangatlah penting. Bagian ini menguji kemampuan profesional para

penyedia layanan, sehingga unit layanan harus mampu menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Salah satu koperasi yang memiliki unit usaha perdagangan adalah Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia yang berlokasi di Kota Bandung dengan nomor badan hukum koperasi 6935/BH/DK-10/1 pada tanggal 12 Juli 1979 bertempat di Jalan Babakan Ciparay No. 305 Kota Bandung. Memiliki jumlah anggota koperasi yang mencapai 593 orang (per Desember 2023) yang beranggotakan Perajin tempe dan tahu di wilayah Bandung. Setiap anggota diwajibkan membayar simpanan pokok sejumlah Rp. 50.000 dan simpanan wajib sebesar Rp. 20.000 setiap bulannya.

Untuk mencapai tujuan sebagaimana yang tercantum dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, KOPTI Kota Bandung mengorganisir kegiatan usaha yang menekankan pada pelayanan dan pemenuhan kebutuhan anggota adalah sebagai berikut:

1. Usaha Perdagangan Kedelai (penyediaan bahan baku)
2. Usaha Perdagangan non Kedelai (pengadaan ragi tempe, pengadaan alat pemecah kedelai dan jasa pemanfaat GOR, pemanfaatan bangunan di Antapani, dan pemanfaatan pabrik tahu dan tempe)
3. Usaha Simpan Pinjam (memberikan dukungan permodalan)

Dalam penelitian ini, akan lebih di fokuskan pada unit usaha perdagangan kedelai, mengingat unit usaha tersebut merupakan bagian utama dari KOPTI Kota

Bandung. KOPTI Kota Bandung adalah satu-satunya lembaga yang bertanggung jawab atas pengadaan dan pendistribusian kedelai impor dari Amerika Serikat di Kota Bandung. Mereka memfasilitasi konsumen industri, terutama pengerajin tempe dan tahu di Kota Bandung untuk memperoleh kedelai impor. Untuk kegiatan penyaluran kedelainya KOPTI Kota Bandung memiliki Unit pelayanan (UP), Unit pelayanan adalah pihak yang diberi kepercayaan dan tugas oleh KOPTI Kota Bandung untuk menyebarkan kedelai kepada masyarakat, dengan memberikan prioritas kepada anggota koperasi.

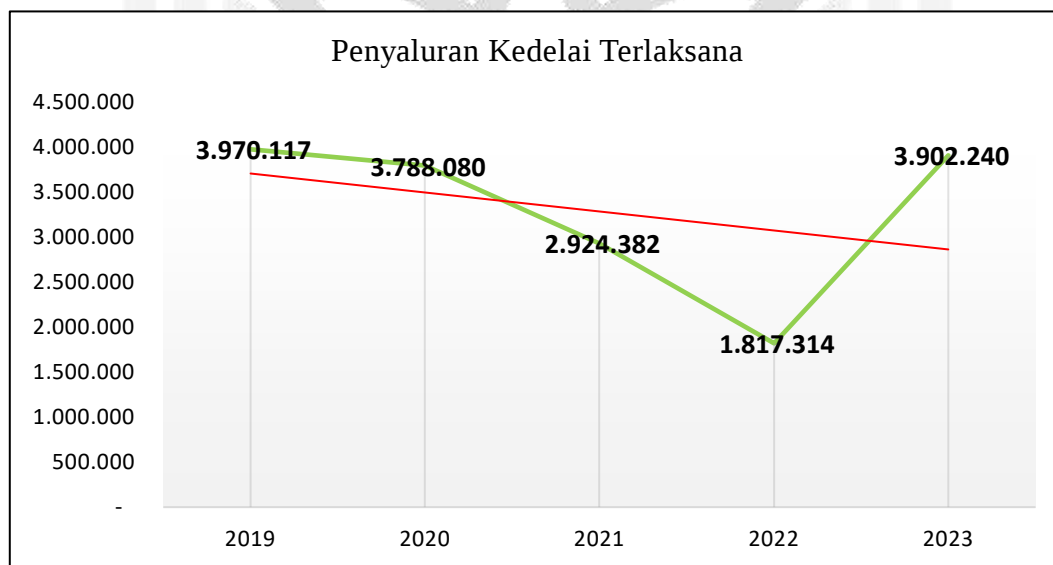
Terdapat 5 unit pelayanan KOPTI di Kota Bandung, termasuk daerah Bojongloa, Antapani, Cibolerang, Babakan, dan Sukahaji. Semua Unit pelayanan adalah anggota koperasi dan melakukan pembelian langsung dari KOPTI Kota Bandung. Adapun perkembangan target penyaluran kedelai yang terlaksana di KOPTI Kota Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Perkembangan Target Penyaluran Kedelai Yang Terlaksana di KOPTI Kota Bandung Tahun 2019-2023

Tahun	Target Penyaluran Kedelai (Kg)	Penyaluran Kedelai Yang Terlaksana (Kg)	Persentase (%)
2019	4.200.000	3.970.117	94,5
2020	4.200.000	3.788.080	90,2
2021	4.200.000	2.924.382	69,6

Tahun	Target Penyaluran Kedelai (Kg)	Penyaluran Kedelai Yang Terlaksana (Kg)	Persentase (%)
2022	4.200.000	1.817.314	43,2
2023	4.200.000	3.902.240	92,9

Sumber : Laporan RAT KOPTI Kota Bandung Tahun 2019 – 2023



Gambar 1. 1 Grafik Target Penyaluran Kedelai KOPTI Kota Bandung Tahun 2019-2023

Sumber : Laporan RAT KOPTI Kota Bandung Tahun 2019 – 2023

Seperti yang terlihat, target penyaluran kedelai setiap tahunnya adalah 4.200.000 Kg. Namun, jumlah kedelai yang benar-benar disalurkan bervariasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, jumlah penyaluran tertinggi mencapai 3.970.117 Kg, atau setara dengan 94,5% dari target. Sementara itu, jumlah penyaluran terendah terjadi pada tahun 2022 dengan hanya 1.817.314 Kg, yang hanya mencapai 43,27% dari target

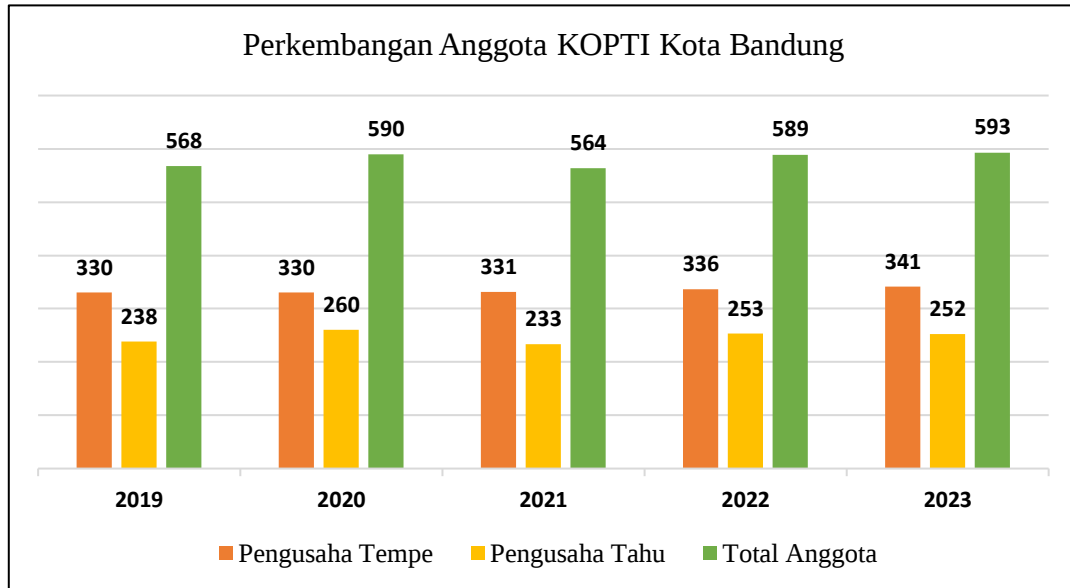
yang ditetapkan. Hal ini tentunya menjadi perhatian bagi pengurus KOPTI Kota Bandung untuk meningkatkan partisipasi anggotanya demi mencapai target.

Untuk pertumbuhan anggota KOPTI Kota Bandung dalam lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Perkembangan Anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Kota Bandung Dari Tahun 2019-2023

Tahun	Pengusaha Tempe (Orang)	Pengusaha Tahu (Orang)	Total Anggota (Orang)
2019	330	238	568
2020	330	260	590
2021	331	233	564
2022	336	253	589
2023	341	252	593

Sumber : Laporan RAT KOPTI Kota Bandung Tahun 2019 – 2023



Gambar 1. 2 Grafik Perkembangan Anggota KOPTI Kota Bandung Tahun 2019-2023

Sumber : Laporan RAT KOPTI Kota Bandung Tahun 2019 – 2023

Dari tabel di atas, terlihat dari tahun 2021 ke 2022 KOPTI Kota Bandung mengalami pertumbuhan anggota sekitar 4,43%, hal ini dikarenakan dorongan dari program bantuan penggantian selisih harga kedelai sebesar Rp.1000/Kg, adapun sumber anggaran program tersebut diperoleh dari pemanfaatan dana CSHP (Cadangan Stabilisasi Harga Pangan). Salah satu syaratnya adalah menjadi anggota koperasi KOPTI Kota Bandung. Sementara tahun 2020 ke 2021 terjadi penurunan jumlah anggota sebesar -4,41%, penurunan ini diduga rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota KOPTI Kota Bandung salah satunya terhadap melambungnya harga kedelai saat itu.

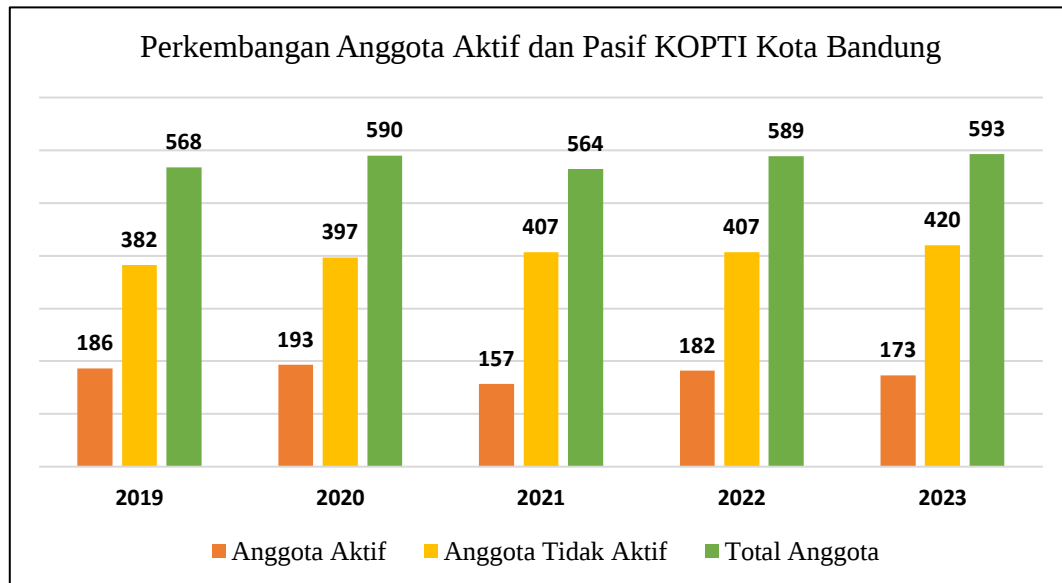
Dari data total anggota yang tertera diatas, ternyata tidak semua anggota KOPTI Kota Bandung aktif sebagai anggota koperasi, ditemukan data anggota aktif dan pasif pada KOPTI Kota Bandung, sebagai berikut :

Berikut adalah data anggota aktif dan pasif KOPTI Kota Bandung :

Tabel 1. 3 Perkembangan Anggota Aktif dan Pasif Koperasi Produsen Tempe Tahu Kota Bandung Dari Tahun 2019-2023

Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
Anggota aktif (Orang)	186 (32,74%)	193 (32,71%)	157 (27,83%)	182 (30,89%)	173 (29,17%)
Anggota pasif (Orang)	382 (67,25%)	397 (67,28%)	407 (72,16%)	407 (69,10%)	420 (70,82%)
Total anggota (Orang)	568	590	564	589	593

Sumber : Laporan RAT KOPTI Kota Bandung Tahun 2019 – 2023



Gambar 1. 3 Grafik Anggota Aktif dan Pasif KOPTI Kota Bandung Tahun 2019-2023

Sumber : Laporan RAT KOPTI Kota Bandung Tahun 2019 – 2023

Data tersebut menunjukkan bahwa sepanjang lima tahun terakhir, terdapat perbedaan yang konsisten antara jumlah anggota yang aktif dan pasif dalam KOPTI Kota Bandung. Dalam setiap tahunnya, jumlah anggota pasif selalu lebih banyak dibandingkan dengan jumlah anggota yang aktif. Persentase anggota yang pasif terhadap total anggota KOPTI Kota Bandung meningkat secara signifikan dari tahun 2019-2023. Anggota pasif mencapai puncaknya pada tahun 2023 sebesar 70,82% dan terendahnya pada tahun 2019 sebesar 67,25%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa lebih dari 67% anggota KOPTI Kota Bandung pasif dalam periode 2019-2023.

Setelah mengamati secara langsung pada unit utama perdagangan kedelai, peningkatan anggota pasif setiap tahunnya diduga bahwa anggota kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi, hal ini didukung oleh survey pendahuluan

yang dilakukan kepada beberapa anggota pasif. Mereka mengeluhkan akan beberapa hal:

- 1) Mengeluhkan kenaikan harga kedelai yang membuat produksi terbatas
- 2) Pengiriman terkadang lama, misal belinya hari jumat tapi dikirimnya hari senin
- 3) Persediaan kedelai di gudang yang tidak terduga, sehingga pada saat anggota membutuhkan di gudang kosong
- 4) Ada beberapa kebutuhan Perajin yang belum disediakan KOPTI Kota Bandung seperti kemasan plastik untuk tempe, cetakan untuk tahu, dan tampir.

Berdasarkan hal-hal yang telah disampaikan anggota tersebut, faktor-faktor yang disebutkan merupakan bagian dari unsur-unsur pelayanan prima. Maka bisa disimpulkan bahwa itu adalah persoalan akan pelayanan koperasi kepada anggotanya dimana pelayanan unit perdagangan kedelai KOPTI Kota Bandung belum mencapai tingkat yang optimal. Sudah seharusnya, KOPTI Kota Bandung sebagai lembaga usaha lebih memprioritaskan kualitas pelayanan kepada anggotanya. Seperti yang diketahui bahwa aktivitas koperasi berakar dari anggota, yang dilakukan oleh anggota dan untuk kepentingan anggota.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini akan difokuskan pada fenomena ketidakpuasan anggota yang diduga disebabkan oleh

pelayanan yang diberikan oleh KOPTI Kota Bandung dalam unit usaha perdagangan kedelai, dengan judul penelitian “**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Ditinjau Dari Perspektif Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, maka pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung
2. Bagaimana persepsi anggota dan harapan anggota tentang pelaksanaan pelayanan prima Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung
3. Bagaimana tingkat kepuasan anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung
4. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan prima.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data pelayanan prima yang diberikan oleh KOPTI Kota Bandung kepada anggotanya, serta untuk memotivasi pengurus, pengawas, karyawan, dan anggota agar mencapai tujuan koperasi sesuai

yang diharapkan dan memberikan manfaat yang signifikan kepada anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Pelaksanaan pelayanan prima di Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung
- 2) Persepsi dan harapan anggota tentang pelaksanaan pelayanan prima Koperasi Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung
- 3) Sejauh mana tingkat kepuasan anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung
- 4) Upaya yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan pelayanan prima di Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

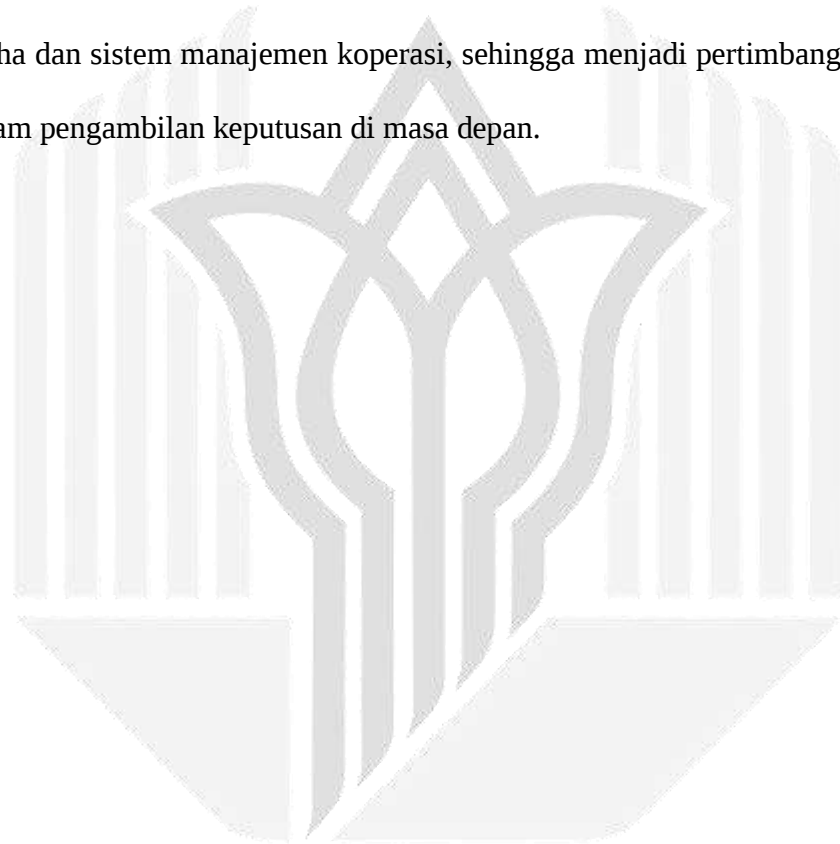
1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian dapat memberikan sumbangsih:

- 1) Memberikan pengetahuan dalam bidang manajemen, terutama dalam manajemen pemasaran, tentang pelayanan prima yang berkaitan dengan kepuasan anggota koperasi
- 2) Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi berharga bagi para peneliti lainnya, mendorong pemikiran baru, dan menginspirasi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengurus dan karyawan koperasi sebagai landasan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan usaha dan sistem manajemen koperasi, sehingga menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan di masa depan.



IKOPIN
University