

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman yang serba canggih dan modern saat ini, masyarakat sangat membutuhkan adanya suatu organisasi ekonomi. Salah satu bentuk organisasi ekonomi yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia yang tingkat ekonominya terbatas adalah koperasi. Koperasi merupakan salah satu struktur perekonomian negara dan bisa menjadi suatu kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Koperasi bisa menjadi tumpuan utama dalam membangun perekonomian, karena Koperasi merupakan soko guru perekonomian dengan kata lain Koperasi sebagai pilar atau penyangga utama perekonomian nasional.

Di Indonesia Koperasi dikenal sebagai soko guru perekonomian bagi masyarakat dimana keberadaan dan eksistensinya dijamin oleh Undang-Undang. Dikukuhkannya Koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia, karena adanya keyakinan bahwa Koperasi adalah salah satu jalan yang tepat untuk mensejahterahkan rakyat. Koperasi juga berguna untuk memperbaiki dan meningkatkan taraf hidup rakyat dengan pelaksanaan pembangunan perekonomian sebagai usaha bersama.

Menurut Endang Wahyuningsih (2020:58)

“Koperasi adalah badan usaha, sehingga sebagaimana badan usaha yang lain maka koperasi harus beroperasi secara efektif dan efisien.

Untuk itu pengelolaan koperasi harus pula mengikuti pola manajemen yang mampu menjamin pencapaian tujuan secara efektif’.

Menurut Giyanto Purbo Suseno (2022:37) mengatakan:

“Koperasi merupakan satu organisasi bisnis yang dapat dikembangkan melalui implementasi pendidikan (formal dan non formal) kepada SDMnya.”

Dalam usaha mengembangkan Koperasi melalui peningkatan kualitas pelayanan usaha Koperasi, anggota harus memperoleh kepuasan sekaligus kebanggaan (prestise) dari layanan usaha Koperasi. Peningkatan layanan yang efisien melalui barang dan jasa oleh perusahaan Koperasi akan menjadi perangsang bagi anggota untuk turut serta memberikan kontribusi (berpartisipasi) bagi pembentukan dan pertumbuhan Koperasi. Oleh karena itu, mutu layanan usaha Koperasi tentu akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan Koperasi.

Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kebutuhan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa.

Menurut Kotler (2003:25) mengatakan :

“Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan”.

Kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan anggota terhadap produk yang ditawarkan Koperasi, sedangkan tingkat kualitas akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diterimanya, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan pemberian fasilitas yang dapat menunjang.

Dalam memperbaiki taraf hidup perekonomian masyarakat dan untuk memenuhi kebutuhan bersama baik dibidang ekonomi, sosial dan budaya, Dinas Koperasi Jawa Barat membentuk koperasi yaitu Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli atau disingkat menjadi KPDK 12 Juli. KPDK 12 Juli didirikan pada Juli 1968 dan memiliki Badan Hukum Nomor: 3827/BH/DK.10/1, tanggal 02 September 1968. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli merupakan koperasi yang beranggotakan Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli melayani anggotanya setiap hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.00-16.00 WIB. Selain itu Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli juga mendirikan beberapa unit usaha yaitu sebagai berikut:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Warung Serba Ada (WASERDA)
3. Unit Fotocopy
4. Unit Jasa Rental Kendaraan

KPDK 12 Juli sejak didirikan pada tahun 1968 masih aktif dan terus berkontribusi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya sampai saat ini. Berikut perkembangan usaha di KPDK 12 Juli dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Perkembangan Pendapatan Unit Waserda KPDK 12 Juli Tahun 2019-2023

Tahun	Pendapatan (Rp)	Presentase (%)
2019	905.016.739	-
2020	940.810.485	3,80%
2021	491.932.865	(91,25%)
2022	398.513.970	(23,44%)
2023	440.161.705	9,46%

Sumber : Laporan RAT KPDK 12 Juli Tahun 2019-2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan perkembangan pendapatan unit usaha waserda dalam 5 tahun terakhir mengalami fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Pada Tahun 2020 naik sebesar 3,80 % dari tahun sebelumnya, pada Tahun 2021 mengalami penurunan 91,25 % dari tahun sebelumnya, pada Tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 23,44 % dari tahun sebelumnya, pada Tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 9,46 % dari tahun sebelumnya. Hal ini diduga pelaksanaan kualitas pelayanan yang belum optimal sehingga menyebabkan partisipasi berbelanja anggota rendah.

Partisipasi dalam kegiatan usaha koperasi merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan usaha koperasi. Dalam perkembangan usaha koperasi, gagal atau berhasilnya tidak terlepas dari partisipasi seluruh anggotanya. Untuk memperkuat data di atas ditampilkan data mengenai partisipasi anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dalam melakukan transaksi pada unit waserda disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Kontribusi Anggota yang Aktif Dalam Bertransaksi Pada Unit Waserda KDPK 12 Juli

Tahun	Jumlah Seluruh Anggota (Orang)	Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (Orang)	(%)
2019	200	184	92,00
2020	210	180	85,71
2021	214	160	74,77
2022	246	84	34,15
2023	268	90	33,58

Sumber : Laporan RAT KDPK 12 Juli Tahun 2019-2023

Dari tabel di atas, diketahui bahwa partisipasi anggota di Unit Waserda dalam lima tahun terakhir mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan partisipasi anggota pada Unit Waserda belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi kepada anggota belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota. Partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di unit waserda merupakan bentuk kontribusi anggota terhadap perkembangan Koperasi khususnya Unit Waserda.

Setelah dilakukan observasi di Koperasi serta wawancara secara langsung kepada Bapak. Ade Rukmana selaku Manajer, Bapak. Koman Irawan selaku Ketua Pengurus, Bapak. Ferry Firdaus selaku Karyawan dan beberapa anggota di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KDPK) 12 Juli, peneliti menduga bahwa faktor yang menyebabkan kurangnya partisipasi anggota dalam unit Waserda adalah karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Koperasi sehingga menyebabkan beberapa dari anggota Koperasi berbelanja kebutuhan sehari-hari mereka keluar koperasi seperti waktu operasional pelayanan dan kejelasan informasi saat berbelanja di unit usaha waserda.

Kegiatan yang dilakukan unit usaha Waserda pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK 12 Juli, yaitu menyediakan kebutuhan primer bagi anggotanya. Kebutuhan primer merupakan sebuah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Pada Unit Waserda ini, Koperasi menyediakan barang bagi anggotanya berupa kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan pokok seperti beras, telur, minyak, mie, dan kebutuhan pokok lainnya. Dalam memenuhi kebutuhan pokok para anggota yang semakin lama semakin bertambah, pelayanan yang diberikan kepada anggota juga harus lebih ditingkatkan agar partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikan sangat baik, sehingga target volume usaha dapat tercapai dan Koperasi mampu mengatasi permasalahan dan bisa meningkatkan partisipasi anggota di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Belanja Anggota” (**Studi Kasus Pada Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli**).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.
2. Bagaimana Tanggapan dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan bermaksud untuk menganalisis kualitas pelayanan unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.
2. Tanggapan dan harapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan menggunakan kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah penulis buat mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi belanja anggota” (Studi Kasus pada unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli)

diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi penulis maupun pembaca baik dalam kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

1.4.1 Aspek Teoritis

Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi yang berguna mengenai topik yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli sebagai informasi tambahan yang berguna dalam upaya membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.