

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan ekonomi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan perbaikan dan peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan itu, sistem ekonomi yang berkembang di Indonesia harus mengikuti kaidah-kaidah yang mengarah kepada pembangunan ekonomi nasional berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Perekonomian suatu negara merupakan cerminan atas tingkat kesejahteraan masyarakat. Peningkatan perekonomian di negara berkembang khususnya di Indonesia saat ini menjadi fokus utama pemerintah. Hal ini hanya dapat direalisasikan dengan kerjasama dan dukungan dari seluruh instansi terkait dan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1: **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”**

Pasal tersebut mengandung pengertian dasar demokrasi yang jelas bahwa seluruh kekayaan negara dimiliki dan diperuntukan sepenuhnya bagi masyarakat. Badan usaha yang sesuai dengan pasal tersebut adalah koperasi, dimana tujuan utama dari koperasi adalah sebagai soko guru perekonomian Bangsa Indonesia serta untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Pembangunan koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat dalam perkembangannya tidak terlepas dari peran serta masyarakat dan pemerintah melalui suatu departemen yang disertai tugas dan tanggung jawab secara berkesinambungan untuk membina dan mengembangkan koperasi serta usaha kecil guna menumbuhkan kemajuan dan kemandirian manusia dan masyarakat Indonesia. Di Jawa Barat khususnya, pembangunan koperasi telah menunjukkan berbagai keberhasilan yang sangat berarti, baik ditinjau dari jumlah koperasi, jumlah anggota maupun nilai usaha koperasi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Sebagai berikut:

“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”.

Pengertian koperasi tersebut, menjelaskan bahwa koperasi adalah lembaga ekonomi yang kegiatannya terstruktur berdasarkan prinsip koperasi dengan tujuan mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Tujuan koperasi bisa dicapai apabila seluruh perangkat koperasi dapat dengan baik melaksanakan fungsi dan tugasnya . Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan koperasi dalam memenuhi tujuannya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota.

Kualitas pelayanan yang baik dari karyawan koperasi menjadi kunci dalam membangun hubungan yang positif dengan anggota. Menurut Kotler (2000:438) Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan dari kualitas yang diterima konsumen (*perceived quality*), yaitu setelah konsumen menerima layanan, dengan

kualitas yang diharapkan (*expected quality*) artinya jika layanan yang diterima memiliki nilai lebih rendah dari pada layanan yang diharapkan, maka keinginan (interest) konsumen akan berkurang. Persepsi konsumen terhadap layanan yang kualitas terbentuk karena adanya perbedaan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

Menurut Baines (2011:503) kualitas layanan (*service quality*) merupakan persepsi konsumen terhadap perbedaan antara layanan yang diterima dibandingkan dengan layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik dapat membangun citra positif bagi koperasi di mata anggota. Citra positif ini tidak hanya memengaruhi kepuasan konsumen secara langsung, tetapi juga dapat berdampak pada reputasi dan daya tarik koperasi dalam memperluas basis anggota.

Menurut Mutis Thoby (1992:93) Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi. Partisipasi dalam koperasi ditujukan pula untuk menempatkan para anggota menjadi subjek dari pengembangan koperasi, anggota harus terlibat didalam setiap langkah proses pengembangan koperasi dari tingkat penetapan tujuan, sasaran atau penyusunan strategi, serta pelaksanaan untuk merealisasikan dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota.

Partisipasi anggota atau keikut sertaan anggota adalah keterlibatan anggota dalam organisasi yang dimana berperan sebagai anggota koperasi, pemilik serta pelanggan yang harus aktif dalam berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan atau keputusan-keputusan yang diambil agar koperasi berkembang.

Salah satu yang menentukan keberhasilan suatu koperasi ialah partisipasi anggota yang merupakan tanggung jawab anggota agar usaha-usaha dan kegiatannya dalam suatu koperasi lebih maju. Selain hal itu, keberhasilan suatu koperasi juga tidak akan terlepas dari partisipasi seluruh anggota baik partisipasi dalam kegiatan, partisipasi usaha, partisipasi modal maupun partisipasi dalam mengambil keputusan. Dalam konteks koperasi, pelanggan merujuk pada anggota atau individu yang terlibat dalam transaksi finansial dengan koperasi, dimana mereka melakukan pembayaran untuk produk atau layanan yang disediakan oleh koperasi tersebut, istilah pelanggan dalam koperasi biasanya mencerminkan hubungan bisnis yang melibatkan pembayaran serta upaya koperasi untuk memastikan kepuasan layanan dan membangun loyalitas anggota .

Dalam praktiknya, koperasi sering sekali mengelola pelanggan melalui kualitas pelayanan pelanggan untuk meningkatkan pengalaman mereka serta mendorong loyalitas hal ini mencakup upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang memuaskan. Sementara itu, pengguna jasa lebih berfokus pada manfaat yang mereka terima dari layanan koperasi tanpa penekanan utama pada transaksi finansial dan mereka yang penekanan utama pada transaksi finansial dengan demikian pemilihan istilah yang tepat dalam koperasi membantu membedakan antara individu yang terlihat dalam transaksi finansial dan mereka yang memanfaatkan layanan tanpa pembayaran langsung. Koperasi mendapat tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas pelayanan karyawan. Koperasi sering kali dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi kemampuan karyawan dalam memberikan

pelayanan yang optimal. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari kinerja karyawan dan dirasakan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan akan berpengaruh pada besar kecilnya partisipasi pelanggan/anggota. Partisipasi anggota menjadi penentu berhasil atau gagalnya pencapaian tujuan koperasi.

KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang beralamatkan di Jalan Kolonel Ahmad Syam Nomor 08 Jatinangor 45363, yang Berbadan Hukum No. 5820/BH/PAD/KWK- 10/XI/1997 yang berdiri pada Tanggal 25 September 1973. KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang anggotanya berasal dari Guru SDN, Guru SMP, Guru SMA yang masih aktif mengajar di instansi masing-masing maupun yang sudah pensiun. KPRI Hikmah Guru Cikeruh saat ini memiliki satu unit usaha yaitu:

1. Unit Simpan Pinjam

Unit usaha Koperasi tersebut dikelola oleh 5 orang pengurus, 3 orang pengawas dan 2 orang karyawan dan pada tahun 2023 beranggotakan 702 orang. Adapun Perkembangan Partisipasi Anggota yang Aktif Bertransaksi Pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019 – 2023 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota yang Aktif Bertransaksi Tahun 2019 -2023

Tahun	Jumlah anggota (orang)	Jumlah Anggota Yang Aktif Bertransaksi	Presentase (%)
2019	747	607	
2020	726	582	-2,81%
2021	696	555	-4.13%
2022	709	534	1.87%
2023	702	504	-0,99%

Sumber: Dokumen Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa partisipasi anggota yang aktif bertransaksi setiap tahunnya mengalami penurunan . penurunan terbesar terjadi pada tahun 2023 0,99% .Hal ini dapat diduga karena ada beberapa kualitas pelayanan karyawan yang masih dapat ditingkatkan, koperasi telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, akan tetapi masih terdapat beberapa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diduga penurunan partisipasi anggota dalam meminjam menyatakan bahwa tersebut ada hubungannya dengan kualitas pelayanan karyawan . Hal ini dapat dilihat dari aspek kualitas:

1. Pelayanan karyawan koperasi yang lama dalam melakukan transaksi sehingga anggota menunggu lama.
2. Tidak mampu menangani kebutuhan anggota
3. Adanya beberapa yang sering tertunda penyelesaiannya.

Meskipun penurunan partisipasi anggota tidak terlalu signifikan namun hal ini dapat menimbulkan masalah bagi koperasi jika dibiarkan secara terus menerus. Hidup dan matinya koperasi tergantung pada partisipasi anggota itu sendiri dalam memanfaatkan unit usaha yang disediakan oleh koperasi. Oleh karena itu, koperasi peka terhadap persaingan dalam upaya mengendalikan usahannya agar tetap bertahan. Dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan karyawan untuk koperasi yang lebih berkembang.

Berikut merupakan Rekapitulasi Realisasi dan Rencana Pendapatan Unit Simpan Pinjam Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh tahun 2019 -2023 :

Tabel 1.2 Rekapitulasi Realisasi dan Rencana Pendapatan KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019 - 2023

Tahun	Rencana	Realisasi	Presentase
2019	909,750,000	916,507,126	-
2020	913,400.000	904,518,445	-1,31
2021	906,250.000	846,361,855	-6,43
2022	861,600,000	832,393,304	-1,65
2023	849,800,000	814,250,000	-2,19

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan KPRI Hikmah Guru Cikeruh 2019 – 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pendapatan Koperasi Hikmah Guru Cikeruh mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019 koperasi dapat mencapai pendapatan yang ditargetkan dan pada tahun 2020 koperasi tidak dapat mencapai target pendapatan yang direalisasikan. Yaitu -1,31% , Dan pada tahun 2021 yaitu 6,43 Dan koperasi pun masih mengalami penurunan, pada tahun 2022 1,65% mengalami penurunan Kembali , dan pada tahun 2023 pun koperasi masih belum mencapai target pendapatan yang di realisasikan pendapatan koperasi pun

menurun yaitu -2,19%. Hal ini diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan karyawan yang belum optimal. Jika yang bermasalah akan mengancam modal kerja dari KPRI Hikmah Guru Cikeruh menjadi terganggu dengan begitu modal koperasi menjadi tidak berputar dan koperasi tidak dapat memberikan pelayanan optimal kepada anggota. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan partisipasi anggota meningkat, pelayanan yang baik akan mempertahankan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan keuntungan pada koperasi. Sebagaimana menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”, sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima.

Dalam penelitian sebelumnya dari Toni Saputra (2021) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi Kasus pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama Jalan Cicukang Kab. Bandung Provinsi Jawa Barat” berdasarkan pembahasannya mengenai unsur kualitas pelayanan seperti bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap volume pendapatan karna meningkatnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksinya. Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi maka karyawan perlu menerapkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat mewujudkan loyalitas dan kepercayaan konsumen dalam upaya meningkatkan partisipasi belanja anggota. Untuk mengetahui lebih jelas

tentang penyebab menurunnya partisipasi anggota maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang terjadi pada koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan karyawan di Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
2. Bagaimana Partisipasi Anggota sebagai pelanggan di Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
3. Bagaimana upaya pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan meningkat.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan di Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada maksud dari penelitian ini, adapun tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Mengetahui pelayanan karyawan di koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh
2. Mengetahui Partisipasi Anggota sebagai pelanggan di Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.

3. Mengetahui upaya pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan wawasan pengetahuan ilmu dalam bidang Manajemen Koperasi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan kualitas pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada koperasi, sehingga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi koperasi serta sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan dan menjalankan strategi untuk kemajuan koperasi dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan karyawan agar partisipasi anggota juga semakin meningkat.