

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan elemen fundamental yang menentukan keberhasilan suatu organisasi serta merupakan pendorong utama dalam menciptakan keterikatan emosional (*emotional attachment*) antara organisasi dengan anggotanya. Dalam konteks koperasi, kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci dalam membangun hubungan yang positif antara anggota dengan koperasinya. Kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan citra koperasi yang berdampak pada reputasi dari koperasi di mata masyarakat.

Baines (2011:503) menyatakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) merupakan persepsi konsumen terhadap perbedaan antara layanan yang diterima dibandingkan dengan layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang prima tidak hanya membangun citra positif koperasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan anggota, memperkuat loyalitas dan memperluas basis keanggotaan.

Kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik pada koperasi dapat berdampak pada kepuasan anggota. Kualitas pelayanan yang baik secara langsung memengaruhi seberapa aktif anggota berpartisipasi dalam suatu organisasi, termasuk koperasi. Ketika anggota merasakan pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan sesuai kebutuhan, mereka cenderung lebih percaya dan merasa dihargai. Hal ini dapat mendorong anggota untuk aktif berpartisipasi pada koperasi.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik (meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian mendorong keterlibatan aktif. Grönroos (dalam Ramadania, 2015:46) menekankan bahwa “Pelayanan berkualitas menciptakan *perceived value*, sehingga anggota tidak hanya puas, tetapi juga termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan”.

Tingginya kualitas pelayanan tidak hanya berimplikasi terhadap kepuasan tetapi juga terhadap loyalitas dan partisipasi anggota. Partisipasi anggota merupakan keikutsertaan anggota dalam berorganisasi, dalam konteks koperasi partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota dalam koperasi sebagai anggota atau pemilik koperasi serta pelanggan yang harus aktif dalam berpartisipasi dalam kegiatan dan keputusan yang diambil koperasi agar berkembang. Partisipasi anggota sebagai pelanggan merujuk pada anggota atau individu yang terlibat dalam transaksi finansial dengan koperasi, di mana 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.

Djoni (2023:79) menyatakan bahwa “Partisipasi anggota dalam koperasi adalah keterlibatan aktif anggota dalam setiap aspek kegiatan koperasi, baik dalam hal pengambilan keputusan, pengelolaan usaha, maupun pemanfaatan layanan koperasi. Partisipasi ini mencakup kontribusi baik dalam bentuk modal, tenaga, maupun pemikiran yang bertujuan untuk kemajuan koperasi secara bersama”.

Koperasi sebagai *business entity* dan *social entity* dibentuk oleh anggota-anggota untuk menggapai manfaat tertentu melalui partisipasi. Peran aktif anggota menjadi kunci utama dalam mewujudkan nilai dan manfaat koperasi secara bersama.

Dalam kerangka demokrasi ekonomi dan asas kekeluargaan, partisipasi anggota merupakan perwujudan prinsip koperasi. Keterlibatan anggota dalam pengambilan keputusan, pengawasan, dan pemanfaatan layanan koperasi menjadi cermin dari keberhasilan koperasi. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang baik menjadi prasyarat untuk menjaga dan meningkatkan partisipasi aktif anggota. Hal ini ditegaskan dalam Undang – Undang No 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian Pasal 14 Ayat 2b yang berbunyi:

“Pengurus wajib menyelenggarakan pelayanan kepada anggota secara adil dan efisien”.

Pelayanan yang efisien sebagaimana dijelaskan dalam dimensi model *service quality* yang menjadi dasar hukum untuk meningkatkan partisipasi anggota aktif. Pengurus juga perlu menjamin standar kualitas pelayanan secara adil dan merata sebagai prasyarat partisipasi anggota sehingga anggota merasa puas dan loyal terhadap koperasi. Dalam implementasinya, koperasi berupaya meningkatkan pengalaman pelanggan melalui pelayanan berkualitas demi membangun loyalitas anggota. Hal ini mencakup upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang memuaskan. Dengan demikian, jika anggota merasa kebutuhan terpenuhi dan puas dengan layanan yang diberikan, maka partisipasi dan kontribusi mereka terhadap koperasi akan meningkat secara alami.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan karyawan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan memiliki keterikatan peran yang cukup besar dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya. Begitupun pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat.

Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat bergerak dibidang ekonomi, dengan dua (2) unit usaha yaitu:

1. Unit Niaga Barang

Unit Niaga Barang merupakan salah satu unit usaha yang bergerak di bidang perdagangan ritel dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi. Produk yang dijual meliputi kebutuhan pokok seperti beras, minyak goreng, gula, dan tepung terigu, serta berbagai makanan dan minuman kemasan. Selain itu, tersedia pula produk kebutuhan harian lainnya seperti tisu, alat tulis kantor (ATK), dan barang konsumsi lainnya.

2. Unit Simpan Pinjam

Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat adalah layanan keuangan internal bagi anggota koperasi, yang menyediakan fasilitas simpanan dan pinjaman dengan bunga ringan dan sistem pemotongan gaji. Layanan meliputi simpanan wajib, sukarela, serta pinjaman konsumtif dan darurat, yang dikelola untuk mendukung kesejahteraan anggota dan memberikan SHU setiap tahun.

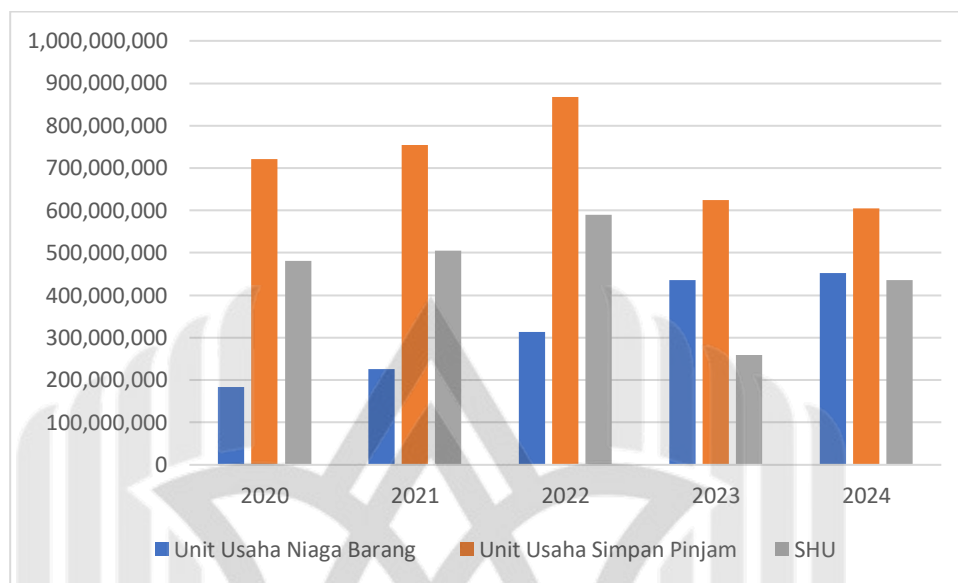
Sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan anggota, Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat mengelola beberapa unit usaha, yaitu Unit Niaga Barang dan Unit Simpan Pinjam. Untuk mengetahui kontribusi masing-masing unit terhadap perkembangan koperasi, berikut disajikan data pendapatan dari tahun 2020 hingga 2024.

Tabel 1.1 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha dan SHU Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat Dari Tahun 2020-2024

Tahun	Unit Usaha	Pendapatan (Rp)	SHU (Rp)
2020	Niaga Barang	183.705.460	480.703.322,62
	Simpan Pinjam	721.832.334	
2021	Niaga Barang	225.595.750	505.792.024,78
	Simpan Pinjam	753.764.186	
2022	Niaga Barang	313.574.221	589.332.744,59
	Simpan Pinjam	868.233.199	
2023	Niaga Barang	435.464.037	258.485.496,19
	Simpan Pinjam	623.917.639	
2024	Niaga Barang	452.215.000	435.673.950,78
	Simpan Pinjam	605.578.071	

Sumber: Laporan RAT Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat 2020-2024.

Data tersebut dibuatkan grafik untuk menunjukkan perubahan pendapatan dari tahun ke tahunnya dengan menggunakan *trendline* :



Gambar 1. 1 Trendline Pendapatan Unit Usaha Niaga Barang, Unit usaha Simpan Pinjam dan SHU KPPJ Jawa Barat 2020-2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Gambar 1.1, Unit Niaga Barang di KPPJ Jawa Barat menunjukkan tren peningkatan pendapatan yang cukup signifikan dari tahun 2020 hingga 2023. Pendapatan unit ini terus bertumbuh, mencerminkan potensi dan perkembangan yang baik. Namun, pada tahun 2024, pertumbuhan pendapatan Unit Niaga Barang mengalami perlambatan. Kenaikannya tercatat lebih rendah dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, yakni dari Rp 435.464.037 pada 2023 menjadi Rp 452.215.000 pada 2024. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kepala Bagian Niaga Barang melalui laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT), perlambatan ini disebabkan oleh frekuensi belanja anggota yang berkurang karena adanya kebijakan koperasi dalam persediaan barang bahwa koperasi hanya ingin menyediakan barang yang dibutuhkan oleh anggota saja sehingga barang kurang beragam.

Sedangkan untuk Unit Simpan Pinjam menunjukkan pertumbuhan pendapatan sebesar 20% pada periode 2020-2022. Namun, pada 2023-2024,

pendapatan menurun drastis (28% pada 2023 dan 2,8% pada 2024). Berdasarkan laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT), penurunan ini disebabkan oleh tingginya tunggakan pembayaran pinjaman dari anggota akibat dampak ekonomi pascapandemi. Meskipun sistem pembayaran pinjaman dilakukan melalui pemotongan gaji, banyak anggota yang juga memiliki pinjaman di lembaga keuangan lain seperti bank, sehingga potongan gaji untuk membayar pinjaman bank didahulukan. Akibatnya, sisa gaji yang diterima tidak mencukupi untuk membayar kewajiban pinjaman di koperasi.

Sementara itu pertumbuhan SHU menunjukkan tren positif pada awal periode (2020–2022), lalu mengalami penurunan drastis di tahun 2023, namun mulai membaik kembali pada tahun 2024. Penurunan drastis SHU pada tahun 2023 disebabkan oleh adanya peningkatan beban operasional, di antaranya untuk pembelian dan biaya sewa aplikasi *Smartcoop*, yaitu sistem digital manajemen koperasi yang digunakan untuk mempermudah proses administrasi, pencatatan transaksi, dan pelayanan anggota secara daring. Aplikasi ini hanya diterapkan di Unit Simpan Pinjam saja, sebagai bagian dari upaya digitalisasi koperasi untuk mendukung transformasi digital dan efisiensi pengelolaan dimasa mendatang. Fluktuasi ini dapat mencerminkan kondisi ekonomi eksternal dan internal koperasi, serta efektivitas pengelolaan koperasi selama periode tersebut.

Secara keseluruhan, unit-unit usaha Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat menunjukkan kinerja yang beragam. Unit Niaga Barang menunjukkan tren pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir, meskipun partisipasi anggota masih tergolong rendah. Peningkatan

ini mencerminkan potensi besar yang dimiliki Unit tersebut dalam mendukung pendapatan Koperasi. Hal ini menjadi perhatian mengingat unit ini berinteraksi langsung dengan anggota sebagai pelanggan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan memiliki dampak yang besar terhadap keputusan anggota untuk berbelanja. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan pada Unit Niaga Barang guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat mendorong peningkatan partisipasi anggota secara lebih optimal.

Unit usaha Niaga Barang adalah salah satu unit usaha *retail* KPPP Jawa Barat yang saat ini masih aktif dan melakukan kerja sama dengan beberapa grosir dan Perusahaan rokok sebagai pemasok barang persediaan dan pengembangan *retail*. Hal ini dilakukan karena pada masa pandemi Covid-19 sulit koperasi untuk melakukan kegiatan *retail* secara mandiri.

Unit Niaga Barang menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok untuk anggota dan non anggota dan setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota akan dihitung ke dalam SHU masing-masing anggota sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan anggota selama satu tahun dan akan diberikan kepada anggota pada saat RAT.

Untuk melihat perkembangan partisipasi anggota pada unit usaha Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dari tahun 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota yang Aktif Bertransaksi di Unit Niaga Barang tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah anggota yang aktif bertransaksi	Persentase Partisipasi Anggota(%)
2020	1292	67	5.19
2021	1626	122	7.51
2022	1643	153	9.31
2023	1110	189	17.03
2024	1065	222	20.85

Sumber : Diolah dari dokumen Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2020-2024

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa partisipasi yang aktif bertransaksi mengalami peningkatan. Meskipun mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahun tetapi jumlah anggota yang aktif bertransaksi secara keseluruhan masih tergolong sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dari tahun terakhir presentase partisipasi yang hanya 20,85% dari total jumlah anggota koperasi. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Kepala Unit Niaga bahwa ada beberapa kualitas pelayanan karyawan yang masih dapat ditingkatkan, koperasi telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, namun terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu dianalisis lebih lanjut untuk memahami dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam konteks Unit Niaga Barang, harga produk relatif setara dengan harga pasar, sehingga diferensiasi utamanya bukan pada harga, melainkan pada Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) yang diterima anggota. MEL utama di unit ini adalah fasilitas kredit pembelian, yang memberi keringanan arus kas karena anggota dapat memperoleh barang saat dibutuhkan dan membayar secara bertahap dengan syarat yang lebih sederhana dibanding alternatif pembiayaan pribadi.

Apabila diasumsikan bahwa seluruh anggota aktif berjumlah 1.065 orang melakukan pembelanjaan rutin minimal sebesar Rp1.000.000 setiap bulan di Unit Niaga Barang, maka potensi pemasukan koperasi dari transaksi anggota dapat mencapai:

$$\text{Rp1.000.000} \times 1.065 \text{ anggota} \times 12 \text{ bulan} = \text{Rp12.780.000.000 per tahun.}$$

Namun, berdasarkan data partisipasi pada tahun 2024, hanya 222 anggota (sekitar 20,85%) yang aktif bertransaksi dengan pendapatan Rp. 452.215.000. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi baru mengoptimalkan sebagian kecil dari potensi yang dimiliki. Berdasarkan data pendapatan toko koperasi dari anggota aktif pada tahun terakhir, tercatat jumlah anggota yang bertransaksi sebanyak 222 orang dengan total pendapatan sebesar Rp452.215.000. Jika dihitung secara rata-rata, maka kontribusi pendapatan dari setiap anggota aktif mencapai sekitar Rp2.037.005. Selanjutnya, apabila diasumsikan bahwa seluruh anggota koperasi yang berjumlah 1.065 orang melakukan transaksi dengan nominal rata-rata yang sama, maka proyeksi pendapatan toko koperasi dapat mencapai Rp2.169.409.797. Temuan ini menunjukkan adanya potensi peningkatan pendapatan yang signifikan apabila koperasi mampu mendorong seluruh anggota untuk berpartisipasi aktif dalam berbelanja di Unit Niaga Barang. Dengan demikian, tingkat partisipasi anggota memiliki dampak yang strategis terhadap kinerja keuangan koperasi.

Selain itu, berdasarkan wawancara dengan kepala Unit Niaga Barang, diperkirakan bahwa terdapat kontribusi transaksi dari non-anggota yang cukup signifikan setiap tahunnya. Estimasi menunjukkan bahwa sekitar 20% hingga 30% dari total transaksi berasal dari non-anggota, terutama pada tahun-tahun ketika

partisipasi anggota relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan unit usaha juga bergantung pada pelanggan eksternal, yang menjadi perhatian tambahan dalam perbaikan kualitas layanan.

Untuk memperjelas gambaran visual dari Unit Niaga Barang yang menjadi objek dalam penelitian ini, berikut ditampilkan foto unit usaha yang berada di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat.



Gambar 1. 2 Unit Usaha Niaga Barang KPPP Jawa Barat

Gambar 1.2 tersebut menunjukkan tampilan Unit Niaga Barang yang menjadi lokasi utama pelayanan dan transaksi antara koperasi dengan anggota maupun non-anggota.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan anggota koperasi, dapat diduga bahwa rendahnya partisipasi anggota dalam berbelanja berkaitan erat dengan kualitas pelayanan karyawan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dinilai dari beberapa aspek, antara lain:

1. Pelayanan karyawan dalam menyediakan produk kepada anggota dirasakan masih kurang responsif dan tidak proaktif. Anggota menyebut bahwa

karyawan jarang menawarkan bantuan atau memberikan saran produk alternatif ketika barang yang dicari tidak tersedia. Selain itu, beberapa produk umum yang sering dibutuhkan seperti obat-obatan ringan (misalnya obat flu, obat maag, vitamin) tidak tersedia, namun karyawan tidak memberikan informasi atau solusi, yang akhirnya membuat anggota memilih berbelanja di luar koperasi.

2. Tingkat responsivitas dalam memenuhi kebutuhan mendesak anggota masih rendah, yang disebabkan oleh sistem pengadaan barang yang belum fleksibel. Sebagai contoh, ketika terdapat permintaan mendesak menjelang hari besar terhadap produk sembako, koperasi tidak dapat segera menyediakan barang karena harus melalui proses pengadaan barang yang memerlukan waktu selama dua minggu sekali.
3. Informasi harga produk di rak tidak tersedia atau tidak konsisten, dan karyawan tidak segera membantu memberikan kejelasan harga. Contohnya, saat anggota menanyakan harga minuman atau makanan ringan yang tidak berlabel harga, karyawan sering kali menyuruh langsung bertanya ke kasir, padahal antrean panjang. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dan memperlambat proses belanja.
4. Kurangnya ketelitian karyawan dalam memantau kualitas produk di rak. Masih ditemukan barang dengan kemasan rusak atau sudah kedaluwarsa, namun tetap dipajang dan tidak segera ditarik. Hal ini menunjukkan kurang optimalnya pengecekan rutin yang seharusnya menjadi tanggung jawab staf.

5. Minimnya inisiatif promosi dari karyawan atau informasi program koperasi.

Beberapa anggota mengaku tidak mengetahui adanya potongan harga atau promosi tertentu karena informasi tidak disampaikan secara langsung oleh karyawan toko atau tidak terpajang secara jelas.

Berdasarkan kondisi tersebut, salah satu yang menyebabkan faktor rendahnya partisipasi anggota dalam berbelanja karena kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan belum optimal. Unit Niaga Barang saat ini memiliki empat (4) orang karyawan, yang terdiri dari satu (1) orang Kepala Unit Niaga Barang dan tiga (3) orang Staf Niaga Barang.

Kepala Unit Niaga Barang bertanggung jawab mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional unit, melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan, mengelola stok barang, serta menjadi penghubung antara unit niaga dan pengurus koperasi. Sementara itu, ketiga Staf Niaga Barang memiliki peran yang mencakup pelayanan langsung kepada anggota di toko, menjalankan fungsi sebagai kasir, mencatat transaksi penjualan, menata barang di etalase, serta melakukan pengecekan kondisi dan kelayakan produk secara berkala. Dengan pembagian tugas tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat berjalan optimal dan mendukung pengalaman belanja yang efisien serta memuaskan bagi anggota koperasi. Pelaksanaan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab masing-masing posisi ini menjadi faktor penting dalam mencapai target peningkatan partisipasi anggota sebagai pelanggan, karena pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas anggota dalam berbelanja di koperasi.

Untuk menjamin pengalaman berbelanja yang efisien dan menyenangkan bagi anggota koperasi, tidak hanya pelayanan langsung dari karyawan, tetapi juga kinerja pengurus yang profesional dan visioner. Gijanto Purbo Suseno (2024:113) menyatakan bahwa jiwa kewirausahaan pengurus memiliki pengaruh signifikan terhadap perkembangan usaha koperasi, yang secara tidak langsung turut mendorong meningkatnya partisipasi anggota. Kinerja pengurus yang adaptif, inovatif, dan mampu membaca kebutuhan pasar menciptakan iklim usaha yang dinamis dan memberikan rasa percaya kepada anggota. Sejalan dengan itu, Suarny Amran (2021:67) juga menekankan bahwa komitmen pengurus yang kuat dapat membangun sinergi dengan anggota, sehingga mendorong keterlibatan aktif dalam kegiatan koperasi. Ketika pengurus menunjukkan tanggung jawab dan kepemimpinan yang baik, anggota merasa lebih dihargai dan terdorong untuk terus berpartisipasi dalam pengembangan koperasi.

Unit Niaga Barang merupakan salah satu unit usaha yang berkontribusi dalam menyumbang pendapatan koperasi. Keberadaan dan kinerja unit ini turut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan koperasi secara keseluruhan. Dengan demikian, unit ini memiliki peran dalam menjaga kestabilan keuangan koperasi serta mendukung keberlanjutan aktivitas operasionalnya.

Untuk mendukung analisis dalam penelitian ini, peneliti akan mengacu pada skripsi dan jurnal sebelumnya yang membahas topik serupa, seperti penelitian yang dilakukan oleh Rizky Ramadhan pada tahun 2024 dengan judul analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif deskriptif

Melihat fenomena yang telah diuraikan, peneliti menyimpulkan perlu mengkaji hubungan antara kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Kemudian, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana hubungan kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat dalam unit usaha Niaga Barang sehingga dapat menjadi terobosan atau inovasi baru yang bermanfaat bagi keberlangsungan dan perkembangan koperasi. Penelitian ini akan lebih mendalam dengan menggunakan metode studi kasus (*case study*) dan menganalisis pengumpulan data secara deskriptif melalui pendekatan kuantitatif.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah yang dikaji dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
3. Bagaimana hubungan kualitas karyawan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
4. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan

partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara Kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran sehingga dapat mengetahui:

1. Kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam memanfaatkan pelayanan Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat
3. Hubungan kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Niaga Barang melalui kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan.

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 karyawan dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada koperasi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat dikembangkan lebih lanjut.

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. Serta sebagai bahan awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut.