

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Koperasi adalah organisasi dengan ciri yang berbeda dengan organisasi lainnya, yaitu organisasi ekonomi dimana anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan utama perusahaan itu. Koperasi adalah organisasi yang mempunyai tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Oleh karena itu pengelolaan pada koperasi terdiri dari anggota sebagai pemilik perusahaan koperasi dan karyawan penyelenggara kegiatan operasional perusahaan koperasi. Baik anggota maupun karyawan mempunyai keinginan yang sama untuk berkembang dan meningkat taraf hidupnya. Anggota menginginkan peningkatan taraf hidup melalui peningkatan usaha pribadinya yang didukung oleh peran koperasi. Karyawan menginginkan peningkatan taraf hidupnya melalui peningkatan karier dan pendapatan yang diberikan koperasi.

Manajemen bisnis yang efektif mengharuskan pihak koperasi menemukan cara terbaik agar mencapai tujuan koperasi yaitu kesejahteraan anggota. Koperasi yang belum optimal dalam melakukan pelayanan akan mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan anggota. Disini pihak koperasi harus mencari berbagai kiat meningkatkan kepuasan anggotanya. Kepuasan anggota koperasi dirasa sangat penting agar koperasi mampu menilai kinerja yang diberikan apakah sudah memberikan kepuasan atau belum.

Menurut Tjiptono (2004:239) Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Koperasi menawarkan produk yang hampir sama dengan koperasi lainnya, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk tetap mempertahankan anggota agar tetap tidak berpindah ke koperasi lain untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan. Kualitas pelayanan penting untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang. Kepercayaan koperasi agar kepuasan anggota sesuai harapan. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyediaan jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Kepercayaan timbul ketika janji-janji dan harapan terpenuhi pada service quality, dan kepercayaan dapat 3 dipertimbangkan sebagai faktor dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen terwujud sesuai harapan.

Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Salah satu cara agar

koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka.

Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan anggota. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh koperasi guna menarik anggota baru maupun mempertahankan anggota lama. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan, dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya tarik seseorang untuk menjadi anggota.

Berdirinya Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya (KOPMEN Mulia) ini adalah keinginan dari para pegawai rumah sakit untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Selain itu, adanya pemikiran bahwa sudah sewajarnya salah satu kantor memiliki koperasi sendiri bagi para pegawainya. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada KOPMEN Mulia.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yang bertempat di Jl. Cipaku - Majalaya Rt. 01/03 Desa Cipaku Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung Tlp. (022)5957147, 5950035 Ext 171 dengan NIK koperasi 3204080010045, tanggal Juli 2022 (Herregistrasi). Adapun unit usaha yang dimiliki KOPMEN Mulia adalah

sebagai berikut:

1. Unit Rekanan dan Jasa dimana unit usaha ini adalah unit usaha yang melakukan pengadaan barang dan jasa meliputi:
  - Pengadaan jasa *cleaning service*, satpam
  - Pengadaan barang untuk keperluan rumah sakit
  - Pengadaan barang dan jasa *E-Catalog*
  - Pembayaran Online seperti rekening listrik atau isi ulang ovo atau gopay
  - Fotocopy dan ATK
2. Unit Perdagangan dimana unit usaha ini adalah unit usaha yang melakukan kegiatan jual-beli, baik untuk anggota maupun non-anggota meliputi:
  - Menjual barang seperti sembilan bahan pokok
  - Melakukan kerja sama dengan perusahaan elektronik seperti toko hp bengkel motor
3. Unit Simpan Pinjam dimana unit usaha ini adalah unit usaha yang bergerak dibidang simpan pinjam meliputi:
  - Simpanan Manasuka Istimewa (SIMANIS)
  - Simpanan Manasuka Berjangka (SIMANJA)

- Simpanan Dana Qurban (SIMDAQU)
- Simpanan Dana Beku (SIDAKU)
- Pinjaman Insidentil
- Pinjaman Dana Talang
- Pinjaman Konsumtif
- Pinjaman Produktif
- Pinjaman Mitra Bapak Angkat

KOPMEN Mulia masih aktif dan terus berkontribusi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya sampai saat ini. Berikut perkembangan Unit Usaha Perdagangan di KOPMEN Mulia dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 Omzet Unit Usaha Perdagangan KOPMEN Mulia Tahun 2019-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Omzet (Rp)</b>	<b>Persentase(%)</b>
2019	3.807.566	-
2020	4.382.142	15,09%
2021	3.966.448	-9,49%
2022	4.214.552	6,26%
2023	4.458.851	5,80%

*Sumber : Laporan RAT KOPMEN Mulia 2019-2023*

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan perkembangan unit usaha perdagangan dalam 5 tahun terakhir mengalami fluktuatif. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar (9,49)% hal tersebut diduga pelaksanaan kualitas pelayanan yang belum optimal sehingga menyebabkan partisipasi berbelanja anggota rendah.

Partisipasi anggota dalam kegiatan usaha koperasi merupakan komponen krusial yang berperan dalam mendorong keberlangsungan dan pertumbuhan usaha koperasi. Keberhasilan maupun kegagalan koperasi tidak terlepas dari tingkat keterlibatan aktif anggotanya dalam setiap aktivitas usaha. Untuk mendukung pernyataan tersebut, disajikan data terkait partisipasi anggota KOPMEN Mulia dalam melakukan transaksi pada unit perdagangan, sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut.:

**Tabel 1.2 Kontribusi Anggota yang Aktif Dalam Bertransaksi Pada Unit Perdagangan KOPMEN Mulia Tahun 2019-2023**

Tahun	Jumlah Seluruh Anggota (Orang)	Persentase (%)	Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (Orang)	Persentase(%)
2019	611	-	305	49,92
2020	589	-3,60	373	63,33
2021	584	-0,85	358	61,30
2022	565	-3,25	325	57,52
2023	507	-10,27	335	66,07

*Sumber : Laporan RAT KOPMEN Mulia Tahun 2019-2023*

Dari tabel di atas, diketahui bahwa keanggotaan di KOPMEN Mulia mengalami penurunan tiap tahunnya dan penurunan paling tinggi terjadi pada tahun 2023 sebesar (10,27%). Kemudian partisipasi anggota di Unit Perdagangan dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuatif. Hal ini dikarenakan partisipasi anggota pada Unit Perdagangan dinilai belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini menjadi indikasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi kepada anggota belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota. Partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di unit perdangan merupakan bentuk kontribusi anggota terhadap perkembangan Koperasi khususnya unit perdangan.

Setelah dilakukan observasi di Koperasi serta wawancara secara langsung kepada Bpk. Agus Heryadi selaku asisten manajer, Bpk. Dedi Priadi selaku ketua pengurus, Bpk. Jajang selaku karyawan dan beberapa anggota di KOPMEN Mulia, Peneliti berasumsi bahwa salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan Unit Perdagangan adalah kualitas pelayanan yang masih kurang optimal dari pengurus koperasi. Kondisi ini mendorong sebagian anggota lebih memilih memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka di luar koperasi.

Unit usaha perdagangan pada KOPMEN Mulia memiliki peran penting dalam menyediakan kebutuhan primer bagi anggotanya. Kebutuhan primer merupakan kebutuhan pokok yang wajib dipenuhi oleh setiap individu, seperti beras, telur, minyak goreng, mie instan, dan bahan pokok lainnya. Mengingat jumlah anggota yang terus bertambah dari waktu ke waktu, maka kualitas pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan agar pemanfaatan layanan oleh anggota dapat lebih maksimal. Dengan demikian, diharapkan volume usaha yang ditargetkan dapat tercapai, permasalahan yang dihadapi koperasi dapat diminimalkan, dan partisipasi anggota dapat terus meningkat di masa mendatang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Perdagangan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” (Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya).**

## **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 Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.
2. Bagaimana Tanggapan dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bermaksud untuk menganalisis kualitas pelayanan unit Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya 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) Untuk mengetahui pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.
- 2) Untuk mengetahui tanggapan dan harapan Kualitas Pelayanan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.



- 3) Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Partisipasi anggota di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan wawasan keilmuan di bidang perkoperasian serta manajemen bisnis, khususnya terkait analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk studi atau penelitian lanjutan di masa mendatang.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta menjadi masukan yang konstruktif bagi pengurus atau manajemen Koperasi Konsumen RSUD Majalaya dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.