

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan teknologi yang begitu cepat serta arus globalisasi yang tidak bisa dihindari menuntut masyarakat untuk selalu siap dan memiliki kemampuan memadai dalam menghadapinya. Pertumbuhan ekonomi suatu negara membutuhkan strategi pengelolaan sumber daya yang terencana, terpadu, dan dimanfaatkan secara optimal demi kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat. Namun, ketersediaan sumber daya alam, manusia, dan teknologi saja tidak menjamin tercapainya kemajuan. Oleh karena itu, pembangunan ekonomi nasional menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan. Tujuan pembangunan ekonomi nasional adalah menciptakan dan mengembangkan sistem ekonomi yang mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu upaya konkret untuk mendukung pembangunan ekonomi ini adalah dengan mengembangkan koperasi sebagai motor penggerak perekonomian nasional. Dalam konteks tersebut, koperasi dipandang sebagai sarana pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berbasis kekeluargaan, yang peran strategisnya perlu dianalisis secara lebih mendalam.

Koperasi merupakan badan usaha yang memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota, dan secara tidak langsung juga berdampak pada masyarakat sekitar. Dalam konteks Indonesia, koperasi menjadi soko guru perekonomian nasional, yang berperan sebagai lembaga ekonomi rakyat berbasis asas kekeluargaan dan gotong royong. Sebagaimana tercantum dalam Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Pasal 1, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat. Sejalan dengan pandangan Bung Hatta, koperasi merupakan bentuk usaha bersama yang dilandasi semangat tolong menolong, untuk memperbaiki kondisi ekonomi secara kolektif. Kader (2018)

**“Koperasi Menurut Mohammad Hatta adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan prinsip tolong menolong”**

Definisi tersebut menjelaskan bahwa koperasi merupakan suatu bentuk organisasi ekonomi kerakyatan yang dibangun atas dasar semangat kebersamaan dan prinsip tolong-menolong. Dalam koperasi, sekelompok individu bekerja sama untuk menjalankan suatu usaha secara kolektif dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan seluruh anggotanya. Tujuan utama dari kerja sama ini adalah untuk memperbaiki kondisi ekonomi anggota melalui pengelolaan usaha yang dilakukan secara demokratis dan berkeadilan. Koperasi memiliki keunggulan dalam menciptakan hubungan yang erat dan saling percaya antara anggota, karena pelayanannya bersifat personal dan berfokus pada kebutuhan bersama. Oleh karena itu, koperasi harus mampu menjalankan kegiatan usaha yang benar-benar bermanfaat agar dapat memenuhi dan mendukung kebutuhan anggotanya secara optimal.

Untuk mencapai tujuan tersebut, koperasi harus mampu memberikan manfaat langsung kepada anggota melalui usaha yang relevan dan berorientasi

pada kebutuhan kolektif. Oleh karena itu, koperasi wajib menyelenggarakan unit-unit usaha yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya, salah satunya adalah Unit Toko atau Warung Serba Ada (Waserda), yang menyediakan berbagai kebutuhan harian maupun perlengkapan khusus yang dibutuhkan anggota.

Unit Toko menjadi salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting, karena unit ini berfungsi menyediakan berbagai barang pokok dan konsumsi bagi anggota koperasi. Unit ini juga mencerminkan sejauh mana koperasi dapat memenuhi kebutuhan nyata anggotanya. Keberhasilan koperasi dalam mengelola unit toko mencerminkan tingkat partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa anggota koperasi adalah pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Dengan demikian, keberhasilan koperasi sebagai entitas sosio-ekonomi sangat bergantung pada keterlibatan aktif anggotanya.

Menurut hendar dan kusnadi (2005:95) dalam (Bali, 2021):

**“Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu organisasi melalui partisipasi, segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan harus direalisasikan untuk mendapat dan memperoleh dukungan dari semua unsur yang ada dalam organisasi tersebut.”**

Berdasarkan pernyataan tersebut, partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi. Partisipasi tidak hanya bermakna simbolik, melainkan juga substantif, di mana anggota berperan sebagai pengambil keputusan, penyandang modal, dan pengguna aktif layanan koperasi. Namun, idealisme tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam praktik. Banyak koperasi

masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan keterlibatan aktif anggotanya, salah satunya adalah rendahnya partisipasi sebagai pelanggan.

Partisipasi anggota sebagai pelanggan merupakan indikator penting dalam keberlangsungan dan keberhasilan unit usaha koperasi, khususnya unit toko. Partisipasi ini menunjukkan sejauh mana anggota merasa terbantu dan percaya terhadap pelayanan koperasi dalam memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Seperti yang dikemukakan oleh (Putra et al., 2018):

**“Partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah memanfaatkan berbagai potensi dan layanan koperasi dalam menunjang kepentingan atau kebutuhannya. Partisipasi tersebut dapat direalisasikan melalui peningkatan kualitas layanan usaha koperasi.”**

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa partisipasi anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, maka semakin besar kemungkinan anggota akan menggunakan jasa layanan koperasi secara aktif, termasuk dalam bentuk pembelian di unit toko. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor strategis yang dapat mendorong meningkatnya partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Fenomena ini terjadi di Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang, yang berlokasi di Jl. Prabu Gajah Agung No. 48, Kelurahan Situ, Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang. Koperasi ini berdiri sejak tahun 1967 dan beranggotakan personel aktif POLRI yang bertugas di lingkungan Polres dan 25 Polsek yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Sumedang. Ketersebaran geografis anggota menjadi tantangan tersendiri, karena lokasi unit toko berada di lingkungan Polres Sumedang yang letaknya berada di ujung kompleks, dan hanya dapat diakses dengan masuk ke area Mapolres. Secara teknis, masyarakat umum

bisa berbelanja di koperasi, namun pengunjung yang datang biasanya adalah orang-orang yang memiliki keperluan khusus di Polres. Hal ini menyebabkan tingkat kunjungan unit toko dari anggota yang bertugas di Polsek menjadi rendah, karena jarak dan akses yang tidak efisien hanya untuk sekadar berbelanja barang-barang kebutuhan sehari-hari.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan anggotanya, koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang tidak hanya mengelola unit toko saja, tetapi mengelola beberapa unit usaha yang menjadi sumber pendapatan koperasi. Terdapat tiga unit usaha yang dijalankan, yaitu:

1) Unit Simpan Pinjam

Unit ini berperan dalam menghimpun dana dari simpanan anggota, yang kemudian disalurkan kembali dalam bentuk pinjaman kepada anggota yang membutuhkan pembiayaan. Unit simpan pinjam menjadi salah satu usaha yang berkembang paling pesat dan menyumbang pendapatan terbesar bagi PRIMKOPPOL Resor Sumedang.

2) Unit Jasa

Unit jasa menjalankan berbagai layanan dan persewaan, yang ditujukan untuk anggota maupun masyarakat umum. Beberapa jenis jasa yang ditawarkan antara lain layanan fotokopi, pelaksanaan psikotes SIM, serta penyewaan lahan dan kios kepada para pedagang yang berada di sekitar lingkungan koperasi.

3) Unit Toko/Niaga

Unit toko PRIMKOPPOL Resor Sumedang melayani kebutuhan sehari-hari anggota dan masyarakat yang berkunjung ke lingkungan Polres Sumedang.

Produk yang dijual meliputi makanan, minuman, kopi, susu, rokok, beras, minyak, gula, serta perlengkapan atau atribut kepolisian.

Unit toko PRIMKOPPOL menyediakan berbagai produk seperti kebutuhan pokok (beras, minyak, gula, susu, kopi, rokok), makanan ringan, serta perlengkapan atribut kepolisian seperti sepatu, sabuk, seragam, dan perlengkapan dinas lainnya. Produk atribut kepolisian inilah yang menjadi daya tarik utama bagi anggota yang berada jauh dari pusat koperasi. Selain itu, sistem pembayaran yang diterapkan di unit toko cukup fleksibel karena koperasi menyediakan layanan pembelian secara tunai maupun kredit. Meski demikian, tidak ada program promosi atau insentif khusus yang diberikan kepada anggota koperasi, sehingga daya tarik toko untuk dikunjungi secara berkala belum maksimal.

Berikut adalah rincian pendapatan dari ketiga unit usaha koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang yang dapat dilihat dari pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 1. 1 Pendapatan Tiga Unit Usaha Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang**

Tahun	Unit Simpan Pinjam (Rp)	Unit Jasa Sewa (Rp)	Unit Toko (Rp)
2020	1.913.600.276	20.005.000	78.783.885
2021	2.098.534.101	22.020.000	93.044.480
2022	2.160.889.865	18.505.000	73.950.820
2023	2.599.838.336	17.845.000	83.050.492
2024	3.260.257.523	34.391.600	89.212.939

*Sumber: Laporan RAT Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang Tahun 2020 - 2024*

Berdasarkan Tabel 1.1 pendapatan di atas dapat dilihat bahwa pendapatan koperasi dari lima tahun terakhir mengalami fluktuasi dan cenderung mengalami kenaikan, yang di mana unit usaha simpan pinjam ini mengalami kenaikan yang

signifikan dari tahun ke tahunnya, untuk usaha unit jasa sewa mengalami hal yang sama yaitu naik turunnya pendapatan dan mengalami penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2022, dan kembali naik lagi pada tahun 2023 dan 2024 dengan kenaikan yang cukup drastis, dan cenderung mengalami kenaikan di dua tahun terakhir dari tahun 2023 hingga 2024.

Dalam perkembangan usaha koperasi, gagal atau berhasilnya tidak terlepas dari partisipasi seluruh anggotanya. Untuk memperkuat data di atas ditampilkan data mengenai partisipasi anggota sebagai pelanggan Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang dalam melakukan transaksi pada unit toko disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1. 2 Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang**

Tahun	Jumlah Seluruh Anggota (Orang)	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	Presentase Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
2020	1.253	387	30,89%
2021	1.189	507	42,64%
2022	1.169	363	31,05%
2023	1.146	407	35,48%
2024	1.160	374	32,24%

*Sumber: Laporan RAT PRIMKOPPOL Resor Sumedang*

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang menunjukkan tingkat partisipasi yang tergolong rendah dan fluktuasi selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2020, dari total 1.253 anggota, hanya 387 anggota (30,89%) yang tercatat melakukan pembelian di unit toko koperasi. Tahun 2021 terjadi peningkatan signifikan menjadi 507 anggota atau 42,64%. Namun, peningkatan tersebut tidak bertahan lama. Pada tahun 2022, angka partisipasi menurun drastis menjadi 363

anggota (31,05%). Penurunan ini sedikit terpulihkan pada tahun 2023 dengan 407 anggota yang berpartisipasi (35,48%), meskipun kemudian kembali menurun pada tahun 2024 menjadi 374 anggota atau 32,24%.

Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan masih tergolong rendah dan tidak konsisten, meskipun jumlah anggota koperasi secara umum relatif stabil dari tahun ke tahun. Fenomena ini menunjukkan adanya permasalahan yang perlu ditelusuri lebih dalam, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit toko koperasi kepada anggotanya. Dengan kata lain, perlu dicermati apakah pelayanan yang tersedia saat ini sudah mampu mendorong anggota untuk secara aktif memanfaatkan layanan koperasi dalam pemenuhan kebutuhan mereka.

Hal tersebut juga menjadi indikasi bahwa rendahnya partisipasi dan fluktuasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan ideal bahwa koperasi menjadi tempat utama berbelanja anggota, dengan kenyataan bahwa partisipasi anggota dalam aktivitas unit toko masih rendah. Di samping itu, ada faktor-faktor lain yang memengaruhi partisipasi seperti: lokasi toko yang kurang strategis bagi anggota yang tersebar di berbagai Polsek wilayah Sumedang, tidak adanya promo atau insentif khusus, keterbatasan variasi produk, serta jam operasional toko yang hanya sampai sore hari dari pukul 08.00 sampai 15.00 atau 16.00. Meskipun pendapatan dan jumlah anggota secara keseluruhan mengalami kenaikan, ini juga menunjukkan potensi masalah dalam mempertahankan partisipasi anggota untuk berkontribusi aktif sebagai pelanggan, memanfaatkan pelayanan yang di sediakan oleh Unit Usaha Toko Koperasi PRIMKOPPOL

Resor Sumedang. Karena dikatakan tidak bagus apabila koperasi maju tetapi bukan oleh anggota itu sendiri, karena anggota itu sebagai pemilik dan sebagai pelanggan. Dan kemudian tujuan didirikannya koperasi adalah untuk mensejahterakan anggota, jadi ketika masyarakat yang menikmatinya bukan anggota, maka orientasi koperasi sudah beda lagi.

Dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, penting untuk memahami dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Untuk memperkuat pemahaman mengenai kualitas pelayanan (Tjiptono, 2011) dalam (Heni Rohaeni, 2018) menjelaskan bahwa:

**“Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”.**

Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir (produk atau jasa) yang diterima oleh konsumen, tetapi juga mencakup bagaimana proses pelayanan itu disampaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan harapan. Artinya, jika koperasi mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan sesuai kebutuhan anggota, maka akan terbentuk kepuasan dan loyalitas anggota, yang dalam konteks ini ditunjukkan melalui partisipasi aktif mereka sebagai pelanggan unit toko.

Berdasarkan informasi dari hasil observasi awal kepada pengurus Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang, pelayanan mencakup penjualan barang kebutuhan anggota secara tunai maupun kredit, dan umumnya tidak menimbulkan keluhan berarti dari anggota. Sikap pelayanan yang diberikan pengelola toko

dinilai cukup ramah, meskipun dalam beberapa situasi cenderung bersifat standar atau biasa saja. Namun demikian, penilaian ini masih bersumber dari perspektif pengurus koperasi, belum menggambarkan secara menyeluruh pandangan anggota sebagai pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk menelusuri lebih lanjut kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota itu sendiri melalui pengumpulan data primer, seperti kuesioner, guna mendapatkan gambaran objektif.

Berdasarkan data partisipasi anggota selama lima tahun terakhir yang menunjukkan fluktuasi dan kecenderungan rendahnya keterlibatan anggota dalam berbelanja di unit toko, terlihat adanya kesenjangan antara tujuan koperasi untuk meningkatkan kesejahteraan anggota melalui pelayanan unit usaha dengan realitas partisipasi anggota yang belum optimal. Tingkat partisipasi anggota yang fluktuatif dan relatif rendah berkisar antara 30% hingga 43% menunjukkan adanya ketimpangan antara tujuan koperasi dalam memberdayakan dan menyejahterakan anggotanya melalui unit usaha, dengan kenyataan di lapangan. Rendahnya partisipasi ini diduga erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota sebagai pelanggan. Salah satu contohnya yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik) yang di mana koperasi belum menyediakan pembayaran melalui Qris untuk mempermudah proses pembayaran. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit toko sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan anggota koperasi. Dengan demikian, masalah utama dalam penelitian ini adalah rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan yang diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang belum optimal.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan unit toko koperasi dapat memengaruhi keputusan anggota dalam melakukan pembelian. Minimnya partisipasi anggota pada unit toko koperasi menjadi tantangan yang tidak bisa diabaikan, baik dari sisi operasional koperasi maupun dari sisi teoritis dalam studi manajemen pelayanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual di lapangan, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan anggota koperasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang. Penelitian ini juga sudah mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan serta faktor-faktor penghambat yang menyebabkan partisipasi anggota belum maksimal. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”** studi kasus pada unit toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan dan harapan pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan Unit Toko Koperasi kepada anggota saat ini.

2. Bagaimana tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh Unit Toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota koperasi pada unit toko PRIMKOPPOL Resor Sumedang sebagai pelanggan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat ditemukan aspek-aspek pelayanan yang paling berperan dalam mendorong keputusan pembelian anggota, sehingga dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan kinerja unit toko koperasi secara berkelanjutan.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tanggapan dan harapan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh unit toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang kepada anggotanya.
2. Mengetahui tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang saat ini.
3. Mengidentifikasi dan merumuskan upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh unit toko Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang dalam rangka meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Berkontribusi sebagai bahan masukan dalam melakukan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu perkoperasian dan manajemen bisnis.
2. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi yang berguna mengenai topik yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi Koperasi PRIMKOPPOL Resor Sumedang sebagai informasi tambahan dalam 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.