

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Ketidaksetaraan pendapatan dan tingginya angka kemiskinan masih menjadi tantangan utama bagi perekonomian Indonesia. Pandemi COVID-19 pun memperburuk kondisi tersebut dengan mengganggu berbagai sektor ekonomi, sehingga banyak usaha kecil mengalami kesulitan untuk bertahan. Situasi ini membuat kebutuhan akan lembaga ekonomi yang mampu memberdayakan masyarakat secara merata menjadi semakin penting. Keterbatasan akses terhadap layanan yang adil turut mendorong munculnya berbagai bentuk usaha bersama berbasis komunitas. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem ekonomi yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga mengedepankan nilai kebersamaan dan kesejahteraan bersama. Salah satu bentuk sistem tersebut yang telah lama dikenal dan berkembang di Indonesia adalah koperasi.

Koperasi merupakan sistem ekonomi yang mengutamakan kesejahteraan bersama melalui prinsip-prinsip kekeluargaan dan gotong royong. Koperasi hadir sebagai solusi ekonomi yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan, keadilan, dan kemandirian. Dalam koperasi, setiap anggota memiliki peran ganda sebagai pemilik dan pengguna, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan. Dengan pendekatan yang berbasis partisipasi aktif anggota, koperasi mampu menjadi alat

pemberdayaan masyarakat yang efektif. Dengan demikian, koperasi memiliki potensi besar untuk menjawab tantangan ketimpangan dan memperkuat ekonomi rakyat.

Salah satu jenis koperasi yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia adalah koperasi konsumen. Koperasi Konsumen adalah koperasi yang menyediakan berbagai kebutuhan barang atau jasa bagi anggotanya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari secara lebih terjangkau. Dalam koperasi konsumen, anggota memiliki kesempatan untuk memperoleh barang dengan harga yang lebih murah dibandingkan harga pasar, sebab koperasi mengutamakan keuntungan bersama anggotanya. Koperasi jenis ini pun berperan penting dalam meningkatkan daya beli masyarakat, terutama di kalangan anggota yang memiliki penghasilan terbatas. Melalui pola kerjasama yang saling menguntungkan, koperasi konsumen mampu mendorong pemerataan ekonomi di tingkat masyarakat dan memperkuat daya beli anggotanya.

Meskipun koperasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya, berbagai tantangan masih dihadapi dalam menjalankan operasionalnya. Dalam konteks koperasi konsumen, tantangan tersebut semakin nyata ketika harus bersaing dengan perusahaan modern yang menawarkan pelayanan serba cepat, praktis, dan berbasis teknologi. Di era informasi saat ini, pelayanan bukan hanya soal kecepatan dan efisiensi, tetapi juga tentang bagaimana koperasi membangun komunikasi yang baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan anggotanya. Harapan anggota terhadap pelayanan yang ramah, jelas, dan mudah diakses menjadi hal yang tak kalah penting dibandingkan dengan harga produk.

Untuk menjawab tantangan tersebut, koperasi perlu memfokuskan perhatian pada pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Pelayanan yang baik dapat tercapai melalui pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan anggotanya. Pelayanan bukan hanya bergantung pada apa yang disampaikan, tetapi juga pada bagaimana koperasi menyampaikan informasi, mendengarkan, memberikan tanggapan yang tepat kepada anggota, dan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik harus mampu memberikan kejelasan, kenyamanan, serta menciptakan pengalaman yang positif dalam setiap interaksi.

Kualitas pelayanan sebagai hasil dari komunikasi pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi. Pelayanan yang sesuai dengan harapan akan menimbulkan rasa puas, sedangkan pelayanan yang tidak memadai dapat menimbulkan kekecewaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan sangat bergantung pada kesesuaian antara harapan awal anggota dan pengalaman nyata yang mereka terima melalui komunikasi pelayanan. Oleh karena itu, komitmen koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui peningkatan kualitas layanan sebagai hasil dari komunikasi pelayanan menjadi aspek penting dalam mempertahankan komitmen anggota.

Salah satu koperasi yang berkomitmen untuk meningkatkan kepuasan anggotanya melalui peningkatan kualitas pelayanan adalah Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur yang terletak di Jl. Desa Cisempur Gang Masjid No. 22 RT. 02 RW. 06, Desa Cisempur, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat yang terbentuk dari musyawarah antara tokoh masyarakat Cisempur, kader Pemberdayaan

dan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) untuk mengatasi konflik yang muncul akibat alih fungsi lahan pertanian menjadi kawasan industri dengan nama awal Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha pada tahun 1984 dan telah diresmikan serta berbadan hukum pada tahun 2006, dengan nomor badan hukum 232/BH/DK.10.13/VI/2006. Pada tahun 2006 hingga 2020, koperasi ini beroperasi di bidang simpan pinjam, dan pada tahun 2021 koperasi ini berubah menjadi koperasi konsumen dengan nama Koperasi Konsumen Mitra Usaha yang memiliki tujuh unit usaha, yaitu:

1. Perdagangan (Toserba Mitra Usaha / Kopmart)
2. Layanan jasa (pembayaran PBB, tarik tunai, token listrik, pulsa, dan lainnya)
3. Simpan pinjam
4. Pertanian
5. Peternakan
6. Transportasi
7. Properti.

Dari berbagai unit usaha yang ada dan sudah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur hanya unit:

1. Perdagangan (Kopmart)
2. Layanan jasa
3. Pertanian
4. Simpan pinjam

Wakil Ketua Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur menyampaikan bahwa dari empat unit usaha yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB), unit simpan pinjam telah memberikan kontribusi pendapatan tertinggi. Keberhasilan ini terkait dengan sejarah koperasi yang sebelumnya berbentuk Koperasi Simpan Pinjam hingga 2021 sebelum bertransformasi menjadi koperasi konsumen, sehingga mayoritas anggota lebih fokus pada layanan simpan pinjam. Lokasi koperasi yang berdekatan dengan pasar dan pabrik turut mendukung aktivitas unit simpan pinjam, dengan anggota yang didominasi perempuan menggambarkan peran aktif sebagai pengelola konsumsi keluarga dan keuangan rumah tangga. Berikut data kontribusi pendapatan dari keempat unit usaha tersebut.

**Tabel 1.1 Pendapatan Unit Usaha Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur**

Unit Usaha	2024 (Rp)	Kontribusi (%)
<b>Perdagangan</b>	4.918.303	1,09
<b>Layanan Jasa</b>	1.229.575,75	0,27
<b>Pertanian</b>	3.310.396,25	0,73
<b>Simpan Pinjam</b>	442.425.666,67	97,91
<b>Total</b>	<b>451.883.941,67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1.1 unit simpan pinjam memberikan kontribusi terbesar terhadap total pendapatan koperasi, yaitu sebesar Rp442.425.666,67 atau 97,91%, sehingga menjadi tulang punggung finansial dan pusat aktivitas koperasi. Sementara itu, unit perdagangan, layanan jasa, dan pertanian memberikan kontribusi yang sangat

kecil, masing-masing 1,09%, 0,27%, dan 0,73%, yang menunjukkan bahwa ketiga unit tersebut belum berjalan optimal. Rendahnya pendapatan unit-unit ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan operasional, serta beberapa unit yang belum memperoleh NIB belum dapat beroperasi secara resmi. Kondisi ini menegaskan bahwa unit simpan pinjam menjadi fokus utama penelitian, sebab perannya yang signifikan dalam keberlangsungan koperasi.

Dalam mengelola unit simpan pinjam Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur memberikan layanan simpan pinjam kepada anggota yang mana anggota berhak menggunakan jasa simpan pinjam dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Unit usaha simpan pinjam ini hanya melayani yang telah menjadi anggota di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur. Bunga pinjaman yang ditetapkan oleh Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur saat ini sebesar 2% dari besar pinjaman dalam jangka waktu 2 tahun pembayaran pinjaman. Keuntungan yang diperoleh anggota yang meminjam adalah kemudahan dalam meminjam dana.

Berikut ini adalah data pengguna Simpanan dan data kolektibilitas unit simpan pinjam di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur di Tahun 2023 sampai dengan Tahun 2024.

**Tabel 1.2 Data Pengguna Simpanan**

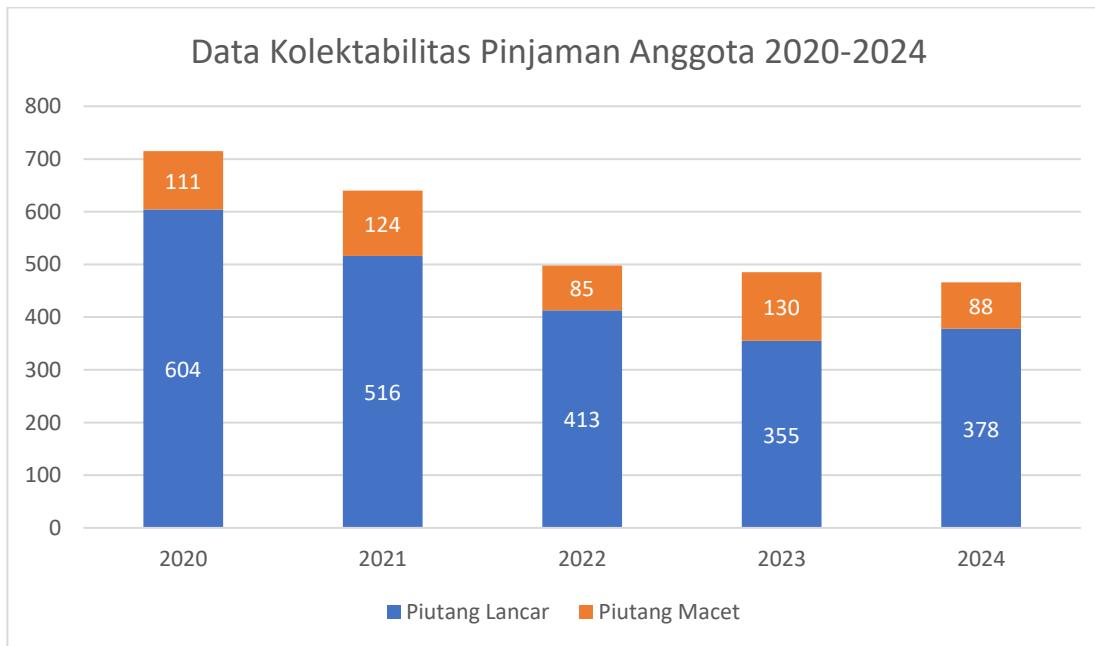
Simpanan	2023	2024
<b>Total Nasabah (Orang)</b>	485	466
<b>Total Dana (Rp)</b>	2.389.058.987	2.489.400.164

*Sumber: Laporan RAT 2023-2024*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa selama periode 2023 hingga 2024 terjadi penurunan jumlah nasabah simpanan sebanyak 19 orang. Namun demikian, total dana simpanan justru mengalami peningkatan sebesar 4,03% yaitu sebanyak Rp100.341.177. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah nasabah menurun, nominal dana yang disimpan meningkat. Dengan kata lain, terdapat peningkatan nilai simpanan per anggota, yang dapat mencerminkan kepercayaan anggota terhadap koperasi dalam hal pengelolaan dana simpanan.

Observasi awal menunjukkan adanya beberapa fenomena menarik terkait komunikasi pelayanan. Interaksi pada saat pelayanan seringkali diwarnai oleh kurangnya inisiasi sapaan dari para karyawan. Selain itu, beberapa kali adanya antrian panjang yang seringkali tidak diiringi dengan komunikasi yang jelas mengenai estimasi waktu tunggu, memicu ekspresi ketidaknyamanan di antara anggota. Fenomena ini mengindikasikan bahwa terdapat celah dalam praktik komunikasi pelayanan yang dapat mengurangi kualitas dari pelayanan itu sendiri serta memengaruhi kepuasan anggota.

Salah satu indikator penting dalam menilai kinerja layanan simpan pinjam adalah tingkat kolektabilitas pinjaman anggota. Tingkat kolektabilitas ini tidak hanya mencerminkan kondisi keuangan anggota, tetapi juga menjadi cerminan dari seberapa baik pelayanan yang diterima. Data kolektabilitas ini memberikan gambaran mengenai kualitas sekaligus efektivitas pelayanan koperasi dalam mengelola pinjaman.



**Grafik 1.1 Data Kolektabilitas Pinjaman Anggota USP 2020-2024**

Sumber : Data RAT 2023 Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa selama periode 2020 hingga 2024 terjadi penurunan jumlah piutang lancar maupun piutang macet, yang juga mencerminkan penurunan jumlah anggota aktif. Namun, jumlah piutang lancar secara konsisten tetap lebih tinggi dibandingkan piutang macet setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas anggota masih mampu memenuhi kewajiban pembayaran pinjaman dengan baik, sehingga kinerja layanan simpan pinjam koperasi dapat dikatakan cukup baik dari sisi kolektabilitas.

Meskipun demikian, penurunan jumlah anggota (nasabah) dan piutang lancar dalam beberapa tahun terakhir menjadi perhatian serius. Fenomena ini menjadi sinyal awal adanya penurunan kepuasan anggota terhadap koperasi, khususnya dalam hal layanan yang diterima. Ketika anggota merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak

sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi kenyamanan, kejelasan informasi, maupun pengalaman saat bertransaksi, maka rasa puas terhadap keberadaan koperasi pun cenderung menurun.

Berdasarkan salah satu pernyataan wakil ketua koperasi periode 2019-2024 pada tanggal 14 Februari 2025, yang diketahui bahwa beberapa karyawan menjadikan pekerjaannya di koperasi sebagai pekerjaan sampingan dari pekerjaan utama mereka. Hal ini mengakibatkan mereka beberapa kali datang terlambat dan pulang lebih awal apabila dirasa tidak ada lagi anggota yang akan bertransaksi. Selain itu, tingkat pengetahuan beberapa karyawan tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Kondisi ini diperkuat oleh hasil analisis SWOT yang dilakukan koperasi, yang menunjukkan adanya kelemahan dalam hal kualitas sumber daya manusia serta kurangnya pemahaman pengurus dan karyawan terhadap prinsip-prinsip koperasi.

Meskipun demikian, belum ditemukan adanya keluhan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum anggota masih merasa terbantu dengan layanan yang ada. Tingkat kepuasan ini dapat terlihat dari keberlangsungan partisipasi anggota dalam kegiatan simpan pinjam dan minimnya keluhan yang disampaikan secara langsung. Namun demikian, ketiadaan keluhan bukan berarti seluruh anggota telah merasa puas sepenuhnya. Bisa saja, terdapat ketidakpuasan yang tidak diungkapkan karena berbagai alasan, seperti rasa segan atau kurangnya saluran penyampaian aspirasi.

Situasi tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara fenomena komunikasi pelayanan dan kualitas pelayanan dengan fenomena kepuasan anggota koperasi. Mengingat unit simpan pinjam merupakan unit usaha yang paling aktif dan memberikan kontribusi terbesar terhadap pendapatan koperasi, maka komunikasi pelayanan serta kualitas pelayanan di unit ini sangat menentukan tingkat kepuasan anggota. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana komunikasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan melalui kualitas pelayanan, khususnya pada unit simpan pinjam Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi pelayanan terhadap kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan, maka perlu dilakukannya penelitian secara sistematis. Peneliti merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu apakah komunikasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan analisis data secara potong lintang (*cross-sectional*).

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.

2. Bagaimana kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.
3. Bagaimana kepuasan anggota pada kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.
4. Sejauhmana komunikasi pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.
5. Sejauhmana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada identifikasi masalah, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian yang dilakukan dengan maksud menguji pengaruh komunikasi pelayanan terhadap kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Komunikasi pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.
2. Kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.

3. Kepuasan anggota pada kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.
4. Pengaruh komunikasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi aspek teoretis (keilmuan) dan aspek praktis (guna laksana), yaitu sebagai berikut.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

Kegunaan penelitian bagi aspek teoritis yakni menjadi bahan referensi dan informasi untuk pengkajian lebih lanjut dan penelitian sejenis khususnya yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi pelayanan terhadap kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan bagi Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur dalam membuat keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dan meningkatkan kepuasan anggota untuk memanfaatkan layanan pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Unit Simpan Pinjam Cisempur.