

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan ekonomi merupakan suatu proses perubahan yang terus-menerus menuju perbaikan dan kesejahteraan lebih lanjut. Pembangunan ekonomi adalah serangkaian inisiatif dalam perekonomian yang bertujuan untuk mengembangkan kegiatan ekonomi sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu pelaku ekonomi yang berperan aktif dalam pembangunan perekonomian Indonesia adalah koperasi. Di tengah kompleksitas dunia ekonomi yang terus berubah, koperasi muncul sebagai salah satu kekuatan utama yang dapat menggerakkan roda kesejahteraan masyarakat. Koperasi, dengan prinsip-prinsip dasarnya, berperan sebagai pelaku ekonomi yang tidak hanya fokus pada keuntungan semata, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup anggotanya dan masyarakat luas.

Pada dasarnya koperasi adalah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan secara bersama oleh anggotanya. Dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi bersama, koperasi menawarkan model yang berbeda dari bisnis konvensional. Selain itu, koperasi juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja. Dengan membuka usaha-usaha baru di komunitasnya, koperasi dapat menyerap tenaga kerja lokal dan memberikan peluang pekerjaan yang stabil. Ini tidak hanya membantu mengurangi angka pengangguran, tetapi juga meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan ekonomi anggota dan keluarga mereka.

Masyarakat akan memilih koperasi jika organisasi ekonomi ini dirasa atau diyakini bisa mendatangkan manfaat lebih besar baginya dari pada bentuk organisasi ekonomi lainnya. Suatu koperasi bisa dikatakan berhasil atau sukses jika koperasi tersebut mampu meningkatkan kesejahteraan para anggotanya. Koperasi sendiri sebaiknya juga harus memiliki citra diri dimana mereka bukan hanya dikenal namun bisa dipercaya oleh para anggota dan konsumennya. Semakin baik kinerja suatu koperasi, maka semakin besar juga kemampuan koperasi untuk dapat mensejahterakan anggotanya dan akan semakin tinggi pula tingkat partisipasi anggota dalam berbagai kegiatan yang ada di koperasi. Di Indonesia, perkoperasian diatur dalam Undang-Undang RI No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat 1 yang menyatakan bahwa:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.”

Serta Pasal 3 yang menyatakan:

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”

Dari uraian tersebut terlihat bahwa koperasi mempunyai rasa nilai positif dalam bekerjasama berdasarkan asas kekeluargaan, dan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap perbaikan keadaan perekonomian. Pada intinya, mendirikan koperasi adalah tentang melayani para anggotanya. Kedudukan anggota

dalam koperasi adalah pemilik dan pengguna, atau biasa disebut dengan identitas ganda. Dikatakan pula bahwa tujuan koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya pada khususnya dan masyarakat secara keseluruhan. Sebagai bagian dari upaya mencapai tatanan perekonomian nasional, koperasi harus didukung melalui pengelolaan organisasi yang berkelanjutan. Perkembangan koperasi juga diorientasikan sebagai gerakan ekonomi yang didukung oleh semangat dan tekad yang besar dalam mewujudkan demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Di Jalan Wastukencana No.5, Babakan Ciamis, Kec. Sumur, Kota Bandung, Jawa Barat, berdirilah sebuah koperasi, yaitu Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) pada tanggal 11 Mei 1962. Pada awalnya koperasi ini diberi nama Koperasi Pegawai Otonom Kotapraja Bandung disingkat “KPOKB”, dan pada tahun 1966 namanya menjadi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung dan disingkat menjadi “KPKB”. Kedudukan KPKB dikuatkan dengan diberinya status Badan Hukum oleh Kanwil Koperasi Jawa Barat tanggal 6 September 1986 No. 42/BH/IX-19/12-67. Jumlah anggotanya sebanyak 4.640 orang per 31 Desember 2023.

Dalam menjalankan usaha yang bertujuan untuk memenuhi dan melayani kebutuhan anggota, Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung mengelola tiga unit usaha, yaitu:

1. Unit Usaha Simpan Pinjam

Pelayanan pemberian simpan pinjam kepada anggota merupakan primadona usaha dalam memenuhi kebutuhan anggota setiap bulannya yang terus

mengalami peningkatan, untuk memperoleh pinjaman dari Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung anggota harus mengajukan surat permohonan tertulis berupa daftar isian yang telah disediakan oleh pengurus dalam bentuk formulir yang tertulis ataupun berbentuk aplikasi yang disertai dengan identitas diri serta bukti pembayaran terakhir dalam bentuk struk potongan gaji.

2. Unit Usaha Niaga

Unit usaha niaga bertujuan untuk melayani kebutuhan anggota dengan menyediakan berbagai jenis barang yang dibutuhkan. Usaha niaga yang telah ada selama ini yaitu unit pertokoan diadakan dalam pengembangan modal usaha dan peningkatan dengan penyediaan barang segala kebutuhan pokok dengan harga murah seperti harga barang di supermarket lainnya seperti barang konsumsi, barang kelontongan dan barang elektronik serta barang kebutuhan lainnya yang diperlukan anggota.

3. Unit Usaha Jasa

Koperasi pegawai pemerintah kota badung dalam usaha jasa ini mempunyai berbagai kegiatan usaha dalam melayani anggotanya, antara lain:

1) Pengelolaan ruang serba guna dan penyewaan bangunan

Memberikan pelayanan kepada anggota dalam hal penyewaan gedung untuk keperluan berbagai macam acara, seperti keperluan rapat, penataran, pendidikan dan latihan baik diselenggarakan oleh koperasi maupun instansi atau lembaga koperasi lainnya.

2) Unit pengelolaan peralatan pesta

Unit usaha ini melayani para anggota dalam hal penyewaan kursi pesta dalam berbagai macam acara, serta penyewaan sound system.

3) Unit jasa pengelolaan kantin

Pengelolaan kantin merupakan kerjasama antara Koperasi Pemerintah Kota Bandung dengan sebuah rumah makan.

Pada awalnya KPKB hanya memiliki satu unit usaha yaitu simpan pinjam. Seiring berjalannya waktu untuk mengembangkan usahanya, maka KPKB menambah dua unit usaha lagi yaitu unit usaha jasa dan unit usaha niaga. Unit Usaha Niaga merupakan suatu jenis usaha koperasi yang menyediakan barang-barang kebutuhan anggota yang meliputi sembako, ATK, barang elektronik, alat kesehatan, sandang/sepatu, perlengkapan kendaraan, perlengkapan rumah tangga, peralatan rumah tangga, dan kredit motor. Usaha ini berfokus pada pelayanan kepada anggota yang merupakan pemilik koperasi sebagai bagian dari memberikan manfaat kepada anggota. Dalam unit usaha niaga, anggota koperasi dapat membeli barang kebutuhan sehari-hari dan melakukan kredit barang elektronik/motor dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan harga di pasaran.

Berikut disajikan tabel perkembangan omzet di Unit Usaha Niaga Koperasi

Pegawai Pemerintah Kota Bandung:

Tabel 1.1 Perkembangan Omzet Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2019-2023

No	Tahun	Penjualan (Rp)	Persentase (100%)
1	2019	2.894.334.414	-
2	2020	2.859.825.969	(11,93)
3	2021	2.961.389.925	3,55
4	2022	3.884.758.392	31,18
5	2024	1.273.992.990	(67,21)

Sumber: Rekap Penjualan Unit Usaha Niaga KPKB Tahun 2019-2023

Keterangan: “()” Menurun

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa, omzet unit usaha niaga dalam lima terakhir mengalami fluktuasi, dan pada tahun 2023 mengalami penurunan yang signifikan yaitu dari Rp3.884.758.392 menjadi Rp1.273.992.990 atau menurun sebanyak 67,21%.

IKOPIN
University

Untuk perbandingan penjualan barang di Unit usaha niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Perbandingan Penjualan Barang di Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2022 dan 2023

No	Divisi	Tahun	
		2022	2023
1	Alat Tulis Kantor	8.486.500	20.976.605
2	Elektronik	2.557.622.558	6.346.800
3	Makanan/Minuman	781.282.898	1.165.774.266
4	Obat/Alat Kesehatan	7.883.480	4.354.838
5	Perlengkapan Kendaraan	200.068	103.800
6	Peralatan Rumah Tangga	448.728.840	1.612.850
7	Perlengkapan Rumah tangga	64.362.647	72.810.436
8	Sandang/Sepatu	16.191.400	2.013.395
	TOTAL	3.884.758.392	1.273.992.990

Sumber: Rekap Penjualan Unit Niaga Tahun 2022-2023

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari delapan divisi barang hanya ada dua divisi barang yang mengalami peningkatan yaitu ATK dan makanan. Sementara untuk enam divisi lainnya mengalami penurunan dan penurunan paling signifikan yaitu pada divisi barang elektronik. Dari hasil wawancara dengan karyawan dan anggota koperasi, salah satu penyebab menurunnya penjualan barang elektronik yaitu karena banyaknya keluhan tentang pelayanan proses ganti rugi yang kurang cepat jika ada produk yang cacat. Hal ini juga diindikasikan sebagai penyebab menurunnya partisipasi anggota di unit usaha niaga.

Untuk melihat perkembangan partisipasi anggota pada unit niaga KPKB dapat dilihat pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Partisipasi Anggota Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Anggota Aktif	Perkembangan (%)	Partisipasi Anggota	Persentase (%)
2019	5.102	-	1.847	36,20
2020	4.969	(2,61)	1.816	36,55
2021	4.853	(2,33)	1.879	38,72
2022	4.689	(3,38)	2.347	50,05
2023	4.640	(1,04)	1.659	35,75

Sumber: Laporan RAT Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2019-2023 dan Rekap Daftar Belanja Setiap OPD

Terlihat pada Tabel 1.3 yang menjelaskan bahwa perkembangan jumlah anggota di KPKB selama lima tahun terakhir mengalami penurunan, dari tahun 2019-2023 jumlah anggota menurun sebanyak 9,06% yang disebabkan karena adanya mutasi, pensiun dan meninggal dunia. Selain itu, partisipasi anggota di unit niaga ternyata juga mengalami fluktuasi dan cenderung turun. Bahkan di tahun 2023 jumlah anggota yang berpartisipasi mengalami penurunan yang cukup signifikan dari 50,05% menjadi 35,75%. Hal ini menunjukkan bahwa anggota dalam kedudukan sebagai pelanggan belum melakukan partisipasi secara penuh khususnya di unit usaha niaga.

Penurunan partisipasi anggota di unit usaha niaga salah satunya berasal dari pelayanan prima yang diberikan kepada anggota. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya tarik anggota untuk ikut berpartisipasi terhadap usaha koperasi. Memang bukan hanya berasal dari kinerja

pelayanan saja, melainkan dari beban keuangan yang ditetapkan oleh koperasi. Namun hal ini dapat diselesaikan jika penanganan dan pelayanan karyawan yang diberikan kepada anggota lebih baik.

Partisipasi dalam organisasi koperasi dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan dari anggota. Karena kebutuhan yang berubah-ubah dari anggota maupun usaha koperasi dan tantangan lingkungan (khususnya kekuatan persaingan), maka pelayanan yang diberikan oleh koperasi pun harus terus menerus disesuaikan untuk meningkatkan partisipasi anggota. Berdasarkan informasi yang telah didapat dari hasil wawancara dengan beberapa anggota koperasi, terdapat beberapa fenomena di antaranya:

1. Kurangnya kenyamanan anggota dikarenakan ruangan unit niaga yang masih bisa dikatakan sempit dan penataan toko yang kurang rapi.
2. Kurangnya kecepatan karyawan dalam melayani keluhan anggota. Misalnya ketika anggota membeli barang elektronik, pihak koperasi lama dalam memberikan garansi/ganti rugi jika kualitas produk tidak sesuai.
3. Kurangnya ketelitian karyawan dalam menangani pesanan anggota. Misalnya ketika ada orderan parcel lebaran, masih terdapat kelalaian karyawan untuk mengecek kembali kelengkapan isi parcel.
4. Kurangnya kecepatan karyawan saat melayani pelanggan dalam proses transaksi, karena anggota hanya dilayani oleh satu karyawan sehingga menyebabkan antrian yang cukup panjang untuk hari-hari tertentu.

Kurangnya partisipasi anggota koperasi perlu mendapatkan perhatian mengingat partisipasi dari anggota untuk ikut serta dalam kegiatan atau unit usaha yang ada merupakan suatu keberhasilan dari didirikannya koperasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Hal ini penting untuk mengetahui dengan pasti apakah kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh unit usaha niaga ada kaitannya dengan kurangnya partisipasi anggota sehingga dapat dicari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ridzky Alfaridzi tahun 2019 yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Ditinjau dari Perspektif Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota” mengatakan bahwa penerapan pelayanan prima di Primkoppol Resor Garut dalam kategori baik sehingga masih perlu ditingkatkan agar menjadi sangat baik. Dan penelitian oleh Muchamad Reva Prayudha tahun 2016 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan karena hal tersebut berkaitan langsung dengan konsumen/pelanggan untuk bisa meningkatkan partisipasi anggota.

Dari uraian yang telah dijelaskan dan fenomena yang ada serta mengingat betapa pentingnya pelayanan prima untuk meningkatkan partisipasi anggota, maka penulis bermaksud untuk menganalisis hal-hal yang mengakibatkan partisipasi anggota masih rendah pada Unit Usaha Niaga KPKB. Oleh karena itu, perlu adanya analisis mengenai pelayanan prima dari KPKB supaya partisipasi anggota di Unit Usaha Niaga dapat meningkat di tahun-tahun berikutnya. Penulis bermaksud

melakukann penelitian tentang “Analisis Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan prima di Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
2. Bagaimana partisipasi anggota di Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
3. Bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui pelayanan prima dari koperasi.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan prima pada unit usaha niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung sehingga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Tanggapan dan Harapan anggota terhadap pelayanan prima di Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
2. Partisipasi anggota di Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan prima dari koperasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan teori pelayanan prima bagi Unit Usaha Niaga KPKB dan menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang melaksanakan penelitian sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai bahan evaluasi pihak manajemen koperasi perihal strategi pemasaran, terutama dalam memberikan pelayanan prima yang baik guna meningkatkan partisipasi anggota sehingga tujuan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung dapat tercapai.