

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman yang serba canggih dan modern saat ini, masyarakat sangat membutuhkan adanya suatu organisasi ekonomi. Salah satu bentuk organisasi ekonomi yang dibutuhkan oleh Masyarakat Indonesia yang tingkat ekonominya terbatas adalah koperasi. Koperasi merupakan salah satu struktur perekonomian negara dan bisa menjadi suatu kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Bab III Pasal 4 menjelaskan bahwa Koperasi bisa menjadi tumpuan utama dalam membangun perekonomian, karena Koperasi merupakan soko guru perekonomian dengan kata lain Koperasi sebagai pilar atau penyangga utama perekonomian nasional.

Pemerintah Republik Indonesia telah menggariskan dengan tegas bahwa dalam rangka pembangunan ekonomi nasional salah satu solusinya melalui pengembangan Koperasi. Pada Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian menyatakan bahwa Koperasi, baik sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha berperan serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Oleh karena itu Koperasi harus disosialisasikan secara luas kepada seluruh masyarakat agar Koperasi benar-benar dapat membawa manfaat untuk meningkatkan kehidupan ekonomi rakyat.

Dalam usaha mengembangkan koperasi melalui peningkatan kualitas pelayanan usaha Koperasi, anggota harus memperoleh kepuasan sekaligus kebanggaan (*prestise*) dari layanan usaha Koperasi. Peningkatan layanan yang efisien melalui barang dan jasa oleh Perusahaan Koperasi akan menjadi perangsang bagi anggota untuk turut serta memberikan kontribusi (berpartisipasi) bagi pembentukan dan pertumbuhan Koperasi. Oleh karena itu, mutu layanan usaha Koperasi tentu akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan Koperasi. Hendar dan Kusnadi (2005).

Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kebutuhan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa.

Menurut Kotler (2000:25) **“Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan”**.

Kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan anggota terhadap produk yang ditawarkan Koperasi. Tingkat kualitas akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diterimanya, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan pemberian fasilitas yang dapat menunjang.

Setiap Koperasi tentu bergantung pada partisipasi anggota dan partisipasi ditentukan oleh pelayanan; oleh karena itu Koperasi termasuk Koperasi Primkoppol perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Koperasi Primkoppol Resor Sumedang didirikan sejak tahun 1967 sesuai Undang-Undang No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Koperasi Primkoppol Sumedang sudah berbadan hukum No 7/BH/PAD/DK-10.13/2003 TANGGAL 17 JUNI 2003 NO AHU; AHU-00164.AH28. TAHUN 2022 NPWP: 01.665.556.5.446.000 SIUP: 004400/10-13/PK/X/2003 TANGGAL 15 OKTOBER 2003 Kedudukan Koperasi berada di jalan Prabu Gajah Agung, Karapayak Sumedang Utara dan merupakan Koperasi yang beranggotakan POLRI, PNS dan Anggota Luar Biasa. Dalam upaya meningkatkan serta memenuhi kebutuhan anggota Koperasi Primkoppol Resor Sumedang mendirikan beberapa unit usaha.

Ada dua Unit Usaha pada Koperasi Primkoppol Resor Sumedang ialah Unit Usaha Waserda, dan Unit Usaha Simpan Pinjam. Unit Usaha Waserda memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun barang-barang konsumsi lainnya bagi anggota koperasi, Unit Usaha Simpan Pinjam memberikan

pelayanan simpanan dan memberikan pinjaman kepada anggota Koperasi Primkoppol Resort Sumedang.

Berikut perkembangan pendapatan bersih setiap unit usaha yang ada di Koperasi Primkoppol Resor Sumedang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan Pada Unit Usaha Primkoppol Resor Sumedang

Tahun	Unit Simpan Pinjam (Rp)	Unit Waserda (Rp)	Total Pendapatan
2019	1.310.731.899	65.256.270	1.375.990.188
2020	1.568.588.044	68.206.270	1.636.796.334
2021	1.730.345.683	71.256.270	1.801.603.974
2022	1.613.148.946	17.065.730	1.630.216.698
2023	2.049.645.059	16.591.123	2.068.238.205

Sumber : Laporan RAT Koperasi Primkoppol Resor Sumedang Tahun 2019-2023

Berdasarkan Tabel 1.1 perkembangan pendapatan Unit Usaha Koperasi Primkoppol Resor Sumedang selama lima tahun terakhir dari tahun 2019 sampai tahun 2023 mengalami fluktuatif. Dapat dilihat pada tabel di atas terlebih khusus Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang di mana mengalami penurunan sejak tahun 2022 sebesar Rp 17.065.730 dan tahun 2023 sebesar Rp 16.591.123.

Dalam hal penurunan pendapatan di unit Waserda diduga karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus kepada anggota dan juga harga yang cenderung mengikuti harga pasar. Sehingga mengakibatkan anggota berbelanja kebutuhan mereka di luar Koperasi.

Koperasi Primkoppol Resor Sumedang telah memiliki anggota sebanyak 1.154 orang yang merupakan Polri, PNS, dan ALB. Dalam rangka mengembangkan Koperasi, pengurus telah berusaha sesuai kemampuan dan kesempatan yang dimiliki dan hasilnya sebagaimana yang dapat dilihat dan dirasakan anggota sampai

saat ini. Selain itu Koperasi Primkoppol Resor Sumedang, jika dilihat dari nilai bisnisnya, pelayanan juga digunakan untuk memperluas pasar. Di mana, target pasar Koperasi ini ialah anggota Koperasi tersebut.

Dengan demikian, semakin banyak anggota maka semakin luas pasar Koperasi. Berikut tabel perkembangan jumlah anggota Koperasi Primkoppol Resor Sumedang selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Primkoppol Resor Sumedang Tahun 2019 sampai 2023

Tahun	Jumlah Anggota Awal			Perkembangan		N/T (%)
	(orang)			Anggota Masuk (orang)	Anggota Keluar (orang)	
	POLRI	PNS	ALB			
2019	1,217	29	7	59	55	1,257
2020	1,174	28	13	51	57	1,209
2021	1,149	26	14	45	77	1,160
2022	1,132	22	15	58	61	1,166
2023	1,110	21	15	44	67	1,123

Sumber: RAT Primkoppol Resor Sumedang tahun 2019-2023

Dari Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah anggota Koperasi Primkoppol Resor Sumedang dapat menjadi sebuah potensi pasar yang sangat besar dengan adanya unit usaha waserda, walaupun jumlah anggota mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir ini. Terlihat jelas tahun 2019 – 2023 ada sebanyak 317 orang yang menyatakan keluar dari keanggotaan Koperasi, hal ini diduga karena faktor pemindahan tempat tugas atau dinas. Akan tetapi minat dari calon anggota lain untuk menjadi anggota Koperasi dapat dilihat dari anggota masuk dari tahun 2019 – 2023 sebanyak 257 orang yang menyatakan masuk menjadi anggota Koperasi Primkoppol Resor Sumedang. Hal tersebut juga dapat berpengaruh pada perkembangan unit usaha Koperasi.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada unit waserda saja. Melihat perkembangan jumlah anggota Koperasi Primkoppol selama 5 tahun terakhir tentunya hal ini berdampak positif terhadap partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Koperasi. Tetapi kenyataannya partisipasi anggota pada unit waserda sangat sedikit. Dapat dilihat dari tabel perkembangan partisipasi anggota dibawah ini :

Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi Pada Unit Usaha Waserda Tahun 2019 sampai 2023

Tahun	Anggota	Perkembangan (%)	Jumlah Anggota yang bertransaksi	Presentase (%)
2019	1.257	-	340	34
2020	1.209	-3,97	404	40
2021	1.160	-4,22	363	36
2022	1.166	0,51	410	41
2023	1.123	-3,68	383	38

Sumber : RAT Primkoppol Resor Sumedang tahun 2019 – 2023

Pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah anggota Koperasi Primkoppol Resor Sumedang dari tahun 2019 sampai 2023 mengalami flutuaktif yang cenderung menurun. Presentase anggota per tahun 2019 sampai 2023 tidak mencapai sampai 50% dari keseluruhan anggota apabila dilihat dari fungsi anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan seharusnya anggota melakukan transaksi pada unit usaha waserda bisa mendekati jumlah keseluruhan anggota. Dari presentase partisipasi anggota pada Tabel 1.3 diatas dapat diduga bahwa rendahnya partisipasi anggota pada Koperasi Primkoppol Resor Sumedang disebabkan oleh :

1. Tampilan Waserda/Gedung

Kondisi tampilan waserda yang begitu tidak menarik

2. Kemampuan Pemasok

Kurangnya ketersediaan produk yang belum memenuhi kebutuhan anggota dan non anggota.

3. Biaya

Harga di Koperasi cenderung mengikuti harga pasar

Berdasarkan indikasi keluhan anggota di atas, anggota lebih tertarik untuk melakukan transaksi di luar Koperasi, dikarenakan produk-produk yang ditawarkan pesaing lebih lengkap, cepatnya karyawan merespon saat bertransaksi dan kenyamanan ruangan (tersedianya AC, kebersihan ruangan). Rendahnya partisipasi anggota dalam bertransaksi di Unit Waserda diduga ada kaitannya dengan kualitas pelayanan. Hal ini dianggap penting karena pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda berkaitan dengan rendahnya partisipasi anggota, sehingga perlu dicari solusi yang tepat agar anggota mau berpartisipasi memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Unit Waserda.

Setelah dilakukan observasi di Koperasi serta wawancara secara langsung kepada Ibu Hani selaku karyawan dan beberapa anggota di Koperasi Primkoppel Resor Sumedang, peneliti menduga bahwa faktor yang menyebabkan kurangnya partisipasi anggota dalam unit Waserda adalah karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan pengurus Koperasi sehingga menyebabkan beberapa dari anggota Koperasi berbelanja kebutuhan sehari-hari mereka keluar Koperasi.

Dalam penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Asty Setia Fpanny yang dipublikasikan di *Jurnal of Management* pada tahun 2019 Hasil penelitian yang dilakukan oleh Asty Setia Fpanny menunjukkan bahwa

tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan rendah yang diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan pengurus dan karyawan masih kurang.

Penelitian terdahulu yang kedua ialah penelitian yang dilakukan oleh Achmad Rizal Wakano yang dipublikasikan di *Jurnal of Management* pada tahun 2018 Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara. Dari hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengadaan barang dagangan di unit toko KSU Mitra Saudara terdiri dari 9 langkah yaitu : Mengumpulkan Informasi, memilih dan berhubungan dengan Pemasok, mengevaluasi barang, melakukan negosiasi, melakukan pemesanan ulang dan mengevaluasi ulang. Pengadaan barang dagang yang sesuai dengan keinginan, maka anggota akan memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh koperasi. Dan sebaliknya anggota harus berpartisipasi aktif dengan cara melakukan pembelian secara tunai maupun kredit.

Penelitian terdahulu yang ketiga ialah penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Junaedi study kasus pada Unit Waserda KPRI Kokardan Majalengka, Universitas Koperasi Indonesia. Dari hasil penelitian menunjukkan tanggapan pada unit usaha waserda, jenis produk yang kurang lengkap, ketersediaan barang, harga barang yang cenderung mengikuti harga pasar dan kualitas barang pada waserda. Untuk itu Unit Usaha Waserda harus mempertimbangkan pengadaan barang dagang yang diharapkan oleh anggota agar partisipasi anggota sebagai pelanggan bisa meningkat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka perlu dianalisis tentang **Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.**

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota mengenai kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.
3. Upaya-upaya saja yang harus dilakukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menganalisis kualitas pelayanan unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tanggapan dan harapan anggota mengenai kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.
2. Partisipasi Anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.

3. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna baik bagi Peneliti maupun Pembaca dalam penggunaan Aspek Teoretis maupun Aspek Praktis.

1.4.1. Aspek Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi para peneliti dan pembaca terlebih khusus mengenai masalah kualitas pelayanan.

1.4.2. Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini semoga dapat memberikan manfaat bagi Koperasi Primkoppol Resor Sumedang sebagai informasi tambahan yang berguna dalam upaya membuat kebijakan dan keputusan terutama terhadap hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.