

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pesatnya perkembangan perekonomian mendorong koperasi sebagai pelaku ekonomi untuk terus melakukan inovasi. Kualitas layanan menjadi salah satu bentuk inovasi yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat bertahan dan terus mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

Koperasi pada umumnya memberikan pelayanan yang bersahabat, tetapi dalam hal transaksi, belum mampu memberikan kenyamanan karena sistem pencatatan penjualan yang manual, yang sering mengakibatkan kesalahan dalam bertransaksi. Pelayanan merupakan bentuk aktivitas yang diberikan oleh karyawan atau pengurus kepada pengunjung koperasi yang berkaitan dengan kenyamanan pelayanan, kecepatan, dan ketepatan, **Sari (2016)**.

Menurut Tjiptono (2004:58-59), **"Pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapat kepuasan diantaranya kecepatan, keramahan dan kenyamanan"**.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang baik tidak hanya mengandalkan hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut diberikan, seperti melalui kecepatan dalam merespon kebutuhan pelanggan, keramahan dalam berkomunikasi, serta kenyamanan dalam seluruh proses pelayanan. Ketiga aspek ini menjadi kunci penting untuk membentuk pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

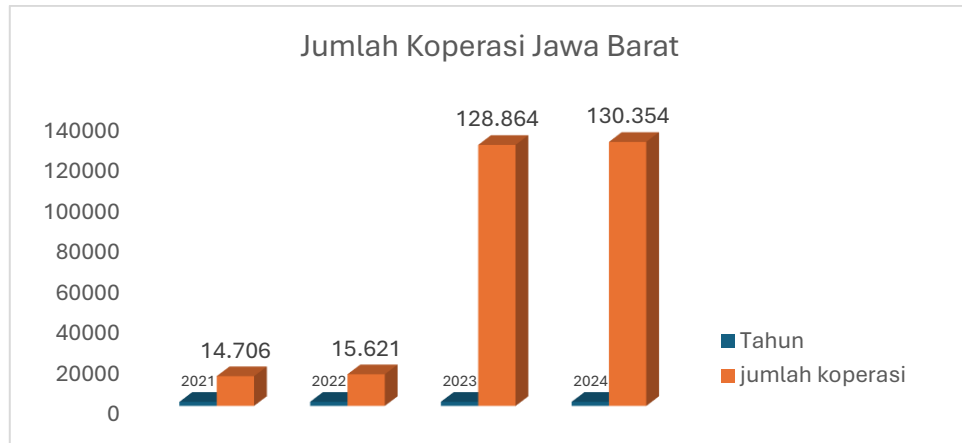
Menurut (Husna, et al., 2016; Pamungkas, 2016; Trisnawati et al., 2018) bahwa Semakin baik kualitas layanan yang disediakan oleh koperasi untuk anggotanya, maka akan semakin meningkatkan minat anggota untuk memanfaatkan barang/jasa yang ditawarkan oleh koperasi. Semakin banyak interaksi ekonomi antara anggota dan koperasi, semakin besar peluang untuk pertumbuhan koperasi.

Sedangkan Menurut **Tjiptono (2016:70)** Pengukuran kualitas layanan yang umum digunakan adalah dengan menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman (1990) yang meliputi *Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness*.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi *SERVQUAL* ini merupakan indikator penting dalam mengukur sejauh mana koperasi mampu memberikan layanan yang berkualitas. Apabila koperasi mampu memenuhi kelima aspek tersebut secara optimal, maka akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan anggota dan keberhasilan koperasi secara keseluruhan.

Koperasi memiliki beberapa unit usaha diantaranya Unit Simpan Pinjam, unit perdagangan, dan unit susu sapi yang menjadi indikator dalam penilaian bahwa pelayanan memiliki kedudukan yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan koperasi sebagai pemenuhan kebutuhan ekonomi anggota (**Trisnawati et al.) 2018**. Untuk itu Setiap koperasi Unit simpan pinjam menerapkan strategi meningkatkan pelayanan dan kepuasan anggota guna untuk mengoptimalkan kesejahteraan anggota.

Secara kuantitatif perkembangan koperasi di Jawa Barat berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), koperasi yang aktif dan dianggap sehat rutin mengadakan rapat tahunan (RAT). Berikut data koperasi Jawa Barat:



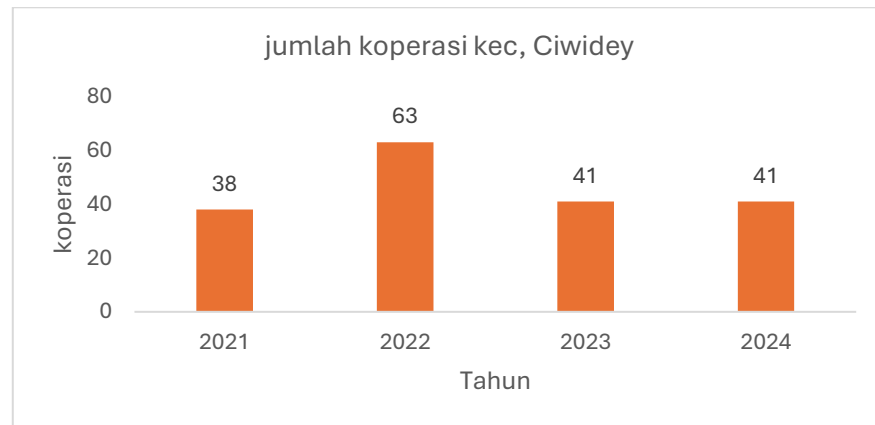
**Gambar 1.1 Data Koperasi Jawa Barat**

*Sumber: Badan pusat statistika Jawa Barat*

Berdasarkan Gambar 1.1 Jumlah koperasi aktif di Jawa Barat mengalami perubahan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dari tahun 2021 ke 2022, terjadi peningkatan sebesar **6,2%**, mencerminkan pertumbuhan yang stabil. Namun, pada periode 2021 ke 2023, terjadi lonjakan yang sangat tinggi sebesar **63%**, yang menunjukkan adanya perubahan besar dalam pencatatan atau kebijakan terkait koperasi. Kemudian, dari tahun 2023 ke 2024, pertumbuhannya kembali melambat dengan peningkatan sebesar **1,2%**, menandakan kondisi yang mulai stabil. Secara keseluruhan, tren ini menunjukkan bahwa koperasi di Jawa Barat berkembang pesat, meskipun pertumbuhannya bervariasi dari tahun ke tahun.

Perkembangan koperasi di Jawa Barat memiliki peningkatan yang kurang baik selama dua tahun belakangan, maka perlu dilakukan peninjauan terhadap koperasi pada tingkat kecamatan guna untuk mengetahui perkembangan dari hulu

ke hilir koperasi. Ciwidey merupakan salah satu kecamatan di Jawa Barat yang memiliki jumlah koperasi sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Data koperasi kec, Ciwidey**

*Sumber: BPS Jawa Barat*

Berdasarkan Gambar 1.2 peningkatan jumlah koperasi di kec, Ciwidey cenderung mengalami penurunan, yang mana pada tahun 2021-2022 memiliki kenaikan sangat baik yaitu sebesar 66% akan tetapi mengalami penurunan sebesar 35% 2023-2024, penurunan yang sangat signifikan tersebut membuat keterlibatan koperasi dalam menunjang kebutuhan anggota di kec, Ciwidey kurang baik.

Salah satu koperasi yang beroperasi di Jawa Barat yaitu KSU Mitra Jaya Mandiri yang didirikan berdasarkan surat keputusan Menteri Negara Koperasi dan (KUKM) Republik Indonesia nomor NPAK0001/KEPM.KUKM/X/2004 tanggal 12 Oktober 2004, dengan Badan Hukum nomor 04.09/BH/518-KOP/III/2009, berada di Jalan Terusan Pasar Cibeureum Babakan Tiga, Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.



**Gambar 1.3 KSU Mitra jaya Mandiri**

Dalam meningkat kesejahteraan anggota serta keberhasilan, anggota koperasi menjadi memiliki peran penting sebagai pemilik dan pengguna, dengan memberikan partisipasi melalui pemberdayaan sumberdaya yang dimiliki guna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (UU No. 25 Tahun 1992). Berikut daftar anggota koperasi Kec, Ciwidey:

**Tabel 1.1 Data Anggota KSU Mitra Jaya Mandiri**

Tahun	Anggota aktif	Anggota tidak aktif	Calon anggota	Anggota masuk	Anggota keluar	Anggota yang dilayani	Jumlah
2021	131	109	6	6	1	-	253
2022	121	127	10	-	2	-	260
2023	116	127	3	-	-	23	248
2024	101	138	6	-	2	24	269

*Sumber: Laporan RAT KSU Mitra jaya mandiri*

Berdasarkan Tabel 1.1 terdapat peningkatan jumlah anggota koperasi sebesar 7,17% (18 anggota) mulai dari tahun 2021 hingga pada tahun 2024 dengan pembagian anggota aktif < anggota tidak aktif. Anggota tersebut dibagi meliputi

beberapa Kecamatan seperti: Ciwidey, Rancabali dan sebagian Pasirjambu, sementara itu anggota yang berdomisili di kecamatan Ciwidey sebagian besar adalah produsen susu. Berdasarkan data diatas pada tahun 2024 Jumlah anggota yang tidak aktif dibandingkan dengan jumlah anggota yang aktif memiliki presentasi lebih banyak yaitu: 51.3% tidak aktif dan 37,5% aktif (dari jumlah anggota sah) anggota tidak aktif mengalami peningkatan sebesar 60,47% dari tahun 2021 . Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas koperasi masih tergolong tidak efektif, terutama ketika jumlah anggota tidak aktif melebihi jumlah anggota aktif. Hal ini berdampak langsung pada kinerja koperasi secara keseluruhan. Selain itu KSU ini menjalankan beberapa unit usaha seperti unit simpan pinjam, unit susu sapi, dan unit perdagangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus KSU Mitra Jaya Mandiri berdasarkan keluhan keluhan dari 20 anggota koperasi yang dipilih secara acak, diperoleh sejumlah keluhan terkait pelayanan pada Unit Simpan Pinjam. Sebanyak 10 responden menyampaikan bahwa proses pelayanan dinilai kurang optimal, terutama karena prosedur pencairan pinjaman yang dianggap lambat dan berbelit. Sementara itu, 5 anggota lainnya mengeluhkan tidak adanya perbedaan signifikan dalam suku bunga atau keuntungan pinjaman antara anggota koperasi dan pihak luar, selain pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) tahunan. Selanjutnya, 5 orang menyatakan bahwa sebagai anggota, mereka tidak merasakan adanya manfaat serta kemudahan dalam mengakses layanan simpan pinjam. Selain itu, diketahui bahwa sebagian besar anggota, khususnya yang sudah menikah, memiliki kebutuhan dana antara 2 hingga 3 juta rupiah per bulan, sedangkan anggota yang belum menikah



berkisar antara 1 hingga 2 juta rupiah. Namun, mayoritas dari mereka lebih memilih meminjam dari lembaga keuangan lain seperti bank atau platform pinjaman online, dibandingkan menggunakan layanan Unit Simpan Pinjam koperasi. Tercatat, rata-rata dana yang dipinjam anggota dari koperasi hanya berkisar antara Rp.500.000 hingga Rp.1.000.000 per pengajuan.

Melihat keluhan dan manfaat koperasi bagi kepuasan anggota diatas, menjadi aspek penting yang harus diperhatikan, karena hal ini sangat berperan dalam menjaga citra koperasi di mata masyarakat. Anggota koperasi cenderung akan memilih untuk tetap aktif dan menggunakan layanan koperasi yang mampu memberikan pelayanan terbaik bagi mereka. Oleh karena itu, konsep kepuasan anggota menjadi sangat penting, karena peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi dapat secara langsung meningkatkan kepuasan anggota. Menurut ( **Meilani & Sugiarti, 2022** ) Kepuasan ini memiliki dampak positif, seperti melalui pernyataan kepuasan pelanggan kepada orang lain, sehingga .dapat meningkatkan penjualan dan citra perusahaan.

Meningkatkan pendapatan dan mensejahterakan anggotanya merupakan sebuah keberhasilan bagi koperasi dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota. Mencapai keberhasilan koperasi dan kepuasan anggota merupakan tanggung jawab dari anggota koperasi, pengurus koperasi, dan semua pihak terkait untuk meningkatkan kualitas koperasi, baik dalam hal pelayanan yang baik maupun pengurus yang bertanggung jawab. (**Yuswono 2018**).

Berdasarkan pernyataan diatas, indikator utama keberhasilan koperasi dapat dicerminkan dengan kinerja koperasi yaitu, tingkat pendapatan yang diperoleh

dalam periode tertentu, karena pendapatan mencerminkan sejauh mana efektivitas koperasi dalam menjalankan kegiatan usahanya, baik dari sisi kualitas pelayanan kepada anggota maupun dalam menjalin hubungan ekonomi dengan pihak luar. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai performa keuangan koperasi.

Untuk mengetahui lebih lengkap mengenai perkembangan semua unit usaha KSU Mitra Jaya Mandiri berikut ini penjelasan secara rinci:

**Tabel. 1.2 Pendapatan Unit Usaha Susu 2021-2024**

Tahun	Penjualan	HPP Susu	Pendapatan
2021	6.463.353.395	5.357.173.595	1.106.179.895
2022	5.127.328.548	4.320.719.335	806.609.213
2023	4.674.116.210	3.612.670.315	1.061.445.895
2024	6.375.967.077	5.064.294.129	1.311.672.948

**Tabel 1.3 Pendapatan Unit Usaha Dagang 2021-2024**

Tahun	Penjualan	HPP barang	Pendapatan
2021	1.267.984.400	1.139.793.875	128.190.525
2022	1.152.716.100	892.372.800	260.343.300
2023	901.025.800	890.713.565	10.312.235
2024	1.778.098.150	1.812.751.453	-34.653.303

*Sumber: Laporan RAT KSU Pemasaran Mitra Jaya Mandiri*

Berdasarkan Tabel 1.2 terdapat perubahan pendapatan koperasi yang sangat bervariasi seperti pada tahun 2021-2022 mengalami penurunan sebesar 27,1% hal ini disebabkan karena pada tahun tersebut masih mengalami dampak dari covid-19, sedangkan ditahun 2022-2023 pendapatan penjualan susu mengalami peningkatan sebesar 31,60% dan pada tahun 2024 mengalami kenaikan sebesar 27,58 % hal ini



menyebabkan unit usaha susu untuk KSU Mitra Jaya Mandiri memberikan kontribusi pendapatan yang paling tinggi dari setiap unit usaha yang dimiliki.

Sementara itu untuk unit usaha dagang pada tabel 1.3 pendapatan pada tahun 2021-2022 mengalami kenaikan yang sangat signifikan sebesar 103%, sedangkan pada tahun 2022-2023 turun sebesar 95% dan pada tahun 2024 mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar -44%, hal ini disebabkan karena kurangnya minat anggota untuk membeli produk dikoperasi.

Sementara itu, untuk unit simpan pinjam yang menjadi objek penelitian mengalami pertumbuhan pendapatan yang cenderung menurun dibandingkan dengan unit usaha susu. Berikut tabel pendapatan unit usaha simpan pinjam KSU Mitra Jaya Mandiri:

**Tabel 1.4 Pendapatan Unit usaha simpan pinjam 2021-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Beban</b>	<b>keuntungan</b>
2021	156.404.500	90.600.000	65.804.500
2022	143.200.000	46.140.000	97.060.000
2023	139.502.500	45.600.000	93.902.500
2024	120.320.000	47.200.000	73.120.000

*Sumber: Laporan RAT KSU Pemasaran Mitra Jaya Mandiri Ciwidey*

Berdasarkan Tabel 1.4 terdapat penurunan keuntungan yang diperoleh KSU Mitra Jaya mandiri pada tahun 2023 ke 2024 sebesar 22,13%. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan yang menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan kepuasan anggota.

Berikut disajikan data SHU keseluruhan KSU Mitra Jaya Mandiri pada periode tertentu yang menjadi dasar dalam menganalisis perkembangan usaha dan arah kebijakan pengelolaan koperasi ke depan.

**Tabel 1.5 Pendapatan KSU Mitra Jaya Mandiri tahun 2021-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan (Rp)</b>	<b>Biaya (Rp)</b>	<b>SHU(Rp)</b>
2021	164.011.813	28.527.290	135.484.523
2022	191.018.827	26.322.118	164.696.709
2023	206.712.648	23.979.757	182.732.891
2024	185.595.032	29.856.076	155.738.956

*Sumber: Laporan RAT KSU Pemasaran Mitra Jaya Mandiri*

Berdasarkan Tabel 1.5 SHU dari KSU Mitra Jaya Mandiri mengalami kenaikan sejak tahun 2021 hingga 2023, namun kembali menurun pada tahun 2024 sebesar 15%. Penurunan ini dipicu oleh menurunnya keuntungan yang diperoleh dari beberapa unit usaha seperti unit simpan pinjam dan unit usaha dagang. Untuk pembagian SHU tahun 2021 ke 2022 mengalami kenaikan sebesar 22%, dan kembali naik 11% pada tahun 2023. Namun, pada 2024 pembagian SHU untuk anggota mengalami penurunan sebesar 15%, hal tersebut menjadi bentuk evaluasi untuk meningkatkan SHU dimasa yang akan datang.

Berdasarkan data pada tabel keuntungan yang diperoleh dari tiga unit usaha KSU Mitra Jaya Mandiri terdapat kontribusi yang bervariasi yakni: unit susu memberikan kontribusi yang stabil dan meningkat dengan persentase naik sebesar 3,96% dari tahun 2021 sampai 2024, untuk unit usaha dagang mengalami kenaikan 43% dari tahun 2021 sampai 2022 dan mengalami penurunan yang sangat tinggi sebesar 43% dari tahun 2023 sampai 2024 sedangkan unit usaha simpan

pinjam mengalami pendapatan yang stabil dan berkontribusi positif sebesar 12% dari tahun 2021 sampai 2024.

Berdasarkan data diatas pembagian SHU KSU Mitra Jaya Mandiri setiap tahunnya dialokasikan berdasarkan AD/ART, yaitu: 25% untuk dana cadangan koperasi, 10% untuk pendidikan dan pelatihan anggota, 55% untuk kesejahteraan anggota dan 10% untuk keperluan lain (sosial, pengurus, pengawas, dll). Jadi, pembagian SHU berdasarkan AD/ART koperasi serba usaha Mitra Jaya Mandiri adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.6 Pembagian SHU Koperasi 2021-2024**

Tahun	Komponen	presentase	Nilai (Rp)
2021	Dana cadangan	25%	33.871.131
	pendidikan dan pelatihan	10%	13.548.452
	kesejahteraan anggota	55%	74.516.488
	Lain-lain	10%	13.548.452
2022	Dana cadangan	25%	41.174.177
	pendidikan dan pelatihan	10%	16.469.671
	kesejahteraan anggota	55%	90.583.190
	Lain-lain	10%	16.469.671
2023	Dana cadangan	25%	45.683.223
	pendidikan dan pelatihan	10%	18.273.289
	kesejahteraan anggota	55%	100.503.090
	Lain-lain	10%	18.273.289
2024	Dana cadangan	25%	38.934.739
	pendidikan dan pelatihan	10%	15.573.896
	kesejahteraan anggota	55%	85.656.426
	Lain-lain	10%	15.573.896

*Sumber: Laporan RAT KSU Mitra Jaya Mandiri*

Berdasarkan Tabel 1.6 pembagian SHU KSU Mitra Jaya Mandiri sangat dipengaruhi oleh unit usaha susu. Pengalokasian SHU ini mencerminkan prinsip koperasi: memperkuat kelembagaan, meningkatkan kapasitas anggota, dan mendistribusikan hasil usaha secara adil dan partisipatif.

Penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota telah dilakukan oleh beberapa peneliti beberapa diantaranya: Raisa Humaira (2019) dan Apriliana Alfina Damayanti (2023). Hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan anggota disebabkan oleh kualitas layanan yang kurang baik, atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Jika melihat fenomena masalah diatas, dimana kita lihat anggota tidak aktif dikoperasi memiliki peningkatan yang sangat signifikan, akan tetapi pendapatan koperasi memiliki peningkatan yang stabil, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota”**. Agar dapat memberikan pengetahuan tentang Pentingnya kualitas pelayanan koperasi supaya dipahami dengan baik oleh setiap *steakholder*, karena seringkali anggapan bahwa masalah dalam pelayanan anggota tidak begitu memberikan dampak langsung yang merugikan. Melalui pengukuran kualitas layanan dan kepuasan anggota, KSU Mitra Jaya Mandiri bisa mendapatkan manfaat yang signifikan dan mengidentifikasi kelemahan serta kendala yang ada dalam strategi atau sistem pelayanan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, perlu mempertegas masalah yang akan dibahas terkait faktor-faktor yang mendorong kualitas pelayanan koperasi. Untuk memberikan kejelasan lebih lanjut, berikut adalah identifikasi masalah yang akan diteliti:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan KSU Mitra Jaya Mandiri
2. Bagaimana kepuasan anggota KSU Mitra Jaya Mandiri
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan KSU Mitra Jaya Mandiri terhadap kepuasan anggota
4. Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dilaksanakan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota di KSU Mitra Jaya Mandiri terhadap keberhasilan koperasi, yang berujung pada tingkat keterlibatan dan loyalitas mereka dalam koperasi serta memperkuat penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai, karena tujuan akan memberikan arah, pegangan, serta tolak ukur dalam melakukan suatu penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan KSU Mitra Jaya Mandiri.

2. Untuk mengidentifikasi kepuasan anggota KSU Mitra Jaya Mandiri.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.
4. Untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan yang *responsiveness, assurance, reliability, tangible*, dan *emphaty*.





## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dalam penelitian ini memiliki kegunaan secara teoritis seperti dibawah ini:

1. Memberikan ide-ide dalam meningkatkan pengetahuan khususnya di bidang pelayanan yang diberikan oleh badan usaha koperasi, dengan fokus pada hal-hal yang diteliti.
2. Memberikan tambahan informasi bagi para peneliti lainnya. Penelitian ini dapat digunakan sebagai penambahan landasan informasi atau referensi bagi orang lain, jika melakukan penelitian yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang sama. Temuan dan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk melanjutkan penelitian lebih mendalam dalam memahami aspek-aspek lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan koperasi. Dengan harapan dapat menjadi bahan atau acuan penelitian sejenis untuk selanjutnya.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Berikut kegunaan praktis pada penelitian ini:

1. Bagi koperasi, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan serta bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan atau merumuskan kebijakan di masa depan, terutama dengan pendekatan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.
2. Bagi Akademis, dan memberikan informasi yang bermanfaat dan menambah pengetahuan ilmu manajemen bisnis dan manajemen SDM serta

Perkoperasian dianggap sebagai masukan yang dapat meningkatkan prestasi belajar, khususnya dalam praktiknya.

3. Untuk koperasi tentang bagaimana kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi. Dengan demikian, diharapkan koperasi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat secara keseluruhan.

