

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam meraih kesejahteraan suatu negara, Indonesia berusaha untuk memajukan ekonomi warganya. Berkat eksistensi koperasi, sebagai salah satu entitas usaha yang menjadi fokus utama dalam membangun perekonomian, koperasi memiliki peran sentral dalam kedudukannya sebagai pilar inti perekonomian nasional sesuai dengan Pasal 33 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Koperasi memiliki fungsi serta peran signifikan dalam upaya mendukung penciptaan masyarakat yang adil dan sejahtera. Secara esensial, koperasi adalah bentuk organisasi usaha yang bertujuan untuk menggabungkan kolaborasi guna mencapai tujuan yang serupa.

Perkoperasian menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa:

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

Dalam usaha mengembangkan Koperasi melalui peningkatan kualitas pelayanan usaha Koperasi, anggota harus memperoleh kepuasan sekaligus kebanggaan (prestise) dari layanan usaha koperasi. Meningkatnya pelayanan yang efektif melalui produk dan jasa yang disediakan oleh perusahaan koperasi akan mendorong anggota untuk ikut berkontribusi (berpartisipasi) dalam

membangun dan memperluas koperasi. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh usaha koperasi pasti akan mempengaruhi tingkat partisipasi anggota dalam aktivitas koperasi.

Salah satu cara untuk koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain merupakan 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 anggota merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa.

Sesuai pemaparan Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan berpusat kepada usaha untuk memenuhi keinginan ataupun kebutuhan pelanggan dan ketepatan penyampaian guna memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi berikut dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan :

1. Empati
2. Jaminan
3. Daya tangkap
4. Keandalan
5. Bukti Fisik

Untuk mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat. Pembentukan badan usaha koperasi dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan anggota, baik yang bersifat individu ataupun kelompok. Keberhasilan suatu koperasi tidak lepas dari partisipasi anggota. Partisipasi anggota merupakan keterlibatan anggota dalam kegiatan koperasi yang menyangkut hak dan kewajiban anggota. Tanpa adanya partisipasi anggota koperasi tidak akan berkerja secara efektif dan efisien.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli berdiri pada tanggal 12 Juli 1968 yang memiliki badan hukum Nomor : 3827/BH/IX-19/12-67, pada tanggal 02 September 1968. Seiring berjalannya waktu Koperasi KPDK 12 Juli mulai melayani binaan Dinas Koperasi dari pengusaha hingga masyarakat umum.

Koperasi KPDK 12 Juli memiliki berbagai unit usaha yang dikelola dalam upaya memenuhi kebutuhan anggotanya. Unit usaha tersebut terdiri dari :

1. Unit Waserda

Unit waserda yaitu unit yang bergerak pada bidang yang menyediakan barang kebutuhan anggotanya dan masyarakat umum (non anggota) setiap hari, contohnya beras, minyak, gula, sabun, dan sebagainya.

2. Unit Jasa

Unit jasa yang dikelola oleh KPDK 12 Juli terdiri dari Foto copy, ATK, Pulsa, Rental mobil, Catering dan penyewaan gedung. Pada unit usaha jasa ini yang

berjalan dan menghasilkan keuntungan adalah unit foto copy, BRI link, Rental mobil

3. Unit Simpan Pinjam

Unit simpan pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Unit simpan pinjam hanya diperuntukan bagi anggotanya, baik untuk permodalannya ataupun untuk memenuhi kebutuhan keluarganya.

Unit waserda yaitu unit yang bergerak pada bidang yang menyediakan barang kebutuhan anggotanya dan masyarakat umum (non anggota) setiap hari, contohnya beras, minyak, gula, sabun, dan sebagainya. Sedangkan unit jasa yang dikelola oleh KPDK 12 Juli terdiri dari Foto copy, ATK, Pulsa, Rental mobil, Catering dan penyewaan gedung. Pada unit usaha jasa ini yang berjalan dan menghasilkan keuntungan adalah unit foto copy, BRI link, Lalu unit simpan pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Unit simpan pinjam hanya diperuntukan bagi anggotanya, baik untuk permodalannya ataupun untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Setelah dilakukannya observasi dari ketiga unit usaha KPDK 12 Juli, unit waserda mengalami penurunan partisipasi pada setiap tahunnya. Berdasarkan hal tersebut peneliti difokuskan pada unit waserda KPDK 12 Juli. Kegiatan unit waserda ini selain menyediakan barang-barang untuk memenuhi kebutuhan pokok para anggota

yang semakin lama semakin bertambah, KPDK 12 Juli juga menyediakan alat-alat perlengkapan bagi para anggota koperasi KPDK 12 Juli. Berikut data partisipasi anggota KPDK 12 Juli :

Tabel 1. 1 Partisipasi Anggota Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli

| Tahun | Penjualan (Rp) | Anggota Yang Transaksi | Nilai Transaksi/ Tahun (Rp) | Nilai Transaksi/ Bulan (Rp) |
|--------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 2017 | 346.000.000 | 160 | 233.984.150 | 19.498.650 |
| 2018 | 49.110.000 | 84 | 287.057.800 | 23.921.400 |
| 2019 | 58.376.927 | 90 | 396.039.000 | 33.003.250 |
| 2020 | 60.168.515 | 62 | 253.660.500 | 21.138.357 |
| 2021 | 19.847.330 | 43 | 152.902.000 | 12.575.166 |

Sumber : Laporan RAT Periode 2017-2021

Berdasarkan hasil Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa partisipasi anggota sebagai pelanggan dari 2017-2021 mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Dan yang perlu digaris bawahi adalah pembelian anggota kepada unit usaha waserda ini secara umum masih relatif rendah

Tabel 1. 2 Data Partisipasi Anggota Unit Waserda KPDK 12 Juli

| Tahun | Total Anggota | Jumlah Anggota yang Bertransaksi | Perkembangan Partisipasi Anggota (%) |
|--------------|----------------------|---|---|
| 2017 | 214 | 160 | - |
| 2018 | 246 | 84 | (52) |
| 2019 | 268 | 90 | 107 |
| 2020 | 335 | 62 | (68) |
| 2021 | 311 | 43 | (70) |

Sumber : RAT koperasi KPDK 12 JULI Tahun 2017-2021

Jika dilihat dari Tabel 1.2, partisipasi anggota lima tahun yang lalu terdapat potensi yang baik karena dari tahun ke tahun selalu mengalami

kenaikan dari jumlah anggota koperasi. Tetapi terdapat masalah dalam partisipasi dimana dari tahun ke tahun mengalami penurunan dan bahkan pada tahun 2021 jumlah anggota yang berpartisipasi hanya 43 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa partisipasi anggota yang cenderung rendah, sedangkan jika sesuai dengan prinsip koperasi maka anggota diharuskan berpartisipasi aktif. Koperasi memiliki peran untuk mengadakan produk kebutuhan anggota sedangkan anggota memberikan respon dalam bentuk partisipasi terhadap koperasi.

Dengan jumlah anggota yang ada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli dituntut untuk meningkatkan lagi pelayanan terhadap anggota khususnya pada unit waserda untuk dapat memenuhi kebutuhan anggotanya. Anggota dianjurkan berkomitmen untuk berpartisipasi menggunakan pelayanan yang telah disediakan oleh unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli. Namun hingga saat ini Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli ini belum mampu mengatasi kesulitan mendasar, yaitu masalah rendahnya partisipasi anggota dalam menggunakan pelayanan yang ada di Unit Waserda. Partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di unit waserda merupakan bentuk kontribusi anggota terhadap perkembangan koperasi. Koperasi khususnya unit waserda, melalui survei pendahulu kepada beberapa anggota diperoleh beberapa informasi berupa keluhan-keluhan terhadap pelayanan yang diterima di unit waserda antara lain:

1. Pelayanan yang kurang baik karena kurang lengkapnya ketersediaan produk (produk tidak bervariasi),
2. Tidak adanya perbedaan harga antara koperasi dan pesaing,
3. Kurang tanggapnya karyawan pada saat anggota membutuhkan bantuan.

Berdasarkan indikasi keluhan anggota di atas, anggota lebih tertarik untuk melakukan transaksi di luar koperasi, dikarenakan produk-produk yang ditawarkan pesaing lebih lengkap. Rendahnya partisipasi anggota dalam bertransaksi di Unit Waserda di duga ada kaitannya dengan kualitas pelayanan. Hal ini di anggap penting karena pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda berkaitan dengan rendahnya partisipasi anggota.

Setelah dilakukan observasi di koperasi serta wawancara secara langsung kepada Bpk. Ade Rukmana selaku manager, Bpk. Koman Irawan selaku ketua pengurus, Bpk. Ferry Firdaus selaku karyawan dan beberapa anggota di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli, 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.

Unit Waserda KPDK 12 Juli perlu memahami tindakan yang tepat untuk meningkatkan partisipasi belanja anggota dengan memperhatikan hal-hal yang

mempengaruhi partisipasi belanja anggota. Langkah-langkah tersebut berhubungan dengan pelayanan yang diberikan, yaitu dari unsur yang menyangkut pelayanan kualitas yang baik, lokasi toko, suasana toko, area parkir, serta pramuniaga toko dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menerapkan standar pelayanan yang baik. Apabila tindakan tersebut dinilai baik oleh anggota, maka anggota akan tertarik melakukan pembelian.

Sedangkan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut digunakan metode *servqual* karena metode ini mudah untuk menangkap persepsi atau pandangan dari hasil penelitian.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Made Satya Graha dan Made Wardana tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy’s Negara” diperoleh hasil bahwa pelayanan yang berkualitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas dapat berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang cepat, memberikan diskon belanja, dan mengatasi keluhan pelanggan dengan segera. Bilamana pelanggan telah merasa puas maka pelanggan dapat memberikan rekomendasi pada orang lain untuk berbelanja di tempat tersebut.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Yandra, Dyah, dan Shodiq tahun 2019 dengan judul ‘Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan’ diperoleh hasil penelitian bahwa metode servqual mampu mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan suatu usaha.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh I Kadek Rustiana Putra, I Wayan Suwendra, Wayan Cipta tahun 2018 dengan judul ‘Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Unit Desa di Kabupaten Buleleng’ diperoleh hasil penelitian bahwa keterlibatan anggota sebagai pemilik memiliki dampak positif terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU). Bilamana partisipasi anggota sebagai konsumen aktif, maka semakin tinggi pula perolehan SHU yang diperoleh.

Berdasarkan data dan survei pendahuluan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hal tersebut menimbulkan fenomena yang terjadi pada KPDK 12 juli, sehingga dari fenomena yang telah diuraikan di atas maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Menggunakan Metode Servqual”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dari latar belakang yang terjadi serta rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dalam identifikasi masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut :

1. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Unit Waserda KPDK 12 Juli?
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli)?
3. Bagaimana upaya-upaya pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit waserda KPDK 12 Juli melalui kualitas pelayanan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka maksud dan tujuan penelitian yang diusulkan adalah :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelayanan yang dilakukan Unit Waserda KPDK 12 Juli dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Maka dari itu, hal ini dapat menjadi bahan penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di IKOPIN University.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Partisipasi anggota sebagai pelanggan terhadap kualitas pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasikepada anggota.

2. Tanggapan anggota terhadap pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli.
3. Upaya – upaya apa saja yang harus dilakukan Unit Waserda untuk meningkatkan partisipasi anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan bisa menambah ilmu juga wawasan sebagai bahan bacaan dan referensi yang sekiranya dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya yang berkaitan dengan masalah ini. Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi sebagai bahan masukan dalam melakukan pengembangan ilmu pengetahuan Koperasi pada umumnya dan pengembangan ilmu Manajemen Bisnis.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan memberikan sumbangan pemikiran mengenai kualitas pelayanan waserda KPDK 12 Juli sehingga mampu meningkatkan partisipasi anggota agar dapat mengembangkan usahanya.