

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dalam sistem perekonomian di Indonesia terdapat pelaku utama yang menjadi kekuatan untuk menangani berbagai kegiatan usaha dalam kehidupan ekonomi yaitu terbagi menjadi tiga sektor, yakni sektor pemerintah (BUMN), sektor swasta (BUMS) dan sektor koperasi. Ketiga pelaku ekonomi tersebut diharapkan dapat berperan aktif dalam mewujudkan pembangunan ekonomi di Indonesia, agar cita-cita bangsa dapat tercapai yaitu kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur. Pemerintah berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi melalui BUMN dan sebagian besar didirikan dengan tujuan mencari laba, akan tetapi koperasi didirikan dengan tujuan bukan mencari laba yang sebesar-besarnya, melainkan untuk kesejahteraan anggotanya khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Untuk mendukung pembangunan ekonomi dalam sistem perekonomian Indonesia, terdapat tiga pilar utama yang menopang perekonomian. Ketiga pilar tersebut adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, ketiga pilar ekonomi harus saling mendukung dan bekerja sama secara baik dan teratur. Salah satu pedoman terpenting dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi dikemukakan dalam Pasal 33

(1) UUD 1945 yang berbunyi:

**“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.”**

Berdasarkan pasal tersebut sesuai dengan koperasi, maka koperasi mempunyai tugas dan berperan nyata dalam pembangunan ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi, memajukan kesejahteraan masyarakat dan bukan kesejahteraan individu-individu dalam perekonomian. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab 1 pasal 1 Ayat 1 yang 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 berdasarkan atas asas kekeluargaan”.**

Berdasarkan undang-undang di atas dapat kita simpulkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi yang bergerak dalam bidang ekonomi dengan menerapkan prinsip koperasi. Prinsip koperasi meliputi keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka, pengelolaan usaha yang demokratis, pembagian sisa hasil usaha secara adil, pendidikan dan pelatihan, serta kerja sama antar-koperasi. Selain itu, Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 ini juga menyatakan bahwa koperasi adalah gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan pada asas kekeluargaan untuk mencapai kesejahteraan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya. Dengan berbasas kekeluargaan ini koperasi bisa mengembangkan usaha sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan anggota sehingga anggota terus bisa berpartisipasi dalam kegiatan koperasi. Partisipasi anggota koperasi merupakan kunci keberhasilan usaha koperasi untuk meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama

dalam mengembangkan usaha koperasi. Hal ini dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam berpendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut. Koperasi konsumen berperan dalam meningkatkan daya beli pendapatan riil anggota meningkat. Salah satu Koperasi yang senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya yaitu Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yaitu salah satu Koperasi yang akan dijadikan penelitian dengan Badan Hukum No. 230/BH/518-KOP/V/1999 yang beralamat di Jalan Cipaku No.87 Paseh-Majalaya Kabupaten Bandung. Melalui bidang usaha yang dimiliki koperasi yaitu:

1. Unit Usaha Perdagangan
2. Unit Rekanan
3. Unit Simpan Pinjam

Unit-unit tersebut didirikan guna untuk melayani anggota maupun non anggota. Dari ke tiga unit usaha tersebut penelitian akan difokuskan pada satu unit usaha koperasi yaitu Unit Usaha Perdagangan pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Unit Usaha perdagangan merupakan unit usaha yang umumnya bergerak di bidang usaha eceran yang berguna untuk mengadakan dan mengusahakan kebutuhan untuk anggotanya. Unit usaha perdagangan ini menyediakan kebutuhan pokok (beras, minyak, terigu, gula, aci, dan yang lainnya) untuk kebutuhan hidup sehari-hari.

Pelayanan dan partisipasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, oleh karena itu dalam pelaksanaannya perlu diupayakan

agar kedua unsur tersebut dapat berjalan searah untuk mencapai tujuan Koperasi yaitu dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dituntut untuk meningkatkan pelayanan Unit Usaha Perdagangan agar dapat memenuhi kebutuhan anggotanya. Sebaliknya, anggota dituntut berkomitmen untuk berpartisipasi meningkatkan transaksi pembelian dan juga memanfaatkan pelayanan yang telah di sediakan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Namun sampai saat ini belum mampu mengatasi kesulitan mendasar, yaitu masalah rendahnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di unit usaha perdagangan. Partisipasi anggota dirasa belum optimal dalam memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan koperasi, karena anggota masih membeli kebutuhan sehari-harinya tidak hanya di koperasi, melainkan ada beberapa anggota yang membeli kebutuhannya diluar Unit Usaha Perdagangan. Dengan begitu pentingnya peningkatan pelayanan koperasi di unit usaha perdagangan. Berikut data perkembangan jumlah anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya

**Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Masuk</b>	<b>Keluar</b>	<b>Jumlah Anggota</b>	<b>Presentase</b>	<b>Keterangan</b>
2020	44	66	589	-3,60%	Turun
2021	33	38	584	-0,85%	Turun
2022	23	42	565	-3,36%	Turun
2023	48	106	507	-10,27%	Turun
2024	19	40	486	-4,14%	Turun

*Sumber: Laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya*

Dari tabel tersebut, pada tahun 2020-2024 perkembangan anggota koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya mengalami penurunan hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota berkurang angka penurunannya berkurang drastis, tetapi disini menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk bergabung pada koperasi ini cenderung menurun. Dilihat dari laporan pengurus pada tahun 2020- 2021 yang disebabkan oleh adanya pandemi covid-19 sehingga menyebabkan tidak membayar kewajibannya sebagai anggota, mempunyai cicilan ke bank, gaji tidak cukup dan mempunyai keperluan keluarga dan setelah dilakukannya musyawarah anggota lebih memilih mengundurkan diri dari koperasi. Dan pada tahun 2023 tetap mengalami penurunan dengan presentase yang lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu mencapai 10% dari angka sebelumnya. Berikut data rekapitulasi perkembangan anggota unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

**Tabel 1. 2 Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota Di Unit Usaha Perdagangan Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah anggota/orang	Partisipasi (Orang)		Persentase %
		Anggota aktif	Anggota tidak Aktif	
<b>2020</b>	589	358	231	60,70
<b>2021</b>	584	325	259	55,65
<b>2022</b>	565	315	230	55,75
<b>2023</b>	507	478	17	94,28
<b>2024</b>	486	397	63	81,68

*Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Dan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya*

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut terlihat bahwa partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan koperasi terus fluktuasi, pada tahun 2020 mengalami

kenaikan partisipasi sebesar 60% , lalu pada tahun 2021 mengalami penurunan lagi sebesar 55% orang berpartisipasi, kemudian pada tahun 2023-2024 terus mengalami kenaikan partisipasi anggota oleh karena itu masih banyak anggota lainnya yang berpartisipasi dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Adapun data mengenai rekapitulasi omzet pembelian anggota dan non anggota yang berpartisipasi di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, sebagai berikut.

**Tabel 1. 3 Rekapitulasi Omzet Transaksi Anggota Dan Non Anggota Yang Berpartisipasi Di Unit Usaha Perdagangan Tahun 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Omzet real pembelian anggota/tahun "a" (RP)</b>	<b>%</b>	<b>Omzet real pembelian non anggota/orang "b" (RP)</b>	<b>%</b>	<b>Omzet real pembelian anggota dan non anggota/tahun (RP)</b>
<b>2020</b>	2.961.385.728	97,3	82.702.727	2,7	3.044.106.000
<b>2021</b>	2.480.007.449	95	130.293.551	5	2.610.301.000
<b>2022</b>	2.646.592.285	95,4	129.417.715	4,6	2.776.010.000
<b>2023</b>	2.884.724.163	96	122.550.837	4	3.007.275.000
<b>2024</b>	2.868.984.299	94	173.289.701	6	3.042.274.000

*Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Dan Pengawas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya*

Dilihat dari Tabel 1.3 omzet pembelian anggota dan non anggota mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 97,3% dan pada tahun 2023-2024 mengalami penurunan, dikarenakan terdapat penurunan jumlah anggota yang aktif di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Hal ini menunjukkan bahwa anggota masih ada yang tidak berpartisipasi terhadap Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Keberadaan

Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya harus dimanfaatkan anggota Koperasi seoptimal mungkin sehingga kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan baik agar usaha Koperasi terus berjalan dengan partisipasi anggota yang tinggi.

Berdasarkan observasi dan wawancara langsung kepada anggota, ternyata anggota mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan di unit usaha perdagangan, seperti kelengkapan produk dirasa masih kurang, selalu mengalami keterlambatan dalam pengantaran dan untuk lokasi unit usaha perdagangan itu memang kurang strategis bagi anggota untuk melakukan kegiatan transaksi. Apa yang diduga menjadi penyebab berdasarkan survei pendahuluan dengan 8 orang anggota maka diduga penyebab turunnya partisipasi adalah :

1. Fasilitas kurang baik
2. Kelengkapan produk dirasa masih kurang
3. Pelayanannya kurang optimal
4. Lokasi kurang strategis

Dari sini kita melihat bahwa aspek-aspek mengenai kualitas pelayanan di atas dapat berdampak pada partisipasi anggota di unit usaha perdagangan Koperasi Mulia RSUD Majalaya.

Partisipasi anggota dalam koperasi menjadi sangat penting dalam pencapaian keberhasilan usaha koperasi. Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota yang sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pemilik koperasi, anggota harus berupaya mendukung manajemen organisasi dan permodalan koperasi. Sementara itu, sebagai pelanggan koperasi, anggota harus

menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam manajemen organisasi, permodalan, dan pemanfaatan layanan usaha koperasi ini akan menjadi salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi. Upaya-upaya terus dilakukan oleh pihak koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya guna meningkatkan partisipasi anggota, salah satunya dengan menyediakan pelayanan yang prima.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka peneliti bermaksud mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya saat ini?
3. Upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi melalui kualitas pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

### **1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di jelaskan, maka maksud dan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :



### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan yang dilakukan Unit Usaha Perdagangan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan maksud penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Partisipasi anggota pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
2. Pelayanan yang diberikan unit usaha perdagangan kepada anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
3. Upaya perbaikan pelayanan yang harus dilakukan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya agar partisipasi anggota sebagai pemilik dan sebagai pelanggan meningkat.
4. Harapan anggota terhadap pelayanan yang dilakukan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan maksud dan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini di harapkan bisa memberikan manfaat yag baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang koperasi dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Bisnis pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan atau masukan-masukan bagi para pengurus atau pemimpin dalam pemecahan masalah yang dihadapi, khususnya untuk Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

