

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang penelitian**

Koperasi merupakan entitas ekonomi yang melayani kepentingan rakyat perekonomian yang disusun sebagai usaha Bersama berdasarkan asas kekeluargaan untuk membantu kemakmuran bangsa dengan membentuk badan usaha, oleh karena itu dibutuhkan suatu pembangunan ekonomi yang diharap dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992, jenis koperasi terbagi menjadi lima jenis, diantaranya koperasi simpam pinjam, koperasi konsumen, koperasi produsen, koperasi pemasaran, dan koperasi jasa. Jenis koperasi konsumen merupakan salah satu koperasi terbanyak di Indonesia, yang mana jenis koperasi ini melayani kebutuhan sehari-hari anggota seperti kebutuhan sandang dan pangan. Koperasi konsumen juga banyak didirikan pada beberapa instansi pemerintahan, salah satunya instansi kepolisian yang melayani kebutuhan para anggotanya meliputi seragam, makanan, dan minuman.

Primkoppol Resor Sumedang merupakan salah satu koperasi konsumen yang didirikan sejak tahun 1967 sesuai dengan akta pendirian dan disahkan sebagai badan hukum oleh kepala direktorat koperasi dengan No. 7/BH/VII-12 tanggal 1 Juli 1967. Primkoppol Resor Sumedang beranggotakan para polisi di daerah Sumedang. Hingga saat ini, Primkoppol Resor Sumedang memiliki Jumlah anggota sebanyak 1160 orang terdiri dari:

- |                       |             |
|-----------------------|-------------|
| 1. Polri              | =1130 orang |
| 2. ASN                | =20 orang   |
| 3. Anggota luar biasa | =10 orang   |

Primkoppol Resor Sumedang memiliki tiga unit usaha, yaitu unit simpan pinjam, unit waserda, dan unit jasa. Selayaknya koperasi konsumen, Primkoppol Resor Sumedang berfokus pada layanan di unit waserda, unit ini melayani beberapa kebutuhan anggota di antaranya makanan ringan, seragam sipil, minuman, dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Selain itu juga, koperasi ini memenuhi kebutuhan konsumsi untuk kegiatan perkantoran sehari-hari, termasuk konsumsi rapat.

Untuk menunjang pelayanan terhadap anggota, unit waserda ini dikelola oleh 3 pengurus, 7 karyawan, dan 3 pengawas. Waktu pelayanan dibuka setiap hari senin sampai jumat pada pukul 08:00-16:00 WIB, sedangkan pada hari sabtu sampai minggu layanan diliburkan.

Partisipasi anggota merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan usaha koperasi. Pada Primkoppol Resor Sumedang, khususnya unit waserda tingkat partisipasi anggotanya masih kurang dengan persentase sebesar 32,24% pada tahun 2024. Secara lebih jelasnya tingkat partisipasi anggota pada tahun 2020 – 2024 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1. 1 Tingkat Partisipasi Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang**

Tahun	Jumlah seluruh anggota	Partisipasi sebagai pelanggan	Presentasi partisipasi anggota
2020	1.253	387	30,89%
2021	1.189	507	42,64%
2022	1.169	363	31,05%
2023	1.146	407	35,48%
2024	1.160	374	32,24%

Sumber: Laporan RAT Koperasi Konsumen Primkoppol Polres Sumedang, 2020-2024

Meskipun terdapat peningkatan persentase partisipasi anggota pada tahun 2022 dan 2023, namun pada tahun 2024 partisipasi anggota mengalami penurunan sebesar 32,24%, hal ini dinilai masih belum cukup jika dibandingkan dengan jumlah seluruh anggota. Berdasarkan survei awal terhadap pengurus, masih banyak anggota kepolisian yang memilih berbelanja di luar koperasi dibandingkan di Unit Waserda. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum tercapai secara maksimal. Proses pelayanan yang berlangsung relatif lambat akibat sistem kerja yang sederhana membuat anggota membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan transaksi, sehingga kenyamanan berbelanja belum optimal. Selain itu, jumlah pegawai yang terbatas, terutama saat jumlah konsumen meningkat, menyebabkan pelayanan kurang maksimal, antrean muncul, dan pegawai kesulitan memberikan perhatian yang memadai kepada setiap anggota. Sistem pembayaran yang digunakan pun masih bersifat konvensional, sebagian besar transaksi dilakukan secara tunai sehingga belum mengikuti perkembangan teknologi pembayaran modern. Padahal, anggota saat ini membutuhkan kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi.

Dengan kondisi tersebut, meskipun koperasi telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, kualitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan, seperti percepatan proses pelayanan, penambahan tenaga pegawai, dan penerapan teknologi pembayaran modern. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota serta mendorong partisipasi mereka dalam memanfaatkan layanan koperasi secara lebih optimal.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka diperlukan kajian mengenai kualitas pelayanan yang akan berdampak pada partisipasi anggota. Menurut Sangadji & Sopiah (2013) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik ditandai oleh adanya perhatian terhadap pertumbuhan pengguna layanan, komunikasi yang efektif dan kesediaan yang membantu secara maksimal. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan kekecewaan, penurunan loyalitas dan hilangnya partisipasi anggota atau pelanggan.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari koperasi karena dari kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing koperasi. Menurut Gronroos (dalam Ratminto & Winarsi, 2014) pelayanan adalah:

“Suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan”

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan sangat penting bagi koperasi karena berkaitan langsung dengan daya saing. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas tidak kasat mata yang muncul dari interaksi antara konsumen dan karyawan atau elemen lain dalam perusahaan, yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pendapat lain dari Syahrial (2018) menyatakan bahwa:

“Dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan cara meningkatkan atau memperhatikan indikator-indikator yang belum baik

pelaksanaannya namun sangat diharapkan oleh anggota seperti indikator - indikator: kelengkapan produk, persediaan produk, lokasi mudah dijangkau, dan tata letak.”

Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi, perlu memperhatikan indikator-indikator pelayanan yang belum optimal. Indikator yang diharapkan oleh anggota antara lain: kelengkapan produk, ketersediaan produk, lokasi yang mudah dijangkau, dan penataan yang baik..

Koperasi bukanlah badan usaha biasa, melainkan organisasi ekonomi yang berasaskan kekeluargaan dan gotong royong. Oleh karena itu, semakin rendah partisipasi anggota, maka semakin besar pula dampaknya terhadap performa dan keberlangsungan koperasi. Dalam mendukung penelitian ini, dilakukan riset penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota. Ni Made Winny Dwi Kusumarini & Ni Made Tisnawati (2015) melakukan kajian mengenai “Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, dan Pengaruhnya terhadap SHU Koperasi”, hasil kajian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

Penelitian yang dilakukan Sholekhah, I., Rachmawati, S., Trisnanda, A., Choir, N. U., & Ahmad, S. M. (2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Jasa Simpan Pinjam” menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Sekar Kartini Jember. Semakin baik pelayanan dan pengelolaan, semakin tinggi tingkat partisipasi anggota dalam koperasi.

Penelitian yang dilakukan Pradayanti, Nova, Midrawati Hasibuan, and Sri Ayla (2025) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap

Loyalitas Nasabah pada Koperasi Sepakat Jaya Rantauprapat." dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah koperasi tersebut. Kualitas layanan yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi dari nasabah berkontribusi positif dalam meningkatkan loyalitas mereka terhadap koperasi. Oleh karena itu, penting bagi koperasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepercayaan nasabah guna memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan koperasi di masa depan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, penelitian mengkaji mengenai "**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota**" pada Unit Waserda di Primkoppol Resor Sumedang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengkaji permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda di Primkoppol Resor Polres Sumedang.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota di Unit Waserda pada Primkoppol Resor Sumedang.
3. Apa saja upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Primkoppol Resor Polres Sumedang untuk meningkatkan tingkat partisipasi anggota di Unit Waserda

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota di Unit Waserda pada Primkoppol Resor Sumedang.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui:

1. Perespsi anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda di Primkoppol Resor Polres Sumedang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat partisipasi anggota di Unit Waserda pada Primkoppol Resor Sumedang.
3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Primkoppol Resor Polres Sumedang untuk meningkatkan tingkat partisipasi anggota di Unit Waserda

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen koperasi dan manajemen bisnis. Penelitian ini dapat memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis penelitian ini memiliki kegunaan agar dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi Primkoppol Resor Polres Sumedang baik bagi anggota maupun pengurus dalam mengambil keputusan.