

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan suatu organisasi ekonomi rakyat yang didirikan oleh sekumpulan orang yang memiliki kepentingan bersama dan kemudian bergabung membentuk sebuah badan usaha yang di jalankan berdasarkan azas kekeluargaan. Tujuan dari koperasi sendiri adalah untuk dapat meningkatkan kesejahteraan bagi anggota pada khususnya dan juga bagi masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar. Untuk mencapai tujuan tersebut Koperasi KPRI-KPKS menyelenggarakan kegiatan yang tersusun di dalam RK/RAPB dan peraturan khusus yang mencakup 6 bidang kegiatan yaitu antara lain bidang organisasi dan manajemen, bidang pendidikan dan penyuluhan, bidang usaha, bidang keuangan dan permodalan, bidang kesejahteraan, serta bidang sosial dan umum.

Sebagai salah satu badan usaha yang menjadi alternatif terbaik dalam menyelesaikan berbagai permasalahan ekonomi, diharapkan dengan adanya Koperasi di Indonesia dapat membantu mengangkat kembali keadaan ekonomi yang memang tidak bisa dipungkiri sedang pasang surut untuk saat ini.

Koperasi berperan sebagai salah satu badan usaha yang menjadi harapan perekonomian bagi Negara. Keadaan ini timbul karena telah terbukti bahwa

koperasi bisa bertahan dalam suasana krisis. Selain itu juga, Koperasi mempunyai asas yang sudah tertumbuh dalam kehidupan masyarakat yaitu asas kekeluargaan yang merupakan landasan yang kuat dan tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (1), yang berbunyi bahwa :

“ Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan.”

Pengertian koperasi tersebut menjelaskan bahwa koperasi adalah lembaga ekonomi yang kegiatannya terstruktur berdasarkan prinsip koperasi dengan tujuan mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta pengelolaannya dilakukan secara demokratis. Koperasi sebagai lembaga ekonomi memerlukan perhatian khusus, selain peranannya sebagai alat dalam meningkatkan taraf hidup dan kerjasama anggotanya, koperasi mampu berperan dalam memecahkan berbagai persoalan ekonomi yang dihadapi. Koperasi dalam mencapai tujuannya dapat melakukan berbagai macam kegiatan usaha yang dapat menghasilkan keuntungan ekonomi dan meningkatkan pendapatan, Tanpa harus mengesampingkan fungsi koperasi yang berusaha mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Selain itu koperasi harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggotanya guna membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Organisasi koperasi adalah suatu cara atau sistem hubungan kerja sama antara orang-orang yang mempunyai kepentingan yang sama, untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Berbagai ide dan fungsi

dari para orang-orang tersebut dipersatukan dalam hubungan yang harmonis sehingga kepentingan masing-masing diintegrasikan dalam satu kepentingan bersama. Untuk itu diperlukan suatu koordinasi yang baik sehingga kewajiban dan tugas-tugas masing-masing fungsi dapat seimbang bekerjasama dalam seluruh kegiatan koperasi.

Menurut UU No.25 Tahun 1992 Pasal (3) Tentang perkoperasian yang berbunyi :

“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”.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan salah satu badan usaha yang beranggotakan sekumpulan orang atau badan-badan hukum koperasi yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mencapai satu tujuan dengan menjalankan usahanya berdasarkan prinsip koperasi dan asas kekeluargaan. Dalam koperasi anggotanya memiliki keunikan yaitu adanya identitas ganda (*dual identity*), anggota sebagai pemilik dan sebagai pelanggan koperasi.

Untuk mensejahterakan anggotanya, maka koperasi harus mempunyai usaha agar dapat menjamin keberlangsungan koperasi serta untuk memenuhi kebutuhan anggota. Salah satu usaha yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan pelayanan yang berkualitas.

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa koperasi, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan.

Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari koperasi, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing koperasi.

Kotler dalam Alma (2007: 286), mengungkapkan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan *service* yang dihasilkan perusahaan.”

Untuk membuat pelanggannya puas, banyak perusahaan yang berusaha keras meningkatkan fasilitas pelayanannya bahkan ada yang menambahkan fasilitas baru karena tuntutan perkembangan jaman. Hal ini yang membuat para anggota lebih memilih perusahaan lain dibandingkan koperasi.

Interaksi ekonomi antara anggota dengan perusahaan koperasi disebut partisipasi kepelangganan, menunjukkan posisi anggota sebagai pengguna jasa atas layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi. Ketika anggota berinteraksi dengan perusahaan koperasi, tidak dapat diartikan sebagai transaksi seperti halnya di pasar yang menggunakan pendekatan mekanisme pasar, karena interaksi ekonomi anggota dengan perusahaan koperasi disebut sebagai *partisipasi anggota* dalam kedudukannya sebagai pelanggan. Partisipasi anggota terhadap perusahaan koperasi adalah sebagai pemasok, pembeli, pemakai jasa, nasabah atau pekerja, tergantung jenis dan usaha koperasinya. Sebagai unit ekonomi perusahaan maka koperasi memperhitungkan terhadap setiap satuan pelayanannya ke dalam harga, biaya produksi, biaya overhead organisasi dan lain-lain. Dengan demikian partisipasi anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan dapat dihitung dari nilai-nilai “transaksi”.

Partisipasi anggota menurut Mahmoedin (2010:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan disini mempengaruhi jumlah orang yang dilayani, semakin banyak orang yang dilayani maka semakin meningkat juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada orang tersebut.

Partisipasi menurut Sajogyo adalah suatu proses dimana sejumlah pelaku bermitra punya pengaruh dan membagi wewenang di dalam prakarsa “pembangunan” termasuk mengambil keputusan atas sumber daya.

Partisipasi anggota melibatkan seseorang atau beberapa orang dalam satu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala kegiatan yang dilaksanakan atas segala keterlibatan.

Studi kasus penelitian ini dilakukan di Koperasi pegawai Republik Indonesia – Koperasi pegawai kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) unit usaha mini market Husada. KPRI-KPKS merupakan koperasi yang di dirikan pada tanggal 3 Agustus 1978 dan bergerak di bidang usaha simpan pinjam, perniagaan dan jasa seperti; mini market husada, sewa barang, gedung serba guna, foto copy dan penjilidan. KPRI-KPKS memiliki badan hukum dengan No. 7058/BH/PAD/KWK-10/111/98 Tanggal 18 Maret 1998.

Setiap bentuk pelayanan kepada anggota koperasi harus selalu berpegang pada prinsip efisien. Pelayanan bisnis koperasi harus berakibat meringankan beban yang dipikul oleh anggota, bahkan harus mampu memberikan nilai tambah jika dibandingkan dengan tindakan tanpa bantuan pelayanan dari koperasi.

Unit Usaha Mini Market Husada ini dibentuk atas dasar keinginan dan kesepakatan para anggota koperasi. Khusus di Unit Mini Market Husada pelayanan kepada anggota harus lebih ditingkatkan agar partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan diberikan sangat baik sehingga target volume usaha dapat tercapai. Untuk lebih jelas tentang kondisi koperasi ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 .Rencana Realisasi dan Partisipasi Anggota Pada Unit Mini Market Husada Tahun 2014-2018

Tahun	Rencana Pendapatan	Realisasi	N/T (%)	Anggota Aktif	Anggota yang bertransaksi
2014	75.600.000	67.844.438	-	1501	733
2015	64.800.000	76.456.449	11,26	1761	819
2016	81.000.000	84.091.982	9,08	1518	824
2017	86.400.000	83.482.830	(0,72)	1516	841
2018	91.800.000	88.101.572	5,24	1811	759

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang

Keanggotaan untuk anggota KPRI-KPKS merupakan sebuah kewajiban bagi seluruh pegawai kesehatan yang bertugas di kabupaten Sumedang, hal

tersebut berarti sebagian besar pegawai kesehatan adalah sebagai anggota koperasi. Namun berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan Unit Mini Market Husada belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah anggota aktif tidak sebanding dengan jumlah anggota yang bertransaksi. Jumlah anggota yang bertransaksi rata-rata hanya 62% dari jumlah anggota aktif pada Unit Mini Market Husada. Sehingga dapat di lihat bahwa anggota kurang aktif dalam melakukan pembelian di Unit Mini Market Husada. Hal ini karena anggota dalam melakukan transaksi pembelian untuk memenuhi seluruh kebutuhannya tidak selalu membeli di unit Mini Market Husada. Menurut pengurus Unit Mini Market anggota tidak selalu melakukan transaksi di koperasi diduga karena :

1. Kurang lengkapnya barang-barang yang tersedia atau tidak sesuai dengan kebutuhan anggota, sehingga mengakibatkan kebutuhan anggota tidak terpenuhi dengan baik. Misalnya dari segi banyaknya item produk, kedalaman produk, potongan setiap pembelian produk.
2. Kurangnya kemampuan tenaga penjual yang melayani, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Misalnya keterampilan/kecepatan pada saat melayani, pengetahuan tentang produk yang akan dijual.
3. Harga produk yang ditetapkan lebih tinggi dengan persaingan yang ada sekarang ini, tidak menutup kemungkinan anggota beralih berbelanja ke pengecer lain. Hal ini bisa saja terjadi jika pengelolaan mini market dalam melayani kebutuhan dan keinginan anggota kurang memuaskan.

Jika pengelola koperasi tidak merespon positif fenomena yang terjadi tersebut dan tidak mengantisipasi perubahan secepatnya dengan meningkatkan pelayanan kepada anggota sebaik mungkin, maka kemungkinan besar partisipasi anggota akan semakin menurun, sehingga lambat laun Unit Mini Market Husada akan ditinggalkan anggotanya dan beralih kepada toko pesaing yang ada di sekitarnya, seperti alfamart dan indomart. Pengurus hendaknya selalu melakukan penyesuaian-penyesuaian dengan kebutuhan dan keinginan anggota di samping melakukan inovasi supaya tidak ditinggalkan oleh anggota. Hal ini perlu dilakukan karena pesaing di sekitar semakin banyak menawarkan produk yang hampir sama dan dengan harga yang bersaing.

Menurut manajer Unit Usaha Mini Market Husada Koperasi KPRI-KPKS, upaya-upaya yang telah dilakukan Mini Market dalam memberikan pelayanan sudah cukup optimal dari mulai menyediakan barang yang sesuai dengan kebutuhan anggota sampai dengan sistem pembayaran secara kredit. Namun demikian dalam realitasnya masih terjadi perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, kurang peka terhadap kebutuhan konsumen dan kurang empati terhadap konsumen. Hal ini bisa dikarenakan faktor tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumberdaya, atau kurang banyaknya pilihan produk yang ditawarkan.

Apakah yang menyebabkan anggota kurang berpartisipasi aktif dalam Unit Mini Market apakah memang terkait dengan dugaan di atas? Apakah ada

hubungannya dengan tingkat kepuasan anggota sebagai pelanggan? Nampaknya perlu dilakukan penelitian. Hal ini penting, untuk mengetahui masalah-masalah penyebab rendahnya partisipasi anggota tersebut, dengan demikian dapat dicari solusi yang tepat agar Unit Mini Market dapat berkembang sesuai yang diharapkan.

Tujuan Koperasi KPRI-KPKS mendirikan Unit Usaha Mini Market adalah dalam upaya saling membantu memenuhi kebutuhan ekonomi untuk tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Adapun cara yang dilakukan KPRI-KPKS melalui Unit Usaha Mini Market dalam membantu keadaan ekonomi anggotanya adalah sebagai berikut :

- a. Membantu memenuhi kebutuhan pokok alat-alat rumah tangga, barang elektronik, barang impulse yang dibutuhkan para anggotanya.
- b. Menimbulkan rasa memiliki koperasi pada para anggota, agar dapat memenuhi kebutuhan pokoknya melalui koperasi dan juga memberikan manfaat yang menguntungkan.
- c. Memberikan pelayanan yang baik bagi anggota sebagai pelanggan utama di Koperasi KPRI-KPKS pada Unit Usaha Mini Market Husada.

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh ini dapat dicari solusi atau cara yang tepat yang harus dilakukan Koperasi KPRI-KPKS agar dengan perkembangan jumlah anggota yang meningkat, diiringi juga dengan peningkatan partisipasi anggota. Artinya disini dipandang perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ditawarkan oleh Koperasi KPRI-KPKS kepada anggota dan bagaimana partisipasi anggota serta upaya

upaya yang harus dilakukan oleh Koperasi KPRI-KPKS untuk meningkatkan pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Dengan melihat tujuan tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN.”** (di Unit Usaha Perdagangan Mini Market Husada Koperasi Pegawai Republik Indonesia–Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang)

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan KPRI-KPKS terhadap pelanggan
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Usaha Mini Market Husada.
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh KPRI-KPKS untuk meningkatkan pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi pelanggan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan secara menyeluruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota KPRI-KPKS.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh hasil analisis mengenai :

1. Kualitas pelayanan KPRI-KPKS terhadap pelanggan.
2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Usaha Mini Market Husada.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Koperasi Kesehatan Pegawai Sumedang untuk meningkatkan pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi pelanggan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan teoretis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang diperoleh khususnya masalah yang sedang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan koperasi kepada anggotanya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan manfaat bagi Koperasi dan dapat dijadikan masukan oleh Koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota.