

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada zaman yang serba modern ini, perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi dibidang perdagangan ataupun informasi menyebabkan semua perusahaan mengalami persaingan yang semakin ketat, oleh karena itu suatu badan usaha yang berdaya saing tinggi harus senantiasa melakukan perbaikan disegala aspek agar tetap eksis berada di media pasar dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Tentunya tidak hanya pada tingkat nasional, akan tetapi perusahaan dan atau badan usaha dituntut untuk terus bersaing pada tingkat internasional. Penguasaan terhadap media pasar dan pelayanan yang diberikan terhadap target pasar menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan.

Dalam perekonomian peran pelaku ekonomi pada kegiatan usaha di Indonesia sangatlah vital. Terdapat tiga pilar dalam ekonomi nasional yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi yang merupakan bagian dari pelaku ekonomi tentunya berupaya untuk membangun perekonomian serta meningkatkan usaha mereka. Bagi bangsa Indonesia koperasi sangatlah penting. Hal ini pula yang menjadikan koperasi dipandang sebagai soko guru perekonomian di Indonesia, serta diharapkan dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. (Sumber: UUD 1945 Pasal 33).

Keberadaan koperasi di Indonesia dipertegas dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang dijelaskan pada Pasal 1 Ayat 1, bahwa:

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

Koperasi dapat berperan secara optimal, dan dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. Koperasi pada umumnya memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan khususnya bagi anggota, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dengan ciri khasnya, koperasi yang berbeda dengan badan usaha lainnya yaitu bank dan sejenisnya yang lebih mengutamakan keuntungan semata dibandingkan dengan kesejahteraan pelanggannya. Seperti yang dijelaskan pada UUD 1945 Pasal 33 Ayat 1 yang berbunyi :

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

Artinya koperasi lebih mengedepankan kesejahteraan setiap anggotanya dibandingkan dengan hanya mendapat keuntungan.

Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar yang beralamatkan di Jln. Sersan Bajuri KM.07 Cihideung Kecamatan Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Dalam melaksanakan aktivitas usahanya koperasi ini dikelola oleh 3 orang pengurus (Ketua, Sekertaris, Bendahara), 3 orang pengawas dan 15 karyawan. Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar merupakan salah satu koperasi yang bergerak di bidang persusuan. Kegiatan usaha persusuan dalam wadah koperasi mampu memberikan nilai tambah dan pendapatan bagi peternak sapi perah, masyarakat dan sumbangan nyata bagi pemerintah. Adapun unit usaha yang dikelola meliputi 3 unit, yaitu :

1. Unit Perdagangan Susu
2. Unit Waserda
3. Unit Simpan Pinjam

Dari jenis unit usaha yang dijalani oleh KUD Puspa Mekar diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para anggota koperasi secara keseluruhan. Kepuasan yang diperoleh anggota memiliki hubungan dengan keberlangsungan dan kemajuan suatu koperasi. Hal tersebut dapat dilihat dari seberapa banyak anggota yang ikut berpartisipasi dalam menggunakan layanan koperasi itu sendiri. Partisipasi anggota sebagai pemilik maupun pelanggan yang memberikan kontribusi modal dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi akan menghasilkan pendapatan bagi koperasi.

Berdasarkan survey yang dilakukan, jumlah anggota pada Koperasi Unit Desa Puspa Mekar menunjukkan kondisi yang cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel Tabel I.1 Perkembangan Keanggotaan KUD Puspa Mekar

| Tahun | Jumlah Anggota (Orang) | Naik/Turun (%) | Anggota Aktif | Anggota Pasif |
|--------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| 2014 | 372 | - | 298 | 74 |
| 2015 | 466 | 25 | 373 | 93 |
| 2016 | 535 | 15 | 428 | 107 |
| 2017 | 577 | 8 | 462 | 115 |

Sumber : RAT KUD Puspa Mekar 2014-2017

Hasil wawancara pengurus Koperasi

Dari tabel tersebut, tingkat pertumbuhan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar mengalami peningkatan setiap tahunnya dan anggota yang aktif untuk berpartisipasi juga meningkat. Seperti yang terlihat pada tahun 2015 mengalami peningkatan jumlah anggota sebanyak 25% atau jumlah anggota

bertambah 94 Anggota. Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar pada tahun 2016 juga mengalami peningkatan sebesar 15% atau jumlah anggota yang bertambah sebanyak 69 Anggota dan pada tahun 2017 sebesar 8% atau jumlah anggota yang bertambah sebanyak 42 orang.

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan koperasi atau institusi publik kepada para konsumen, sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian bagi koperasi atau perusahaan. Jasa yang diberikan kepada konsumen juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu koperasi. Konsumen pada masa sekarang sudah mulai selektif untuk mencari tempat kebugaran yang bagus, dan baik secara pelayanannya. Itu berarti perusahaan bukannya melakukan marketing tetapi justru melakukan demarketing. Efek berikutnya akan terjadi pemberitaan yang negatif dalam jangka panjang. Dan sekali lagi itu adalah kerugian yang harus dialami oleh perusahaan. Para pengelola waserda bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya masing-masing. Untuk itu para pengelola waserda berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan system manajemen tertentu. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen yang datang, sehingga dengan berjalannya waktu konsumen mulai beralih untuk menggunakan jasa waserda yang di miliki pesaing atau di tempat lain. dengan kondisi persaingan yang ketat itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh Unit Waserda adalah kepuasan konsumen, agar dapat bertahan dan bersaing. Pengelola harus tahu hal apa saja yang dianggap penting oleh pengelola usaha untuk menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen.

Tabel I.2. Tabel Pendapatan Perkembangan Unit Waserda KUD Puspa Mekar.

| Tahun | Pendapatan Unit Waserda (Rp) | Presentase (%) |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------|
| 2014 | 28.340.450 | - |
| 2015 | 61.000.000 | 115,3 |
| 2016 | 93.883.865 | 54 |
| 2017 | 135.354.001 | 44,2 |

Sumber RAT KUD Puspa Mekar Tahun 2014-2017

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya fenomena permasalahan yang dibahas sebelumnya pendapatan Unit Waserda mengalami penurunan dari presentase pendapatan pertahun, maka dari itu sistem atau konsep pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota yang nantinya juga akan mempengaruhi tingkat partisipasi anggota dan akan berpengaruh juga terhadap pendapatan koperasi. Pendapatan ini dapat dimanfaatkan kembali oleh koperasi untuk menyediakan pelayanan berupa penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh anggota dengan cara dapat memberikan dan memenuhi kepuasan, kebutuhan dan keinginan anggota.

Pelayanan yang diberikan Unit Waserda KUD Puspa Mekar kepada anggota belum mencapai maksimal karena adanya beberapa kendala yang dialami waserda seperti peralatan pendukung yang masih harus diperbaharui untuk pengelolaan waserda, proses transaksi masih manual dan hanya ada dua kali transaksi dalam satu bulan. Beberapa kendala tersebut mengakibatkan anggota merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Dengan demikian minat kesediaan anggota untuk merekomendasikan ke khalayak banyak menurun dan ini memberikan dampak tidak baik bagi koperasi. Maka dari fenomena tersebut koperasi harus melakukan perbaikan-perbaikan sistem, mulai

dari pembuatan tempat untuk pengelolaan waserda, sistem transaksi lebih praktis, dan menambah jumlah transaksi dalam satu bulan guna untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan yang diberikan koperasi.

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. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para anggota selain dapat diwujudkan melalui penyediaan barang dan jasa juga dapat diwujudkan dengan cara yang lebih baik melalui kinerja karyawan. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan anggota. Kinerja karyawan dapat memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat dengan koperasi. Apabila anggota merasa puas dengan pelayanan yang ada pada koperasi maka dapat meningkatkan loyalitas anggota pada koperasi.

Sehingga anggota sebagai pelanggan akan setia memanfaatkan unit usaha yang ada pada unit waserda. Oleh karena itu ada hubungan timbal balik antara aktivitas ekonomi anggota dengan aktivitas perusahaan koperasi khususnya dalam proses memberikan pelayanan kepada anggota. Semakin baik pelayanan koperasi yang diberikan pada anggota, maka semakin besar pula kepuasan yang didapatkan anggota dan akan berdampak pada loyalitas anggota terhadap koperasinya.

Dari berbagai fenomena permasalahan yang telah dibahas maka peneliti akan mengambil kajian metode studi kasus dengan judul **“Analisis Pelayanan**

Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”. Studi kasus pada Unit Waserda KUD Puspa Mekar Parongpong

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda KUD Puspa Mekar kepada anggota?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota yang didapatkan dari Unit Waserda KUD Puspa Mekar kepada anggota?
3. Upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Waserda KUD Puspa Mekar?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan guna untuk menganalisis pelayanan pada Unit Waserda secara deskriptif pada KUD Puspa Mekar.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda KUD Puspa Mekar kepada anggota.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota yang didapatkan dari Unit Waserda KUD Puspa Mekar kepada anggota.

3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Waserda KUD Puspa Mekar.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat baik aspek pengembangan ilmu dan aspek guna laksana.

1.4.1. Aspek Pengembangan Ilmu

- a. Penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan praktek memberikan pelayanan dalam Koperasi di bidang manajemen bisnis secara khusus pada KUD Puspa Mekar.
- b. Peneliti lain, diharapkan penelitian dapat sebagai sumber informasi dalam penelitian yang akan datang bila diperlukan.

1.4.2. Aspek Guna Laksana

- a. Koperasi, diharapkan menjadi bahan pertimbangan Koperasi dalam pelaksanaan perbaikan dan peningkatan khususnya di bidang bisnis pada pelayanan dalam upaya memenuhi kepuasan anggota.
- b. Pemilik modal (anggota), sebagai sumber masukan yang akan dimanfaatkan oleh para anggota dan calon anggota.

IKOPIN