

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan kualitas hidup bangsa dan negara yang lebih baik. Pembangunan nasional telah dilakukan oleh bangsa Indonesia sejak dahulu, pelaksanaan pembangunan tersebut diarahkan untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional yaitu mencapai suatu keadaan masyarakat yang adil dan makmur yang merata materi dan spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Pada hakikatnya pembangunan ekonomi merupakan proses perubahan yang terus menerus ke arah perbaikan dan peningkatan kesejahteraan. Pembangunan ekonomi diartikan sebagai serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk mengembangkan kegiatan ekonominya sehingga kemakmuran masyarakat semakin tinggi. Dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi, pemerintah mengembangkan berbagai bentuk usaha diantaranya : Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi. Dari tiga pelaku usaha tersebut, Koperasi diharapkan lebih berperan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat, karena Koperasi merupakan suatu Badan Usaha yang berlandaskan demokrasi ekonomi, yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat 4, setelah diamandemen sebagai berikut :

”Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.”

Salah satu usaha yang turut berperan aktif dalam pembangunan perekonomian di Indonesia adalah koperasi. Di banyak daerah di Indonesia, koperasi punya andil besar untuk mensejahterakan anggota maupun yang bukan anggotanya. Koperasi berperan untuk memberikan kesejahteraan misalnya kontribusinya dalam menciptakan lapangan pekerjaan untuk meringankan beban pemerintah dalam hal menangani tenaga kerja yang semakin meningkat. Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Tujuan koperasi dalam Undang-Undang Perkoperasian No. 25 Tahun 1992 pasal 3 menyatakan :

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang–Undang Dasar 1945”

Koperasi sebagai salah satu perwujudan sistem perekonomian bangsa harus ditunjang dengan pengelolaan organisasi secara berkesinambungan. Profesionalisme pengelola koperasi baik pengurus, pengawas, direktur/manajer maupun karyawan akan menjadikan keberhasilan usaha. Di samping itu koperasi juga mempunyai peran penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta mewujudkan kehidupan demokrasi yang mempunyai ciri-ciri; kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan. Dalam kehidupan seperti itu, koperasi seharusnya memiliki ruang gerak kesiapan usaha yang luas menyangkut kepentingan kehidupan rakyat. Tetapi dalam pertumbuhan koperasi selama ini belum sepenuhnya menampakan wujud dan perannya sebagaimana terkandung dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Berkembang atau tidaknya koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggotanya. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Partisipasi anggota koperasi dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam modal, memberikan pendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut.

Menurut Ramudi Arifin (2013:149),

“Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik di dalam kedudukannya sebagai pemilik dan sebagai pelanggan”

Bedasarkan pendapat tersebut dapat di simpulkan bahwa anggota sangat mempunyai peran penting dalam memajukan koperasi, hal ini dikarenakan pada dasarnya anggota adalah pelanggan sekaligus pemilik dalam sebuah koperasi. Sebagai pemilik anggota menentukan gerak arah koperasi. Oleh karena itu dalam koperasi rapat anggota mempunyai kekuasaan paling tinggi dalam menentukan dan memutuskan segala yang berkaitan dengan koperasi. Sedangkan sebagai pelanggan artinya adalah segala sesuatu interaksi ekonomi yang dilakukan anggota kepada koperasi bisa disebut sebagai partisipasi pelanggan. Bentuk partisipasi ini sering dicerminkan pada posisi anggota sebagai pengguna barang dan jasa yang di sediakan oleh koperasi.

Jochen Ropke (2003:52-53) berpendapat bahwa ,

“Tipe partisipasi anggota terdiri dari partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber daya yang ada

(resources), partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan partisipasi dalam berbagi keuntungan (benefit)”.

Melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi.

Adapun faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi adalah faktor yang berasal dari dalam anggota sendiri (intern) dan faktor yang berasal dari luar anggota (ekstern). Adapun faktor intern tersebut misalnya: pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, motivasi anggota, manajemen koperasi, manajer koperasi, sistem keanggotaan yang berlaku, pendidikan perkoperasian, tingkat kepercayaan anggota, kesadaran anggota, dan kepuasan anggota. Sedangkan faktor ekstern misalnya: kegiatan anggota, lokasi usaha, lingkungan usaha, sarana dan prasarana, komunikasi, transportasi, dan kewirausahaan pengurus.

Koperasi Unit Desa (KUD) Sawargi Solokanjeruk merupakan salah satu koperasi aktif di Jawa Barat yang hingga kini masih tetap menjaga eksistensinya. Koperasi Unit Desa (KUD) Sawargi Solokanjeruk dengan badan hukum 220/BH/518.KOP/III/2006, tanggal 22 Maret 2006 Jl.Raya Majalaya Rancaekek No.259 Desa Solokanjeruk Kecamatan Solokanjeruk Kabupaten Bandung.

Dalam melakukan aktivitas usahanya KUD Sawargi mengelola 3 unit usaha.

Adapun unit usaha di KUD Sawargi, yaitu :

1. Unit Usaha Simpan Pinjam

Dalam unit usaha ini anggota menyimpan dan meminjam dana dari koperasi untuk modal usaha anggota koperasi.

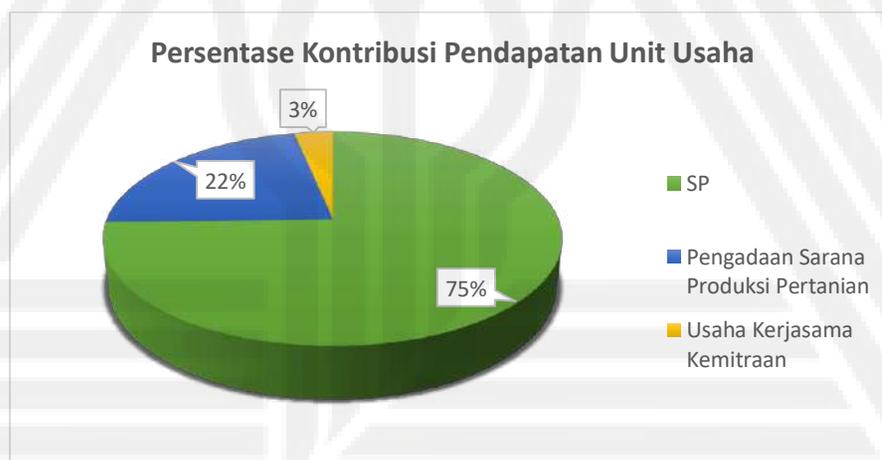
2. Unit Usaha Pengadaan Sarana Produksi Pertanian

Berupa pengadaan pupuk benih, alat semprotan, pestisida, insektisida, dan herbisida.

3. Unit Usaha Kerjasama Kemitraan

Lembaga pemerintah, dan organisasi kemasyarakatan serta perseorangan.

Pada Tahun 2018 Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam mencapai Rp.84.625.000 , Unit Usaha Pengadaan Sarana Produksi Pertanian mencapai Rp.25.000.000 dan Unit Usaha Kerjasama Kemitraan mencapai Rp.3.653.000. Berikut merupakan persentase kontribusi pendapatan setiap Unit Usaha pada KUD Sawargi



Gambar 1.1 Persentase Kontribusi Pendapatan Unit Usaha KUD Sawargi pada Tahun 2018

Pada gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa persentase pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam cenderung lebih dominan, Unit Usaha Simpan Pinjam mengalami penurunan pendapatan selama 2 tahun terakhir, maka dari itu Unit Usaha yang diteliti hanya pada Unit Usaha Simpan Pinjam.

Anggota berpartisipasi dalam Unit Usaha yang ada pada KUD Sawargi, berikut merupakan partisipasi anggota pada Unit Usaha yang ada pada KUD Sawargi.

Tabel 1. 1 Partisipasi Unit-unit KUD Sawargi Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Anggota	Partisipasi Anggota Unit Usaha Simpan Pinjam	Partisipasi Anggota Unit Usaha Pengadaan	Partisipasi Anggota Unit Usaha Kerjasama Kemitraan
2014	500	470	135	121
2015	540	522	112	125
2016	589	535	120	132
2017	615	600	134	132
2018	560	520	137	140

Sumber : RAT KUD Sawargi data diolah

Dapat dilihat dari tabel 1.1 Partisipasi pada Unit Usaha KUD Sawargi mengalami penurunan pada tahun 2018. Partisipasi anggota akan menghasilkan pendapatan bagi Koperasi

Berikut adalah data pendapatan unit usaha simpan pinjam di KUD Sawargi selama 5 tahun terakhir:

Tabel 1. 2 Volume Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Sawargi

Tahun	Pendapatan (Rp)	Presentase (%)
2014	52.649.000	-
2015	73.380.375	39,40
2016	115.587.465	57,50
2017	104.848.400	(9,30)
2018	93.265.000	(11,00)

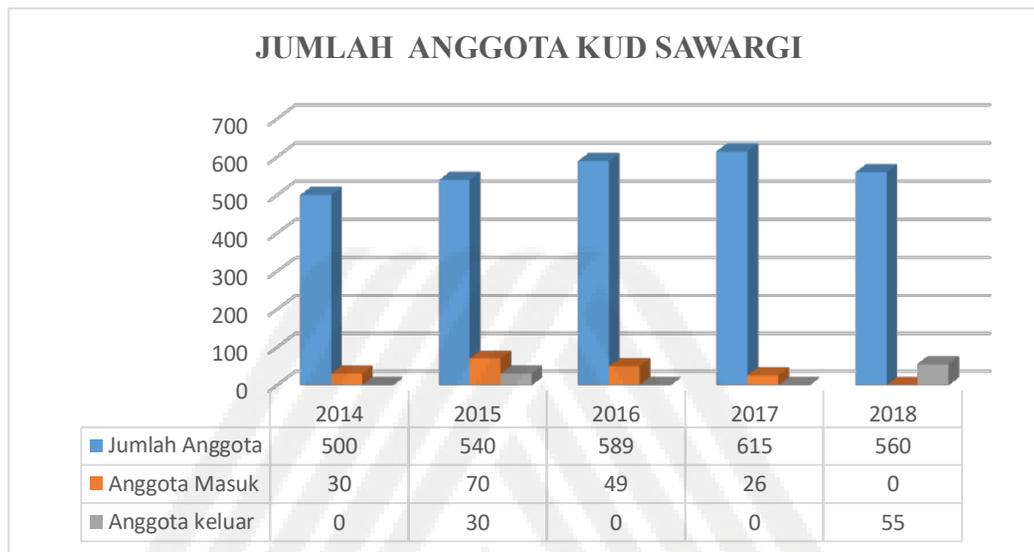
Sumber : RAT KUD Sawargi data diolah

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa volume pendapatan unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi mengalami naik turun, dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 39,40%, dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami kenaikan juga sebesar 57,50%, namun dari tahun 2016 ke 2017 mengalami penurunan sebesar 9,30%, kemudian dari tahun 2017 ke 2018 mengalami penurunan sebesar 11,00%. Oleh karena terjadi penurunan pendapatan USP di tahun 2017 dan 2018, penurunan tersebut dapat disebabkan oleh banyak hal, salah satunya yaitu kualitas pelayanan.

Kegiatan Unit Usaha Simpan Pinjam ini adalah melayani anggota dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan sehari-harinya seperti transaksi menyimpan dan meminjam uang. Adapun Unit Simpan Pinjam KUD Sawargi menawarkan produk berupa:

1. Simpanan Manasuka, merupakan jenis simpanan yang diperuntukan untuk masyarakat umum yang dapat diambil kapanpun bergantung pada kebutuhan dengan dibatasi jangka waktu tertentu.
2. Simpanan Hari Raya, merupakan jenis simpanan untuk menyiapkan kebutuhan hari raya.

Dalam pelaksanaannya anggota koperasi mengalami penurunan jumlah anggota pada tahun 2018. Berikut adalah data perkembangan jumlah anggota KUD Sawargi selama 5 tahun terkakhir:



Gambar 1. 2 Perkembangan Jumlah Anggota KUD Sawargi selama 5 Tahun terakhir

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah anggota koperasi mengalami penurunan jumlah anggota koperasi pada tahun 2018. Jumlah anggota yang menurun mencerminkan partisipasi anggota yang menurun pula. Pelayanan yang diberikan koperasi belum maksimal dilakukan sehingga terjadi ketidakpuasan anggota.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka masih perlu adanya perbaikan-perbaikan dari segi pelayanan terhadap anggota, agar anggota dapat merasakan manfaat keberadaan KUD Sawargi dan diharapkan dapat menarik anggota lebih loyal dan aktif terhadap Koperasi.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan, peneliti menduga bahwa penyebab rendahnya partisipasi anggota di Unit Usaha Simpan Pinjam di KUD Sawargi tersebut disebabkan karena beberapa hal antara lain :

1. Fasilitas tempat yang dimiliki Unit Usaha KUD Sawargi belum memadai dilihat dari tempat yang dimiliki tidak begitu luas.
2. Jam operasional yang terbatas. Tidak sesuainya jam buka dan jam tutup yang sudah ditetapkan.

3. Tidak tersedianya AC.
4. Syarat peminjaman uang yang rumit.
5. Tidak di sediakannya smoking area.
6. Kurangnya akses menuju koperasi.
7. Tidak begitu banyak kursi di ruang tunggu.
8. Tingkat suku bunga pinjaman yang tinggi

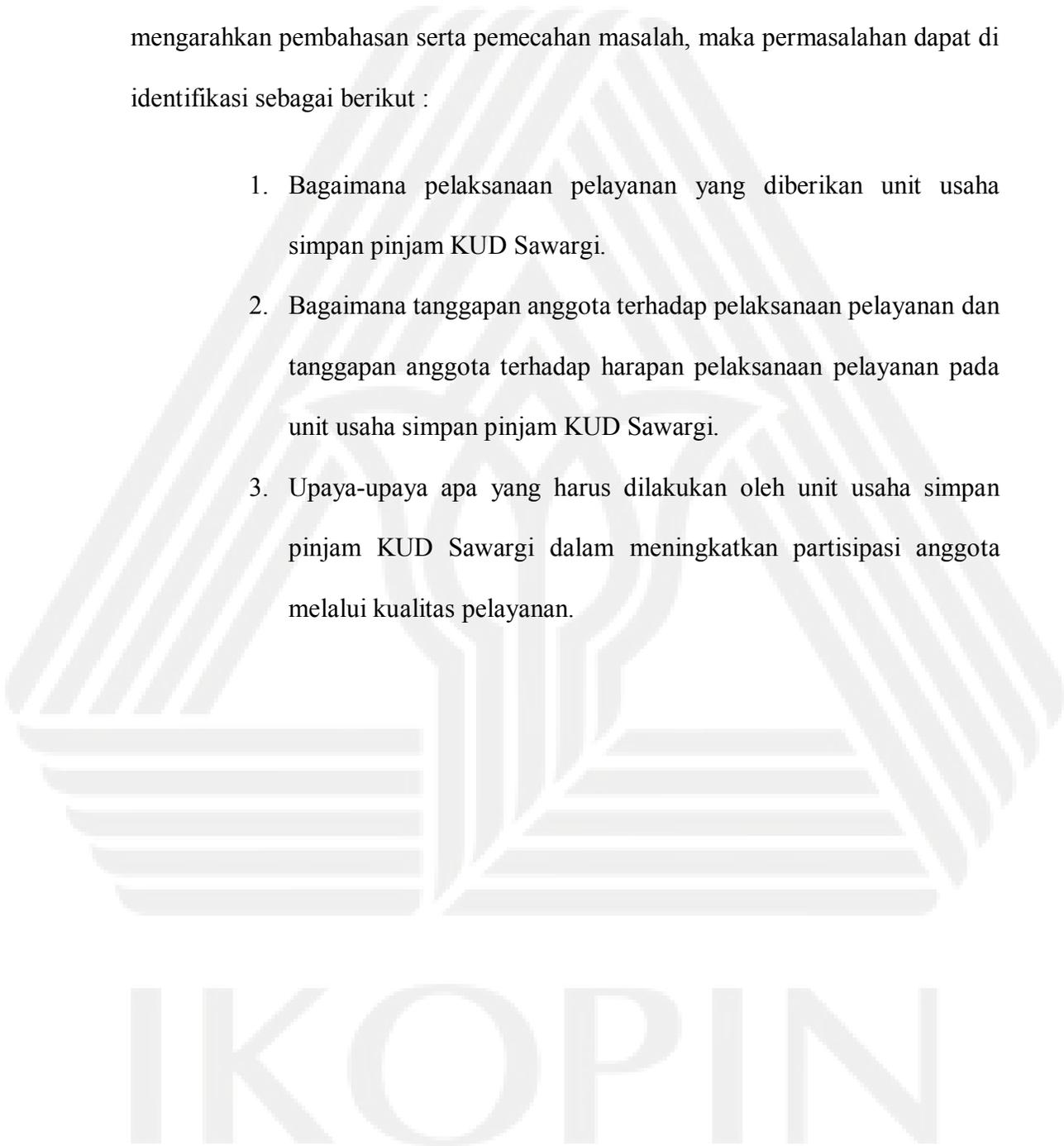
Oleh sebab itu perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana anggota menilai pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Usaha simpan Pinjam. Sehingga fenomena yang dicermati oleh peneliti dalam penelitian ini adalah rendahnya partisipasi anggota KUD Sawargi di Unit Usaha Simpan Pinjam. Penelitian ini penting dilakukan karena Unit Usaha Simpan Pinjam berdiri atas usulan anggota dan kesepakatan bersama, oleh karena itu perlu adanya upaya bagaimana agar unit ini bisa memenuhi harapan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mempertahankan anggota hendaknya mengaalisis kualitas pelayanan pada unit tersebut, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan anggota dan apakah perlu adanya peningkatan atau perubahan pelayanan.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam menyusun strategi pelayanan yang diterapkan pada Unit Usaha Simpan Pinjam, oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Sawargi Jl Raya Majalaya Kecamatan Solokanjeruk Kabupaten Bandung)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena pada latar belakang masalah, untuk lebih mengarahkan pembahasan serta pemecahan masalah, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelaksanaan pelayanan pada unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.



IKOPIN

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1.Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Sawargi Kecamatan Solokanjeruk dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi kepada anggota sebagai pelanggan.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelaksanaan pelayanan pada unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi.
3. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

IKOPIN

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu dengan memasukan data empiris dan memberikan sumbangan fakta-fakta dilapangan (koperasi) untuk ilmu dibidang pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

1.4.2. Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi yang nyata terhadap ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pemasaran lainnya.

b. Bagi Koperasi

Penelitian ini sebagai masukan serta memberikan alternatif solusi bahan untuk pemecahan masalah mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di unit usaha simpan pinjam KUD Sawargi.

IKOPIN