

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ekonomi merupakan hal yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia. Seiring perkembangan zaman, tentu kebutuhan manusia bertambah oleh karena itu ekonomi secara terus-menerus mengalami pertumbuhan dan perubahan. Perubahan yang secara umum terjadi pada perekonomian yang dialami suatu negara sebagai akibat inflasi, pengangguran, kesempatan kerja, hasil produksi, dan sebagainya. Jika hal ini ditangani dengan tepat maka suatu negara mengalami keadaan ekonomi yang stabil dan mempengaruhi kesejahteraan kehidupan penduduk yang ada di negara tersebut.

Koperasi sebagai salah satu bagian perekonomian dari suatu negara, bisa menjadi kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Dalam pelaksanaan pembangunan Nasional, segenap kemampuan modal dan potensi sumber daya alam negara harus dimanfaatkan dengan disertai kebijakan serta langkah-langkah guna membantu, membimbing pertumbuhan dan meningkatkan kemampuan yang lebih besar bagi golongan ekonomi lemah untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan. Tujuannya agar masyarakat golongan ekonomi lemah dapat berdiri sendiri antara lain dengan meningkatkan kegiatan koperasi agar mampu memainkan peran yang sesungguhnya dalam tata ekonomi Indonesia sesuai dengan prinsip percaya pada kemampuan sendiri. Untuk itu, koperasi sebagai salah satu bentuk badan usaha yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 33 khususnya

ayat (1) yang menyebutkan **“Perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**. Dalam penjelasan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut dijelaskan bahwa usaha yang paling cocok adalah koperasi.

Definisi koperasi menurut ICA di Manchester 25 September 1995, dalam ICIS (*ICA Cooperative Identity Statement*) sebagai berikut :

“Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya bersama melalui perusahaan yang mereka miliki bersama dan mereka kendalikan secara demokratis”.

Prinsip-prinsip koperasi mengacu kepada pengertian koperasi tersebut sebagai *eksplisit* dinyatakan bahwa koperasi melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi. Prinsip koperasi merupakan pedoman kerja bagi koperasi dalam melaksanakan setiap usaha yang dijalani. Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang perlu terus didorong, dikembangkan dan ditingkatkan kemampuannya baik di bidang produksi, pengadaan, pemasaran dan jasa, hal tersebut karena model bisnis koperasi merupakan manifestasi konstitusi. Koperasi adalah bagian dari perekonomian baik sebagai badan usaha ataupun sebagai gerakan ekonomi rakyat. Menurut UU RI No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Bab III, Pasal 4 Koperasi memiliki peran dan fungsi sebagai berikut :

- 1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya**
- 2. untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.**
- 3. Berperan serta secara aktif dalam mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.**

4. **Memperkokoh perekonomian masyarakat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.**
5. **Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.**

Koperasi sebagai organisasi masyarakat yang mandiri, harus dapat berdiri sendiri tanpa tergantung pada pihak lain dengan dilandasi oleh kepercayaan kepada pertimbangan, keputusan kemampuan dan usaha sendiri serta kebebasan yang bertanggung jawab, otonomi, swadaya, berani mempertanggung jawabkan perbuatan sendiri dan kehendak untuk mengelola diri sendiri. Pengembangan usaha koperasi tidak bisa lepas dari partisipasi anggota sebagai masyarakat internal koperasi maupun masyarakat sekitar pada umumnya dalam memanfaatkan pelayanan yang ada pada unit-unit usaha koperasi demi kemajuan dan perkembangan usaha koperasi itu sendiri.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Philip Kotler, 2007)

kualitas pelayanan adalah :

“Seberapa jauh perbedaan-perbedaan antara kenyataan koperasi dalam memajukan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” Majalaya Dengan Badan Hukum No. 230/BH/518-KOP/V/1999 yang Beralamat di Jalan Cipaku No. 87 Paseh-Majalaya Kabupaten Bandung merupakan jenis Koperasi Konsumen yang senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya, melalui bidang usaha yang dimiliki koperasi adalah :

1. Unit Usaha Perdagangan

Pendapatan Unit Usaha Perdagangan pada tahun 2018 sebesar Rp. 2.392.358.261,- dengan jumlah anggota yang berpartisipasi 305 orang anggota dan 54 orang dari non anggota, ini mengalami kenaikan pendapatan namun mengalami penurunan partisipasi anggota sebanyak 3.8% dari tahun 2017. Dimana pendapatan yang dicapai pada tahun 2017 sebesar Rp. 2.006.580.000,- dengan jumlah anggota yang berpartisipasi sebanyak 362 orang anggota dan 64 orang dari non anggota, partisipasi cenderung menurun.

2. Unit Usaha Simpan Pinjam

Produk simpanan ini melayani anggota & non anggota, dari jumlah penabung ada kenaikan baik penabung anggota maupun non anggota sebanyak 88 orang yaitu untuk tahun 2018 sebanyak 712 penabung sedangkan tahun 2017 sebanyak 624 orang, dengan komposisi sebagai berikut : Anggota sebanyak 452 orang penabung dan Non anggota sebanyak 260 orang penabung. Saldo simpanan per 31 Desember 2017 sebesar Rp. 2.286.617.162,00 Jumlah penerimaan sebesar Rp. 6.735.576.874,00 dan jumlah penarikan sebesar Rp. 6.482.001.661,00 maka saldo simpanan per 31 Desember 2018 adalah sebesar Rp. 2.540.192.375,00. Kecendrungan menaik.

3. Unit Usaha Rekanan

Volume usaha mengalami penurunan sebesar 13,81% yaitu pada tahun 2017 sebesar Rp. 428.466.662,00 dan tahun 2018 sebesar Rp. 369.276.090,00.

Hal ini dikarenakan pengadaan barang ke RSUD Majalaya mengalami penurunan. Cenderung menurun.

Unit usaha tersebut dibentuk dengan modal yang tidak sedikit, Modal koperasi dihimpun bersama dan dipupuk melalui partisipasi anggotanya baik sebagai pemilik maupun sebagai pengguna jasa. Kegiatan Unit Usaha Perdagangan ini didirikan atas dasar keinginan para anggota untuk menyediakan barang-barang dan kebutuhan sehari-hari anggota yang semakin lama semakin berkembang. Dalam Unit Usaha Perdagangan harus berusaha melakukan kegiatan yang mamapu memberikan pelayanan dengan maksimal, sehingga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi pembelian oleh anggota. Diketahui Unit Usaha Perdagangan pada tahun 2018 telah mengalami penurunan partisipasi anggota dalam melakukan pembelian terhadap unit usaha perdagangan sebesar 16,3% dari tahun sebelumnya, dan mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp. 55.650.000,- dari partisipasi anggota yang dijual secara eceran, tunai maupun kredit. Sedangkan Usaha Simpan Pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Unit Usaha Simpan Pinjam, dalam kurun waktu 2018 telah memberikan pinjaman kepada anggota baik bersifat permodalan, ataupun untuk kebutuhan keluarga. Lalu Unit Rekanan dan Jasa, unit ini menyediakan kerjasama di bidang pengadaan barang dan jasa membuat penawaran barang ke pihak RSUD Majalaya dengan harga yang kompetitif dan saling menguntungkan untuk pengadaan, penawaran kerjasama *outsourcing* khususnya di bidang pengelolaan jasa kebersihan dan satpam. Menyediakan Jasa *Laundry*, Jasa *Photo Copy*, dan melayani Pembayaran Pajak Kendaraan/Perpanjangan STNK, BBN, Mutasi pembayaran rekening listrik,

telepon, PDAM secara *on line*, token pulsa listrik, pulsa hp dan *transfer* uang. Dilihat dari penjelasan diatas Unit Usaha Rekanan paling kecil kontribusinya akan tetapi peneliti memilih Unit Usaha Perdagangan untuk di teliti, karena Unit Usaha Rekanan tidak ada keterikatan terhadap anggota, serta hanya memanfaatkan peluang pendapatan koperasi dan pendapatannya masih belum mencapai target Koperasi.

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.

Seperti diketahui, jumlah anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” per 31 Desember 2018 adalah 605 orang sebeumnya tahun 2017 sebanyak 583. Dengan demikian telah terjadi peningkatan sebanyak 3,8%. Dengan meningkatnya jumlah orang tersebut, Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” di tungtut untuk meningkatkan pelayanan Unit Usaha Perdagangan agar dapat memenuhi kebutuhan para anggotanya. Sebaliknya, anggota di tuntut berkomitmen untuk berpartisipasi meningkatkan transaksi pembelian dan juga memanfaatkan pelayanan yang telah di sediakan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia”. Namun sampai saat ini Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” belum mampu mengatasi kesulitan mendasar, yaitu masalah rendahnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di Unit Usaha Perdagangan. Partisipasi anggota ini dirasa belum optimal dalam memanfaatkan pelayanan yang telah di berikan koperasi, karena anggota masih membeli kebutuhan-kebutuhan sehari-harinya tidak hanya dikoperasi,

melainkan ada beberapa anggota yang membeli kebutuhannya di luar Unit Usaha Perdagangan. Berikut data jumlah anggota yang berpartisipasi di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya

Tabel 1.1 Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Usaha Perdagangan Tahun 2014 – 2018.

Tahun	Jumlah Anggota / orang	Partisipasi		Persentase % anggota aktif
		Anggota Aktif / orang	Anggota tidak Aktif / Orang	
2014	462	290	172	62.77
2015	485	332	153	68.45
2016	542	369	173	68.08
2017	583	362	221	62.09
2018	605	305	300	50.41

Sumber : Laporan RAT Periode 2014-2018.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan koperasi di tahun 2017 sebesar 62% dan 38% anggota lainnya masih belum berpartisipasi dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan, sedangkan anggota yang aktif dalam berpartisipasi dan pemanfaatan pelayanan pada tahun 2018 sebesar 50% dan 50% anggota belum berpartisipasi dalam unit usaha perdagangan KPRI Mulia Majalaya. Dilihat dari data tahun 2018 Unit Usaha Perdagangan 50% tidak berpartisipasi, dapat dikatakan setengah dari anggota Koperasi tidak berpartisipasi. Masih belum optimalnya partisipasi anggota koperasi diperkuat dengan data pendapatan koperasi Unit Usaha Perdagangan.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Omzet Pembelian Anggota dan Non Anggota Yang Berpartisipasi di Unit Usaha Perdagangan Tahun 2014-2018.

Tahun	Jumlah Anggota Aktif / Orang	Omzet real Pembelian Anggota / Tahun "a" (Rp)	%	Jumlah Non Anggota / Orang	Omzet real Pembelian Non Anggota / Tahun "b" (Rp)	%	Omzet real pembelian anggota dan non anggota/tahun (Rp)
2014	290	1.174.520.880	75.7	93	376.661.120	24.3	1.551.182.000
2015	332	1.304.628.528	69.5	146	573.724.472	30.5	1.878.353.000
2016	369	1.128.480.228	57.2	276	844.067.772	42.8	1.972.548.000
2017	362	1.705.119.912	85.0	64	301.460.088	15.0	2.006.580.000
2018	305	2.032.504.929	85.0	54	359.853.332	15.0	2.392.358.261

Sumber: Laporan RAT 2014-2018.

Dilihat dari Table 1.2 di atas pendapatan omzet pada tahun 2018 sebesar 15% didapatkan dari partisipasi non anggota, dan pendapatan dari anggota 85% hal ini menunjukkan bahwa anggota masih ada yang tidak berpartisipasi terhadap Unit Usaha Perdagangan. Diperkirakan jika semua anggota koperasi berpartisipasi terhadap unit usaha perdagangan, maka dapat dilihat dari data sebagai berikut.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Target Pencapaian Omzet Pembelian Anggota Yang Berpartisipasi Unit Usaha Perdagangan Tahun 2014-2018.

Tahun	Jumlah Anggota Aktif / Orang	Omzet real anggota dan non anggota / Tahun "a" (Rp)	Omzet pembelian anggota / Bulan (Rp)	Perkiraan Pembelian Anggota / Tahun "b" (Rp)	Kesenjangan % ($\frac{a}{b} \times 100\%$)
2014	290	1.551.182.000	337.506	3.480.000.000	44,6
2015	332	1.878.353.000	327.467	3.840.000.000	48,9
2016	369	1.972.548.000	254.851	4.428.000.000	44,5
2017	362	2.006.580.000	392.523	4.344.000.000	46,2
2018	305	1.950.930.000	452.862	3.660.000.000	53,3

Sumber :Laporan RAT 2014-2018.

Berdasarkan Tabel 1.3 perkiraan pembelanjaan anggota masih jauh dilihat dari persentasi kesenjangan yang yang tertinggi 53%, kondisi rendahnya kesenjangan diduga karena pelayanan yang belum optimal dan belum sesuai dengan

pelaksanaannya sehingga masih ada anggota yang tidak berpartisipasi. Pendapatan pada tahun 2017 sebesar Rp. 2.006.580.000,- dan mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebesar Rp. 2.392.358.261,- jumlah ini dibantu oleh non anggota, masih belum mencapai rencana pendapatan tahunan koperasi, serta terdapat penurunan partisipasi jumlah anggota yang memanfaatkan Unit Usaha perdagangan. Dari survey pendahuluan dan wawancara terhadap pengurus koperasi bahwa pembelaan anggota terhadap unit usaha perdagangan itu bisa lebih dari Rp. 500.000,- Karena dari 5 sumber menyatakan bahwa dilihat dari jumlah kebutuhan dan jumlah uang yang dibelanjakan perbulannya mencapai kurang lebih Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 perorang, Sedangkan yang terjadi di lapangan anggota hanya berbelanja kurang lebih Rp. 500.000 perorang disetiap bulannya, diduga ada beberapa yang menjadi kendala pelayanan di Unit Usaha Perdagangan diantaranya, anggota menyatakan barang yang disediakan koperasi tidak lengkap seperti di toko non koperasi, harga yang diberikan koperasi tidak stabil dibandingkan di non koperasi, bahkan ada sebagian yang menyatakan persediaan yang disediakan koperasi tidak banyak karena pelayanan yang ada di Unit Usaha Perdagangan kurang menarik minat anggota untuk lebih sering bertransaksi atau berbelanja, sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan transaksi dan partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya.

Melihat fenomena yang terjadi, maka untuk mengetahui permasalahan lebih jelas perlu kiranya dilakukan penelitian agar dapat diketahui dengan pasti bagaimana pelayanan yang dilakukan, bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Usaha Perdagangan, upaya perbaikan meningkatkan

partisipasi anggota, pelayanan apa saja yang harus dilakukan Unit Usaha Perdagangan. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang menyebabkan penurunan partisipasi anggota tersebut diharapkan dapat dicari solusi yang tepat sehingga dapat mengatasi permasalahan dan dapat meningkatkan partisipasi anggota di masa mendatang.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan pada latar belakang maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN UNIT USAHA PERDAGANGAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”** Studi kasus pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia RSUD Majalaya Kabupaten. Bandung Jawa Barat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka masalahnya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Usaha Perdagangan.
3. Upaya perbaikan pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

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

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelayanan yang diberikan Unit Usaha Perdagangan kepada anggota.
2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Usaha Perdagangan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI Mulia RSUD Majalaya.
3. Upaya perbaikan pelayanan yang harus dilakukan KPRI Mulia agar partisipasi anggota sebagai pemilik dan sebagai pelanggan meningkat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

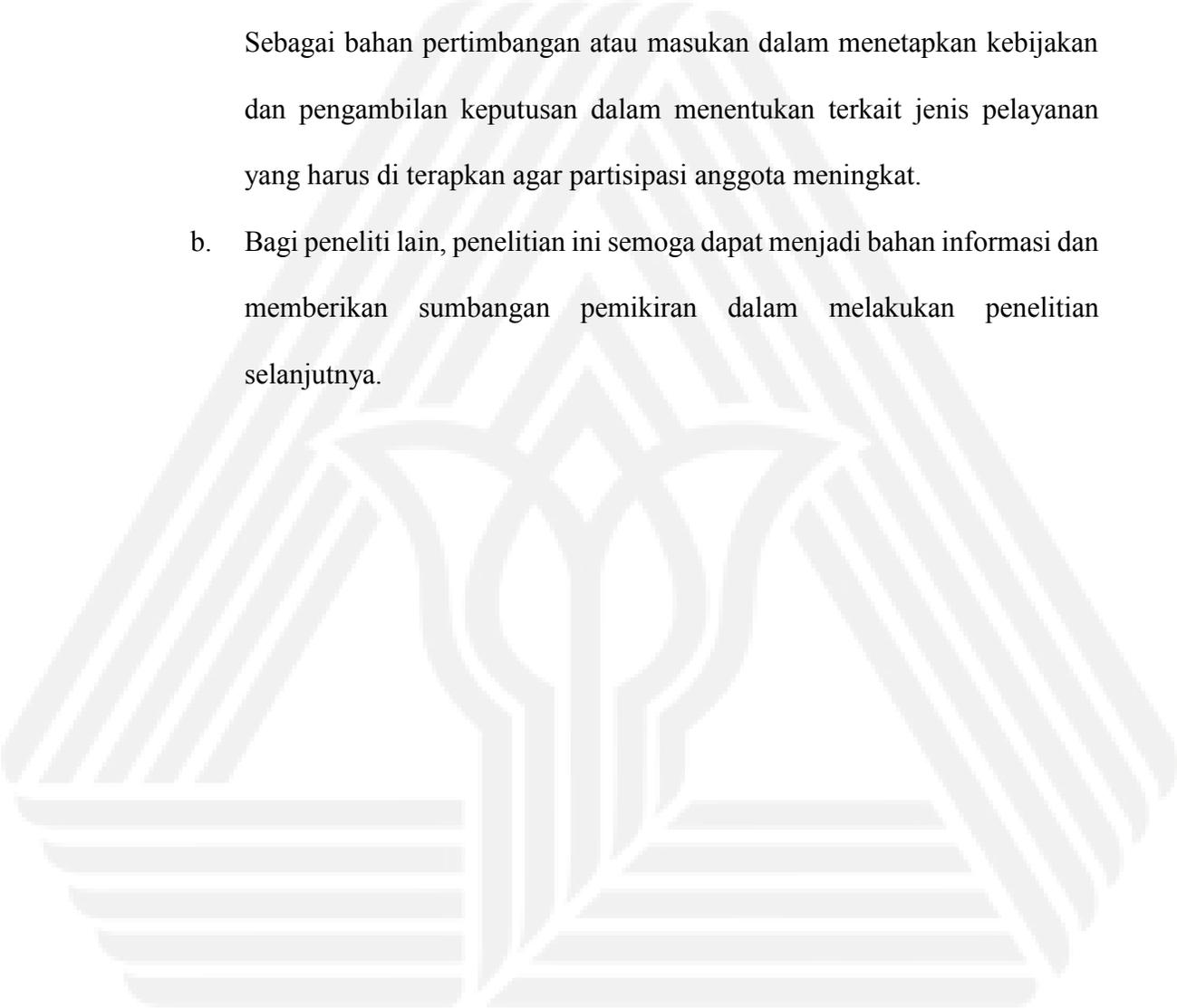
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan menjadi masukan bagi pihak-pihak tertentu terutama bagi pengembangan ilmu manajemen koperasi dalam menginformasikan data yang berkaitan dengan partisipasi anggota dalam berkoperasi.

Aspek Guna Laksana

- a. Bagi pengurus atau pengelola koperasi

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam menetapkan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam menentukan terkait jenis pelayanan yang harus di terapkan agar partisipasi anggota meningkat.

- b. Bagi peneliti lain, penelitian ini semoga dapat menjadi bahan informasi dan memberikan sumbangan pemikiran dalam melakukan penelitian selanjutnya.



IKOPIN