

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

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. Salah satu usaha yang turut berperan aktif dalam pembangunan perekonomian di Indonesia adalah koperasi.

Koperasi disebut sebagai gerakan ekonomi rakyat, karena di dalam Koperasi kemakmuran masyarakat bersama yang lebih diutamakan. Dengan pernyataan tersebut maka bisa dikatakan keberadaan koperasi sangat penting dalam menumbuh kembangkan potensi ekonomi rakyat. Koperasi berperan untuk memberikan kesejahteraan misalnya kontribusinya dalam menciptakan lapangan pekerjaan untuk meringankan beban pemerintah dalam hal menangani tenaga kerja yang semakin meningkat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 3 disebutkan bahwa:

“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”

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa tujuan dari koperasi adalah untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada

umumnya, selain itu koperasi merupakan sebagai salah satu perwujudan sistem perekonomian bangsa harus ditunjang dengan pengelolaan organisasi secara berkesinambungan. Pembangunan koperasi juga diarahkan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang didukung oleh jiwa dan semangat yang tinggi dalam mewujudkan demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Sementara menurut Ramudi Ariffin (2003:21) secara universal tujuan koperasi dirumuskan sebagai *promote to members* (mempromosikan anggota). Mempromosikan anggota ialah memperbaiki atau meningkatkan keadaan ekonomi anggota. Hal tersebut dapat diperoleh anggota karena koperasi melayani mereka dalam kedudukan sebagai pelanggan koperasi. Dalam sistem koperasi, peningkatan kesejahteraan anggota tidak hanya bersumber dari pembagian laba, melainkan dampak langsung atau tidak langsung dan berbagai layanan yang dilaksanakan oleh koperasi pada setiap harinya. Promosi anggota dalam koperasi dapat di aplikasikan dalam Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) dan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL). Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota koperasi pada saat terjadinya transaksi antara anggota dengan koperasi. Sebagai contoh pada unit simpan pinjam manfaat ekonomi langsung berupa rendahnya suku bunga pinjaman jika dibandingkan dengan non koperasi dan pada unit waserda berupa lebih terjangkaunya harga beli yang ditawarkan oleh koperasi. Manfaat ekonomi tidak langsung (METL) adalah manfaat ekonomi yang diterima anggota koperasi setelah adanya tenggang waktu dari transaksi yang dilakukan anggota berupa penerimaan bagian dari sisa hasil usaha (SHU). Di

Kabupaten Bandung lebih tepatnya di Desa Jambudipa Kecamatan Cisarua terdapat sebuah koperasi, yaitu Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti dengan nomor badan hukum No. 7062/BH/PAD/518-Kop/XI/2010 Tanggal 25 November 2010. KUD Sarwa Mukti didirikan pada tahun 1976 yang pada awalnya didirikan sebagai wadah kelompok tani yang menampung hasil pertanian, khususnya sayur mayur. Sebagai realisasi maka terbentuk Badan Usaha Unit Desa (BUUD) yang menjadi cikal bakal dari KUD Sarwa Mukti. Berdasarkan Impres Nomor 2 Tahun 1978, maka Badan Usaha Unit Desa (BUUD) Kecamatan Cisarua berubah menjadi KUD Sarwa Mukti.

Dalam menjalankan usahanya, KUD Sarwa Mukti mengelola empat unit usaha, yaitu:

1. Unit Sapi Perah/ Produksi Susu
2. Unit Produksi Mako / Konsentrat
3. Unit Waserda
4. Unit Usaha Simpan Pinjam (USP)

Adapun data pendapatan usaha KUD Sarwa Mukti adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Pendapatan Usaha KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018

No.	Tahun	Pendapatan (Rp)	Perkembangan (%)
1	2014	12.557.003.210,24	-
2	2015	10.221.869.869,09	(22,84)
3	2016	10.601.159.970,30	3,57
4	2017	15.543.231.291,00	31,79
5	2018	22.498.220.039,00	30,91

Sumber : Laporan RAT Tahun 2014-2018

**Tabel 1. 2 Perkembangan Volume Usaha Unit- unit KUD Sarwa Mukti
Tahun 2014-2018**

No	Tahun	Pendapatan Unit Sapi Perah (Rp)	Pendapatan Unit Produksi Mako (Rp)	Pendapatan Unit Waserda (Rp)	Pendapatan Unit Simpan Pinjam (Rp)
1	2014	11.421.857.582	154.755.000	193.842.000	284.257.684,61
2	2015	9.672.073.800	18.497.000	140.828.600	221.445.667,48
3	2016	10.152.461.746	-	81.005.500	350.197.533,72
4	2017	14.938.120.746	-	354.345.850	250.608.930,73
5	2018	21.770.262.225	-	515.813.300	411.446.469,00

Sumber : Laporan RAT Tahun 2014-2018

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa, pendapatan usaha koperasi cenderung mengalami kenaikan. Salah satu unit usaha yang juga memiliki andil dalam pendapatan koperasi adalah Unit Waserda. Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Unit Waserda adalah unit usaha yang mengalami fluktuasi. Unit usaha ini didirikan pada tahun 1987 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota KUD Sarwa Mukti dan masyarakat sekitarnya. Unit waserda sampai saat ini hanya diprioritaskan pada pengadaan kebutuhan pangan/sembako, sedangkan mengenai sandang hanya sebagai pelengkap dan pelaksanaanya disesuaikan dengan kebutuhan anggota KUD Sarwa Mukti. Untuk melihat perkembangan partisipasi anggota pada tiap-tiap unit KUD Sawra Mukti dapat dilihat pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Perkembangan Partisipasi Unit-unit KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018

No	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Partisipasi Anggota Unit Sapi Perah (Orang)	Partisipasi Anggota Unit Produksi Mako (Orang)	Partisipasi Anggota Unit Waserda (Orang)	Partisipasi Anggota Unit Simpan Pinjam (Orang)
1	2014	461	461	145	152	390
2	2015	349	349	138	135	278
3	2016	348	348	-	96	296
4	2017	369	369	-	145	341
5	2018	597	597	-	170	438

Sumber: Laporan RAT Tahun 2014-2018

Tabel 1.3. menunjukkan bahwa Unit Waserda merupakan unit yang memiliki jumlah partisipasi anggota sebagai pelanggan paling rendah jika dibandingkan dengan unit-unit usaha yang lainnya. Berikut adalah tabel perkembangan volume usaha Unit Waserda KUD Sarwa Mukti.

Tabel 1. 4 Perkembangan Volume Usaha Unit Waserda KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018

No.	Tahun	Penjualan (Rp)	Perkembangan (%)
1	2014	193.842.000	-
2	2015	140.828.600	(37,64)
3	2016	81.005.500	(73,85)
4	2017	354.345.850	77,13
5	2018	515.813.300	31,30

Sumber : Laporan RAT Tahun 2014-2018

Dari Tabel 1.4 memperlihatkan bahwa volume usaha Unit Waserda mengalami fluktuasi. Dapat dilihat bahwa di tahun 2015 penjualan Unit Waserda mengalami penurunan sebesar 37,64% dari tahun 2014 dan pada tahun 2016

penjualan Unit Waserda mengalami penurunan lagi sebesar 73,85%. Namun pada tahun 2017 koperasi mengalami kenaikan yang signifikan sebanyak 77,13% juga pada tahun 2018 koperasi mengalami kenaikan lagi sebesar 131,30%. Kenaikan tersebut dikarenakan adanya kenaikan jumlah anggota yang signifikan pada KUD Sarwa Mukti pada tahun 2017 dan 2018 seperti pada Tabel 1.5

Tabel 1. 5 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Waserda KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018

No.	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Perkembangan Jumlah Anggota (%)	Partisipasi Anggota (Orang)	Partisipasi Anggota (%)
1	2014	461	-	152	32.97
2	2015	349	(32,09)	135	38.68
3	2016	348	0,29	96	27.59
4	2017	369	5,69	145	39.30
5	2018	597	38,19	170	28.48

Sumber : Laporan RAT Tahun 2014-2018

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah anggota mengalami fluktuasi namun cenderung naik. Pada tahun 2015 jumlah anggota mengalami penurunan sebanyak 32,09%. Namun pada tahun 2016-2017 jumlah anggota koperasi mengalami peningkatan sebanyak masing-masing 0,29% dan 5,69% dan mengalami kenaikan jumlah anggota dengan signifikan sebesar 38,19%. Namun meningkatnya jumlah anggota tidak diiringi dengan meningkatnya jumlah partisipasi anggota. Pada tahun 2014 dengan total anggota sebanyak 461 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 152 orang atau 32,97 % dari total keseluruhan anggota. Pada tahun 2015 dengan total anggota sebanyak 349 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 135 orang atau 38,68 % dari total

keseluruhan anggota. Pada tahun 2016 dengan total anggota sebanyak 348 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 96 orang atau 27,95 % dari total keseluruhan anggota. Pada tahun 2017 dengan total anggota sebanyak 369 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 145 orang atau 39,30 % dari total keseluruhan anggota. Pada tahun 2018 dengan total anggota sebanyak 597 orang, anggota yang berpartisipasi hanya sebanyak 170 orang atau 28,48 % dari total keseluruhan anggota. Dengan jumlah partisipasi anggota kurang dari 40% setiap tahunnya menunjukkan bahwa anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan belum melakukan partisipasi penuh.

Partisipasi anggota dalam melakukan transaksi pada Unit Waserda merupakan bentuk kontribusi anggota akan perkembangan koperasi khususnya perkembangan kelancaran unit waserda. Mengacu pada hasil wawancara kepada pengurus mengenai sejarah unit waserda, peneliti mendapatkan informasi bahwa awal mula pendirian unit waserda merupakan inisiatif pengurus yang kemudian disetujui oleh anggota pada Rapat Anggota. Hal ini bertolak belakang dengan keadaan unit waserda saat ini yang menunjukkan bahwa anggota tidak berpartisipasi penuh pada unit usaha tersebut, hal ini terbukti pada Tabel 1.5.

Anggota dalam organisasi koperasi memiliki peran ganda yaitu sebagai pemilik dan pelanggan (pengguna jasa koperasi). Peran ganda tersebut menunjukkan bahwa yang melakukan kerjasama atau kegiatan usahanya adalah anggotanya baik yang mengelola, bertransaksi maupun yang memanfaatkan hasil usahanya.

Melalui survei awal kepada anggota, diperoleh data berupa keluhan-keluhan terhadap pelayanan unit waserda seperti:

1. Pelayanan kurang baik karena kurang lengkapnya produk yang ditawarkan.
2. Tidak adanya perbedaan harga antara koperasi dan non-koperasi; dan
3. Kurang cepat dan kurang tanggapnya tindakan karyawan saat anggota membutuhkan bantuan.

Anggota lebih tertarik untuk melakukan transaksi atau melakukan pembelian di luar koperasi karena produk yang ditawarkan lebih lengkap dan cepatnya karyawan dalam merespon ketika bertransaksi. Rendahnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi di Unit Waserda diduga ada kaitannya dengan pelayanan, maka dari itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Hal ini penting untuk mengetahui dengan pasti apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda ada kaitannya dengan rendahnya partisipasi anggota sehingga dapat dicari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang ada, peneliti bermaksud menganalisis hal-hal yang membuat anggota menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti, maka peneliti mengajukan sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti Kecamatan Cisarua Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)”**

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti?
2. Bagaimana penilaian antara pelaksanaan (kinerja) dan harapan anggota terhadap pelayanan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi partisipasi anggota Unit Waserda KUD Sarwa Mukti?
4. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota KUD Sarwa Mukti?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi serta memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan unit waserda dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota KUD Sarwa Mukti.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Penerapan Kualitas pelayanan pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti.
2. Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelayanan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti.

3. Faktor-faktor mempengaruhi partisipasi anggota Unit Waserda KUD Sarwa Mukti.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota KUD Sarwa Mukti.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi aspek teoritis maupun bagi aspek guna laksana, yaitu sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Mampu memberikan sumbangan ilmu manajemen, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.
2. Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang melaksanakan penelitian sejenis.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan evaluasi pihak manajemen koperasi perihal strategi pemasaran, terutama dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik guna meningkatkan partisipasi anggota sehingga tujuan KUD Sarwa Mukti tercapai.

IKOPIN