

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berawal dari dampak revolusi industri di Inggris pada tahun 1770, yang memunculkan ide mendirikan suatu badan usaha yang diberi nama Koperasi. Pada saat itu, Inggris memang sedang melakukan revolusi industri besar-besaran, guna menggantikan tenaga manusia dengan mesin. Akibatnya, banyak buruh yang dikenakan PHK (Pemutusan Hubungan Kerja). Guna mencukupi kehidupan sehari-hari, 28 orang yang merupakan buruh di kota Rochdale yang telah diPHK memutuskan untuk melakukan kerjasama, dan membentuk Koperasi pada tahun 1844 yang diberi nama Koperasi Rochdale. Tak disangka, Koperasi tersebut mampu bertahan dan berkembang secara bertahap.

Tidak hanya di Inggris, Koperasi pun berkembang di Perancis yang digagas oleh Charles Fourier, Louis Blanc dan Ferdinand Lasalle pada tahun 1848, di Jerman F.W. Raiffeisen sebagai pelopor yang merupakan walikota di Flammersfield. Hingga akhirnya Koperasi didirikan di Indonesia tepatnya di Leuwiliang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat pada tahun 1895 oleh Raden Ngabei Ariawiriaatmadja, seorang Patih Purwokerto. Indonesia sendiri merupakan tempat yang tepat bagi Koperasi untuk tumbuh dan berkembang sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat 1 yang berbunyi “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”. Indonesia mengenal setidaknya tiga bentuk badan usaha, yakni Koperasi, BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan BUMS (Badan Usaha Milik

Swasta). Koperasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian 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.”

Pada pengertian Koperasi di atas, menggambarkan dengan jelas bahwa Koperasi merupakan suatu bentuk badan usaha yang sejalan dengan sistem perekonomian di Indonesia karena melandaskan kegiatan usahanya berdasarkan asas kekeluargaan.

Indonesia sendiri merupakan negara dengan jumlah Koperasi terbanyak di dunia. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah menyatakan bahwa jumlah Koperasi di Indonesia yang terdaftar pada bulan Desember 2017 mencapai 153.171 unit dengan jumlah anggota aktif sebanyak 26,53 juta orang. Dari sekian banyak Koperasi yang tercatat, salah satu daerah yang pesat dalam perkembangan Koperasinya yaitu di Provinsi Jawa Barat. Hingga kini, Koperasi di Jawa Barat mencapai lebih dari 25.000 Koperasi. Salah satu Koperasi yang masih kokoh berdiri yaitu Koperasi Serba Usaha Cilengkrang (KSU Cilengkrang).

KSU Cilengkrang didirikan pada tanggal 10 Mei 1950. Koperasi ini terletak di Jl. Cilengkrang 1 nomor 62 RT 03/04 Kelurahan Cilengkrang, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pengurus, Bapak H. Omo Tasmu, diceritakan bahwa pada saat dahulu, ketika Koperasi ini belum didirikan, warga sekitar Cilengkrang mengalami kesulitan dari segi ekonomi. Namun sejak adanya Koperasi, banyak warga yang merasa terbantu.

Bahkan mayoritas sudah memiliki rumah sendiri. Berikut merupakan data keanggotaan KSU Cilengkrang lima tahun terakhir;

Tabel 1. 1

Pertumbuhan Anggota KSU Cilengkrang Kota Bandung Tahun

Keterangan	Tahun (Orang)				
	2013	2014	2015	2016	2017
Anggota masuk	223	100	112	102	70
Anggota Keluar	46	42	46	62	116
Jumlah	1.130	1.188	1.254	1.294	1.248

Sumber: Laporan RAT KSU Cilengkrang tahun buku 2017

Terlihat pada data di atas, pertumbuhan anggota mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Jumlah anggota masuk terbanyak ada pada tahun 2013 dengan 223 orang, sedangkan jumlah anggota yang keluar terbanyak ada pada tahun 2017 sebanyak 116. Jumlah keseluruhan anggota pada tahun 2016 merupakan tertinggi dengan 1.294 orang. Menurut keterangan Pengurus, terdapat 117 orang anggota pasif di tahun 2017 (Sama sekali tidak berkontribusi pada Koperasi baik sebagai pemilik maupun pelanggan). Dan banyak juga anggota yang tidak memanfaatkan pelayanan koperasi dengan optimal.

KSU Cilengkrang sendiri memiliki dua unit usaha yaitu Unit Waserda dan Unit Simpan Pinjam. Unit Waserda merupakan unit yang menjual kebutuhan sehari-hari anggota seperti sembako, peralatan masak dan lain-lain. Bagi anggota yang membeli produk di Waserda, dapat membayar secara kredit ataupun tunai. Untuk barang-barang seperti minyak, gula dan kebutuhan sehari-hari lainnya dapat

dibayar kredit dengan tenggat waktu pembayaran selama satu bulan dari waktu pembelian. Sedangkan untuk barang-barang seperti karpet, selimut, kompor, setrika dapat dibayar secara kredit dengan tenggat waktu lima bulan.

Unit Simpan Pinjam sendiri merupakan unit yang menyediakan pelayanan jasa bagi anggota yang ingin menyimpan uang serta juga meminjam. Produk-produk simpanan yang ada di unit ini yaitu simpanan manasuka dan simpanan 12 Juli. Simpanan manasuka merupakan bentuk simpanan dimana anggota dapat menyimpan pada waktu kapanpun dan bisa diambil sewaktu-waktu bila anggota perlu. Simpanan 12 Juli yaitu simpanan yang khusus untuk memperingati hari Koperasi yang jatuh pada tanggal 12 Juli, dan anggota dapat memanfaatkan produk simpanan ini di sepanjang bulan Juli. Bunga simpanan ditentukan per tahun dalam Rapat Anggota Tahunan. Untuk bunga simpanan tahun 2017 sebesar 0,5% per bulan, sedangkan untuk bunga pinjaman sebesar 2% per bulan. Simpanan pokok yang ditetapkan di KSU Cilengkrang sebagai salah satu syarat menjadi anggota yaitu Rp. 50.000 dan Simpanan Wajibnya sebesar Rp. 10.000 per bulan.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan kepada anggota serta observasi langsung, beberapa anggota mengeluhkan mengenai jam operasional Koperasi yang dinilai sebentar yaitu dari pukul 08.00 – 13.00 WIB (Lima jam kerja), ukuran ruangan yang sempit, etalase Waserda yang berdebu dan kurang tertata dengan rapih serta sistem pencatatan yang belum terkomputerisasi. Peneliti menduga, aspek-aspek mengenai kualitas pelayanan di atas dapat berdampak pada partisipasi anggota di KSU Cilengkrang. Definisi dari kualitas menurut Fandy Tjiptono (2005:2) yang kerap dijumpai yaitu:

“(1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

Menurut pengertian kualitas yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono di atas, apabila diambil definisi kualitas yang ketujuh, yakni sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Davis (Huneryeger, 1967,167) dalam Rully Indrawan (2004:55), partisipasi anggota adalah:

“Participation is defined as an individual’s mental and emotional involvement in a group situation that encourages him to contribute to group goals and to share responsibility for them.”

Dari definisi di atas, dapat dipahami bahwa partisipasi merupakan suatu hal yang melibatkan mental serta emosi dari masing-masing individu dalam suatu kelompok, yang dalam hal ini merupakan Koperasi. Partisipasi tersebut dibutuhkan guna mencapai tujuan Koperasi (*member promotion*) serta turut serta bertanggung jawab atas segala hal yang dialami Koperasi. Salah satu unsur yang membuat anggota ingin selalu berpartisipasi yaitu kepuasan yang didapatkan dengan bertransaksi di kedua unit usaha. Salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab baik atau buruknya kepuasan anggota yaitu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data yang didapat mengenai partisipasi anggota pada dua unit usaha, partisipasi anggota masih minim khususnya pada Unit Waserda. Dan untuk

Unit Simpan Pinjam, partisipasi anggota sebagai peminjam pun masih dinilai kurang. Berikut sajian data mengenai partisipasi anggota di dua unit usaha:

Tabel 1. 2

Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di KSU Cilengkrang

Tahun	Unit Waserda		Unit Simpan Pinjam			
	Penjualan (Rp)	N/T	Nominal Simpanan (Rp)	N/T	Nominal Pinjaman (Rp)	N/T
2013	80.073.800	-	2.339.312.026	-	2.120.260.000	-
2014	131.698.400	64,47%	3.358.558.526	43,57%	1.865.510.000	(12,01%)
2015	70.382.500	(46,56%)	5.224.409.897	55,55%	1.671.340.000	(10,41%)
2016	102.160.000	45,15%	5.248.203.367	0,46%	1.399.110.000	(16,29%)
2017	99.174.000	2,92%	5.196.767.267	(0,98%)	1.211.300.000	(13,42%)

Sumber: Laporan RAT KSU Cilengkrang tahun buku 2017

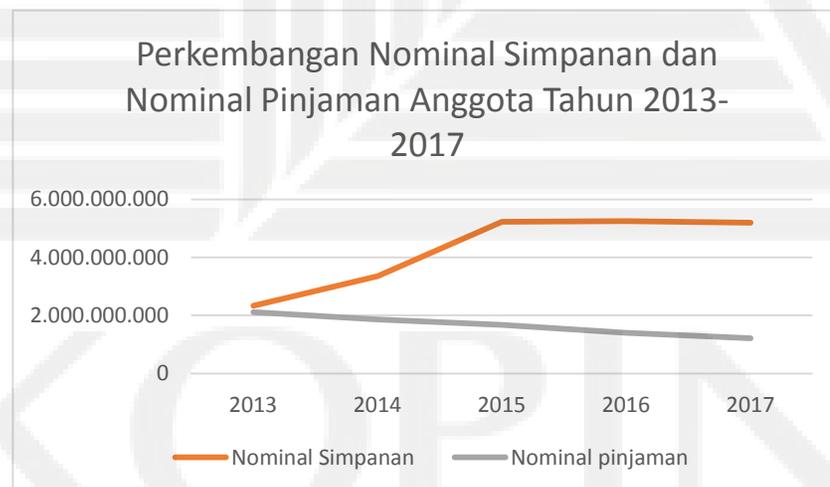
Data di atas menunjukkan bahwa tingkat penjualan di Unit Waserda mengalami fluktuasi dengan angka penjualan terendah ada pada tahun 2015 dengan sebesar Rp. 70.382.500. Untuk nominal simpanan yang dilakukan oleh anggota, tercatat bahwa yang tertinggi terdapat pada tahun 2016 yakni sebesar Rp. 5.248.203.367. Sedangkan nominal pinjaman jauh lebih sedikit dari nominal simpanan yaitu dengan angka tertingginya pada tahun 2013 sebesar Rp. 2.120.260.000. Tingkat penjualan dan nominal simpanan memang jauh jika dibandingkan dengan potensi yang ada. Untuk lebih jelasnya, berikut diagram yang menunjukkan perkembangan dari tingkat penjualan serta nominal simpanan dan pinjaman:



Gambar 1. 1

Perkembangan Penjualan di Unit Waserda Tahun 2013-2017

Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa perkembangan penjualan pada Unit Waserda berfluktuasi dengan tingkat penjualan tertinggi di tahun 2014 dan yang terendah pada tahun 2015.



Gambar 1. 2

Perkembangan Nominal Simpanan dan Nominal Pinjaman Anggota Tahun 2013-2017

Pada gambar 1.2 dapat dilihat perkembangan nominal simpanan dan pinjaman pada lima tahun terakhir, di mana nominal simpanan mengalami peningkatan tiap tahunnya sedangkan nominal pinjaman selalu mengalami penurunan.

Tentunya partisipasi anggota sangat diperlukan dalam hal pengembangan Koperasi. Peranan anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan tidak bisa dipisahkan. Karena hal tersebut merupakan suatu kesatuan yang mutlak. Upaya-upaya terus dilakukan oleh pihak KSU Cilengkrang guna meningkatkan partisipasi anggota, salah satunya dengan menyediakan pelayanan yang prima. Berdasarkan fenomena yang ada di Unit Simpan Pinjam KSU Cilengkrang, peneliti tertarik membahas kualitas pelayanan sebagai variabel yang memiliki peran penting dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Simpan Pinjam dan Unit Waserda KSU Cilengkrang. Maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan partisipasi anggota, sebaiknya diperhatikan dengan baik, sebagaimana fenomena yang terdapat pada KSU Cilengkrang. Maka berikut ini adalah masalah-masalah yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan di KSU Cilengkrang.
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSU Cilengkrang.

3. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh KSU Cilengkrang.
4. Upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh KSU Cilengkrang dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan fenomena yang didapati di KSU Cilengkrang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui;

1. Partisipasi anggota sebagai pelanggan di KSU Cilengkrang.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSU Cilengkrang.
3. Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan pelayanan yang diberikan oleh KSU Cilengkrang.
4. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh KSU Cilengkrang dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Penulis

Membantu meningkatkan keterampilan dalam memahami dan memecahkan permasalahan yang ada pada koperasi.

2. Bagi Institut

Dapat menjadi referensi untuk pembelajaran perihal perkoperasian khususnya yang berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi kepada anggotanya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian bagi koperasi yaitu agar bisa menjadi dasar pertimbangan untuk pengambilan keputusan guna mengembangkan KSU Cilengkrang ke depannya terutama dalam segi upaya meningkatkan pelayanan serta partisipasi anggota sebagai pelanggan.

IKOPIN