

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi sebagai salah satu bagian perekonomian dari suatu negara, bisa menjadi kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Koperasi bisa menjadi tumpuan umum utama dalam membangun perekonomian, koperasi dalam kedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat (1) mempunyai fungsi dan peran penting dalam upaya membantu untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur. Koperasi pada dasarnya adalah pembentukan badan usaha yang bertujuan untuk menggalang kerjasama guna mencapai tujuan yang sama.

Perkoperasian menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa:

”Koperasi 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”.

Prinsip-prinsip koperasi mengacu kepada pengertian koperasi tersebut secara eksplisit dinyatakan bahwa koperasi melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi. Prinsip koperasi merupakan pedoman kerja bagi koperasi dalam melakukan setiap usaha yang dilakukannya.

Koperasi memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat. Pembentukan badan usaha koperasi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa bagi para anggota, baik yang bersifat individual maupun kelompok. Selain itu gagal atau berhasilnya suatu koperasi tidak lepas dari partisipasi seluruh anggota. Dengan demikian partisipasi anggota dalam koperasi diibaratkan darah dalam tubuh manusia, karena pada kenyataannya untuk mempertahankan diri, pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi tergantung pada partisipasi anggota-anggota koperasi dalam memanfaatkan layanan yang ada pada koperasi.

Partisipasi merupakan peran serta anggota dalam mengawasi jalannya usaha, permodalan dan menikmati keuntungan usaha serta keterlibatan anggota dalam mengevaluasi hasil-hasil kegiatan koperasi. Tanpa adanya partisipasi anggota, koperasi tidak akan ada artinya, dan tidak akan bekerja secara efektif dan efisien.

Primer Koperasi Darma Putra Lang-lang Bhuwana adalah koperasi fungsional dan organisasi berbadan hukum yang bersifat gotong royong, merupakan badan usaha organik yang berupaya membantu dalam meningkatkan kesejahteraan anggota Yonzipur 9 beserta keluarganya. Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana memiliki unit usaha di antaranya:

1. Unit Simpan Pinjam (USIPA)
2. Unit Toko (Zmart)
3. Unit Kerjasama Bidang Jasa
4. Unit Kerjasama Bidang Usaha

Usaha Simpan Pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Unit Usaha Simpan Pinjam, dalam kurun waktu 2017 telah memberikan pinjaman kepada anggota baik bersifat permodalan, ataupun untuk kebutuhan keluarga. Sedangkan Unit Toko telah memperbanyak komoditas barang-barang kebutuhan pokok untuk kepentingan anggota yang dijual secara eceran, tunai maupun kredit. Lalu unit kerjasama bidang jasa, unit ini menyediakan perbaikan atau servis kendaraan serta menyediakan kredit kendaraan bermotor yang bekerja sama dengan beberapa dealer, Unit bidang usaha untuk memenuhi kebutuhan anggota dan keluarganya.

Setelah dilakukan observasi dari keempat unit usaha yang dijalankan oleh Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana, Unit Toko Zmart yang paling rendah partisipasinya, Padahal biaya pengelolaan Unit Toko Zmart lebih besar jika dibandingkan dengan Unit Simpan Pinjam, Unit Kerjasama bidang jasa dan Unit Kerjasama Bidang Usaha (Depot isi ulang galon), berdasarkan hal tersebut maka penelitian difokuskan pada Unit Toko Zmart.

Kegiatan usaha Toko Zmart ini selain menyediakan barang-barang untuk memenuhi kebutuhan pokok para anggota yang semakin lama semakin bertambah, juga menyediakan alat serta barang perlengkapan atribut Satuan Yonzipur 9. Khusus di Unit Toko Zmart pelayanan kepada anggota harus lebih ditingkatkan agar partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan diberikan sangat baik, sehingga target volume usaha dapat tercapai. Seperti diketahui, jumlah anggota Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana per 31 Desember 2017 adalah 643 orang dan

sebelumnya tahun 2016 sebanyak 608 orang. Dengan demikian telah terjadi peningkatan sebanyak 35 orang. Dengan penambahan jumlah anggota tersebut, Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana dituntut untuk meningkatkan pelayanan, khususnya Unit Toko Zmart agar dapat memenuhi kebutuhan para anggotanya. Sebaliknya, anggota dituntut berkomitmen untuk berpartisipasi memanfaatkan pelayanan yang telah disediakan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana. Namun sampai saat ini Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana belum mampu mengatasi kesulitan mendasar, yaitu masalah rendahnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di Unit Toko Zmart.



IKOPIN

Tabel 1.1. Rencana Realisasi dan Partisipasi Anggota Pada**Unit Toko Zmart Tahun 2012-2016**

Tahun	Penjualan (Rp)	Anggota Aktif	Transaksi Anggota	Nilai Transaksi / Tahun (Rp)	Nilai Transaksi / Bulan (Rp)
2013	1.949.121.870	639	324	6.015.808	501.317
2014	2.264.758.855	635	372	6.088.061	507.338
2015	2.382.189.841	614	361	6.598.864	549.905
2016	2.776.824.225	608	437	6.354.289	529.524
2017	2.431.039.646	643	457	5.319.562	443.297

Sumber : Laporan RAT Periode 2013-2017

Berdasarkan Tabel 1.1. Anggota sebagai responden menyatakan bahwa rata-rata uang yang dibelanjakan untuk keperluan barang kebutuhan sehari-hari adalah Rp.1.000.000 – Rp.1.500.000. Ternyata setelah dihitung, dalam realisasinya rata-rata uang yang dibelanjakan di Toko Zmart perbulan kurang lebih Rp 500.000, yang berarti pemenuhan kebutuhan pokok anggota bukan hanya di koperasi saja tetapi juga di non koperasi. Ketika ditanyakan lebih lanjut apakah barang kebutuhan yang dibeli adalah semua dari koperasi atau tidak, ternyata semua menjawab tidak dari koperasi saja. Hal tersebut berarti partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan koperasi belum maksimal.

Mengacu pada hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa lokasi toko menurut anggota sudah cukup strategis karena berada ditengah lingkungan Yonzipur 9. Kelengkapan produk yang dianggap sudah mencukupi kebutuhan anggota namun waktu operasional toko dirasa masih belum sesuai dengan keinginan anggota karena jam kerja anggota dengan jam operasional toko. Kondisi

yang diduga menjadi faktor penyebab rendahnya partisipasi anggota di Unit Toko Zmart adalah belum optimalnya atau belum sesuai pelaksanaan pelayanan yang ada. Pelayanan yang ada dianggap kurang menarik minat anggota untuk lebih sering bertransaksi atau berbelanja, sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan transaksi dan partisipasi anggota.

Unit Toko Zmart perlu mengetahui langkah-langkah yang tepat untuk mengupayakan peningkatan partisipasi belanja anggota dengan memperhatikan kondisi-kondisi yang mempengaruhi partisipasi belanja anggota. Langkah-langkah tersebut berhubungan dengan pelayanan yang diberikan, yaitu dari unsur yang menyangkut pelayanan kualitas yang baik, lokasi toko yang mudah dijangkau oleh anggota, suasana toko yang dapat memberikan kenyamanan, area parkir bagi kendaraan, serta pramuniaga toko dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menerapkan 5S (salam, senyum, sapa, sopan, dan santun). Apabila langkah-langkah tersebut dinilai baik oleh anggota, setidaknya akan mempengaruhi anggota dalam melakukan sebuah pembelian. Langkah-langkah yang dilakukan oleh Unit Toko Zmart diharapkan dapat mendorong pembelian anggota terhadap produk yang ditawarkan. Karena apabila pembelian anggota meningkat maka berarti akan meningkat partisipasi belanja anggota di Unit Toko Zmart.

Melihat kondisi tersebut, maka untuk mengetahui permasalahan ini lebih jelas lagi perlu kiranya dilakukan penelitian agar dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor penyebab terjadi kurang maksimalnya partisipasi anggota di Unit Toko Zmart. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya

partisipasi anggota tersebut diharapkan mendapat solusi yang tepat sehingga mampu mengatasi permasalahan dan bisa meningkatkan partisipasi anggota di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana kepada anggota sebagai pelanggan.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.
3. Upaya yang harus dilakukan Unit Toko Zmart untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

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

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana kepada anggota sebagai pelanggan.
2. Tanggapan anggota terhadap pelayanan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.
3. Upaya yang harus dilakukan Unit Toko Zmart untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan di antaranya:

1. 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.
2. Aspek Guna Laksana bagi pengurus atau pengelola koperasi
Sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam menetapkan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam menentukan terkait jenis pelayanan yang harus diterapkan agar partisipasi anggota meningkat.
3. Bagi peneliti lain, penelitian ini semoga dapat menjadi bahan informasi dan memberikan sumbangan pemikiran dalam melakukan penelitian selanjutnya.