

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, perkembangan usaha di Indonesia dan di luar negeri mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pesatnya perkembangan ekonomi di diikuti dengan adanya kebutuhan masyarakat dalam hal ekonomi. Dalam hal ini, ada tiga badan usaha yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Koperasi sebagai salah satu badan usaha yang berperan penting bagi perekonomian di Indonesia memiliki fungsi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melandaskan kegiataannya pada prinsip koperasi. Koperasi sebagai sistem sosial merupakan gerakan yang tumbuh berdasarkan kepentingan bersama. Hal ini mengandung makna bahwa dinamika koperasi harus selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan bersama (Kusnadi, 2012:14).

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992,

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”**

Koperasi di Indonesia, anggotanya sebagian besar masih terdiri dari masyarakat yang tingkat ekonomi dan pengetahuannya rendah. Kehadirannya sering dikaitkan dengan sebuah organisasi yang hanya memberi pinjaman pada

anggota, apabila keadaan ini tetap dibiarkan, maka selamanya koperasi akan sulit untuk berkembang. Koperasi justru bisa berkembang pesat di negara maju, sebab masyarakatnya sudah mempunyai anggapan bahwa sebenarnya koperasi merupakan sebuah organisasi modern (Arifin, 2010:9).

Salah satu jenis koperasi berdasarkan bidang usahanya khususnya koperasi konsumsi yaitu koperasi yang menjual barang-barang kebutuhan sehari-hari, selain menjual barang kepada anggota, koperasi juga menjual barang kepada non anggota, Kelebihan koperasi ini adalah jika anggota yang berbelanja kebutuhan maka harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan dengan harga di toko lain. Karena tujuan utama dari koperasi ini adalah mensejahterakan para anggotanya. Koperasi dikatakan mensejahterakan anggota apabila koperasi dapat memuaskan para anggotanya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya adalah dengan menghadirkan unit-unit usaha yang dibutuhkan oleh anggota, salah satunya yaitu unit rekanan. Keberlangsungan unit usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggota dalam mendukung dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan, oleh karena itu keberhasilan usaha koperasi sangat ditentukan oleh partisipasi anggota koperasi. Partisipasi yang ideal dirumuskan Herman Soewardi (1989:396) sebagai berikut:

**“Partisipasi adalah keikutsertaan anggota secara menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijaksanaan arah dan langkah usaha, dalam pengawasan terhadap jalannya usaha, dalam permodalan usaha, dalam memanfaatkan pelayanan usaha dan dalam menikmati sisa hasil usaha.”**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi partisipasi anggota adalah kualitas pelayanan dan nilai anggota (Laila, 2012: 5). Perusahaan yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sekarang sudah menjadi hal yang penting bagi perusahaan.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir, 2010:22). Sedangkan, melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia (Kotler, 2004: 23)

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) RSUD Majalaya Mulia merupakan salah satu koperasi fungsional yang berdiri pada tahun 1999, koperasi ini sudah berbadan hukum dengan nomor badan hukum No.230/BH/518-KOP/V/1999 Beralamat di jalan Cipaku No. 87 Majalaya.

KPRI RSUD Majalaya Mulia merupakan salah satu badan usaha yang diharapkan banyak memberikan manfaat bagi anggotanya, yang mana anggotanya adalah para pegawai RSUD Majalaya. Keanggotaan tersebut dibagi menjadi tiga kategori yaitu :

- a. Anggota aktif penuh yaitu, anggota yang masih aktif melakukan transaksi di KPRI RSUD Majalaya Mulia.
- b. Anggota luar biasa yaitu, anggota yang masih aktif tetapi sudah pensiun sebagai PNS/ Karyawan RSUD Majalaya.
- c. Anggota pasif yaitu anggota yang terdaftar tetapi tidak melakukan kewajibannya membayar simpanan wajib lebih dari satu bulan.

Berikut ini data jumlah anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia 2014-2018

**Tabel 1. 1 Jumlah anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia**

Tahun	Jumlah anggota (orang)	Persentase Kenaikan Anggota
2014	462	-
2015	485	4,97 %
2016	542	17,32%
2017	583	7,56%
2018	605	3,77%

*Sumber : Laporan RAT KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2014-2018*

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2014 sampai 2018 jumlah anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia mengalami kenaikan setiap tahunnya, hal tersebut menunjukkan trend positif dari minat para pegawai rumah sakit untuk bergabung dengan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

KPRI RSUD Majaya mulia juga merupakan koperasi primer yang mempunyai tiga unit usaha yaitu :

1. Unit simpan pinjam

Unit usaha simpan pinjam melayani kegiatan penyimpanan dan pengadaan dana, pada USP KPRI RSUD Majalaya Mulia simpanan diperuntukkan untuk anggota dan non anggota, sedangkan untuk pinjaman hanya diperuntukkan hanya kepada anggota saja.

2. Unit Jasa Rekanan

Unit usaha jasa melayani kegiatan seperti: Pelayanan jasa photo copy, perpanjangan pajak kendaraan, penjualan atribut, pembayaran online BPJS, pulsa, rekening listrik, telepon dan PDAM, penjualan tabung dan refill elpiji dan lain lain.

3. Unit Perdagangan

Unit usaha perdagangan menyediakan barang-barang kebutuhan rumah tangga, Aksesoris, *Fashion*, Elektronik, *Tupperware*, sepatu, dan sandal kulit melalui katalog.

**Tabel 1. 2 Perkembangan Sisa Hasil Usaha**

Tahun	SHU Unit			Jumlah
	Rekanan	Perdagangan	Simpan Pinjam	
<b>2014</b>	16.580.840	52.246.712	148.020.760	216.848.312
<b>2015</b>	21.778.835	62.215.241	210.330.552	294.324.628
<b>2016</b>	28,259,101	101,762,532	333,174,997	463,196,630
<b>2017</b>	18.114.346	103.228.648	354.848.905	476.191.900
<b>2018</b>	23.294.328	114.995.501	457.550.404	595.840.233

Sumber : Tabel perkembangan SHU Setelah pajak (RAT KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2014-2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat dari tahun 2014 sampai 2018, sebagai unit usaha yang dijalankan KPRI RSUD Majalaya Mulia, unit usaha perdagangan memiliki potensi yang besar untuk lebih maju lagi apabila seluruh anggota koperasi ikut berpartisipasi pada unit perdagangan apalagi juga ditambah dengan partisipasi dari non anggota.

Unit perdagangan sebagai salah satu bidang usaha yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat (anggota maupun non anggota).

Akan tetapi, adanya kendala internal seperti sempitnya lahan parkir, membuat penjualan di unit perdagangan koperasi KPRI RASUD Majalaya Mulia tidak stabil. Berikut adalah perkembangan penjualan di unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

**Tabel 1. 3 Perkembangan unit Perdagangan (Dalam Ribuan Rupiah)**

Tahun	Pelanggan		Omzet	Saldo
	Anggota (orang)	Non Anggota (orang)	Penjualan	Piutang
2014	290	93	1.551.182	728.075
2015	332	146	1.878.353	878.464
2016	369	276	1.972.548	1.004.825
2017	362	64	2.006.580	971.207
2018	305	54	2.392.358	1.213.162

Sumber : Laporan RAT KPRI RSUD Majalaya Mulia tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat kita lihat bahwa persentase anggota koperasi yang menjadi pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia dari tahun 2014 sampai tahun 2018 mengalami *fluktuatif* (tidak stabil). Pada tahun 2015 anggota koperasi yang menjadi pelanggan mengalami kenaikan sebesar 5,68% dari tahun 2014. Akan tetapi dari tahun 2016 – 2018 anggota koperasi yang menjadi pelanggan di koperasi ini terus mengalami penurunan, yang terendah

terjadi pada tahun 2018, dimana hampir setengah dari total anggota koperasi yang menjadi pelanggan di unit perdagangan koperasi yaitu 50,41%.

Jika partisipasi anggota semakin menurun dari tahun ke tahun, maka akan berpengaruh buruk pada keberlangsungan KPRI RSUD Majalaya Mulia. Oleh karena itu, sebaiknya Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat anggota kembali ikut berpartisipasi, jika dilihat dari potensi yang dihasilkan oleh unit perdagangan akan sangat maksimal bila seluruh anggota dapat ikut berpartisipasi ditambah lagi keikutsertaan non anggota yang berpartisipasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa anggota koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia, anggota koperasi tidak menjadi pelanggan disebabkan :

- 1) Kurangnya kesigapan dari karyawan unit perdagangan dalam melayani kebutuhan pelanggan baik anggota maupun non anggota koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia.
- 2) Kurangnya keahlian tenaga penjual dalam melayani sehingga pelayanan yang diberikan tidak optimal.
- 3) Kurang luasnya area parkir sehingga membuat pelanggan enggan untuk berbelanja pada unit perdagangan.

Berkurangnya partisipasi anggota yang menjadi pelanggan di koperasi akan mempengaruhi unit perdagangan yang menyebabkan SHU koperasi berkurang, dan jika partisipasi anggota terus berkurang ini akan berpengaruh pada citra koperasi itu sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwasannya untuk membentuk partisipasi anggota koperasi maka pihak koperasi harus mengambil langkah - langkah yang diperlukan, sehingga para anggota akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak koperasi. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”**

### **2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
3. Upaya upaya apa yang harus dilakukan unit perdagangan koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk menarik minat anggota agar menjadi pelanggan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan menambah wawasan pengetahuan yang khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap partisipasi dalam unit perdagangan dan menganalisis pelayanan terhadap kepuasan anggota di koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
2. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.
3. Untuk mengetahui Upaya upaya apa yang harus dilakukan unit perdagangan koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk menarik minat anggota agar menjadi pelanggan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, maka kegunaannya dapat dikelompokkan menjadi dua aspek, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen Bisnis.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijaksanaan pihak koperasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan dan kinerja karyawan terhadap anggota.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.



IKOPIN