

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi Indonesia salah satunya bisa di ukur dari Produk Domestik Bruto (PDB), PDB adalah total produksi barang dan jasa yang di produksi atau di hasilkan di satu negara/wilayah tertentu dan dalam satu waktu tertentu. Koperasi sebagai soko guru perekonomian menjadi pilar utama atau penyangga dari sistem perekonomian Indonesia menyumbang sebesar 23,12 persenterhadap total keseluruhan PDB nasional yang tercatat sebesar Rp. 11.540,7 triliun. Rinciannya, Rp. 508,5 triliun atau sebesar 4,41 persen kontribusi dari koperasi sebagai lembaga dan 8,7 persen atau senilai Rp. 2.158,8 triliun besaran kontribusi dari anggota koperasi.Sedangkan mengenai kontribusi UMKM terhadap total PDB Nasional tercatat sebesar 61,41 persen, dimana rinciannya adalah 37,88 persenbesaran kontribusi dari usaha mikro, 9,71 persendari usaha kecil, dan 13,82 persendari usaha menengah.¹

Usaha Pemerintah dalam melakukan reformasi terhadap koperasi dengan cara lebih berorientasi pada kualitas dibandingkan kuantitas tersebut, dilakukan dalam rangka mengurangi ketimpangan antara tiga pilar perekonomian Indonesia saat ini yaitu Koperasi, BUMN dan Swasta. Pencapaian kontribusi koperasi sebagai lembaga yang mencapai angka hampir persen merupakan hal yang positif bagi

¹ Dadan Ramdan, Kontribusi koperasi terhadap pdb nasional 23,12%, <http://nasional.kontan.co.id/news/kontribusi-koperasi-terhadap-pdb-nasional2312>(di akses pada tanggal 21 mei 2017)

perkembangan koperasi, hal ini karena selama ini kontribusi koperasi sebagai lembaga tidak pernah sampai menyentuh angka dua persen.

Tabel I.1
Perkembangan Koperasi 10 Tahun Terakhir (Dalam Unit)

No.	Tahun	Jumlah Koperasi	Koperasi Aktif	Koperasi tidak aktif
1.	2006	141.326	98.944	42.382
2.	2007	149.793	104.999	44.794
3.	2008	154.964	108.930	46.063
4.	2009	170.411	120.473	49.938
5.	2010	177.482	124.855	52.627
6.	2011	188.181	133.666	54.515
7.	2012	194.295	139.321	54.974
8.	2013	203.701	143.117	60.584
9.	2014	209.488	147.249	62.239
10.	2015	212.135	150.223	61.912

Sumber : Rekapitulasi Data Keragaan Koperasi Per Desember 2006-2015, kementerian Koperasi dan UKM RI²

Pertumbuhan koperasi selama 10 tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang positif, yaitu dari 141.326 unit menjadi 212.135 unit. Ini menunjukkan bahwa koperasi benar-benar sudah dipercaya sebagai soko guru perekonomian, yang dalam menjalankan usahanya berlandaskan asas kekeluargaan. Namun, pertumbuhan koperasi ini juga diikuti oleh ketidak konsistenan koperasi dengan meningkatnya koperasi yang tidak aktif setiap tahunnya yaitu dari 42.382 unit pada tahun 2006, meningkat menjadi 62.239 unit pada tahun 2014. Baru pada tahun 2015, jumlah koperasi yang tidak aktif mulai mengalami penurunan yaitu dari 62.239 unit menjadi 61.912 unit. Hal ini sejalan dengan reorientasi yang dilakukan pemerintah terhadap koperasi dengan meningkatkan kualitas koperasi yang menjadi dorongan bagi koperasi untuk terus berbenah.

Posisi Indonesia yang saat ini sudah memasuki Pasar Persaingan Bebas

² Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. *Rekapitulasi Data Keragaan Koperasi Per Desember 2006-2015*, <http://depkop.go.id> (diakses tanggal 21 maret 2017)

khususnya melalui Instrumen Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang sudah resmi bergulir sejak akhir tahun 2015 lalu, membuat semua pelaku bisnis termasuk dalam hal ini koperasi perlu berbenah memperbaiki diri agar bisa terus mempertahankan eksistensinya. Koperasi sebagai sebuah gerakan ekonomi berbasis kerakyatan sudah di anggap sebagai soko guru perekonomian Indonesia. Koperasi diharapkan berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat, selain itu koperasi juga diharapkan dapat mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan.

Koperasi Pegawai Negeri Intan yang terletak di Direktorat Jenderal Kementerian Pertanian merupakan salah satu koperasi yang terus berbenah dan berusaha mempertahankan eksistensinya. Didirikan pada tanggal 15 Agustus 1973, tujuan Koperasi Pegawai Negeri Intan berdasarkan anggaran dasar adalah mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Koperasi Pegawai Intan dalam rangka mewujudkan tujuannya, melakukan penyelenggaraan usaha yang berfokus pada kebutuhan anggota seperti mengadakan unit usaha simpan pinjam kepada anggota dengan jasa yang layak, Unit usaha pertokoan untuk pengadaan barang-barang kepada anggota baik primer maupun sekunder, Unit usaha jasa foto copy/ATK, Unit usaha kantin dan Unit usaha Tiket.

Koperasi akan memperoleh sukses dalam usahanya, apabila pengurus dapat melaksanakan rencana usaha yang benar-benar memenuhi segala kebutuhan kehidupan anggota-anggotanya. Hal ini karena koperasi merupakan badan usaha dengan tujuan utama memenuhi yang menjadi kebutuhan anggota-anggota akan barang atau jasa. Koperasi didirikan untuk memberikan manfaat khususnya bagi para anggota yaitu dapat mengadakan/menyediakan barang-barang baik primer maupun sekunder dengan harga yang relatif murah, dapat menjualkan barang-barang dengan harga yang baik, serta dapat memperoleh pinjaman dengan tingkat bunga yang relatif rendah dengan pelayanan yang cepat dan tepat.

Koperasi sebagai badan usaha berorientasi kepada anggota dalam hal ini konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen. Hingga jelas bahwa eksistensi perusahaan koperasi dapat diperoleh apabila keinginan anggota, sebagai konsumen terpuaskan. Hal ini merupakan sesuatu yang penting, mengingat koperasi saat ini mulai tumbuh dan berkembang untuk bersaing dengan usaha-usaha lain dalam menjalankan bisnisnya,

Unit usaha pertokoan merupakan salah satu unit usaha yang ditawarkan oleh Koperasi Pegawai Intan dalam rangka memenuhi kebutuhan anggota, baik kebutuhan primer maupun sekunder. Dalam perkembangannya, Unit usaha pertokoan koperasi mengalami pasang surut dalam usahanya, seperti yang terlihat dalam tabel berikut :

**Tabel I.2 Perkembangan Unit Usaha Pertokoan
Koperasi Intan Tahun 2007-2016 (Dalam Rupiah)**

No.	Tahun	Target	Realisasi
1.	2007	65.000.000	65.887.762
2.	2008	65.000.000	72.990.323
3.	2009	75.000.000	89.876.438
4.	2010	82.500.000	134.033.657
5.	2011	90.000.000	139.641.611
6.	2012	90.000.000	126.951.443
7.	2013	90.000.000	138.322.944
8.	2014	120.000.000	89.576.479
9.	2015	90.000.000	53.941.820
10.	2016	75.000.000	116.450.191

Sumber : Buku RAT ke-XL tahun 2016 Koperasi Pegawai Intan Kementerian Pertanian

Perkembangan unit usaha pertokoan Koperasi Pegawai Intan berdasarkan data diatas dari tahun 2007-2016 mengalami pasang surut dalam usahanya, dari tahun 2007-2013 pertokoan koperasi Intan mengalami kenaikan realisasi laba yang cukup signifikan, sedangkan pada tahun 2013 sampai tahun 2015 mengalami penurunan realisasi laba yang signifikan yaitu dari Rp. 138.322.944,00 pada tahun 2013, menjadi Rp. 53.941.820 pada tahun 2015. Hal tersebut juga berbanding lurus dengan target laba yang tidak tercapai pada tahun-tahun tersebut. Penurunan target dan realisasi laba mulai terjadi ketika lokasi usaha pertokoan koperasi mulai berada di luar gedung. Pada tahun 2016, Unit pertokoan Koperasi Pegawai Intan mengalami kenaikan realisasi laba dan mencapai target yaitu sebesar Rp. 116.450.191,00 namun tetap tidak sebesar realisasi laba pada tahun 2013.

Perkembangan usaha koperasi, akan berjalan baik jika koperasi mampu menangkap keinginan dan kebutuhan anggota sebagai konsumen melalui unit usahanya. Pencapaian kepuasan konsumen sebagai bentuk dari terpenuhinya keinginan dan kebutuhan akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian

ulang di koperasi tersebut, konsumen tidak akan beralih ke pesaing lain sehingga akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh. Selain itu, tercapainya kepuasan konsumen tentu juga akan menarik calon-calon anggota koperasi untuk ikut bergabung menjadi anggota koperasi. Hal ini sesuai dengan Anggaran Dasar Pasal 2, keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan implementasinya benar-benar dilakukan dengan sukarela, artinya tidak ada paksaan atau tekanan Pengurus Koperasi maupun Pimpinan Itjen untuk masuk menjadi anggota koperasi. Jumlah anggota koperasi dalam 5 (lima) tahun terakhir sebagai berikut :

Tabel I.3 Perkembangan Jumlah Anggota Tahun 2007-2016

No.	Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Anggota	
			Aktif	Tidak Aktif
1.	2007	306	281	25
2.	2008	301	275	26
3.	2009	315	290	25
4.	2010	332	299	33
5.	2011	333	305	28
6.	2012	330	304	26
7.	2013	324	299	25
8.	2014	319	294	25
9.	2015	323	302	21
10.	2016	312	291	21

Sumber : Buku RAT ke-XL tahun 2016 Koperasi Pegawai Intan Kementerian Pertanian

Perkembangan anggota koperasi berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa selama 5 (lima) tahun terakhir tidak mengalami kenaikan bahkan cenderung mengalami penurunan dari jumlah anggota sebesar 330 anggota pada tahun 2012, menjadi hanya 312 anggota pada tahun 2016 padahal lima tahun sebelumnya, koperasi mengalami kenaikan anggota setiap tahunnya.. Jika anggota koperasi merasa puas, tentu akan menarik minat seseorang untuk bergabung ke koperasi sehingga jumlah anggota koperasi mengalami perkembangan yang positif, bukan

sebaliknya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap anggota koperasi, anggota koperasi akan merasa puas jika kebutuhan mereka dapat terpenuhi melalui koperasi dengan mudah, cepat dan memerlukan biaya yang relatif murah. Pemaparan tersebut menjelaskan bahwa Koperasi Pegawai Intan khususnya pada unit pertokoan memiliki masalah kepuasan konsumen yang rendah. Pencapaian kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya yaitu, Faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, lokasi usaha dan emosional. Kualitas produk menggambarkan bagaimana kondisi produk yang ditawarkan terhadap konsumen. Produk yang baik akan membuat konsumen merasa puas, karena produknya sesuai dengan harapannya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan yang memiliki kepedulian akan menjadi keunggulan untuk bersaing dengan pesaing lainnya. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa dirinya berharga, merasa di perhatikan dengan baik dan benar sehingga konsumen merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa anggota koperasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan unit pertokoan pada koperasi Intan yang masih kurang memuaskan anggotanya, seperti proses pelayanan yang relatif lama, fasilitas pelayanan yang masih kurang memadai dan barang/jasa yang ditawarkan kurang lengkap serta tenaga pelayanan yang sangat sedikit.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan sesuatu yang sensitif bagi kebanyakan konsumen, jika harga dirasa mahal oleh konsumen karena tidak sepadan dengan apa yang didapat, konsumen akan merasa kecewa. Konsumen yang kecewa, tentu akan membuat konsumen enggan kembali melakukan transaksi dan berpindah ke pesaing lain dengan harga yang lebih baik sehingga tentu akan berpengaruh pada keuntungan yang akan diperoleh. Oleh karena itu, sekarang ini banyak perusahaan yang melakukan berbagai macam cara termasuk promosi untuk menarik konsumen.

Lokasi usaha merupakan salah satu faktor penting lain yang menentukan kepuasan konsumen, dalam hal ini berkaitan dengan kemudahan konsumen dalam mendapatkan produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas jika tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu ketika mendapatkan produk atau jasa, hal ini dapat terjadi salah satunya jika lokasi usaha mempunyai letak yang strategis. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap anggota koperasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait letak usaha koperasi yang membuat anggota merasa kurang puas, seperti lokasi usaha yang jauh dari tempat anggota koperasi, Kemudian diperlukan pengorbanan (waktu, tenaga dan biaya) yang lebih untuk mencapai letak lokasi usaha pertokoan koperasi, serta letak lokasi usaha pertokoan yang sedikit tersembunyi.

Faktor emosional merupakan faktor terakhir yang juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan merasa kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau

jasa dengan merek atau tempat tertentu, Konsumen cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi merasa puas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang tersebut di atas, maka dikemukakan identifikasi masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, yaitu:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan anggota koperasi
4. Pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi
5. Pengaruh emosional terhadap kepuasan anggota koperasi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, masalah kepuasan anggota memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi antara lain dana dan waktu, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada masalah

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi
2. Pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Unit Pertokoan Koperasi Pegawai Intan Kementerian Pertanian?
2. Apakah terdapat pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan anggota pada Unit Pertokoan Koperasi Pegawai Intan Kementerian Pertanian?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota pada Unit Pertokoan Koperasi Pegawai Intan Kementerian Pertanian?

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti:

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi peneliti maupun bagi pembaca terutama mengenai manajemen pemasaran pada koperasi terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan dan lokasi usaha, serta pengaruhnya terhadap kepuasan anggota pada Unit Pertokoan Koperasi Pegawai Intan Kementerian Pertanian.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pengurus Koperasi

Sebagai masukan bagi pengurus koperasi mengenai manajemen pemasaran khususnya terkait dengan pelayanan, lokasi usaha dan kepuasan anggota koperasi agar koperasi menjadi lebih baik lagi baik dalam memuaskan anggotanya.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan edukasi bagi masyarakat khususnya anggota koperasi tentang

kualitas pelayanan, lokasi usaha dan kepuasan anggota koperasi

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan pengalaman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan koperasi dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota koperasi.