

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Koperasi memiliki peranan penting dalam membangun usaha dengan sekumpulan orang yang memiliki kepentingan ekonomi yang sama dengan berupaya bekerjasama dalam mencari solusi mengenai permasalahan ekonomi, sesuai dengan jati diri koperasi yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 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”.**

Koperasi yang merupakan salah satu badan usaha selain BUMN dan BUMS, dalam menjalankan usahanya semua badan usaha termasuk koperasi harus berupaya memenuhi kepuasan para pelanggannya, begitupun juga Koperasi Karyawan Bank Jabar.

Koperasi Keluarga Besar Institut Koperasi Indonesia yang disingkat KKB IKOPIN, yang bertempat di Kawasan Pendidikan Jatinangor KM 20,5 didirikan pada tanggal 1 Juli 1981 yang mulanya bernama Koperasi Civitas Akademika AKOP 12 Juli Bandung. Anggotanya terdiri dari unsur Dosen, Karyawan, Mahasiswa, Alumni, dan Masyarakat sekitar IKOPIN. Pada Unit Kegiatan Usaha KKB IKOPIN ada beberapa Unit Usaha yang telah dijalankan KKB IKOPIN salah satunya adalah Unit TD Mart KKB IKOPIN yang melayani jasa kepada anggotadan pelanggannya berupa makanan dan minuman ringan serta barang-

barang kebutuhan Anggota KKB IKOPIN, berikut adalah pendapatan dari Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dari tahun 2015 sampai dengan 2019 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1      Pendapatan Unit TD Mart KKB IKOPIN Dari Tahun 2015 Sampai Dengan Tahun 2019 Adalah Sebagai Berikut**

<b>TAHUN</b>	<b>PENDAPATAN</b>	<b>%</b>	<b>KET NAIK/TURUN</b>
2015	Rp 517.916.395		
2016	Rp 536.067.434	4	<b>NAIK</b>
2017	Rp 429.890.204	-20	<b>TURUN</b>
2018	Rp 317.750.030	-26	<b>TURUN</b>
2019	Rp 362.197.423	14	<b>NAIK</b>

*Sumber:      Laporan RAT KKB IKOPIN dari tahun 2015– 2019*

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat pendapatan dari koperasi mengalami penurunan ditahun 2017-2018, hal ini diduga akibat kurangnya partisipasi anggota dalam kegiatan didalam Unit TD Mart KKB IKOPIN.

Pada tahapan awal peneliti melakukan observasi langsung ke tempat penelitian yaitu di Unit TD Mart KKB IKOPIN, dari hasil observasi peneliti melihat bahwa di dalam TD Mart pada pelayanannya masih banyak barang yang tidak lengkap dan hanya sedikit barang yang tersedia, dan tata letak yang kurang rapi, dan juga barang retur yang masih banyak sehingga hal ini dapat berpengaruh pada kepuasan anggota yang dapat mempengaruhi pendapatan Unit TD Mart.

Dengan memperhatikan pelaksanaan pelayanan yang tepat diharapkan anggota ataupun konsumen akan mendapatkan kepuasan dengan skala yang lebih tinggi dan berdampak pada loyalitas, dengan adanya skala loyalitas diharapkan

terjalin hubungan timbal balik yang semakin erat antara Koperasi dengan Anggota yang mampu menimbulkan kesejahteraan ekonomi bagi anggota maupun koperasi.

Berdasarkan fenomena di atas maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah dirumuskan penulis berkaitan tentang belum diketahuinya analisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KKB IKOPIN Unit TD Mart dan bagaimana gambaran atau deskripsi mengenai pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KKB IKOPIN Unit TD Mart. Maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit TD Mart kepada anggota KKB IKOPIN.
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Unit TD Mart KKB IKOPIN.
3. Bagaimana upaya Unit TD Mart dalam meningkatkan kepuasan anggota KKB IKOPIN.

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari pelaksanaan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KKB IKOPIN pada Unit Usaha TD Mart, adalah sebagai berikut:

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari pelaksanaan penelitian adalah untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan Unit TD Mart dan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Unit TD Mart serta upaya Unit TD Mart dalam meningkatkan kepuasan anggota Unit TD Mart KKB IKOPIN

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit TD Mart dan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Unit TD Mart serta upaya Unit TD Mart dalam meningkatkan kepuasan anggota KKB IKOPIN.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

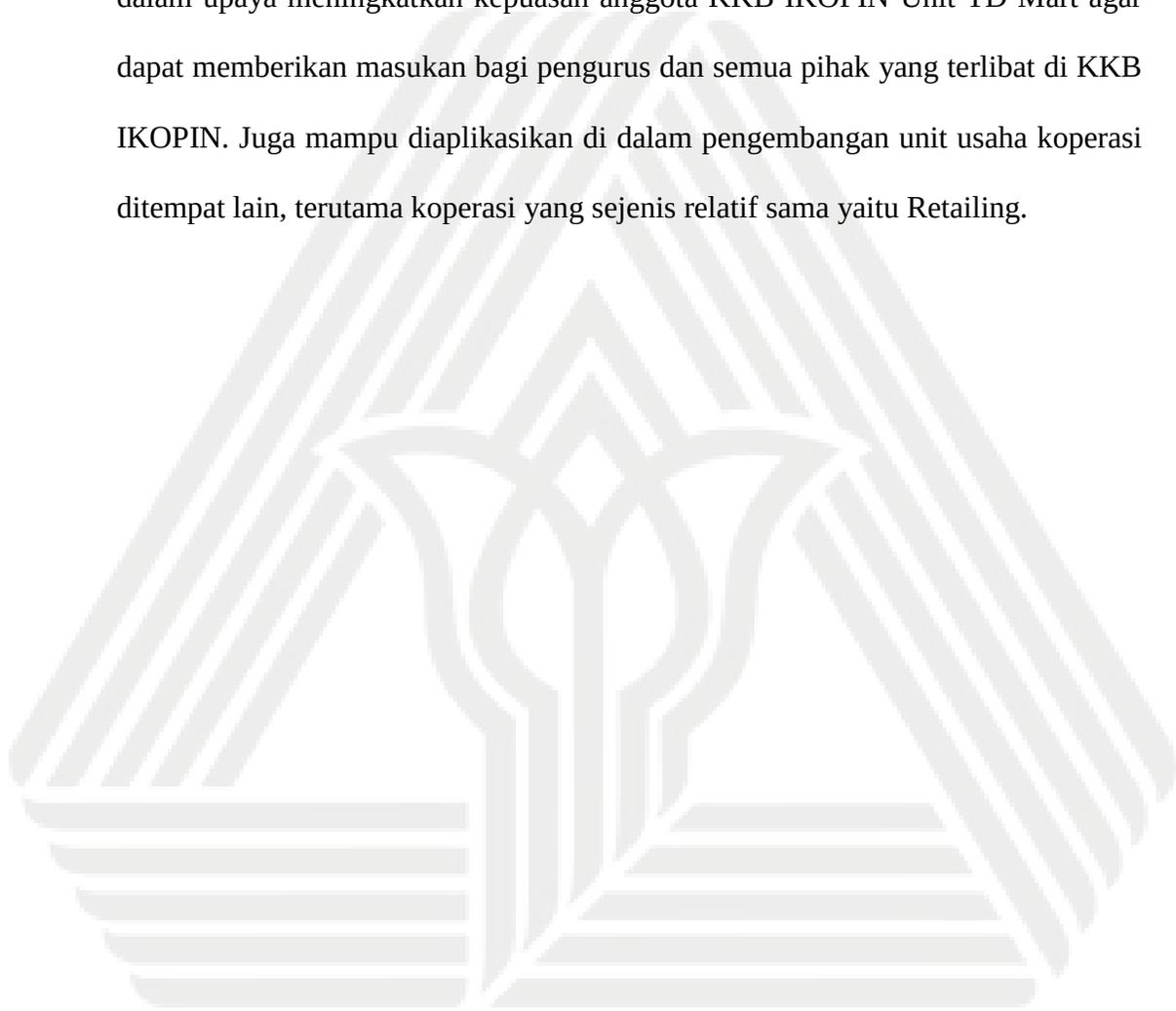
Adapun kegunaan penelitian ini berkaitan dengan menganalisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan Anggota KKB IKOPIN pada Unit TD Mart yang hasilnya diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk:

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis kegunaan penelitian mengenai analisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KKB IKOPIN pada Unit TD Mart agar dapat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi ilmu tambahan masukan bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya mengenai ilmu manajemen pemasaran.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis kegunaan penelitian mengenai menganalisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KKB IKOPIN Unit TD Mart agar dapat memberikan masukan bagi pengurus dan semua pihak yang terlibat di KKB IKOPIN. Juga mampu diaplikasikan di dalam pengembangan unit usaha koperasi ditempat lain, terutama koperasi yang sejenis relatif sama yaitu Retailing.



IKOPIN