

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan nasional merupakan suatu proses kegiatan yang berkesinambungan dan berencana yang mencakup segala aspek kehidupan, dalam rangka mewujudkan tujuan pembangunan nasional yaitu terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Hakekat pembangunan nasional adalah membangun manusia Indonesia seutuhnya mencakup materi dan spiritual.

Pembangunan bidang ekonomi sebagai salah satu aspek dari pembangunan nasional dalam pelaksanaannya berpedoman pada dasar-dasar dari demokrasi ekonomi Pancasila. Perkembangan ekonomi dapat berhasil dengan baik apabila keberadaan koperasi dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta seluruh kepentingan anggota dapat dipenuhi dalam rangka berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

Koperasi merupakan soko guru perekonomian nasional, sehingga koperasi dalam perekonomian bangsa Indonesia sangat penting khususnya bagi para anggotanya. Pembangunan koperasi sebagai soko guru kegiatan perekonomian rakyat diarahkan agar koperasi memiliki kemampuan untuk menjadi badan usaha yang efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang tangguh dalam masyarakat.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa koperasi merupakan lembaga ekonomi rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Sebagai organisasi ekonomi rakyat, koperasi hendaknya menjadi soko guru

perekonomian nasional, dalam artian keberadaan koperasi di tengah-tengah pembangunan diharapkan akan menunjukkan peranannya sehingga benar-benar memberikan sumbangsih yang besar terhadap perekonomian nasional.

Salah satu cara koperasi dalam pemenuhan kebutuhan anggotanya adalah dengan menyediakan unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan anggota, salah satunya adalah Unit Simpan Pinjam. Unit Simpan Pinjam adalah salah satu jenis usaha koperasi yang bergerak dalam jasa keuangan yang menjalankan usahanya yaitu dengan cara menghimpun dana dalam bentuk tabungan, deposito dan menyalurkannya dengan prosedur yang mudah dan cepat.

Menurut Ngatini (2018:57) dalam jurnal *Pelayanan Prima* dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diterbitkan oleh Universitas Islam Indonesia, Terdapat tiga komponen yang membentuk pelayanan prima, yaitu aspek manusia, aspek aktifitas, dan aspek fasilitas. Aspek manusia berkaitan dengan sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan, yaitu karyawan. Aspek aktifitas berkaitan dengan bagaimana kualitas, efektifitas, dan efisiensi dari pelayanan yang diberikan. Aspek fasilitas berkaitan dengan fasilitas yang terdapat pada Unit Simpan Pinjam Koperasi sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh anggota.

Tjiptono (2016:204) menerangkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap kinerja/hasil yang dirasakan melalui evaluasi ketidakesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakannya setelah memakainya.

Primer Koperasi Kepolisian (Primkoppol) Resor Garut dengan Nomor badan hukum 4687/BH/IX-20 pada tanggal 7 Desember 1970 bertempat di Jalan Jenderal Sudirman No. 333 Tarogong Kidul, Garut. Primkoppol Resor Garut memiliki total aset koperasi Rp. 16.737.394.014,42 data per Desember 2018. Dengan beranggotakan polisi dan PNS yang bekerja di Polres Garut yang menaungi seluruh sektor kecamatan se-Kabupaten Garut, mempunyai tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan mensejahterakan anggota dan keluarganya.

Hal ini dapat dilihat dari diwajibkannya setiap anggota satuan kerja Polisi dan PNS di Polres Garut untuk menjadi anggota koperasi, data per desember 2018 menunjukkan banyaknya anggota koperasi sebanyak 1.363 orang, namun bagi anggota tidak diwajibkan untuk berbelanja di koperasi, kecuali kebutuhan peralatan kepolisian yang kebanyakan hanya dijual di koperasi.

Perkembangan Sisa Hasil Usaha Primkoppol Resor Garut selama 4 tahun terakhir adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1. Perkembangan Sisa Hasil Usaha Primkoppol Resor Garut**

<b>Tahun</b>	<b>Sisa Hasil Usaha</b>
2014	Rp. 1.630.000.000,00
2015	Rp. 1.760.000.000,00
2016	Rp. 2.190.000.000,00
2017	Rp. 2.480.000.000,00
2018	Rp. 2.980.000.000,00

Sumber : Laporan RAT Tahun 2014-2018

Berdasarkan tabel di atas Sisa Hasil Usaha Koperasi mengalami peningkatan setiap tahunnya, bertambahnya pendapatan pada setiap unit usaha serta volume penjualan yang meningkat dari tahun ke tahun serta- bertambahnya

anggota baru yang bergabung di satuan Polres Garut yang mana wajib menjadi anggota koperasi Primkoppol Resor Garut.

Adapun unit usaha di Primkoppol Resor Garut antara lain sebagai berikut :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Niaga
3. Unit Photocopy
4. Sewa Penginapan Hanjuang

Unit usaha yang akan dianalisis adalah unit simpan pinjam mengenai pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap anggotanya, dikarenakan pelayanan yang dirasakan masih kurang maksimal, ditambah juga dengan keberadaan kantor Primkoppol Resor Garut dengan kantor Mapolres Garut serta Polsek-polsek yang tersebar di seluruh Kabupaten Garut memiliki jarak yang cukup jauh.

**Tabel 1.2. Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam Primkoppol Resor Garut**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Unit Simpan Pinjam</b>
2014	Rp. 1.697.333.930,00
2015	Rp. 1.745.142.425,00
2016	Rp. 2.237.616.165,00
2017	Rp. 2.528.574.775,00
2018	Rp. 3.182.122.000,00

Sumber : Laporan RAT Tahun 2014-2018

Berdasarkan tabel di atas Pendapatan Unit Simpan Pinjam Primkoppol Resor Garut mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini diakibatkan karena bertambahnya anggota dan volume transaksi usaha yang dilakukan.

Perkembangan jumlah anggota Primkoppol Resor Garut selama 4 tahun terakhir adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3. Perkembangan Jumlah Keanggotaan Primkoppol Resor Garut**

Keterangan	Tahun				
	2014 (Orang)	2015 (Orang)	2016 (Orang)	2017 (Orang)	2018 (Orang)
Anggota Polri	1.230	1.243	1.248	1.342	1.311
Anggota PNS	50	58	57	56	52
<b>Jumlah</b>	<b>1.280</b>	<b>1.301</b>	<b>1.318</b>	<b>1.398</b>	<b>1.363</b>

Sumber : Laporan RAT Tahun 2014-2017

Dari tabel di atas jumlah keanggotaan mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dari tahun 2014 mengalami kenaikan 1,64 % ke tahun 2015, dari 2015 juga mengalami kenaikan 1,30 % ke tahun 2016, dari tahun 2016 mengalami kenaikan 6,07% ke tahun 2017, dan dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 2,50%, hal ini dikarenakan adanya yang purna tugas karena telah memasuki masa pensiun, mutasi jabatan yang dilakukan oleh pihak kepolisian serta bertambahnya anggota-anggota baru di kepolisian resor garut.

Di sisi lain, Koperasi sebagai sebuah lembaga usaha sudah seharusnya memperhatikan aspek pelayanan yang diberikan kepada anggota, karena seperti yang diketahui kegiatan koperasi itu berawal dari anggota dilakukan oleh anggota dan untuk anggota.

Dalam hal pelayanan Unit Simpan Pinjam pada Koperasi Primkoppol Resor Garut, pelayanan yang diberikan kepada anggota yang melakukan transaksi belum maksimal, hal ini dilihat ketika awal bulan dan akhir bulan, belum adanya pelayanan nomor antrian yang diterapkan sehingga ketika banyaknya anggota

yang bertransaksi, kantor koperasi hampir dipenuhi oleh anggota, sehingga di luar kantor banyak anggota yang menunggu, kadang juga siapa yang lebih dekat dengan meja transaksi akan langsung dilayani, ada anggota yang datang lebih awal namun dilayani pada saat terakhir, serta sarana yang berada juga kurang menunjang pelayanan yang diberikan seperti pembukuan anggota yang masih manual menggunakan buku dirasakan masih sangat mengganggu kecepatan serta ketepatan pelayanan, ketika karyawan Unit Simpan Pinjam tidak masuk kerja dan ada anggota yang melakukan transaksi, maka karyawan yang ada harus terlebih dulu mencari buku anggota yang akan melakukan transaksi tersebut.

Berdasarkan survei pedahuluan dan wawancara dengan pengurus dan karyawan mereka mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi belum maksimal, namun bagi anggota yang akan meminjam kepada koperasi, pihak koperasi hampir selalu menerima kebutuhan anggotanya untuk meminjam di koperasi, asalkan dengan persetujuan dari pimpinan unit dimana anggota bertugas.

Dalam menjalankan kegiatan usaha, diperlukan pelayanan prima untuk memberikan kepuasan kepada anggota. Hasil Penelitian Siti Anisa (2014) yang berjudul "*Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Konsumen Di Koperasi Al-Kautsar Uin Sunan Ampel Surabaya*" menyatakan bahwa empat komponen pelayanan prima kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila salah satu dari komponen tersebut tidak terpenuhi, maka pelayanan yang diberikan akan menjadi tidak sempurna.

Pelayanan yang unggul sudah seharusnya diberikan koperasi dalam hal ini Unit Simpan Pinjam, pelayanan yang memperhatikan aspek dari kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap anggota, fasilitas yang menunjang akan pelayanan yang diberikan, serta aktifitas dalam melakukan pelayanan, sehingga anggota merasakan senang atau puas dengan pelayanan yang diterima ketika bertransaksi di koperasi.

Ada indikasi yang menyebabkan kurangnya pelayanan di unit simpan pinjam Primkoppol Resor Garut yaitu sebagai berikut :

1. Terjadinya penumpukan anggota setiap awal bulan dan akhir bulan yang melakukan komplain atau permohonan pinjaman.
2. Belum adanya nomor antrian bagi anggota yang melakukan komplain atau permohonan pinjaman.
3. Belum terkomputerisasinya pembukuan di koperasi.

Sehingga dapat diduga bahwa faktor-faktor yang disebutkan di atas merupakan faktor yang menyebabkan pelayanan prima Primkoppol Resor Garut menjadi kurang maksimal performanya di mata anggota yang pada akhirnya berimbas pada kurangnya kepuasan dari anggota.

Berdasarkan Latar Belakang dan bertitik-tolak dari permasalahan diatas, maka peneliti mencoba mengambil pokok bahasan dalam penelitian ini dengan judul **“STUDI PELAKSANAAN PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI PERSPEKTIF PELAYANAN PRIMA”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Prima di Primkoppol Resor Garut.
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan anggota Primkoppol Resor Garut.
3. Bagaimana Tanggapan dan Harapan anggota tentang pelaksanaan pelayanan prima.
4. Upaya apa yang harus dilakukan pengurus dalam meningkatkan pelayanan prima.

## **1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan hubungan pelayanan prima dan kepuasan anggota, serta fenomena yang terdapat di Primkoppol Resor Garut pada unit simpan pinjam, khususnya mengenai fenomena-fenomena yang telah terurai dalam identifikasi masalah.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Primkoppol Resor Garut.
2. Sejauh mana tingkat Kepuasan Anggota Primkoppol Resor Garut.
3. Tanggapan dan harapan anggota tentang pelaksanaan pelayanan prima.
4. Upaya yang harus dilakukan pengurus untuk meningkatkan pelayanan prima di Primkoppol Resor Garut.



## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini :

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian dapat memberikan sumbangsih :

1. Bagi ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran mengenai pelayanan prima yang dihubungkan dengan kepuasan anggota.
2. Bagi Peneliti lainnya, yaitu dengan adanya penelitian ini semoga dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Para pengurus dan karyawan koperasi, sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan usaha dan sistem manajemennya sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan kebijaksanaan dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang.