

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Setiap tahun perekonomian di Indonesia selalu mengalami perubahan, baik sektor ekonomi, sosial dan politik. Pemerintah tengah gencar dalam melaksanakan kegiatan pembangunan dalam sektor ekonomi. Pembangunan pada hakikatnya merupakan suatu proses perubahan yang terus menerus ke arah perbaikan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pelaksanaan pembangunan tersebut diarahkan untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional yaitu terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945, yang dapat tercapai melalui penekanan pada pembangunan di bidang ekonomi.

Dalam pasal 33 UUD 1945 diketahui bahwa di negara kita ini terdapat 3 pelaku ekonomi yang terdiri dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Koperasi sebagai soko guru perekonomian dapat disebut sebagai pilar atau penyangga utama perekonomian, dengan demikian koperasi diperankan dan difungsikan sebagai pilar utama atau sebagai tulang punggung dalam sistem perekonomian nasional. Koperasi dalam keberadaannyapun diharapkan dapat banyak berperan aktif dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Koperasi berperan positif dalam melaksanakan pembangunan nasional di Indonesia, secara langsung baikpun tidak

langsung. Koperasi merupakan sarana peningkatan kemajuan ekonomi, bagi anggota khususnya, dan bagi masyarakat umumnya. Hal tersebut sesuai dengan tujuan koperasi, khususnya untuk memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat umumnya.

Koperasi merupakan alat perjuangan ekonomi masyarakat di Indonesia yang gerakan ekonomi dalam meningkatkan kesejahteraan para anggotanya yang bertujuan untuk memajukan Perekonomian Nasional yang berdasarkan asas kekeluargaan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.”

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pembinaan terhadap koperasi harus terus menerus dan terarah, agar koperasi dapat menerapkan prinsip-prinsipnya secara nyata dan benar, sehingga koperasi dapat sejajar dengan badan usaha lainnya. Salah satu tugas koperasi adalah meningkatkan kemampuan ekonomi rumah tangga anggotanya dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang

penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Dari kualitas pelayanan sebenarnya koperasi dapat meningkatkan kepercayaan anggota agar kepuasan anggota sesuai dengan harapan koperasi. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu yang memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005:195), sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan:

“Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.”

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik adalah hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diminati oleh anggota. Oleh sebab itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1998 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:133) yang terdiri dari bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Koperasi Kartika Viyata Virajati merupakan Koperasi Primer yang berada di Sekolah Staff dan Komando Angkatan Darat yang didirikan pada sejak 14 Desember 1968 dengan Hukum Nomor. 23/BH/1998 tanggal 3 Desember 1969, nomor anggota PUSKOPAD SESKOAD yang bertempat di Jl. Gatot Subroto No.96 Bandung. Koperasi Kartika Viyata Virajati sendiri memiliki jumlah 709 anggota di dalamnya yang sebagian besar terdaftar sebagai anggota organik Militer sebanyak 500 orang, Organik PNS sebanyak 209 orang, dan Non Organik 8 orang.

Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung merupakan koperasi serba usaha yang memiliki beberapa unit usaha diantaranya unit usaha pertokoan, unit usaha simpan pinjam, dan unit usaha rekanan ATK dan unit usaha pengelolaan pasar. Salah satu pendapatan terbesar yang didapatkan dari Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung bersumber dari unit usaha simpan pinjam. Dalam memberikan pelayanan kepada para anggota, koperasi ini buka dari pukul 08.00 sampai 15.00 WIB, aktivitas Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad, selain pelayanan usaha simpan pinjam juga melayani pendaftaran anggota dan transaksi lainnya.

Pelayanan di Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad diduga setiap tahunnya mengalami fluktuasi dilihat dari jumlah anggota yang mengalami fluktuasi, tetapi dengan SHU yang juga semakin meningkat tiap tahunnya. Untuk jelasnya perkembangan SHU Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. 1 Perkembangan SHU Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah SHU /tahun
2015	612.639.546
2016	701.221.970
2017	864.233.255
2018	1.037.119.406
2019	1.075.053.658

Sumber : Laporan RAT Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad, 2015-2019

Berikut ini disampaikan rekapitulasi simpanan anggota sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Simpanan Anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019

Tahun	Partisipasi		Jumlah transaksi anggota/tahun			Jumlah
	Anggota /orang	Anggota yang berpartisipasi	SP(RP)	SW(Rp)	Simpanan sukarela(Rp)	
2015	747	747	98.632.918	260.431.071	6.047.727.773	6.406.791.762
2016	714	714	98.632.918	210.431.071	7.103.734.517	7.412.798.506
2017	722	722	73.715.921	56.941.592	8.142.956.652	8.273.614.165
2018	705	705	70.000.000	457.413.508	8.215.180.251	8.742.593.759
2019	709	709	68.800.000	498.125.701	9.001.600.821	9.568.526.522

Sumber : Laporan RAT Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad, 2015-2019

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa ada keseluruhan jumlah anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad dari tahun 2015-2019 dan jumlah simpanan meningkat setiap tahunnya, yang artinya bahwa seluruh anggota Koperasi turut berpartisipasi dalam simpanan. Memperhatikan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada tahun 2019, jumlah simpanan anggota mencapai jumlah tertinggi yaitu Rp9.568.526.522, dengan jumlah anggota 709 orang. Adapun jumlah simpanan yang paling rendah terjadi pada tahun 2015 dengan jumlah anggota keseluruhannya sebanyak 747 orang.

IKOPIN

Berikut ini disampaikan tabel rekapitulasi pinjaman anggota sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Pinjamana Anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019

Tahun	Partisipasi		Jumlah transaksi anggota/ tahun (Rp)
	Anggota/orang	Anggota yang berpartisipasi	
2015	747	695	4.903.317.860
2016	714	502	7.301.662.103
2017	722	454	6.639.171.105
2018	705	450	7.396.221.300
2019	709	450	8.705.064.000

Sumber : Laporan RAT Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad, 2015-2019

Dari tabel 1.3 merupakan gambaran dari keseluruhan anggota yang melakukan pinjaman pada Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad dari tahun 2015-2019. Melalui Laporan RAT Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad di atas, dapat disimpulkan bahwa pinjaman anggota setiap tahun nya mengalami fluktuasi.

Adapun berikut klasifikasi keanggotaan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad dari tahun 2015-2019 :

Tabel 1. 4 Klasifikasi Keanggotaan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019

Tahun	Anggota nonaktif	Anggota aktif	Persentase
2015	52	695	69,61%
2016	212	502	29,69%
2017	268	454	37,11%
2018	255	450	36,17%
2019	259	450	36,53%

Sumber : Laporan RAT Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad, 2015-2019.

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah anggota nonaktif dan anggota aktif yang berpartisipasi dalam unit simpan pinjam dan jumlah persentase dari anggota aktif dan anggota nonaktif. Dapat dilihat pada tahun 2015-2019 anggota aktif mengalami fluktuasi setiap tahunnya, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota sebagai penyimpan dan meminjam belum maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Dari sisi pelayanan di Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad terdapat juga permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah karyawan yang terbatas.
2. Pencatatan transaksi anggota dilakukan masih secara manual.
3. Koperasi memiliki ruangan yang sempit.
4. Fasilitas ruangan yang kurang.

Hal ini diperkuat dengan adanya indikator tanggapan dari anggota yang menilai bahwa dalam pelayanan terhadap anggota, Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad masih belum baik, misalnya dalam kecepatan karyawan dalam melayani anggota yang lambat ketika anggota akan melakukan transaksi simpan pinjam, karyawan tidak secara siap melayani anggota yang ingin melakukan transaksi. Kemampuan karyawan atau pengurus yang masih kurang maksimal terlihat dari pelayanan terhadap anggota di mana tidak semua karyawan atau pengurus mampu melayani anggota, hanya pada bagian- bagian tertentu saja.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2002:30), yaitu:

1. Kualitas produk adalah driver kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Pelanggan akan puas dengan produk yang dibeli jika produk tersebut berkualitas.
2. Harga, pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai tinggi.
3. Kualitas pelayanan adalah konsep pelayanan yang terdiri dari *tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy*.
4. Faktor emosional adalah faktor ini berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
5. Faktor kemudahan dalam melakukan transaksi adalah pelanggan akan semakin puas dengan relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yulianti. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Sehubungan dengan pelayanan yang belum maksimal maka, para anggota merasakan belum merasa puas terhadap pelayanan koperasi. Karena pelayanan masih kurang maksimal sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen belum dirasakan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, untuk itu penulis mengajukan judul skripsi: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAAN ANGGOT**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan di atas dan untuk memberikan batasan pada permasalahan yang diambil, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota di Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad
3. Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Upaya mengali informasi serta memberikan gambaran secara menyeluruh tentang uapaya yang dapat dilakukan pengurus/karyawan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk menambah pengetahuan mengenai :

1. Kualiatas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.
2. Tingkat kepuasan anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.
3. Upaya-upaya yang dilakukan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang diperoleh khususnya masalah yang sedang diteliti yang mengenai kualitas pelayanan koperasi kepada anggotanya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1) Bagi Koperasi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan pelayanan diberikan kepada anggota. Jika masalah tersebut dapat diatasi maka kepuasan anggota dan partisipasi diharapkan meningkat.

2) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian yang dilakukan selanjutnya. Hasil penelitian ini juga untuk menambah koleksi perpustakaan yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan baca bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan.

3) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini akan menjadi suatu pengalaman berharga bagi penulis, serta menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal pelayanan serta kepuasan anggota koperasi.