

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya pembangunan adalah proses yang terus menerus dan berkesinambungan dalam usaha mencapai tujuannya, misalnya pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang sekaligus merupakan proses pengembangan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara untuk mewujudkan Tujuan Nasional.

Pembangunan Nasional merupakan sasaran utama yang dilaksanakan oleh pemerintah, demi mewujudkan itu semua saat ini meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata dilakukan, salah satunya melalui pembangunan ekonomi.

Menurut Sadono Sukirno (1978;13) tentang definisi pembangunan ekonomi yaitu **“Suatu proses yang menyebabkan pendapatan perkapita penduduk suatu masyarakat meningkat dalam jangka panjang.”** Jelas dapat dilihat dari definisi ini bahwa pembangunan ekonomi mempunyai tiga sifat penting, yaitu pembangunan ekonomi merupakan: (i) suatu proses, yang berarti merupakan perubahan yang terjadi terus menerus, (ii) usaha untuk meningkatkan tingkat pendapatan per kapita, dan (iii) kenaikan pendapatan per kapita itu harus terus berlangsung dalam jangka panjang.

Untuk menunjang pembangunan ekonomi dalam sistem perekonomian, di Indonesia dikenal ada tiga pilar utama yang menyangga perekonomian. Ketiga pilar itu adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta

(BUMS), dan Koperasi. Ketiga pilar ekonomi tersebut mempunyai peranan yang masing-masing sangat spesifik sesuai dengan kapasitasnya. Ketiga pilar ekonomi ini harus saling menopang dan bekerjasama dengan baik dan teratur agar dapat mencapai tujuan.

Sejalan dengan itu, Indonesia merupakan negara yang menganut sistem demokrasi ekonomi pancasila, yang mana sistem ekonomi ini harus mengikuti kaidah-kaidah pembangunan ekonomi yang mengarah kepada pembangunan ekonomi nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Salah satu landasan pokok yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan pembangunan ekonomi tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 33 Ayat (1) yang menyatakan bahwa **“Perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**. Penjelasan pasal tersebut sesuai dengan prinsip koperasi, karena itu koperasi mempunyai misi untuk berperan nyata dalam menyusun perekonomian yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi yang mengutamakan kemakmuran masyarakat bukan kemakmuran orang-seorangan.

Adapun pengertian koperasi itu sendiri menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian, yaitu:

“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”.

Berdasarkan undang-undang tersebut, maka kerjasama di bangun secara kekeluargaan dengan berdasarkan prinsip koperasi agar tercapai kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Hal tersebut sesuai dengan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian

Bab II Pasal 3 menyatakan bahwa:

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Penjelasan pasal di atas menempatkan kedudukan koperasi (1) sebagai sokoguru perekonomian nasional, dan (2) sebagai bagian integral tata perekonomian nasional. Menurut Kamus Umum Lengkap karangan Wojowasito (1982), arti dari sokoguru adalah pilar atau tiang. Jadi, makna dari istilah koperasi sebagai sokoguru perekonomian dapat diartikan koperasi sebagai pilar atau ”penyangga utama” atau ”tulang punggung” perekonomian. Dengan demikian koperasi diperankan dan difungsikan sebagai pilar utama dalam sistem perekonomian nasional. Maka dari itu, koperasi perlu dipertahankan dan dikembangkan karena yang paling dominan menunjang perekonomian yaitu koperasi.

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 melaksanakan kewajibannya membayar simpanan wajib lebih dari 1 (satu) tahun.

Berikut ini data jumlah anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia 2012-2016.

Tabel 1.1 Jumlah Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Aktif Penuh (Orang)	Luar Biasa (Orang)	Pasif (Orang)	%
2012	420	368	10	42	-
2013	435	377	10	48	3,57
2014	462	397	15	50	6,20
2015	485	450	16	19	4,97
2016	542	505	20	17	11,75

Sumber: Laporan RAT KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016.

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 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 Majalaya 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 diperuntukan anggota dan non anggota sedangkan untuk pinjaman hanya diperuntukan pada anggota saja.

2. Unit Perdagangan

Unit usaha perdagangan menyediakan barang-barang kebutuhan rumah tangga juga aksesoris seperti Shopie Martin, Tupperware, Sepatu dan Sandal Kulit melalui Katalog dengan sistem cicilan 5x atau 10x.

3. Unit Jasa

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

Dari ketiga unit usah di atas, unit usaha simpan pinjam paling banyak diminati oleh anggota. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.2 Perkembangan SHU Setelah Pajak USP KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016

Tahun	SHU Unit			Jumlah	%
	Jasa (Rp)	Perdagangan (Rp)	Simpan Pinjam (Rp)		
2012	30,122,234	43,748,001	106,232,160	180,102,395	0
2013	24,986,580	54,655,387	142,173,446	221,815,413	23.2
2014	16,580,840	52,246,712	148,020,760	216,848,312	(2.2)
2015	21,778,835	62,215,241	210,330,552	294,324,628	35.7
2016	28,259,101	101,762,532	333,174,997	463,196,630	57.4

Sumber: Tabel Perkembangan SHU Setelah Pajak (dalam RAT USP KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016)

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016, unit simpan pinjam paling banyak diminati oleh anggota dibandingkan dengan unit usaha lainnya. Perkembangan unit simpan pinjam yang pesat menunjukkan bahwa unit simpan pinjam merupakan usaha utama yang dijalankan oleh KPRI RSUD Majalaya Mulia guna memenuhi kebutuhan anggotanya. Berikut tabel perkembangan unit usaha simpan pinjam:

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Pinjaman & Piutang Anggota USP KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016

Tahun	Σ Anggota	Uraian			
		Σ Pinjaman (Rp)	%	Σ Piutang (Rp)	%
2012	420	3,100,395,000	21.00	1,988,866,907	31
2013	435	3,014,480,000	(0.50)	2,268,591,567	14
2014	462	3,656,800,000	21.00	2,641,467,518	16
2015	485	5,709,178,977	56.00	3,597,463,801	36
2016	542	5,417,870,000	(5.00)	3,949,071,126	10

Sumber: Tabel Perkembangan jumlah pinjaman dan piutang (dalam RAT USP KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016)

Berdasarkan data dari Tabel 1.3 terlihat perkembangan jumlah pinjaman dari tahun 2012 sampai dengan 2016 yang mengalami fluktuasi, pada tahun 2012 jumlah pinjaman mengalami kenaikan sebesar 21%, pada tahun 2013 jumlah pinjaman mengalami penurunan sebesar 0.50% sedangkan pada tahun 2014 dan 2015 jumlah pinjaman mengalami kenaikan sebesar 21% dan 56%, dan pada tahun 2016 jumlah pinjaman mengalami penurunan kembali sebesar 5%.

Penurunan jumlah pinjaman pada tahun 2016 merupakan penurunan tertinggi selama lima tahun terakhir dan hal tersebut berdampak pada jumlah piutang yang setiap tahunnya meningkat, hal tersebut di duga akibat piutang tak tertagih atau kredit macet yang ikut meningkat.

Piutang timbul akibat transaksi penjualan barang dan jasa perusahaan, dimana pembayaran oleh pihak yang bersangkutan baru akan dilakukan setelah tanggal transaksi jual beli.

Pada USP KPRI RSUD Majalaya Mulia, pembayaran pinjaman dilakukan dengan dua cara yaitu sistem potong gaji dan sistem bayar tunai. Pembayaran pinjaman dengan sistem potong gaji lebih diutamakan karena mampu meminimalisir kredit macet, sedangkan sistem pembayaran secara tunai tidak disarankan karena sangat rawan terhadap kredit macet yang dapat menghambat perputaran keuangan koperasi.

Kredit macet terjadi bukan hanya akibat ketidak mampuan seseorang atau anggota untuk membayar tagihan, akan tetapi faktor pelayanan juga dapat menjadi penyebab terjadinya kredit macet. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan anggota tidak mendapatkan pelayanan yang baik oleh karyawan koperasi.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian anggota terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka anggota akan merasa tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka anggota akan puas. Koperasi yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, dikarenakan *bad word of mouth*.

Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah anggota, memang bukan saja berasal dari kinerja pelayanan saja, melainkan dari

cicilan yang ditetapkan oleh koperasi. Namun hal ini dapat diselesaikan bila penanganan dan pelayanan karyawan yang diberikan kepada anggota lebih baik. Kepuasan yang dirasakan anggota tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi.

Dari penjelasan di atas, diduga ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan, hal tersebut didukung oleh pernyataan Fandy Tjiptono(1997;28) yang menyatakan bahwa:

“Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan.”

Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapan sebagai standar acuan. Dengan demikian, harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Pelanggan yang harapannya melebihi kenyataan akan merasa tidak puas, karena apa yang dia bayangkan tidak bisa ia rasakan, sedangkan pelanggan yang kenyataannya melebihi harapan akan merasa terpuaskan, karena apa yang dibayangkannya bisa ia rasakan.

Untuk mengetahui dengan jelas apa permasalahan yang dihadapi anggota dengan semakin meningkatnya jumlah tunggakan apakah memang karena pelayanan. Nampaknya masih harus dilakukan penelitian lebih. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN” (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI RSUD Majalaya Mulia Kabupaten Bandung-Jawa Barat).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk anggota-anggotanya.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia.
3. Bagaimana tingkat kesesuaian kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan.
4. Upaya perbaikan kualitas pelayanan (*Service Quality*) bagaimana yang harus dilaksanakan manajemen USP KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi sehingga dapat menganalisis pelayanan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia dalam memenuhi kepuasan anggota. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk anggota-anggotanya.
2. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia.

3. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan.
4. Untuk mengetahui Upaya apa yang harus dilaksanakan untuk meningkatkan kepuasan anggota USP KPRI RSUD Majalaya Mulia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Pada USP KPRI RSUD Majalaya Mulia ini diharapkan dapat berguna untuk:

1.4.1 Aspek Guna Laksana

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi KPRI RSUD Majalaya Mulia agar dapat dijadikan masukan oleh KPRI RSUD Majalaya Mulia dalam memenuhi harapan – harapan anggota tentang kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kegiatannya dan tujuan KPRI RSUD Majalaya Mulia dalam memenuhi kebutuhan para anggota tercapai.

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

a. Perkoperasian

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkoperasian dalam rangka mengembangkan Koperasi, khususnya mengenai pelayanan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk memenuhi kepuasan anggota.

b. Penelitian

Sebagai bahan masukan untuk penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan khususnya dan perkembangan Koperasi umumnya.