

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan ekonomi sangatlah penting untuk mendukung perekonomian di suatu negara. Indonesia saat ini dirasa sedang mengalami tingkat pertumbuhan ekonomi yang menurun. Pembangunan ekonomi merupakan salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk memperbaiki perekonomian di Indonesia.

Perekonomian nasional diselenggarakan secara demokrasi dengan prinsip-prinsip yang telah tertuang didalamnya. Berdasarkan nilai-nilai yang telah tertuang di dalam UUD RI 1945 Pasal 33 ayat 4, berdirilah sebuah badan usaha koperasi yang diharapkan dapat mendukung pertumbuhan perekonomian Indonesia. Koperasi memiliki peran penting bagi kemajuan ekonomi, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan UU RI No.25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian Bab I pasal 1, koperasi didefinisikan sebagai berikut:

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

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa koperasi perlu menerapkan prinsip-prinsipnya secara nyata agar koperasi dapat memberikan kontribusinya dalam kemajuan perekonomian Indonesia.

Salah satu kewajiban yang dimiliki oleh koperasi yaitu koperasi diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2018:156). Sedangkan Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2018:85).

Adanya kualitas pelayanan yang baik, dapat meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi sehingga timbulah kepuasan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi (Irawan, 2021:54).

Berdasarkan definisi di atas, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting untuk meningkatkan kepuasan anggota, Maka dari itu, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, perlu diperhatikannya beberapa aspek sebagai berikut, yaitu bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.

Salah satu koperasi yang memberikan pelayanan kepada anggotanya yaitu Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya (KPRI Hanukarya) dengan badan hukum nomor 3856/BH/KWK.10/XII/1996, tanggal 30 Desember 1996.

KPRI Hanukarya terletak di Jl. Suryani No.16, Warung Muncang, Kota Bandung, Jawa Barat, yang memiliki 3 unit usaha diantaranya, unit usaha simpan pinjam, unit usaha pelayanan umum/toko, unit usaha pelayanan transportasi dan sewa gedung (meliputi rental mobil, jasa cuci kendaraan bermotor dan sewa gedung serba guna). Pada penelitian kali ini penulis akan meneliti Unit Usaha Pelayanan Umum/Toko.

Jumlah anggota KPRI Hanukarya per Mei 2023 sebanyak 615 anggota yang terdiri dari Pegawai Balai Besar Pengujian Minerba, Balai Besar Survei dan Pemetaan Geologi Kelautan, Pusbang SDM Geologi, Mineral dan Batubara, Pusbang SDM Aparatur, PEP (Politeknik Energi Pertambangan), para pensiunan dan Anggota Luar Biasa (ALB) serta pegawai koperasi. Koperasi ini dikelola oleh 16 orang pengurus dan 3 orang pengawas.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Anggota, Pendapatan dan SHU Unit Pelayanan Umum/Toko KPRI Hanukarya

Tahun	Jumlah Anggota	Persentase Perkembangan Anggota	Jumlah Pendapatan	Persentase Perkembangan Pendapatan	SHU Bruto	Persentase Perkembangan SHU
2018	924		Rp. 1.836.355.926		Rp. 116.690.235	
2019	830	(10,17%)	Rp. 1.474.171.880	(19,72%)	Rp. 135.234.452	(16%)
2020	764	(7,95%)	Rp. 1.213.146.915	(17,70%)	Rp. 129.917.146	(3,93%)
2021	659	(13,74%)	Rp. 844.875.050	(30,35%)	Rp. 89.050.659	(31%)
2022	615	(6,67%)	Rp. 815.009.450	(3,53%)	Rp. 66.659.950	(25,14 %)

Sumber: Laporan RAT Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya Tahun 2018-2022

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat adanya penurunan pendapatan Unit Pelayanan Umum/Toko, hingga SHU pada Unit Usaha Pelayanan Umum/Toko KPRI Hanukarya. Selain itu data di atas menunjukkan adanya penurunan anggota dari tahun ke tahunnya.

Salah satu masalah yang terjadi pada KPRI Hanukarya saat ini ialah anggota KPRI Hanukarya yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat dengan adanya indikasi tanggapan dari anggota yang menilai bahwa pelayanan Toko KPRI Hanukarya masih belum baik, contohnya pada respon pegawai toko dalam melayani pelanggan dirasa masih belum maksimal, selain itu, produk-produk yang ada pada toko masih kurang lengkap dan banyak produk yang kadaluwarsa. Tanggung jawab dari pegawai toko pun masih kurang maksimal. Misalnya : pegawai yang jarang mengecek masa kadaluwarsa produk-produk di toko, kebersihan toko, hingga penataan toko yang kurang rapi. Adanya permasalahan tersebut menyebabkan anggota koperasi enggan untuk berbelanja kembali, bahkan merekomendasikan produk-produk di toko KPRI Hanukarya.

Indikasi ketidakpuasan anggota dapat dilihat dari keterangan anggota dalam hasil wawancara dengan 5 orang anggota yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan di toko KPRI Hanukarya, para anggota koperasi yang telah diwawancarai lebih memilih untuk berbelanja di toko sekitar dibandingkan dengan di toko koperasi, hal ini disebabkan karena produk kurang lengkap hingga kualitas produk yang kurang terjaga. Harga barang di toko lain pun lebih murah misalnya untuk air mineral di toko terdekat dijual seharga Rp.3.500 hingga Rp.4.000 sedangkan di toko KPRI Hanukarya dijual dengan harga Rp.5.000.

Selain itu, di dalam laporan RAT juga menyatakan bahwa Unit Pelayanan Umum/Toko Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya belum memenuhi harapan anggota secara keseluruhan. Karena, anggota koperasi berharap mendapatkan produk yang lengkap dan berkualitas di toko KPRI Hanukarya. Hal ini juga berpengaruh pada jumlah anggota yang melakukan transaksi setiap tahunnya. Faktor-faktor tersebut, yang diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan anggota pada KPRI Hanukarya yaitu kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan anggota.

Penelitian ini mengambil referensi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dinda Ristra Utami (2019) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Penelitian lainnya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank Sulut Go oleh Timothy M. R. Rusman, Joula J. Rogahang, Olivia Walangitan (2021) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Dengan adanya fenomena-fenomena tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti membuat berbagai macam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilaksanakan di KPRI Hanukarya.
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KPRI Hanukarya.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Hanukarya.
4. Upaya apa yang harus dilakukan oleh KPRI Hanukarya untuk melakukan perbaikan pelayanan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan kualitas pelayanan KPRI Hanukarya sebagai upaya meningkatkan kepuasan anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang dilaksanakan di KPRI Hanukarya.
2. Mengetahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KPRI Hanukarya
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Hanukarya
4. Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan oleh KPRI Hanukarya untuk melakukan perbaikan pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Aspek pengembangan ilmu ini disesuaikan dengan pengembangan ilmu manajemen pemasaran. Teori-teori tentang pelayanan dan tingkat kepuasan. Teori-teori tersebut yang akan dijadikan acuan oleh peneliti dalam proses studi kasus yang akan dilakukan di lapangan, dimana peneliti akan menilai keselarasan antara teori dan pelaksanaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan serta bahan pertimbangan bagi KPRI Hanukarya dalam membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dan meningkatkan kepuasan anggota untuk memanfaatkan layanan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya.