

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan ekonomi yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional Indonesia ditujukan untuk kemakmuran rakyat, untuk hal tersebut ada tiga pelaku ekonomi yang berperan dalam proses pembangunan ekonomi, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) , Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi. Dari ketiga pelaku ekonomi tersebut, koperasi diharapkan lebih berperan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena koperasi merupakan bangun usaha bersama dan bersifat kekeluargaan.

Salah satu landasan pokok yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan pembangunan ekonomi yaitu ada di dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat (1) yang menyatakan bahwa “Perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Penjelasan pasal tersebut sesuai dengan prinsip koperasi karena itu koperasi memiliki misi untuk berperan nyata dalam membangun perekonomian yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi yang mengutamakan kemakmuran masyarakat bukan kemakmuran orang-seorang.

Undang-Undang Republik Indonesia No 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 Tahun 1945”.

Pernyataan pada Undang-Undang Perkoperasian diatas diperkuat pada bab dan pasal setelahnya yaitu Bab 3 Pasal 4 tentang fungsi dan Peran Koperasi, dimana Koperasi memiliki fungsi dan peran untuk membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat, memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan Koperasi sebagai sokogurunya, dan berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Dalam mencapai tujuan di atas maka Koperasi perlu menjalankan kegiatan usahanya, kegiatan usaha yang dijalankan oleh koperasi harus sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan anggotanya, sesuai dengan pernyataan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Bab 8 Pasal 43 bahwa “Usaha Koperasi adalah usaha yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota”. Selain dengan kebutuhan dan kepentingan anggota, usaha koperasi juga tergantung dari jenis koperasi yang dibentuk.

Ada beberapa jenis koperasi yang ada di Indonesia, berdasarkan Pasal 16 Undang-Undang Republik Indonesia No 25 tahun 1992 terdapat 5 jenis koperasi berdasarkan kesamaan dan kepentingan ekonomi anggotanya yaitu koperasi konsumen, koperasi produsen, koperasi simpan pinjam, koperasi pemasaran, dan

koperasi jasa. Berdasarkan Undang-Undang Cipta Kerja Republik Indonesia pasal 86 terdapat penambahan jenis koperasi berdasarkan kegiatan usahanya, jenis koperasi tersebut merupakan pengembangan dari jenis koperasi simpan pinjam dimana pelaksanaannya berdasarkan aturan-aturan syariah, koperasi tersebut dinamakan Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS), dan kegiatan Usaha Simpan Pinjam berbasis syariah disebut Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (USPPS).

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari website KEMENKOP UKM (<https://www.kemenkopukm.go.id/>) pada tahun 2023 diketahui bahwa ada sekitar 16.371 koperasi aktif di Provinsi Jawa Barat, di mana diantaranya ada sekitar 2.198 koperasi yang fokus bergerak dalam kegiatan Usaha Simpan Pinjam, sedangkan di daerah Kabupaten Sumedang terdapat sekitar 363 koperasi aktif, dimana 52 diantaranya merupakan koperasi yang kegiatan usahanya berfokus pada Usaha Simpan Pinjam. Namun tidak ada informasi yang lengkap terkait jenis koperasi lain dimana kegiatan usahanya terdapat Usaha Simpan Pinjam walaupun bentuk koperasi tersebut bukanlah Koperasi Simpan Pinjam.

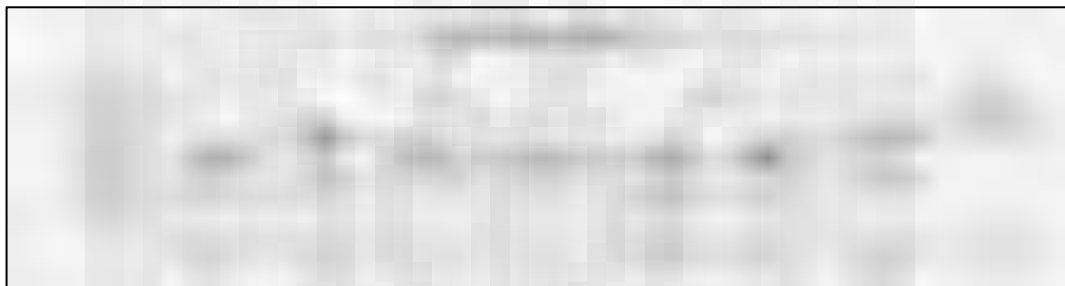
Koperasi Karyawan Harapan Kita merupakan salah satu koperasi yang didirikan berdasarkan profesi dari anggotanya yang merupakan karyawan PT. Langen Kridha Pratyangga, Tbk sebagai pemilik sarana Bandung Giri Gahana Golf (BGG) and Resort di Jalan Raya Jatinangor KM 20 Desa Cikeruh Kabupaten Sumedang. Koperasi Karyawan Harapan Kita didirikan pada tanggal 5 April 1996, dimana koperasi ini didirikan dengan tujuan awal untuk mengakomodasi kebutuhan karyawan PT. Langen Kridha Pratyangga, Tbk. PT. Langen Kridha Pratyangga,

Tbk ini bergerak di bidang penyelenggaraan lapangan golf dan fasilitas-fasilitas lainnya untuk olahraga dan rekreasi yang diberi nama Bandung Giri Gahana Golf & Resort (BGG Golf & Resort). Berdasarkan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) Pengurus pada Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2023 Koperasi Karyawan Kita beranggotakan sebanyak 199 anggota. Koperasi Karyawan Harapan Kita memiliki dua unit kegiatan usaha yaitu Usaha Simpan Pinjam dan Usaha Perdagangan. Koperasi Karyawan Harapan Kita merupakan salah satu koperasi yang didirikan berdasarkan jenis pekerjaan anggota yaitu Koperasi Karyawan (KOPKAR), namun dalam kegiatan usahanya tetap terdapat Usaha Simpan Pinjam.

Semua unit usaha yang ada pada Koperasi Karyawan Harapan Kita dibentuk dan dijalankan guna meningkatkan kesejahteraan khususnya bagi anggotanya dan masyarakat secara umum. Menurut Sugiyanto (2022:33) Orientasi koperasi adalah pelayanan kepada anggota (*service oriented*), maka anggota akan termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan koperasi jika layanan yang diberikan dapat mengoptimalkan manfaat ekonomi bagi anggota. Manfaat ekonomi anggota merupakan sebuah kepuasan yang dapat dirasakan oleh anggota sebagai pelanggan.

Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada anggota sebagai pelanggan merupakan orientasi dari berjalannya koperasi, hal tersebut juga menjadi tanggungjawab Koperasi Karyawan Harapan Kita untuk memberikan pelayanan terbaik dan memberikan kepuasan bari anggotanya sebagai pelanggan. Maka dari itu, setiap unit usaha yang dijalankan memiliki tujuan yang sama dalam memberikan pelayanan dan kepuasan bagi anggota.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pada Koperasi Karyawan Harapan Kita, dan melakukan studi pustaka melalui laporan-laporan yang ada pada koperasi, penulis mengetahui bahwa perkembangan usaha pada Koperasi Karyawan Harapan Kita cukup memuaskan, apalagi perkembangan pada unit perdagangan. Berikut diagram perkembangan laba perdagangan pada Unit Usaha Perdagangan:



Gambar 1.1 Diagram Perkembangan Laba Perdagangan Unit Perdagangan Koperasi Karyawan Harapan Kita

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa usaha perdagangan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya pada 4 tahun terakhir. Namun hal tersebut tidak dirasakan pada satu unit yang lain yaitu Unit Simpan Pinjam. Berikut perkembangan pelayanan berupa volume pinjaman pada unit Usaha Simpan Pinjam di Koperasi Karyawan Harapan Kita:



Gambar 1.2 Diagram Perkembangan Realisasi Pinjaman Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat diketahui bahwa perkembangan realisasi pinjaman pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami fluktuatif. Dimana penurunan yang signifikan terjadi pada tahun 2020 karena dampak dari *covid-19*, dan penurunan kembali terjadi ditahun 2021. Kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2022 yang cukup signifikan, namun penurunan kembali terjadi pada tahun terakhir di tahun 2023.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis dan melakukan wawancara kepada karyawan bagian administrasi umum yaitu Bapak Hasan Hasri tentang faktor yang menyebabkan realisasi pinjaman mengalami fluktuatif:

“Kenaikan dan penurunan pendapatan atau realisasi pinjaman pasti dipengaruhi oleh kenaikan dan penurunan partisipasi anggotanya juga. Jika berbicara faktor yang mempengaruhi kenaikan dan penurunan partisipasi anggota mungkin lebih jelasnya dapat langsung ditanyakan pada anggota, namun menurut saya partisipasi anggota tersebut pasti dipengaruhi dengan kebutuhan dan keinginan dari anggotanya juga, mungkin tahun lalu (2023) mengalami penurunan yah karena kebutuhan anggota juga tidak banyak.” Bapak Hasan Hasri (2024)

Beliau berasumsi bahwa penurunan jumlah realisasi pinjaman akibat dari penurunan partisipasi anggota, dan penurunan partisipasi anggota diperkirakan karena kebutuhan anggota pada periode tahun 2023 tidak cukup tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan pernyataan tersebut penulis juga melakukan wawancara pada salah satu dari 199 anggota Koperasi Karyawan harapan Kita yaitu Bapak Acep, berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya partisipasi anggota pada Unit Simpan pinjam selain kebutuhan anggota itu sendiri adalah:

1. Prosedur dan persyaratan dalam pengajuan pinjaman dirasa terlalu rumit dan kurang efisien.
2. Lokasi kantor yang kurang strategis dimana koperasi sendiri berada dalam satu lingkup instansi dan pada anggota perlu datang ke lokasi untuk melakukan pinjaman dan menyesuaikan dengan hari kerja mereka sebagai karyawan.
3. Kurangnya informasi atau pemberitahuan terkait SOP dan kebijakan baru dari Unit Simpan Pinjam.
4. Kurang beragamnya jenis simpanan dan pinjaman pada koperasi.
5. Jasa simpanan dan pinjaman yang ditawarkan oleh koperasi tidak menarik.
6. Tidak terdapat promo terkait pinjaman yang disediakan koperasi.
7. Kurang cepatnya pelayanan yang diberikan karyawan pada saat proses transaksi di Unit Simpan Pinjam.
8. Kurangnya pelayanan koperasi dalam menanggapi keluhan, atau memberikan informasi kepada anggota paska melakukan transaksi.

Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut dapat disimpulkan bahwa Unit Simpan Pinjam pada Koperasi Karyawan Harapan Kita memiliki beberapa faktor yang perlu diperbaiki, dan beberapa faktor yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Faktor-faktor tersebut merupakan beberapa faktor yang terkandung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Artinya dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan pada koperasi mampu memengaruhi kepuasan anggota koperasi sebagai pelanggan sehingga mempengaruhi juga partisipasinya. Asumsi tersebut diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu sebagai berikut:

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010). Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan seseorang loyal terhadap perusahaan.

Fahtira Virdha Noor (2020) menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Ni Made Arie Sulistyawati & Ni Ketut Seminari (2015) menyatakan bahwa dimensi pada variabel kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud.

Fachrul Alfajar, Mustainah, Muzakir Tawil, dan Jetty Jetje Polii (2021) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0.766, Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Inten Rinjani (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” menyatakan peningkatan kualitas pelayanan karyawan hendaknya mendapat perhatian yang lebih pada seluruh indikator di setiap dimensi kualitas pelayanan. Dengan memiliki pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kenyamanan anggota dalam bertransaksi, hal ini akan membuat anggota dapat merasakan manfaat berkoperasi.

Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut

(Tjiptono, 2004). Menurut Kotler dan Keller (2009:138) Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan anggota. Artinya kualitas pelayanan penting untuk mengukur kepuasan pelanggan (Hazlina et al, 2011: 60).

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita saat ini dimana adanya kualitas pelayanan yang perlu dibenahi dan diduga berakibat terhadap kepuasan anggota sebagai pelanggan, serta penelitian terdahulu yang mendukung pernyataan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan maka penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan indikator kualitas pelayanan dan bagaimana meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan yang berfokus pada Unit Usaha Simpan Pinjam di Koperasi Karyawan Harapan Kita.

1.2 Identifikas Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka dapat diidentifikasi masalah yang terkait sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapannya terkait kondisi kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam di Koperasi Karyawan Harapan Kita

2. Bagaimana tanggapan anggota terkait tingkat kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Unit Simpan Pinjam di Koperasi Karyawan Harapan Kita
3. Upaya-upaya apa yang perlu dilakukan Koperasi Karyawan Harapan Kita dalam meningkatkan Kepuasan Anggota sebagai pelanggan dengan mengoptimalkan kualitas pelayanannya

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini disusun dengan maksud dan tujuan yang diuraikan dalam subbab-subbab berikut ini:

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dan harapan anggota terkait indikator kualitas pelayanan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan anggota sebagai pelanggan Koperasi Karyawan Harapan Kita melalui indikator Kepuasan Pelanggan.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa yang perlu dilakukan Koperasi Karyawan Harapan Kita dalam meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian akan di uraikan dalam subbab-subbab sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi sebagai pelanggan. Selain itu sebagai bahan informasi, rujukan, acuan dan perbandingan untuk melakukan penelitian yang sejenis yang lebih mendalam dan semoga dapat memberikan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak Koperasi Karyawan Harapan Kita dalam mengambil keputusan, menerapkan perencanaan, kebijakan dan strategi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanannya.