

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Koperasi adalah salah satu pelaku ekonomi yang diharapkan menjadi pendorong tercapainya tujuan pembangunan ekonomi negara Indonesia, koperasi bisa menjadi harapan umum dalam membangun perekonomian. Koperasi dalam kedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 33 ayat (1) mempunyai fungsi dan peran penting dalam upaya membantu untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur. Koperasi pada dasarnya adalah pembentukan badan usaha yang bertujuan untuk menggalang kerjasama guna mencapai tujuan yang sama.

Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 Pasal 1 Tentang Perkoperasian dijelaskan bahwa:

**“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”**

Di Indonesia memiliki beberapa jenis koperasi diantaranya, koperasi simpan pinjam, Koperasi Produksi, Koperasi Konsumsi, Koperasi Serba Usaha. Koperasi Serba Usaha Adalah koperasi yang kegiatan usahanya di berbagai segi ekonomi, seperti bidang produksi, konsumsi, perkreditan, dan jasa yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum. Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Koperasi Serba Usaha yang masih aktif salah satunya adalah Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja” yang bertempat di Jalan Padjajaran No. 154 Bandung. Koperasi ini berdiri pada tahun 1980 dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Sejak berdiri Koperasi Wahana Raharja senantiasa mengacu dan menerapkan prinsip-prinsip dasar koperasi, sehingga tujuan utama Koperasi Wahana Raharja yaitu berlandaskan bahwa kesejahteraan anggota akan meningkat seiring dengan kemajuan koperasi. Demi tercapainya kesejahteraan anggota, Koperasi Wahana Raharja memberikan pelayanan yang baik agar dapat menghindari hal-hal yang mengecewakan anggota. Jumlah data anggota Koperasi Wahana Raharja sebanyak 2.545 orang. Pengurus, pengawas, termasuk karyawan sangat bersikeras bekerja memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota. Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja” mempunyai beberapa bidang usaha diantaranya adalah:

1. Usaha Jasa Kredit Elektronik/Sekunder;
2. Usaha Jasa Pengurusan STNK & SIM dll;
3. Kredit Uang Berupa:
  - a. Usaha Kredit Uang Urgent
  - b. Usaha Kredit Uang 1 Tahun (KU-1)
  - c. Usaha Kredit Uang 2 Tahun (KU-2)

Dari ke tiga jenis usaha pada Koperasi Keluarga Besar PT. Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja” diharapkan dapat dikelola dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga anggota puas dengan pelayanan koperasi dan koperasi dapat mencapai tujuannya serta dapat bersaing dengan koperasi atau perusahaan lain.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008:85).

Berikut adalah data perkembangan jumlah anggota yang bertransaksi dan persentase pendapatan tahun 2014-2017 pada KKB PTDI “Wahana Raharja”:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Penjualan dan Jumlah Anggota Yang Bertransaksi**  
**Tahun 2014-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota (Orang)</b>	<b>Jumlah Anggota Yang Bertransaksi (Orang)</b>	<b>Penjualan/Total Transaksi (Rp)</b>	<b>Perubahan %</b>
2014	2.726	2.404	34.031.137.349,00	-
2015	2.750	2.530	53.727.804.273,00	57,88
2016	2.490	2.256	49.613.349.208,00	-7,66
2017	2.545	2.396	69.173.685.083,00	39,43

*Sumber : Laporan Keuangan Koperasi 2014-2017*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah anggota yang melakukan transaksi mengalami kenaikan dan penurunan (fluktuatif), artinya bahwa adanya kenaikan dan penurunan dari jumlah anggota yang bertransaksi di koperasi Wahana Raharja setiap tahunnya. Pada tahun 2016 terjadi penurunan pada jumlah anggota yang bertransaksi sebesar (7,66) persen. Kemudian pada tahun 2017 mengalami kenaikan kembali yang cukup signifikan sebesar 39,43 persen hal ini karena partisipasi anggota dalam bertransaksi mengalami

peningkatan dimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan koperasi meningkat. Turunnya jumlah anggota yang bertransaksi dikarenakan anggota banyak yang keluar pada tahun 2016 sampai dengan 2017 jumlah anggota yang keluar sebesar 55 orang anggota. Hal ini disebabkan anggota merasa kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi sehingga jumlah anggota mengalami penurunan dan berdampak pada turunnya penjualan/total transaksi yang diperoleh koperasi Wahana Raharja dengan demikian koperasi harus meningkatkan kembali pelayanan kepada anggota.

Pelayanan yang kurang memuaskan dapat dilihat dari penyampaian informasi mengenai jasa kepada anggota yang menurut anggota sudah cukup baik, namun hal tersebut perlu ditingkatkan kembali menjadi lebih baik dalam penyampaian informasi kepada para anggota. Dan dapat dilihat kembali kurang puasanya anggota terhadap kenyamanan ruang tunggu, yang dimana ruang tunggu untuk anggota yang ingin bertransaksi di Koperasi kurang nyaman dan kurang bersih. Hal itu akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik. Koperasi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan badan usaha lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan layanan dengan kualitas yang baik agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan yang baik telah diberikan maka pelanggan pun akan kembali memakai jasa yang ada di Koperasi.

Pelayanan yang berkinerja tinggi berupa pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan atau dengan kata lain mampu melebihi harapan dari pelanggan. Jadi disini kualitas jasa lebih menekankan pada aspek kepuasan pelanggan. Kualitas jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dan pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang membedakan kualitas jasa yang memuaskan.

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Pendapatan Bersih & SHU di Koperasi Keluarga Besar PT**  
**Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Sisa hasil Usaha (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2014	2.826.273.866,63	-	1.007.786.488.86	-
2015	4.034.466.178,34	42,7	1.896.950.481.01	88,23
2016	4.732.077.320,86	17,3	2.372.497.270.63	25,07
2017	5.846.161.923,92	23,5	3.353.682.390,37	41,36

*Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Wahana Raharja*

Dilihat dari Tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa Pendapatan dan SHU di koperasi wahana raharja selalu meningkat. Pada tahun 2015 pendapatan koperasi mengalami kenaikan hingga 42,7 persen, dikarenakan pendapatan meningkat maka SHU pada tahun 2015 mengalami kenaikan yang cukup signifikan sebesar 88,23 persen. Namun pada tahun 2016 persentase pada SHU mengalami penurunan menjadi 25,07 persen, hal ini disebabkan karena SHU pada tahun 2016 hanya mengalami kenaikan sebesar Rp. 475.546.789,62. Namun pada tahun 2017 persentase SHU mengalami kenaikan kembali sebesar 41,36 persen. Hasil

ini menunjukkan adanya kenaikan dan penurunan (Fluktuatif) pada persentase pendapatan bersih dan sisa hasil usaha pada koperasi Wahana Raharja, dikarenakan kurangnya anggota yang bertransaksi di tahun 2016 sampai dengan 2017.

Pendapatan bersih koperasi merupakan seluruh pendapatan yang diperoleh dari hasil transaksi anggota Wahana Raharja selama satu periode yang dikurangi dengan seluruh biaya yang harus dikeluarkan koperasi. Sedangkan SHU koperasi merupakan pendapatan yang harus koperasi bagikan kepada anggota sesuai dengan partisipasi anggota.

Koperasi Serba Usaha “Wahana Raharja” perlu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kondisi yang mempengaruhi kualitas pada anggota. Pada bidang usahanya perlu mengetahui bidang usaha kredit jasa pengurusan STNK & SIM yang diperuntukkan bagi anggota dan masyarakat umum, jasa ini diharapkan dapat mempermudah dan membantu anggota sehingga anggota tidak mengganggu jam kerjanya karena pengurusan jasa tersebut bisa dilakukan di Koperasi. Anggota di koperasi Wahana Raharja banyak melakukan transaksi pengurusan jasa STNK & SIM di koperasi karena merasa lebih mudah dan cepat pengurusannya. Hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota secara baik, sehingga anggota selalu kembali melakukan transaksi dikoperasi.

Pada bidang jasa kredit elektronik koperasi memberikan kemudahan kepada anggota yang ingin membeli barang elektronik dengan cara melakukan

transaksi pembelian melalui koperasi. Pembelian barang elektronik dilakukan sesuai dengan permintaan anggota, anggota yang ingin membeli barang elektronik datang ke Koperasi dan mengajukan barang elektronik apa yang mereka perlukan, setelah itu Koperasi akan mengecek barang tersebut di pasaran dan menentukan harga barang tersebut. Pada jasa ini sering terjadi kesalahpahaman antara pihak koperasi dengan anggota dikarenakan harga yang telah ditetapkan diawal tidak sama dengan harga yang ada dipasaran, Sehingga koperasi harus menjelaskan kembali kepada anggota tersebut.

Pada bidang usaha kredit uang (simpan pinjam) dimana usaha kredit ini, yaitu kredit uang urgent, kredit uang 1 tahun & 2 tahun. Pinjaman uang urgent ini diperuntukkan bagi anggota yang kebutuhan mendadak seperti anggota keluarga sakit, keluarga meninggal dunia. Dalam hal ini dapat dilihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota yang sedang membutuhkan uang urgent, dimana karyawan harus bertindak cepat dalam melayani hal tersebut agar anggota merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Kemudian ada kredit uang 1 tahun & 2 tahun, yang dimana jasa ini diperuntukkan bagi anggota yang ingin meminjam dalam jangka waktu 1 atau 2 tahun.

IKOPIN

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Penjualan Unit Usaha KKB DI Wahana Raharja**  
**Tahun 2014-2107**

Tahun	Unit Usaha (Rp)					
	Unit Usaha Jasa Elektronik	N/T (%)	Unit Usaha Jasa STNK & SIM	N/T (%)	Unit Usaha Simpan Pinjam	N/T (%)
2014	294.821.550,00	-	375.814.999,00	-	9.840.810.500,00	-
2015	194.935.000,00	-33,88	598.514.000,00	59,26	16.759.335.000,00	70,30
2016	77.000.000,00	-60,50	450.035.000,00	-24,81	17.369.039.208,00	3,64
2017	89.255.000,00	15,92	551.792.400,00	22,61	23.118.312.683,00	33,10
<b>Total</b>	656.011.550,00		1.976.156.399,00		67.087.497.391,00	

*Sumber: laporan Keuangan Koperasi 2014-2017*

Dari tabel 1.3 di atas memperlihatkan bahwa pelayanan di Unit Usaha KKB PTDI Wahana Raharja dari tahun 2014-2017. Penjualan di unit usaha jasa elektronik serta jasa STNK dan SIM mengalami kenaikan dan penurunan. Sementara unit usaha simpan pinjam mengalami kenaikan selama 4 tahun berturut-turut dimana partisipasi anggota lebih kepada jasa simpan pinjam hal ini yang menyebabkan transaksi terbesar lebih kepada unit simpan pinjam dibandingkan dengan unit usaha lainnya. Pada unit jasa elektronik dan unit jasa STNK & SIM mengalami penurunan yang paling besar di tahun 2016 yaitu sebesar 60,50% dari tahun 2015 untuk unit jasa elektronik, dan sebesar 24,81% dari tahun 2015 untuk unit jasa STNK dan SIM. Pada unit usaha simpan pinjam kenaikan paling besar terjadi pada tahun 2015 yaitu sebesar 70,30% dari tahun 2014.

Berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, karyawan harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap anggota dengan adanya

penyampaian informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh anggota, lokasi koperasi yang mudah dijangkau oleh anggota, suasana koperasi, yang dapat memberikan kenyamanan, area parkir bagi kendaraan, serta karyawan koperasi dalam melakukan pelayanan terhadap anggota dengan menerapkan 5S ( salam, senyum, sapa, sopan, dan santun). Apabila langkah-langkah tersebut dinilai baik oleh anggota, setidaknya akan mempengaruhi anggota dalam melakukan sebuah transaksi di koperasi.

Kualitas pelayanan yang ada di koperasi Wahana Raharja apabila dilihat dari bukti fisik (*Tangible*), diantaranya tanggapan menurut anggota masih kurang baik sehingga koperasi harus meningkatkan kembali menjadi lebih baik dari sebelumnya . Hal tersebut dapat dilihat dari ruang tunggu yang kurang nyaman, dimana ruang tunggu antara perokok & bukan perokok tidak dipisahkan. Jarak antara Koperasi Wahana Raharja dengan kantor PTDI yang cukup jauh sehingga anggota memerlukan waktu yang lebih lama. Namun dari segi *Emphaty* Koperasi Wahana Raharja terbilang baik dimana karyawan ramah dan cukup sabar dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi. Pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Wahana Raharja diharapkan dapat mendorong transaksi anggota terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Karena apabila transaksi anggota meningkat berarti akan meningkatkan kualitas pelayanan anggota hal tersebut disebabkan karna anggota merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi Wahana Raharja.

Koperasi Wahana Raharja melayani anggota setiap hari senin-jumat pada pukul 09.00-15.00 WIB namun anggota lebih banyak bertransaksi pada pukul 11.30-13.00 dikarenakan anggota berasal dari karyawan PTDI sehingga mereka melakukan transaksi pada jam istirahat berlangsung. Karyawan koperasi Wahana Raharja beristirahat setelah mereka melayani para anggota yang ingin bertransaksi, hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan koperasi.

Kepuasan anggota koperasi adalah tingkat perasaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari anggota koperasi dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya transaksi ulang atau kesetiaan yang berlanjut pada koperasi. Hal ini, memberikan dasar yang baik untuk konsumen melakukan pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000:24).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak koperasi. Anggota diharapkan akan bersifat loyal jika apa yang diharapkan dan diinginkan dapat dipenuhi oleh koperasi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi perlu diadakan suatu penelitian mengenai tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi.

Tentunya kepuasan anggota sangat diperlukan dalam hal pengembangan koperasi. Peranan anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan tidak bisa dipisahkan. Karena hal tersebut merupakan suatu kesatuan yang mutlak. Upaya-upaya terus dilakukan oleh pihak Koperasi Wahana Raharja guna meningkatkan

kepuasan anggota, salah satunya dengan menyediakan pelayanan yang baik. Berdasarkan beberapa uraian diatas peneliti sekaligus penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KELUARGA BESAR PT DIRGANTARA INDONESIA WAHANA RAHARJA”**.



IKOPIN

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, maka masalahnya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”.
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota di Koperasi keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”.
3. Upaya-upaya apa yang dilakukan pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota.

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Kualitas pelayanan yang ada di koperasi keluarga besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”.
2. Tingkat kepuasan anggota koperasi keluarga besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”.
3. Upaya-upaya apa yang dilakukan pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi aspek pengembangan ilmu dan aspek guna laksana dalam upaya mengembangkan koperasi. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

### **1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu**

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa menambah informasi pemikiran dalam memperkaya pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya Manajemen Bisnis dalam analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

### **1.4.2 Aspek Guna Laksana**

Hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat memberikan manfaat dan sumbang saran untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas manajemen bisnis yang ada pada Koperasi keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raha Raja”.

IKOPIN