

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap tahun perekonomian di Indonesia selalu mengalami perubahan, baik dari 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 kearah 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 Dasar 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 perlu disejajarkan dengan pelaku ekonomi yang lain. Makna dari istilah koperasi sebagai soko guru perekonomian dapat diartikan bahwa koperasi sebagai pilar atau penyangga utama perekonomian. Dengan demikian koperasi diperankan dan difungsikan sebagai pilar utama atau sebagai tulang punggung dalam sistem perekonomian nasional. Keberadaannyapun diharapkan dapat banyak berperan aktif dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Koperasi berperan positif dalam pelaksanaan pembangunan nasional di Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Koperasi merupakan

sarana peningkatan kemajuan ekonomi, bagi anggota khususnya, dan bagi masyarakat pada umumnya. Hal ini sesuai dengan tujuan koperasi, khususnya untuk memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi sebagai salah satu alat perjuangan ekonomi masyarakat di Indonesia yang merupakan gerakan ekonomi dalam meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan bertujuan untuk memajukan perekonomian nasional yang berdasarkan asas kekeluargaan. Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang berbunyi sebagai berikut :

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

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pembinaan terhadap koperasi harus terus dan terarah, agar koperasi dapat menerapkan prinsip-prinsip secara nyata dan benar, sehingga koperasi dapat sejajar dengan badan usaha lain. 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 Fandy Tjiptono, 2008:51). menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Disamping kualitas pelayanan sebenarnya koperasi dapat meningkatkan kepercayaan anggota agar kepuasan anggota sesuai harapan koperasi. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005:195), sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan

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

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diminati oleh anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:133) yang terdiri dari bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Koperasi Kartika Vijaya Kusuma merupakan salah satu koperasi primer dengan Hak Badan Hukum No. 248/BH/IX-19/12/67 Tanggal 15 Desember 1968 dan Perubahan Anggaran dasar Nomor 15/PAD/XIII.23/VII/KUKM dan Perindag/2011 tanggal 20 Juli 2011 yang memiliki 3 unit usaha yaitu unit usaha simpan pinjam, unit sewa ruko dan unit usaha toko. Koperasi Kartika Vijaya Kusuma terletak di Jl. Gudang Utara No 1 Bandung dengan jumlah anggota per Maret 2017 sebanyak 774 orang anggota yang terdiri dari anggota Itditajenad, Setditajenad, Subditbincab, Subditbinminperspra, Subditbinminpers PNS, Subditbinminu, Infolahta Ditajenad dan Paku Ditajenad, yang dikelola oleh 13 orang pengurus dan 2 orang pengawas. Koperasi ini buka pukul 08.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB. Dalam penelitian ini penulis akan meneliti Unit Simpan

Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma yang beranggotakan TNI-AD beserta Sipil.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Simpanan Anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013-2017.

Tahun	Partisipasi		Jumlah Transaksi Anggota/ tahun (Rp)	Persentasi partisipasi anggota/tahun (%)
	Anggota/orang	Anggota yang berpartisipasi		
2013	853	853	2.518.555.880	100%
2014	812	812	2.876.916.301	100%
2015	815	815	3.266.216.864	100%
2016	821	821	3.919.470.981	100%
2017	774	774	4.707.906.445	100%

Sumber : Laporan RAT Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013-2017.

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa dari keseluruhan jumlah anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma dari tahun 2013 hingga tahun 2017 dengan jumlah simpanan anggota setiap tahunnya sebanyak 100%. Artinya seluruh anggota koperasi turut andil dalam simpanan. Sejak tahun 2013 hingga 2017, pada tahun 2017 merupakan jumlah simpanan anggota yang tertinggi yaitu 4.707.906.445, dengan jumlah anggota paling rendah dari tahun-tahun sebelumnya yaitu 774 orang. Sedangkan jumlah simpanan yang terendah terjadi pada tahun 2015, yaitu 3.266.216.864 dengan jumlah anggota keseluruhan sebanyak 815 orang.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Pinjaman Anggota Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013 – 2017.

Tahun	Partisipasi		Jumlah Transaksi Anggota/ tahun (Rp)	Persentasi partisipasi anggota/tahun (%)
	Anggota/orang	Anggota yang berpartisipasi		
2013	853	381	2.352.862.990	44,66%
2014	812	331	2.366.002.550	40,76%
2015	815	381	2.500.696.150	46,74%
2016	821	469	3.403.776.534	57,12%
2017	774	351	3.701.046.724	45,35%

Sumber : Laporan RAT Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Periode 2013-2017.

Berdasarkan Tabel 1.2, merupakan gambaran dari keseluruhan anggota yang melakukan pinjaman pada Koperasi Kartika Vijaya Kusuma dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017.

Melalui Laporan RAT Koperasi Kartika Vijaya Kusuma di atas, dapat dilihat bahwa pinjaman anggota setiap tahunnya mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2014 merupakan tahun dimana nilai presentase pinjaman terendah anggota, yaitu hanya 40,76% dari 100% jumlah keseluruhan anggota. Sedangkan presentase tertinggi berada pada tahun 2016, yaitu sebanyak 57,12% dari 100% jumlah anggota keseluruhan.

Salah satu persoalan yang terjadi pada Koperasi Kartika Vijaya Kusuma saat ini adalah tingkat pelayanan yang dinilai kurang maksimal. Hal ini diperkuat dengan adanya indikator tanggapan dari anggota yang menilai bahwa dalam pelayanan terhadap anggota, Koperasi Kartika Vijaya Kusuma masih belum baik. Contohnya pada kecepatan karyawan dalam melayani anggota yang lambat ketika anggota akan melakukan transaksi meminjam, karyawan tidak secara siap

melayani anggota. Prosedur pelayanan yang dinilai kurang sesuai seperti kriteria peminjam harus sesuai antara jumlah nominal dan jabatan, hal demikian dinilai kurang sesuai karena kebutuhan anggota tidak selalu sesuai antara jumlah yang dibutuhkan dengan tingkat jabatan atau pangkat. Kemampuan pengurus yang masih kurang baik terlihat dari pelayanan terhadap anggota dimana tidak semua pengurus mampu melayani anggota, hanya pada bagian-bagian tertentu saja. Semua bentuk perhatian mengenai kebutuhan anggota yang rendah dan perhatian khusus yang diberikan kepada anggota dinilai masih kurang baik oleh anggota. Indikasi ketidakpuasan anggota dapat dilihat dari keterangan anggota yang menyatakan bahwa Koperasi Kartika Vijaya Kusuma belum memenuhi harapan anggota secara keseluruhan. Hal ini juga berpengaruh pada jumlah anggota Koperasi yang melakukan transaksi setiap tahunnya.

Tabel 1.3 Perkembangan Anggota dan SHU Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013-2017

URAIAN	2013	2014	2015	2016	2017
Jumlah Anggota	833	812	806	821	774
N/T		-2,5%	-1%	2%	-6%
SHU	497.300.000	613.550.000	475.099.550	631.870.400	631.770.400
N/T		23%	-22%	6%	-6%

Sumber : Laporan RAT Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013-2017.

Berdasarkan Tabel di atas, merupakan gambaran dari perkembangan anggota dan SHU Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Tahun 2013-2017, dapat dilihat bahwa Koperasi Kartika Vijaya Kusuma mengalami penurunan dan peningkatan yang signifikan. Apabila dilihat dari SHUnya, Koperasi Kartika Vijaya Kusuma mengalami peningkatan dari tahun 2013 ke tahun 2014. Namun pada tahun 2015,

SHU Koperasi Kartika Vijaya Kusuma mengalami penurunan yang drastis dari tahun sebelumnya. Akan tetapi pada tahun-tahun berikutnya Koperasi mengalami peningkatan SHU.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menurut Mardiyatmo dalam (2005:77), yaitu :

- 1. Kualitas produk**
- 2. Harga**
- 3. Kualitas pelayanan**
- 4. Faktor emosional**
- 5. Faktor kemudahan dalam melakukan transaksi**

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terdapat salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pada Koperasi Kartika Vijaya Kusuma yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dirasa kurang maksimal.

Dengan adanya fenomena-fenomena di atas, belum diketahui secara pasti bagaimana kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan. Maka akan dilakukan penelitian dengan judul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA.”

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Untuk menggali informasi serta memberikan gambaran secara menyeluruh tentang upaya yang dilakukan pengurus terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi Kartika Vijaya Kusuma. Adapun tujuan penelitian adalah untuk menambah pengetahuan mengenai :

1. Kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.
2. Tingkat kepuasan anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma.
3. Upaya-upaya yang dilakukan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan teoretis

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

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan manfaat bagi Koperasi dan dapat dijadikan masukan oleh Koperasi dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.



IKOPIN