BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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. Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 1 ayat 1 UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 bahwa koperasi adalah badan usaha yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar atas asas kekeluargaan. Dalam Pelaksanaannya, Koperasi diharapkan mampu membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya, yaitu memiliki sifat keanggotaan *dual identity* yaitu para anggota koperasi di samping sebagai pemilik juga sebagai pelanggan atau pengguna produk barang atau jasa yang ditawarkan Koperasi. Indikator tumbuh dan berkembangnya koperasi salah satunya adalah volume partisipasi Anggotanya. Selain itu juga koperasi dapat tumbuh dan berkembang melalui manajemen aktiva yang baik, serta pengelolaan dan pengalokasian dana yang tepat.

Dalam keadaan perekonomian yang semakin sulit ini. Persaingan di dunia bisnis semakin kompetitif. Banyak perusahaan yang berlomba untuk berusaha terus maju dalam memperbaiki bisnisnya, tidak terkecuali dengan

koperasi. Maka pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen menjadi hal yang harus diperhatikan setiap perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Menurut Parasuraman, (1998:5) kualitas pelayanan merupakan dasar bagi jasa karna inti dari produk yang di pasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang di beli oleh pelanggan. Oleh karna itu kualitass kinerja karyawan merupakan dasar bagi pemasaran, konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif di mana hal tersebut tanpa diimplementasikan melalui strategi untuk menyakinkan pelanggan, memperkuat image tentang merek, iklan penjualan, dan penentuan harga.

Tabel 1.1 Data Perkembangan Anggota Terhadap Unit Simpan Pinjam KPKB Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Anggota			Jumlah
	Aktif	Masuk	Keluar	
2013	5.782	66	352	5.496
2014	5.496	94	80	5.510
2015	5.510	239	64	5.685
2016	5.685	114	296	5.503
2017	5.503	162	291	5.374

Sumber : Laporan Pertanggung jawaban Pengurus Tahun 2013-2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah anggota koperasi mengalami fluktuasi cenderung menurun, pada tahun 2013 mengalami penurunan, sedangkan pada tahun 2014 sampai dengan 2015 mengalami peningkatan, namun pada tahun 2016 sampai dengan 2017 mengalami penurunan kembali. Hal ini disebabkan banyaknya anggota yang keluar karena pensiun/mutasi dan meninggal. Partisipasi anggota dalam koperasi memegang peranan yang sangat penting. Bagaimanapun besarnya usaha koperasi, jika seluruh kegiatan koperasi tidak diikuti oleh anggota maka koperasi tersebut akan kehilangan ciri khasnya sebagai koperasi. Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan mempertahankan ikatan di dalam koperasi. Karena di dalam koperasi, kedudukan anggota menjadi sangat penting, sebab kunci sukses suatu koperasi ada ditangan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung kurang mampu memuaskan harapan anggota dengan kinerjanya. Maka penting bagi penulis mampu untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas layanan melalui sumber-sumber yang memang diperlukan untuk hasil maksimal. Maka dari itu perlu untuk mencari tahu bagaimana deskripsi dari kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KPKB Koperasi Pemerintah Kota Bandung dan memberi judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT SIMPAN PINJAMAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA" (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat didefinisikan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan USP Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelaksanaan pelayanan USP Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
3. Bagaimana upaya yang harus dilakukan untuk kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Peneliti mempunyai maksud dan tujuan penelitian, yaitu:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah menggambarkan kepuasan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan Unit Simpan Pinjam KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelaksanaan pelayanan USP Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan oleh USP Koperasi Pegawai Kota Bandung untuk meningkatkan kepuasan anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Teoritis

1. Pengembangan ilmu ekonomi khususnya mengenai koperasi.
2. Sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.
3. Menambah sumber pustaka yang telah ada.
4. Dengan mengetahui masalah, diharapkan dapat menimbulkan kaji pikir serta menemukan kembali konsep-konsep baru.

1.4.2 Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajer koperasi dalam membuat perencanaan peningkatan kualitas pelayanan

IKOPIN