

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Koperasi Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling penting sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Selanjutnya penjelasan pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan merupakan orang seorang dan bangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi. Dengan demikian, Undang-Undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian sekaligus sebagai bagian integral tata perekonomian nasional (Undang - Undang Dasar 1945, pasal 33 ayat 1).

Undang-Undang (UU) No.17 tahun 2012 bahwa pengembangan dan pemberdayaan koperasi dalam suatu kebijakan Perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip Koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota koperasi sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri, dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan. Koperasi dituntut untuk mempertinggi taraf hidup anggotanya, meningkatkan produksi dan mewujudkan pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata. Selanjutnya koperasi indonesia wajib memiliki dan berdasarkan nilai-nilai menololong diri-sendiri, bertanggung jawab kepada diri-sendiri, demokrasi, persamaan, keadilan dan solidaritas.

Pembangunan koperasi harus menjadi bagian integral dari paket pembangunan demokrasi bidang ekonomi dan dalam usaha besar bangsa kita dalam usaha-usaha penanggulangan kemiskinan. Koperasi sebagai badan usaha yang mengembangkan potensi masyarakat merupakan bentuk konkrit dari sistem ekonomi rakyat. Jika dulu pemerintah menciptakan sistem perbankan, lembaga ekspor, insentif investasi dan kebijakan potensi pada sektor industri besar, maka semangat serupa itu seharusnya juga dilakukan untuk merekonstruksi pembangunan koperasi (Lubis Zulkarnain,2008)

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian Nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Bahwa koperasi perlu lebih membangun dirinya dan dibangun menjadi kuat dan mandiri berdasarkan prinsip koperasi sehingga mampu berperan sebagai soko guru perekonomian nasional bahwa pembangunan koperasi merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah dan seluruh rakyat (Widiyanti dan Sunindhia,2003).

Dilihat berdasarkan fungsi/kegunaan, Koperasi di Indonesia dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu satu fungsi (*single Purpose*) dan banyak fungsi (*multi Purpose*). Koperasi dengan *single purpose* secara umum terdiri atas 6 Kelompok, yaitu: Koperasi produksi, koperasi pembelian, koperasi konsumsi, koperasi penjualan, koperasi kredit, dan koperasi jasa. Koperasi dengan *multipurpose* adalah koperasi yang menjalankan lebih dari satu unit usaha. Contoh dari jenis koperasi *multi purpose* adalah Koperasi Unit Desa (Lubis

Zulkarnain, 2008).

Salah satu jenis koperasi yang banyak diminati masyarakat adalah koperasi simpan pinjam. Usaha yang berbasis koperasi simpan pinjam pada saat ini berkembang dengan pesat di Indonesia. Salah satunya adalah koperasi simpan pinjam memiliki tujuan untuk mendidik anggotanya hidup berhemat dan juga menambah pengetahuan anggotanya terhadap perkoperasian (Widiyanti dan sunindhia 2003).

Tjiptono (2008) mendefinisikan kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek apakah produk atau jasa bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya. Kepuasan Konsumen itu selaras dengan Kepuasan anggota pengguna jasa Simpan pinjam itu sendiri. Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan koperasi, maka harus memperhatikan antara harapan yang diinginkan oleh anggota dengan jasa yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Koperasi menawarkan produk yang hampir sama dengan koperasi lainnya, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk tetap mempertahankan anggota agar tetap tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan merupakan alat penting untuk mengukur kepuasan

pelanggan (Hazlina et al, 2011: 60).terdapat lima dimensi yang di rancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang di dasarkan pada perbedaan antara nilai-nilai harapan denga nilai kinerja yang dirsakan oleh konsumen,yaitu rensponsiveness,reliability,assurance,empathy,dan tangibles. Rensponsiveness (daya tangkap/kesigapan adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tangkap.

Salah satu koperasi yang aktif di kota Gorontalo yaitu Simpan Pinjam pada Primer Koperasi Veteran Republik Indonesia (Primkoveri) 01 USP Kota Gorontalo yang berdiri pada tanggal 10 desember 2003 yang berada pada Jalan H.Nani Wartabone No.27 Gorontalo. Tujuan melakukan kegiatan yang meliputi unit usaha simpan pinjam untuk meningkatkan kesejahteraan anggota.Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo merupakan koperasi yang sudah cukup lama berdiri, memiliki jumlah anggota sekitar 1000-an yang tersebar di Gorontalo berdasarkan informasi dari pihak Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo untuk ukuran jumlah anggota koperasi termasuk banyak dan sudah tahu nan menjadi anggota Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo . Hal ini karena kepuasan terhadap Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo terus meningkat.

Dalam hal ini peneliti mengamati dari pelaksanaan pelayanan nasabah yang telah berjalan terdapat kekurangan pada faktor pendukung,seperti keberadaan karyawan yang melayani nasabah kurang informatif dan tidak tangkap.apabila hal tersebut sering terjadi maka daya tangkap dapat menumbuhkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.reliability (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang disajikan dengan akurat dan terpercaya.

Karyawan Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo bertanggung jawab memberikan informasi terkait produk jasa yang di tawarkan kepada calon nasabah.assurance (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara cepat,kualitas,keramah-tamah,perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan,keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Serta karyawan Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo di tuntutan untuk dapat menguasai gaya bahasa marketing dengan tujuan menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan secara maksimal.emphaty (perhatian) adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.kemampuan dalam memberikan perhatian kepada para nasabah Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo sampai sekarang belum ada perubahan yang signifikan.Terlihat cara bicara dan daya tanggap karyawan pada saat melayani pelanggan jadi Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo harus melakukan inovasi terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah agar dapat mengimbangi perkembangan duniia bisnis.

Tangibles (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik,peralatan personal,media komunikasi,dan hal-hal yang lain yang bersifat fisik.peneliti melihat tempat parkir yang ada di Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo sangat sempit padahal sering mendapat banyak kunjungan dari nasabah maupun calon nasabah,selain itu lokasi kantor kurang strategis.

Berdasarkan aspek-aspek tersebut yang menyangkut pentingnya kualitas pelayanan di atas maka peneliti merasa tertari untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh analisis pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna

Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo.

Untuk mengetahui Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh karena itu, mengingat arti pentingnya Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi Kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan mampu meningkatkan Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo untuk unggul dalam bersaing. Karena meningkatnya kepuasan anggota akan memberikan dampak pada berkembangnya koperasi.

Berdasarkan aspek-aspek tersebut yang menyangkut pentingnya kualitas pelayanan di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh analisis pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa primer koperasi veteran republik indonesia Primkoveri 01 USP Kota Gorontalo.

1.2. Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah diatas menginformasikan beberapa masalah yang dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Pengurus PRIMKOVERI kurang tanggap dalam melayani nasabah maupun calon nasabah baru
2. Kurang nya rasa empati terhadap anggota koperasi
3. Bukti fisik yang mungkin mengurangi rasa nyaman pada para anggota koperasi

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh

Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Primer Koperasi Veteran Republik Indonesia (Primkoveri) 01 USP Kota Gorontalo” ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa primer koperasi veteran republik indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Mampu memberikan sumbangan dalam memperluas khasanah ilmiah dan ilmu, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- b. Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Membantu pihak manajemen Koperasi Simpan Pinjam dalam mengelola kepuasan anggota.
- b. Membantu manajemen koperasi simpan pinjam dalam mengembangkan peningkatan kepuasan anggota