

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan pasar yang cenderung eksploratif dan imperialis telah membuat masyarakat resah terutama pada negara-negara berkembang termasuk diantaranya adalah Indonesia. Perlu adanya suatu konsep gagasan ekonomi yang dapat diterapkan, menghasilkan dan menciptakan kemakmuran untuk seluruh lapisan masyarakat. Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan, oleh karena itu koperasi dapat diterima baik di Indonesia karena sesuai dengan budaya bangsa yang masih menjunjung tinggi kebersamaan. Indonesia memberi kedudukan yang tinggi pada koperasi yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 menyatakan bahwa "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan".

Berdasarkan data Departemen Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM), jumlah koperasi aktif mengalami perkembangan yang menggembirakan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah koperasi dari tahun ke tahun per-November 2013, sebanyak 143.117 unit koperasi aktif, dengan jumlah anggota sebanyak 35.258.176 orang. Hingga tahun 2014 tercatat 147.117 unit koperasi aktif dengan jumlah anggota sebanyak 36.443. 953 orang, dan pada tahun 2015 sebanyak 150.223 unit koperasi aktif dengan jumlah anggota sebanyak 37.783.160 orang. Berdasarkan UU No 25 tahun 1992 pasal 1 ayat 1; 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.

Asas kekeluargaan menerapkan sistem kerjasama atau gotong royong untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bersama. Hal ini juga dijelaskan pada UU No 25 tahun 1992 pasal 3 yaitu Koperasi Indonesia memiliki tujuan untuk 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 UUD 1945.

Kepuasan anggota koperasi merupakan hal utama untuk menciptakan kepercayaan dan loyalitas anggota koperasi. Kepercayaan dan loyalitas anggota koperasi diperlukan untuk mempertahankan dan mengembangkan koperasi. Kepuasan anggota koperasi merupakan sikap anggota koperasi yang dilakukan terhadap produk dan jasa yang diterapkan koperasi sudah atau belum memenuhi kebutuhan anggota koperasi (Barnes, dalam Oktariana, dkk; 2003). Kepuasan anggota koperasi diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan koperasi, apabila pelayanan baik maka anggota koperasi dapat merasa puas. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada umumnya difokuskan dalam pengukuran *reliability*, *responsitiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Andreani, 2007:59).

Salah satu bentuk koperasi yang ada di Indonesia khususnya dikota Bangkalan adalah Primer Koperasi Wredatama (PRIMKOPTAMA) Bangkalan yang bergerak dibidang simpan pinjam pensiunan. Berdiri sejak tahun 1968 hingga saat ini koperasi ini telah berusia 48 tahun, beralamat di Jalan Panglima Sudirman no: 112A Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan. Berdasarkan usia koperasi, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan di Primer Koperasi Wredatama "PRIMKOPTAMA" Bangkalan sehingga koperasi tersebut dapat bersaing dengan unit usaha perbankan yang lain dan bertahan hingga saat ini.

Primer Koperasi Wredatama berusaha memberikan kepuasan terhadap anggota koperasi dengan memberikan pelayanan jasa koperasi yang baik. Dengan pelayanan baik yang diberikan oleh Primer Koperasi Wredatama masih mengalami penurunan anggota koperasi. Jumlah anggota Primer Koperasi Wredatama mengalami penurunan dari 296 anggota pada tahun 2012 turun menjadi 275 pada tahun 2014. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi" studi kasus di Primer Koperasi Wredatama "PRIMKOPTAMA" Kecamatan Bangkalan Kabupaten Bangkalan Tahun 2016.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Primer Koperasi Wredatama (PRIMKOPTAMA) Bangkalan?

2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota Primer Koperasi Wredatama (PRIMKOPTAMA) Bangkalan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Wredatama (PRIMKOPTAMA) Bangkalan?

1.3 Tujuan penelitian

Dari rumusan masalah diatas dapat ditemukan tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Primer Koperasi Wredatama (PRIMKOPTAMA) Bangkalan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan anggota Primer Koperasi Wredatama (PRIMKOPTAMA) Bangkalan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Wredatama (PRIMKOPTAMA) Bangkalan.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan antara lain:

1. Bagi penulis
 Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan dibangku kuliah khususnya dalam bidang koperasi.
2. Bagi pembaca
 Semoga penelitian ini bermanfaat untuk pembaca dalam menambah wawasan pengetahuan lebih dalam perkoperasian, dan semoga pembaca lebih paham tentang perkoperasian.
3. Bagi perusahaan
 Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk Primer Koperasi Wredatama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kinerjanya terhadap anggota dan mengembangkannya dengan baik guna menghadapi persaingan oleh koperasi lainnya.