

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era saat ini sebagai pelanggan, masyarakat kini semakin kritis dalam memilih dan menentukan apa saja yang diperlukan untuk memenuhi segala aspek kebutuhan. Sehingga persaingan dalam segala bidang perusahaan semakin ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa. Salah satu perusahaan jasa yang fokus pada pelayanan dan kepuasan pelanggan bidang keuangan non bank adalah koperasi. Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.

Atas dasar fungsi tersebut, maka seharusnya koperasi mengutamakan pelayanan yang merupakan daya tarik bagi masyarakat untuk menjadi nasabah dan pengguna jasa. Untuk mewujudkan peran tersebut, koperasi harus dikelola dengan baik dan profesional agar mendapat kepercayaan dari nasabah maupun pengguna jasa. Peningkatan pelayanan merupakan strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Masalah pelayanan termasuk salah satu faktor yang harus selalu ditingkatkan. Karena pelayanan merupakan strategi bisnis yang paling utama untuk meyakinkan pada pelanggan tentang kualitas dan mutu perusahaan. Mayoritas pelanggan atau

pengguna produk maupun jasa mau melakukan pembelian ulang atau bahkan loyal terhadap perusahaan karena merasa puas dengan apa yang diperoleh dari perusahaan terkait baik dalam hal produk maupun jasa. Banyak koperasi menjadi maju pesat karena mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggotanya dan sebaliknya menjadi kurang maju bahkan mati karena kurang memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggotanya.

Liona di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001, hal. 136) yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah perusahaan secara internal, maupun melakukan sebuah komunikasi mengenai perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Kepuasan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh seseorang setelah melakukan sebuah kegiatan pemenuhan kebutuhan. Pelayanan dan kepuasan merupakan instrumen yang tidak dapat dipisahkan. Dalam pelayanan, kepuasan seseorang atau pengguna jasa dan produk sangat menentukan untuk memperoleh kepercayaan perusahaan. Citra baik untuk sebuah perusahaan, koperasi salah satunya dapat diperoleh dengan mudah apabila

pengguna jasa atau nasabah merasa puas dengan apa yang diperoleh setelah pengguna jasa atau anggota melakukan kegiatan di koperasi tersebut.

Ada dua faktor yang dapat dijadikan pedoman anggota yaitu layanan yang diterima dan harapan terkait layanan yang akan diberikan. Ketika anggota memutuskan untuk bertransaksi dalam bentuk apapun sebenarnya anggota telah memiliki harapan tentang layanan seperti apa yang akan diperoleh berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut kemulut yang pernah di dengar, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Selain dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, yang ada pada pelanggan koperasi atau anggota koperasi juga dipengaruhi oleh komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pengurus atau pengelola mengenai koperasi kepada anggota atau masyarakat. Dalam hal ini diperlukan pentingnya promosi yang sesuai dengan kenyataan karena jika tidak memuaskan layanan akan mengecewakan.

Dari pengertian yang ada dapat dipahami bahwa peran pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat diperlukan atau sangat berpengaruh kepada kepuasan konsumen sendiri, tanpa adanya sebuah pelayanan yang benar produk atau jasa akan kurang diminati oleh konsumen. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dalam buku berjudul “Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen” pelayanan meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangible*) (Parasuraman, 1988, hal. 55-56)

Dewasa ini, koperasi simpan pinjam sudah sangat menjamur. Namun demikian tidak diikuti dengan kualitas pelayanan yang prima bagi anggota. Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya yang berdiri sejak 30 Mei 1978, berbadan hukum 4362/bh/II/80 merupakan salah satu koperasi atau lembaga keuangan non bank yang didalamnya terdapat Unit simpan pinjam. Sebagai koperasi, tugas pokok badan usaha Koperasi Setia Bhakti Wanita adalah menunjang kepentingan ekonomi anggota dalam rangka memajukan kesejahteraan anggota. Memberikan pelayanan (*service*) kepada anggota-anggotanya semurah mungkin, selancar mungkin dan sebaik mungkin, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan para anggotanya.

Dalam visi Koperasi Setia Bhakti Wanita tertulis jelas bahwa meningkatkan Koperasi Setia Bhakti Wanita sebagai organisasi yang handal dan tangguh dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional, serta penerapan sistem tanggung renteng yang efektif melalui pemberdayaan anggota sehingga dapat meningkatkan ekonomi mereka. Dan misi meningkatkan pelayanan koperasi dan kualitas sumber daya manusia untuk menumbuh kembangkan kehidupan yang lebih bertanggung jawab (mandiri) dan berkesinambungan. (2017)

Jika ditinjau dari fungsi Koperasi Setia Bhakti Wanita yang bergerak di bidang jasa yaitu simpanan dan pinjaman tersebut, bisa dikatakan masih ada beberapa kekurangan baik dari segi manajemen dan pegawai sendiri. Pelayanan jasa yang diberikan oleh pegawai kerap kali terlihat ketus pada pelanggan. Di tanggal tertentu antrian anggota unit simpan pinjam untuk pengambilan uang memerlukan waktu berjam-jam bahkan pernah ketika periode tertentu sampai antri

dari pagi sampai sore karena bagian pengambilan uang hanya tersedia satu kasir. Sebagai Koperasi yang memiliki jumlah anggota yang cukup banyak dengan ruang tunggu yang disediakan sangat kurang, hanya tersedia beberapa kursi saja. Sekalipun lokasi strategis, lahan parkir cukup sempit jika untuk menampung kendaraan anggota ditambah dengan kendaraan karyawan meskipun parkir tidak dipungut biaya. Penataan swalayan untuk wajib belanja berantakan membuat pelanggan/anggota bingung ditambah lagi label harga yang tidak sesuai dengan produk.

Sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa dan berorientasi pada konsumen, maka unit simpan pinjam koperasi setia bhakti wanita dituntut untuk terus melakukan perbaikan kinerjanya. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi unit simpan pinjam koperasi setia bhakti wanita. Jika ditinjau dari sisi dari pelanggan, diakui bahwa latar belakang konsumen yang berbeda baik dari segi pendapatan (ekonomi), pendidikan, sosial, dan lain-lain dapat membentuk persepsi dan harapan dan pelayanan jasa unit simpan pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya. Oleh karena itu aspek persepsi dan harapan pelanggan dapat ditangkap secara cermat oleh pihak unit simpan pinjam, agar dapat menampilkan kinerja sebagai salah satu upaya memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak unit simpan pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya.

1.2 Fokus Penelitian

1.2.1 Kualitas pelayanan jasa unit simpan pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya.

1.2.2 Tingkat kepuasan pelanggan/anggota unit simpan pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diidentifikasi di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yakni :

1.3.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa unit simpan pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya

1.3.2 Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota dalam pelayanan jasa unit simpan pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Ditinjau dari sudut pandang keilmuan administrasi publik, pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam mengembangkan konsep manajemen pelayanan dalam menghadapi tuntutan yang terjadi dalam sebuah organisasi publik.

1.4.2 Bagi Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan tambahan dan referensi lingkup internal dalam memperbaiki hal yang dirasa kurang dalam menyesuaikan

dengan tuntutan serta keinginan anggota selaku pelanggan pada Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya sebagai perusahaan penyelenggara jasa non bank.

1.4.3 Bagi Pihak Akademisi

Dapat dijadikan tambahan bahan referensi bagi penelitian yang akan datang yang mengangkat tema penelitian yang sama.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran pada skripsi ini, selanjutnya akan diuraikan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan : Bab ini memuat tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka : Bab ini memuat tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang meliputi : penelitian terdahulu, teori pelayanan, jasa, koperasi, anggota/pelanggan koperasi, kepuasan pelanggan, dan hubungan pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan, juga kerangka dasar pemikiran.

Bab III Metode Penelitian : Bab ini memuat tentang tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan teknis pengumpulan data, teknis analisis data dan keabsahan data.

Bab IV Deskripsi Objek, Penyajian Data Dan Pembahasan : Bab ini memuat tentang gambaran objek penelitian, penyajian data serta pembahasan

Bab V Simpulan dan Saran : Bab ini merupakan akhir dari penelitian yang menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan dan saran-saran.