

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hakikat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Pembangunan nasional diwujudkan dalam pembangunan diberbagai bidang dengan titik berat pada bidang ekonomi, sedangkan pembangunan di bidang lain seperti politik, sosial dan budaya serta pertahanan dan keamanan bersifat sebagai penunjang dan pelengkap. Negara-negara berkembang di dunia termasuk di Indonesia menggunakan Koperasi sebagai salah satu instrumen untuk meningkatkan taraf hidup rakyatnya.

Pada era globalisasi saat ini, dengan semakin bertambahnya persaingan antar koperasi baik yang bergerak dalam usaha produk maupun jasa maka semakin disadari pula bahwa produk dan pelayanan merupakan salah satu cara atau jurus yang ampuh agar dapat menarik minat pelanggan dalam mengambil keputusan pembelian. Sebagaimana dalam konsep dan tujuan pemasaran, pandangan tradisional dari pemasaran adalah seringkali hanya memfokuskan pada produktivitas dan profitabilitas dari sebuah koperasi. Seringkali mengabaikan aspek kualitas produk dan pelayanan. Persepsi ini harus segera di ubah karena hal tersebut secara lambat laun akan mempercepat kehancuran dari suatu

Koperasi. Pentingnya produk dan pelayanan bagi suatu koperasi merupakan hal yang mempunyai nilai tersendiri bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dimana akan timbul rasa puas dalam diri pelanggan.

Produk dan pelayanan serta kepuasan pelanggan merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2001 : 12) adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Menurut Budiarto dan Dolly (2001 : 12-17) “ada tiga tingkat kepuasan pelanggan yaitu, pelanggan sangat puas, pelanggan puas dan pelanggan tidak puas” :

1. Pelanggan sangat puas, yaitu jika layanan yang diterima dari layanan yang diharapkan.
2. Pelanggan puas, yaitu jika layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan.
3. Pelanggan tidak puas, yaitu jika layanan yang diterima tidak sebagus layanan yang diharapkan.

Menurut Kotler (2004 : 23) “Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*)”. 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.

Pada Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian menegaskan bahwa : Koperasi Indonesia adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar azas kekeluargaan.

Dalam penulisan ini penulis melakukan penelitian pada Koperasi Bangun Sejahtera Direktorat Jenderal Kekuatan Pertahanan Kementerian Pertahanan RI atau disingkat Ditjen Kuathan Kemhan. Ketertarikan penulis dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas produk dan pelayanan yang diberikan Koperasi Bangun Sejahtera Ditjen Kuathan Kemhan, apakah akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang positif atau negatif. Dalam hal ini Koperasi Bangun Sejahtera Ditjen Kuathan Kemhan merupakan koperasi yang beroperasi di wilayah kecamatan Gambir Jakarta Pusat yang menerima simpanan serta memberikan kredit kepada anggotanya. Adapun bidang usaha nya meliputi : Unit Simpan Pinjam, Unit Pertokoan dan Unit Jasa.

Koperasi selalu menyediakan produk yang bermacam-macam agar pelanggan menjadi puas. Untuk itu Koperasi selalu berusaha

mengembangkan produknya agar pelanggan setia dan tidak beralih ke produk atau koperasi lain. Untuk itu Koperasi harus selalu memperhatikan kualitas produk dan pelayanan yang dimilikinya dalam mempertahankan kelangsungan kegiatan Koperasi agar tetap berjalan lancar. Kondisi inilah yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian guna memahami dan menganalisis lebih dalam mengenai hubungan antara Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi Bangun Sejahtera.

Oleh karena itu, untuk mengetahui hal tersebut maka penulis mengambil judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Koperasi Bangun Sejahtera Direktorat Jenderal Kekuatan Pertahanan Kementerian Pertahanan RI Jakarta Pusat)”**.

B. Identifikasi Masalah

Kualitas produk dan pelayanan sangat penting dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, akan tetapi Koperasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima terdapat banyak sekali hambatan yang harus dihadapi. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan tidak sempurna, dengan demikian dapat menghambat perkembangan koperasi yang tidak maksimal.

Guna menunjang penelitian yang akan dilakukan maka penulis akan mengidentifikasi masalah yaitu :

- a. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Koperasi guna memenuhi kepuasan pelanggan.
- b. Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat kualitas produk dan pelayanan.
- c. Kepuasan pelanggan adalah fundamental bagi kelangsungan dan pertumbuhan koperasi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diperoleh, adapun batasan dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Bangun Sejahtera Ditjen Kuathan Kemhan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Bangun Sejahtera Ditjen Kuathan Kemhan ?
- b. Seberapa besarkah pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Bangun Sejahtera Ditjen Kuathan Kemhan ?

- c. Apakah pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama terhadap pelanggan pada Koperasi Bangun Sejahtera Ditjen Kuathan Kemhan ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penemuan masalah tersebut di atas, tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas produk secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para akademisi dan praktisi pendidikan.

- a. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan

kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berguna pula untuk mahasiswa/siswi dalam menambah pengetahuan dan wawasan serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menimba ilmu apabila terjun langsung sebagai wirausaha (*enterpreuneur*).

- b. Secara Praktis, bagi pihak Koperasi hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam mengembangkan usaha dan membantu dalam membuat strategi untuk menghadapi persaingan serta meningkatkan kinerja pengurus yang lebih profesional di masa yang akan datang.
- c. Bagi Ditjen Kuathan Kemhan, untuk memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan yang dapat dipergunakan untuk merumuskan kebijakan dan langkah-langkah meningkatkan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Bangun Sejahtera Ditjen Kuathan Kemhan yang lebih baik.