BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang – undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2012 tentang perkoperasian, bahwa pembangunan perekonomian nasional bertujuan mewujudkan kedaulatan politik dan ekonomi melalui pengelolaan sumber daya ekonomi dalam suatu iklim pengembangan dan pemberdayaan koperasi yang memiliki peran strategis dalam tata ekonomi nasional berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi dalam rangka menciptakan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

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, sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan .

Dari uraian diatas, koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Koperasi sangat berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan

kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan. Sebagai wadah atau organisasi perekonomian koperasi dapat tumbuh dan berkembang diperlukan pelayanan yang memuaskan bagi anggota, salah satu hak dari setiap anggota koperasi yaitu mendapatkan pelayanan yang sama antara sesama anggota dalam koperasinya. Dalam usaha menawarkan keunggulan-keunggulan produk atau pelayanannya yang dapat membuat anggota tertarik dan percaya untuk menanamkan modalnya atau menabungkan uangnya, ataupun dalam urusan simpan pinjam dan pembelian barang. Untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, selain produk atau pelayanan koperasi dituntut pula untuk menyajikan atau memberikan pelayanan prima.

Salah satu koperasi yang mengutamakan pelayanan demi tercapainya kepuasan anggota adalah Koperasi Maju Sejahtera di Poltekkes Kemenkes Jakarta III yang memiliki produk yang kompetitif sesuai dengan kebutuhan anggota dan layanan yang prima. Permasalahan yang muncul dari segi layanan pada anggota baik layanan simpan pinjam atau kelengkapan produk adalah yaitu memberikan pelayanan prima dan memuaskan anggota. Kepuasan anggota hanya dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang baik.

Dengan banyaknya perbankan konvensional yang semakin berkembang dan bank swasta yang saling bersaing dalam promosi

untuk memberikan hadiah dan fasilitas yang menarik bagi nasabah, maka tuntutan dari anggota terhadap Koperasi Maju Sejahtera Poltekkes Kemenkes Jakarta III untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan semakin meningkat.

Koperasi Maju Sejahtera dalam menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan lain maka harus dapat meningkatkan pelayanannya terhadap anggota, koperasi dapat tumbuh dan berkembang baik dari segi jumlah anggota, permodalan dan semakin meluas volume usahanya harus dapat menunjukkan citranya sebagai koperasi yang dapat membantu anggota dalam hal transaksi keuangan agar merasa puas menjadi anggota di koperasi tersebut. Dalam hal ini Koperasi Maju Sejahtera dalam memberikan pelayanan masih kurang maksimal, karena pegawai merangkap pengurus koperasi dan belum mengikuti kemajuan teknologi, dan produk yang tersedia dalam outlet belum lengkap jadi anggota koperasi yang membutuhkan barang harus memesan dahulu, selain itu juga kurang akifnya anggota dalam meningkatkan kemajuan keporasi.

Dengan latar belakang pengamatan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul **"PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI MAJU SEJAHTERA POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, penulis melihat ada beberapa masalah yang teridentifikasi diantaranya adalah :

1. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi.
2. Pengaruh kelengkapan produk terhadap kebutuhan anggota koperasi.
3. Pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota koperasi .

C. Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu, biaya dan tenaga bagi penulis maka penulis membatasi masalah hanya pada pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Maju Sejahtera Poltekkes Kemenkes Jakarta III .

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian pada :

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan anggota koperasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan anggota ?

3. Apakah ada pengaruh pelayanan dan produk secara bersamaan terhadap kepuasan anggota ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis memaparkan kegunaan penelitian ini baik bagi penulis pribadi maupun koperasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisa besarnya pengaruh pelayanan secara langsung terhadap kepuasan anggota.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisa besarnya pengaruh produk secara langsung terhadap kepuasan anggota
3. Untuk menganalisa pengaruh pelayanan dan produk secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang di tetapkan, maka hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi para akademisi dan praktisi pendidikan

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pelayanan dan produk terhadap kepuasan anggota. Berguna juga untuk mahasiswa dan mahasiswi dalam menambah pengetahuan dan wawasan serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan sebagai wirausaha (enterpreunneur).

2. Secara praktis bagi pihak Koperasi hasil penelitian ini diharap dapat menjadi bahan masukan dalam mengembangkan usaha dan membantu dalam membuat strategi untuk menghadapi persaingan serta meningkatkan kinerja pengurus yang lebih professional di masa mendatang
3. Bagi Poltekkes Kemenkes Jakarta III, untuk memberi sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan yang dapat di gunakan untuk merumuskan kebijakan dan langkah-langkah meningkatkan pelayanan dan produk terhadap kepuasan anggota koperasi Maju Sejahtera Poltekkes Kemenkes Jakarta III yang lebih baik.