

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut yang di singkat dengan kata PRIMKOPAL adalah suatu bagian yang tidak akan terpisahkan oleh organisasi Seskoal dalam melaksanakan kegiatannya. Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut didirikan Koperasi dengan di latar belakangi oleh keinginan memperbaiki ekonomi yang lemah. agar kesejahteraan anggota beserta keluarganya dapat meingkatkan kehidupan yang lebih baik lagi. Sehingga Primer Koperasi Seskoal harus selalu mengembangkan potensi kemampuannya demi untuk mencapai suatu tujuan.

Untuk dapat maju dan terus berkembang, Koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat di percaya. Fasilitas sebuah Koperasi perlu di tambahkan agar menciptakan nilai positif bagi Koperasi. Fasilitas itu sendiri merupakan salah satu asset penting bagi perusahaan atau organisasi. Jika Koperasi mempunyai Fasilitas tempat yang baik dan nyaman maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus Koperasi akan meningkatkan sehingga dapat dapat meningkatkan Kepuasan Anggota. Dan saat ini keberadaan kegiatan koperasi masih sangat

di butuhkan oleh banyak kalangan, tidak terkecuali dikalangan instansi militer. Dengan pemikiran tersebut salah satu personil staff seskoal untuk mendirikan koperasi simpan pinjam untuk membangun kesejahteraan para prajurit dan pegawai negeri sipil staf seskoal yang menjadi anggotanya. Dan rapat anggota koperasi adalah pemegang kekuasaan tertinggi sekaligus sebagai pemilik koperasi.

Primer koperasi seskoal menjadi salah satu alat bantu bagi anggota yang membutuhkan dana. Dan dengan tujuan dari koperasi ini mengadakan sistem simpan pinjam dengan kaitannya kepentingan bersama anggotanya. Namun karena semakin banyaknya kebutuhan perekonomian yang lemah meningkat membuat para anggota banyak mengajukan pinjaman ke Primer Koperasi Seskoal, Sehingga menjadi melebihi batas kapasitas. pinjaman yang ditentukan oleh karyawan koperasi terhadap anggota yang mau meminjam dana.

Landasan Koperasi Indonesia adalah Pancasila dan UUD 1945. Sebagai organisasi yang berwatak sosial, dasar pendirian koperasi berbeda dengan dasar pendirian perusahaan lain seperti Firma dan perseroan. Pendirian Koperasi di latar belakang oleh keinginan masyarakat golongan ekonomi lemah untuk memperbaiki ekonomi mereka.

Berdasarkan undang – undang Nomor 12 tahun 1967 tentang pokok – pokok perkoperasian, Koperasi adalah organisasi ekonomi lainnya, untuk dapat berhasil dalam menjalankan usahanya, koperasi harus dapat bekerja secara efisien, terus menerus, mengenal potensi lingkungan dan dikerjakan secara baik sesuai dengan keahlian – keahlian yang di perlukan. Dengan kata lain, pengelolaan berbagai jenis usaha lain, yang juga memerlukan persyaratan yang sama.

Pada umumnya jika dibandingkan dengan koperasi lain, Primer Koperasi Seskoal ini masih ada perbedaan dengan koperasi lainnya. Primer Koperasi Seskoal juga memiliki perbedaan seperti contohnya : jasa penyewaan tanah atau lahan untuk salah satu keluarga anggota yang ingin membuka usaha, serta barang – barang yang di perlukan oleh konsumen atau seluruh anggota primer koperasi seskoal contohnya : kaos, training olahraga, sepatu PDH, sepatu olahraga, gesper atau ikat pinggang, tanda pangkat, kaos kaki, pakaian dalam, alat tulis kantor, jam tangan, makanan ringan, minuman, bahan pokok. Lalu untuk memudahkan masalah pembayaran simpanan pokok anggota, simpanan wajib anggota, dan simpanan khusus anggota, pembayaran cicilan dan tagihan lainnya dengan melalui sistem potong gaji setiap bulannya hingga pembayaran telah selesai. Fasilitas yang diberikan dalam bentuk personil militer dan pegawai negeri sipil yang aktif dalam

kepengurusan manajemen yang statusnya tetap di dasarkan pada sistem jenjang karir dan kepangkatan, sehingga kebijakan koperasi tidak lepas dari rantai komando.

Demikian dalam hal seperti ini pelayanan juga sangat berpengaruh pada tingkat konsumen yang akan datang ke primer koperasi seskoal, karena dengan melakukan pelayanan anggota ramah tamah terhadap konsumen, dan bersikap sopan satu terhadap konsumen. Sehingga dengan adanya sikap pelayanan yang baik, konsumen koperasi akan merasa dihargai dan nyaman saat berbelanja di primer koperasi seskoal. Dalam untuk meningkatkan kesejahteraan personil militer dan pegawai negeri sipil aktif. Dan disamping usaha koperasi yang berkaitan dengan adanya penumpukan modal anggota adalah kegiatan simpan pinjam yang telah dilakukan oleh pihak koperasi.

Dengan adanya modal kerja bagi koperasi, menjadi sangat diperlukan penggunaan modal kerja yang sesuai dengan kebutuhan koperasi. Oleh karena itu, menjaga dan memantapkan kelancaran operasional koperasi sangat berpengaruh untuk menjaga pengaturan modal kerja koperasi, serta harus melakukan perumusan terhadap keadaan keuangan yang dimiliki pihak koperasi tersebut agar tercapai perkembangan dan peningkatan yang optimal.

Dalam penggunaan modal kerja suatu koperasi maka data dalam laporan keuangan yang terdiri dari neraca dan SHU (sisa hasil usaha) adalah merupakan sumber utama yang akan digunakan dalam mengukur sejauh mana kualitas dan keputusan yang dibuat oleh pihak koperasi, sehingga dapat menambah income di primer koperasi seskoal dan juga dapat menambah SHU (sisa hasil usaha) yang diberikan kepada anggota setiap tahunnya. Kami berharap agar setiap tahunnya pemasukan di primer koperasi seskoal bisa bertambah dan berkembang untuk Kesejahteraan Anggota Primer Koperasi Seskoal.

Selain fasilitas dan pelayanan dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar dapat memperoleh kepuasan yang tinggi, sangat di butuhkan strategi yang baik untuk digunakan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati anggota koperasi itu sendiri adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima dan baik dari karyawan anggota tersebut. Untuk mengetahui perbedaan antara fakta yang terjadi di lapangan dengan yang di ambil sebagai referensi dalam penelitian ini mengenai teori Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Anggota, maka penulis menyajikan teori – teori tersebut.

Fasilitas kerja anggota akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang

diharapkan oleh koperasi. Variabel fasilitas kerja dapat dilihat dari adanya fasilitas pendukung seperti : fasilitas ibadah, toilet atau wc dan lain – lain. ( Agus Mulyono dan Indriyono Gito Sudarmo (2001:12)

Parasuraman dalam Tjiptono (2011:157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk

Menurut Kotler (2004:10) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkat dimana anggapan kinerja produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, maka pembeli tidak puas, sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembeli merasa puas atau merasa gembira.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh**

## **Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Kekurangan fasilitas atau tempat ruang tunggu.
2. Kurangnya tempat untuk lahan penjualan.
3. Pelayanan melayani anggota yang kurang cepat.
4. Kurang tanggapnya dalam pelayanan
5. Kurang lengkapnya barang yang tersedia di toko
6. Kurang tanggap dalam melayani masalah

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penulis membatasi masalah penelitian pada :

1. Fasilitas
2. Kualitas Pelayanan Koperasi
3. Kepuasan Anggota

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah peniliti yang telah penulis kemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut ?
2. Apakah ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut ?
3. Apakah ada pengaruh fasilitas dan Kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan Anggota Primer koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut ?

#### **E. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan skripsi ini, untuk mengetahui indikator – indikator variabel, yaitu :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu kegunaan secara umum dan secara khusus seperti di bawah ini :

### **1. Secara umum**

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut Jakarta Selatan.
- b. Untuk menganalisis Pengaruh dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut Jakarta Selatan membentuk Fasilitas

### **2. Secara Khusus**

- a. Bagi Peneliti
  - 1) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.Ab).
  - 2) Menerapkan ilmu pengetahuan peneliti selama belajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia.
- b. Bagi Primer Koperasi Seskoal  
Penelitian ini sangat diharapkan agar dapat membantu Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut Jakarta Selatan untuk mengetahui seberapa besar

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut Jakarta Selatan, dan juga dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi untuk lebih memperbanyak Fasilitas di Primer Koperasi dalam meningkatkan Kepuasan Anggota Primer Koperasi. Agar Primer Koperasi dapat berkembang dengan baik.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca sebagai referensi khususnya kaitannya dengan Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota.

## **G. Teknik Analisa Data**

Untuk mempermudah dan memahami antara bab yang satu dengan yang lainnya, maka sistematika permasalahan yang dibahas sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini di uraikan tentang : latar belakan masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR**

Dalam landasan teori akan dibahas mengenai pokok – pokok dari teori yang telah dikemukakan oleh para ahli yang mendukung pelaksanaan penulisan skripsi dan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya. Teori tersebut berisikan tentang : pengertian fasilitas, pengertian pelayanan koperasi, pengertian kesejahteraan anggota. Hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis.

## **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas mengenai jenis penelitian, tempat, waktu penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik Analisa data, metode penelitian.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab utama karena selain menjelaskan gambaran umum Primer Koperasi Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut yang akan dibahas mengenai sejarah, juga memuat isi penting dari hasil penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi ini, dimana hasilnya akan dianalisis secara sistematis disertai pembahasan hasilnya.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab terakhir dari skripsi ini yang akan menyajikan hasil kesimpulan pembahasan penelitian. Selain itu hasil saran – saran yang dapat bermanfaat dan bisa juga di terapkan oleh pihak koperasi yang di teliti dengan masalah temuan dalam penelitian