

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan atau koperasi dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan kepada setiap pelanggannya, karena hal tersebut merupakan salah satu faktor untuk menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan atau koperasi. “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan” (Tjiptono, 2016, hlm. 268). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam sebuah perusahaan atau koperasi, sebuah perusahaan atau koperasi memberikan sebuah pelayanan kepada pelanggannya dengan maksud dan tujuan agar pelanggan tersebut merasa puas terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkannya.

Koperasi merupakan salah satu pelaku ekonomi di Indonesia, selain dari badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Koperasi di Indonesia berlandaskan Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila, yang memiliki tujuan untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur.

Secara umum, jenis-jenis perkoperasian dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu jenis koperasi berdasarkan kegiatan usaha dan jenis koperasi berdasarkan keanggotaannya. Koperasi Mahasiswa merupakan salah satu jenis koperasi berdasarkan keanggotaannya, di lingkungan kampus Universitas Pasundan

terdapat 8 (delapan) Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang berfungsi untuk mewadahi aktivitas mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakat. Salah satunya adalah UKM Koperasi Mahasiswa, Kopma Unpas ini mewadahi minat dan bakat para mahasiswa untuk mengasah kemampuan kewirausahaan, selain itu Kopma Unpas juga menjadi laboratorium tempat mahasiswa belajar tentang perkoperasian secara langsung, baik dari segi organisasi maupun dari segi usaha yang dijalankan Kopma tersebut.

Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan atau Kopma Unpas dibentuk pada tanggal 19 November 1983 dengan nomor Badan Hukum 7955/BH/DK/10-01 alamat kesekretariatannya berada di jalan Tamansari no. 6-8 Kelurahan. Tamansari, Kecamatan. Bandung Wetan, Kota. Bandung. Kopma Unpas memiliki 5 (lima) unit usaha yang terdiri dari 2 (dua) Toko retail, yakni Toko TS yang berada di Kampus II dan Toko LB yang berada di Kampus I Universitas Pasundan; 1 (satu) Kantin yakni *Green Café* yang berada di lingkungan Kampus II Universitas Pasundan; 1 (satu) jasa fotocopy disebut dengan Toko SB yang berada di lingkungan Kampus IV Universitas Pasundan; dan 1 (satu) jasa Perdagangan Umum (PU) yang bersifat terbuka dalam penyediaan barang untuk keperluan pihak internal maupun eksternal kampus.

Sebagai tempat yang menyediakan berbagai kebutuhan mahasiswa, Kopma Unpas harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggotanya. Hal tersebut dilakukan agar Kopma Unpas dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan anggota maupun pelanggan, serta dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Kopma Unpas dituntut untuk memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yang selalu memperhatikan kepuasan anggota, maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yakni pada variasi dan inovasi barang-barang yang tersedia pada setiap unit usahanya. Keberhasilan suatu unit usaha erat hubungannya dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Sudarsono dalam Astri dan Kusumantoro (2015, hlm. 18) “salah satu faktor untuk menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan”.

Keberhasilan suatu unit usaha yang berbentuk ritel dan kantin dapat diukur melalui banyaknya jumlah pelanggan yang datang dan jumlah transaksi serta volume penjualan yang terjadi di dalam unit usaha tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Kepengurusan Kopma Unpas menyatakan bahwa omzet dari kedua unit usaha (Toko Tamansari dan *Green Café*) mengalami penurunan. Berikut merupakan hasil perbandingan omzet tahun lalu dari Rapat Anggota Tahunan Periode 2018/2019 :

Tabel 1.1
Perbandingan Omzet Toko TS Tahun 2017 dengan Tahun 2018 dan RAPBK

Total Omzet 2017	Total Omzet 2018	RAPBK
Rp. 1.062.421.500	Rp. 1.022.151.254	Rp. 1.076.100.000

Tabel 1.2
Perbandingan Omzet Toko GC Tahun 2017 dengan Tahun 2018 dan RAPBK

Total Omzet 2017	Total Omzet 2018	RAPBK
Rp. 269.661.500	Rp. 230.743.900	Rp. 327.800.000

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 di atas, menyatakan bahwa volume penjualan Toko Tamansari dan *Green Café* pada tahun 2018 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2017. Penjualan Toko Tamansari dan *Green Café* tidak mencapai RAPBK yang telah ditentukan dan tidak pula melebihi omzet tahun lalu. Adapun perbandingan omzet Toko Tamansari dan *Green Cafe* untuk periode bulan Januari s/d Mei tahun 2019, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Perbandingan Omzet Toko TS Periode Jan-Mei 2019

Bulan	2018	2019	RAPBK	Persentase Perbandingan	
				2018-2019	RAPBK-2019
Januari	Rp 56.583.850	Rp 62.680.000	Rp 51.400.000	10,8%	21,9%
Februari	Rp 108.676.054	Rp 115.924.500	Rp 110.400.000	6,7%	5,0%
Maret	Rp 106.107.850	Rp 122.858.900	Rp 126.300.000	15,8%	-2,7%
April	Rp 116.338.600	Rp 99.999.200	Rp 112.800.000	-14,0%	-11,3%
Mei	Rp 53.855.600	Rp 10.135.000	Rp 18.600.000	-81,2%	-45,5%
Jumlah	Rp 441.561.954	Rp 411.597.600	Rp 419.500.000	-6,8%	-1,9%

Tabel 1.4
Perbandingan Omzet Toko GC Periode Jan-Mei 2019

Bulan	2018	2019	RAPBK	Persentase Perbandingan	
				2018-2019	RAPBK-2019
Januari	Rp 14.486.100	Rp 12.699.800	Rp 12.400.000	-12,3%	2,4%
Februari	Rp 29.897.600	Rp 19.619.300	Rp 28.980.000	-34,4%	-32,3%
Maret	Rp 25.539.700	Rp 23.160.800	Rp 30.080.000	-9,3%	-23,0%
April	Rp 23.260.400	Rp 23.233.500	Rp 34.080.000	-0,1%	-31,8%
Mei	Rp 10.603.800	Rp 944.300	Rp 5.720.000	-91,1%	-83,5%
Jumlah	Rp 103.787.600	Rp 79.657.700	Rp 111.260.000	-23,2%	-28,4%

Berdasarkan penyajian dari tabel 1.3 menyatakan bahwa omzet Jan-Mei 2019 Toko Tamansari mengalami kenaikan pada bulan Jan-Mar dibandingkan tahun 2018, namun mengalami penurunan pada bulan Apr-Mei. Sedangkan pada tabel 1.4 omzet Jan-Mei 2019 *Green Café* mengalami penurunan yang cukup drastis dan tidak mencapai RAPBK yang telah ditentukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi omzet Toko Tamansari dan *Green Café* mengalami penurunan karena ketatnya persaingan dari unit usaha lain yang berada di lingkungan kampus Universitas Pasundan, kurangnya variasi dan inovasi produk yang tersedia produk dan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sehingga masih ada pelanggan yang merasa kurang puas. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari minat pembelian ulang terhadap suatu perusahaan atau koperasi. Selain itu, dapat juga dilihat dari kesediaan pelanggan merekomendasikan perusahaan atau koperasi tersebut kepada orang lain.

Setiap pelanggan memiliki tingkat keinginan dan kebutuhannya masing-masing, sehingga pelanggan akan merasakan kepuasannya sendiri. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Niken Kusdayanti (2016), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Maka dari itu, Kopma Unpas harus memberikan pelayanan prima, memenuhi sarana dan prasarana di setiap unit usaha, mampu membaca kemauan pasar khususnya di lingkungan kampus, serta menghadirkan variasi dan inovasi produk agar pelanggan merasa nyaman dan puas. Pelanggan yang dimaksud di sini adalah anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan.

Dari uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Koperasi Mahasiswa di Universitas Pasundan)”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya :

1. Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan belum memenuhi semua kebutuhan para anggotanya.
2. Ketersediaan produk yang kurang variatif dan inovatif sehingga unit usaha Kopma Unpas kalah bersaing dengan unit usaha lain.
3. Masih ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan unit usaha Kopma Unpas.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk memperjelas dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka perlu adanya pembatasan masalah. Berikut merupakan pembatasan masalah pada peneliti ini :

- a. Kualitas pelayanan di unit usaha Toko TS dan *Green Café*.
- b. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Kopma Unpas.
- c. Subjek penelitian adalah anggota Kopma Unpas angkatan 34 dan 35 yang berada di ruang lingkup FEB dan FKIP Universitas Pasundan.

2. Rumusan Masalah

Untuk memudahkan arah, tujuan, dan metodologi penelitian yang akan digunakan, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian. Berikut perumusan masalah dalam penelitian ini :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan?

- c. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan?

D. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan permasalahan yang akan diteliti, adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kualitas pelayanan Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan.
- c. Mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan, khususnya di bidang pendidikan ekonomi dalam pengembangan teori-teori kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi. Serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi.

2. Manfaat Dari Segi Kebijakan

Untuk memberikan arahan khususnya kepada karyawan unit usaha dan umumnya kepada Kepengurusan Koperasi Mahasiswa agar dapat bersikap lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi, sehingga anggota koperasi tersebut akan merasa puas dan lebih loyal untuk berpartisipasi di Koperasi Mahasiswa baik dari segi usaha maupun segi organisasi.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk memberikan wawasan dan pengetahuan lebih bagi peneliti terkait dengan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan.

b. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan referensi kepustakaan mahasiswa, khususnya mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNPAS tentang materi kualitas pelayanan dan materi kepuasan anggota koperasi.

c. Bagi Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan

Sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk pihak kepengurusan dan karyawan Kopma Unpas dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

4. Manfaat Dari Segi Isu dan Aksi Sosial

Dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dan untuk memberikan arahan serta masukan bagi pihak Koperasi Mahasiswa mengenai pentingnya memberikan kualitas pelayanan.

F. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2014, hlm. 268) “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

2. Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Anggota

Menurut Kotler & Keller (2012, hlm. 150) “Kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

G. Sistematika Skripsi

1. Bab I Pendahuluan

Menurut Buku Panduan Penulisan KTI (2019, hlm. 22) “Pendahuluan bermaksud mengantarkan pembaca ke dalam pembahasan suatu masalah. Esensi dari bagian pendahuluan adalah pernyataan tentang masalah penelitian. Bab I merupakan bagian isi pertama dalam skripsi. Bab ini mencakup uraian dari latar belakang masalah yang terjadi di lapangan, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

2. Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pemikiran

Menurut Buku Panduan Penulisan KTI (2019, hlm. 25) “Kajian teori berisi deskripsi teoritis yang memfokuskan kepada hasil kajian atas teori, konsep, kebijakan, dan peraturan yang ditunjang oleh hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan masalah penelitian”. Selain menjelaskan teori-teori yang bersangkutan dengan variabel, bab ini juga membahas tentang perumusan kerangka pemikiran, yaitu menjelaskan keterkaitan dari variabel-variabel yang terkait.

3. Bab III Metode Penelitian

Menurut Buku Panduan Penulisan KTI (2019, hlm. 27-30) “Bab ini menjelaskan secara sistematis dan terperinci langkah-langkah dan cara yang digunakan dalam menjawab permasalahan dan memperoleh simpulan”. Hal-hal yang menjadi pembahasan pada bab ini meliputi : metode penelitian, desain penelitian, subjek dan objek penelitian, pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data serta prosedur penelitian.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menurut Buku Panduan Penulisan KTI (2019, hlm. 30) “Bab ini menyampaikan dua hal utama, yakni (1) temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya dengan urutan rumusan permasalahan penelitian dan (2) pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pernyataan penelitian yang telah dirumuskan”.

5. Bab V Simpulan dan Saran

Menurut Buku Panduan Penulisan KTI (2019, hlm. 32) “Simpulan merupakan uraian yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap analisis temuan hasil penelitian. Sedangkan saran merupakan rekomendasi yang ditujukan kepada pembuat kebijakan, pengguna, atau kepada peneliti berikutnya yang berminat untuk melakukan penelitian selanjutnya, dan kepada pemecah masalah di lapangan atau *follow up* dari hasil penelitian”.