

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian

Pemasaran (*Marketing*) adalah proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Pemasaran dimulai dengan pemenuhan kebutuhan manusia yang kemudian bertumbuh menjadi keinginan manusia. Proses dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan manusia inilah yang menjadi konsep pemasaran.

Mulai dari pemenuhan produk (*product*), penetapan harga (*price*), pengiriman barang (*place*), dan mempromosikan barang (*promotion*). Seseorang yang bekerja dibidang pemasaran disebut pemasar. Pemasar ini sebaiknya memiliki pengetahuan dalam konsep dan prinsip pemasaran agar kegiatan pemasaran dapat tercapai sesuai dengan kebutuhan dan keinginan manusia terutama pihak konsumen yang dituju. **Menurut Kotler (2018)** pemasaran adalah proses di mana perusahaan melibatkan pelanggan, membangun hubungan baik dengan pelanggan, dan menciptakan nilai untuk pelanggan, sehingga dapat mendapatkan nilai / umpan balik yang baik dari pelanggan dalam rangka untuk meningkatkan profit dan ekuitas pelanggan. Manajemen pemasaran adalah sebagai analisis, perencanaan, penerapan dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud mencapai tujuan organisasi. **Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Regi Utami Nasution (2022)** manajemen pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penentuan harga, promosi

dan distribusi barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing, harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. **Menurut Kasmir (2017:47)** Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan”. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri merupakan koperasi khusus pegawai dibidang pendidikan. Koperasi ini terletak di Jl. Raya Cikancung Rt. 01 Rw. 12 Kec. Cikancung Kabupaten Bandung. Koperasi ini adalah salah satu lembaga ekonomi yang diharapkan dapat memperjuangkan kepentingan anggota dan merupakan salah satu koperasi yang meminjamkan uang kepada pegawai pada bidang pendidikan. Salah satu upaya Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, yaitu memberikan kredit yang bertujuan untuk menambah modal usahanya sehingga anggota tidak kesulitan dalam mencari modal. Keikutsertaan anggota dalam kegiatan koperasi dapat meningkatkan motivasi untuk meningkatkan usahanya.

Berkembangnya koperasi akan dapat meningkatkan taraf hidup dan kemakmuran masyarakat sebagai anggota sehingga tujuan pembangunan nasional dapat terwujud lewat koperasi. Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri menawarkan pelayanan yang ramah serta pelayanan yang cepat .

Tabel Pra Penelitian Responden Mengenai Kepuasan Anggota

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah karyawan koperasi memberikan pelayanan dengan ramah?	51%	49%
2	Apakah karyawan koperasi memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat?	38%	62%
3	Apakah karyawan koperasi memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap?	33%	67%
4	Apakah anggota koperasi mendapatkan pengalaman yang selalu baik ketika datang ke tempat koperasi?	42%	58%
5	Apakah kinerja karyawan koperasi telah sesuai dengan apa yang diinginkan anggota koperasi?	33%	67%

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa sebesar 51% responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan cukup ramah. Diketahui bahwa 62% responden merasa bahwa karyawan koperasi belum sepenuhnya memberikan pelayanan secara cepat dan akurat, kemudian sebesar 67% responden merasa bahwa inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap masih belum konsisten. Serta 58% responden merasa bahwa belum seluruhnya mendapatkan pengalaman yang selalu baik, dan 67% responden merasa bahwa apa yang diinginkan anggota koperasi belum seluruhnya terpenuhi.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan pada Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri Cikancung Peneliti menemukan permasalahan yaitu menurunnya kepuasan anggota yaitu:

1. Pengalaman Anggota

Anggota Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) memiliki pengalaman yang kurang menyenangkan dimana anggota mengalami keterlambatan pada saat proses pinjaman kredit.

2. Harapan Pelanggan

Anggota Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) sudah menjadi anggota koperasi cukup lama, sehingga anggota koperasi dapat mengetahui bahwa koperasi menjadi tidak cepat tanggap dalam menjawab keperluan anggota koperasi yang dapat mengakibatkan menurunnya harapan anggota koperasi.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik yang dapat dilihat dari indikator dibawah ini :

1. Ketanggapan Pelayanan

Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri menawarkan pelayanan yang ramah serta pelayanan yang cepat sehingga karyawan dituntut untuk selalu melayani anggota dengan ramah dan cepat, dikarenakan kurang tanggapnya karyawan dalam memberikan pelayanan pinjaman kredit yang dimana anggota harus menunggu hingga beberapa hari sampai pinjamannya bisa di dapatkan sehingga membuat kurang puasnya anggota terhadap pelayanan yang diterimanya.

Responsibilitas yang diberikan karyawan terhadap anggota koperasi masih terbilang kurang, kurangnya responsibilitas karyawan terhadap anggota membuat anggota merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan pada Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri, Peneliti menemukan permasalahan yaitu menurunnya kepuasan pelanggan yang diduga disebabkan karena kurang cepat atau kurang tanggapnya karyawan dalam menyelesaikan tugasnya serta kurangnya responsibilitas karyawan terhadap anggota koperasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran umum Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri?
2. Bagaimana kondisi Kualitas Pelayanan dan kondisi Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri ?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan anggota Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri ?

4. Hambatan dan Upaya apa yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri Cikancung untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan dalam perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran umum Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri
2. Mengetahui kondisi Kualitas Pelayanan dan kondisi kepuasan anggota pada Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) Mandiri.
3. Mengetahu Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan anggota Koperasi Pegawai Pendidikan (KPP) .
4. Mengetahui Hambatan apa yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademisi

Merupakan salah satu syarat untuk menempuh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Pasundan.

2. Kegunaan Teoritis

Manfaat penelitian ini sebagai referensi dari penelitian selanjutnya yang memiliki hubungan dengan beberapa variabel dalam penelitian ini, Seperti

kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Penelitian ini dapat dijadikan oleh peneliti selanjutnya sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, baik itu replikasi maupun modifikasi.

3. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak diantaranya :

a. Bagi Peneliti

Dapat berguna untuk menambah pengalaman dan wawasan tentang pemasaran serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk pedoman dalam koperasi sebagai bahan masukan dalam kualitas pelayanan agar di masa yang akan datang koperasi mempunyai perkembangan dalam hal kualitas pelayanan yang lebih baik serta sebagai bahan evaluasi bagi koperasi.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan, informasi sekaligus sebagai bahan acuan untuk referensi dalam penelitian selanjutnya..

