

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia disusun berdasarkan falsafah dan ideologi negara, yaitu Pancasila. Perekonomian yang disusun berdasarkan Pancasila adalah ekonomi Pancasila. Secara ideologis normatif sumber dari dasar penjabaran ekonomi Pancasila adalah Pancasila itu sendiri sebagaimana dinyatakan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, dan khususnya ayat 1 pasal 33 UUD 1945 yang menyatakan “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan” dan didalam penjelasannya dicantumkan bahwa badan usaha yang sesuai dengan itu adalah koperasi. Dalam hal ini koperasi ditempatkan sebagai tulang punggung perekonomian yang dianggap mampu meningkatkan perekonomian rakyat.

Pengembangan dan pemberdayaan koperasi nasional dalam kebijakan pemerintah selayaknya mencerminkan nilai dan prinsip perkoperasian sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggotanya. Kini dengan UU No. 17 tahun 2012, Koperasi cenderung mengarah ke kekuatan modal, atau banyak yang menyebutnya dengan kapitalis. Koperasi kini hanya boleh menjalankan satu jenis usaha, terkait dengan penjenisan usaha yang sebenarnya kurang efektif tersebut, koperasi dibagi dalam 4 jenis, yaitu :

- a. Koperasi Produsen
- b. Koperasi Konsumen

- c. Koperasi Jasa
- d. Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi hanya terdapat dua jenjang, yaitu Koperasi Primer di mana anggotanya orang per orang dan Koperasi Sekunder yang anggotanya minimal 3 Badan Hukum Koperasi. Sedangkan Skala Koperasi dibagi atas 3, yaitu : Koperasi skala Nasional, di mana anggota-anggotanya mewakili lebih dari 3 propinsi dan memiliki jumlah anggota sebanyak 120 orang (kebijakan Deputi bid. Kelembagaan Koperasi) dan dalam pembentukannya boleh diwakili dengan quorum 61 orang. Pengesahan Badan Hukumnya dilakukan oleh Menteri Koperasi. Koperasi skala Propinsi, di mana anggota-anggotanya minimal 20 orang dan hanya terdapat di satu propinsi. Pengesahan Badan Hukumnya dilakukan oleh Kepala Dinas Koperasi dan Perdagangan atas nama Menteri. Koperasi skala Kabupaten / Kotamadya, di mana anggota-anggotanya minimal 20 orang dan hanya terdapat di satu kabupaten / kotamadya. Pengesahan Badan Hukumnya juga dilakukan oleh Kepala Dinas Koperasi dan Perdagangan atas nama Menteri.

Akta Pendirian Koperasi memuat Anggaran Dasar (AD) Koperasi yang harus disahkan oleh atau atas nama Menteri Koperasi untuk memperoleh status Badan Hukum. Koperasi dapat membuat Anggaran Rumah Tangga (ART) dan/atau Peraturan Khusus untuk memfasilitasi hal-hal yang belum diatur dalam AD.

Seperti diketahui bahwa kemiskinan bukan hanya permasalahan ekonomi semata, tetapi merupakan hasil akhir dari interaksi faktor-faktor sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Disamping problem klasik mengenai kekurangan kebutuhan

dasar, dimensi kemiskinan juga mencakup ketidak berdayaan dan keterlibatan masyarakat luas. Dalam proses pengambilan keputusan, serta problem kerentanan dan kerawanan terhadap resiko-resiko diluar dirinya.

Pengembangan koperasi dalam dimensi pembangunan nasional yang berdasarkan sistem ekonomi kerakyatan, tidak hanya ditujukan untuk mengurangimasalah kesenjangan pendapatan antara golongan dan antar pelaku, ataupun penerapan tenaga kerja, lebih dari itu pengembangan koperasi diharapkan mampu memperluas basis ekonomi dan dapat memberikan kontribusi dalam mempercepat perubahan struktur, yaitu dengan meningkatnya perekonomian daerah, dan ketahanan ekonomi nasional. Pertumbuhan koperasi diberbagai sektor hendaknya dapat mengimplementasikan dan menumbuh kembangkan prakarsa dari semua pihak yang terkait, terutama yang menyangkut aspek penciptaan investasi dan iklim berusaha yang kondusif, kerjasama yang harmonis dan sinergi antara pemerintah, dunia usaha dan masyarakat pada tingkat pusat, propinsi, dan kabupaten atau kota.

Dalam koperasi harus memiliki pelayanan koperasi adalah kriteria mutu layanan yang paling mengesankan pelanggan, yaitu sikap empati petugas layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi. Dalam artian, pelanggan lebih mengharapkan kehadiran anggota pengurus dan karyawan koperasi, tepat pada waktunya. Agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk membeli dan menerima pelayanan dari koperasi yang ada di desa tersebut.

Namun dalam sebuah koperasi memiliki banyak usaha namun yang paling berpengaruh terhadap koperasi adalah usaha WASERDA (warung serba ada) karena setiap harinya berputar sehingga mendapatkan pendapatan yang lebih lancar.

Ada beberapa jenis usaha dalam koperasi dan memiliki pelayanan yang berbeda-beda.

Jenis-jenis pelayanan yang ada di koperasi yaitu:

- a. Unit TBS (tandan buah segar) yang melayani tentang pemilahan kelapa sawit yang siap jual.
- b. Unit WASERDA (warung serba ada) yang melayani pembelian dalam kebutuhan sehari-hari.
- c. Unit SIMPAN PINJAM yang melayani pinjaman dari masyarakat atau simpanan keuntungan masyarakat.
- d. Unit ARMADA yang melayani angkutan dalam penjualan TBS.
- e. Unit SAPRODI yang melayani kebutuhan masyarakat dalam pemeliharaan kebun kelapa sawit.

Koperasi juga memiliki peran khusus untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu, peran pelayanan dalam koperasi adalah dalam rangka pembangunan petani yang meliputi pemberian kredit pada petani melalui unit desa, serta pengolahan hasil dan pemasaran, penyediaan dan pengukuran sarana produksi serta barang dan jasa untuk keperluan sehari-hari dan lain sebagainya.

Ketarkaitan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yaitu dengan perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan serta

kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Oleh sebab itu kepuasan konsumen sangat penting dalam mempertahankan dan mendapatkan kepercayaan penuh dari konsumen. adapun ciri-ciri pelayanan yang baik didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan yaitu:

- a. Aktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut
- b. Faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Terkadang dalam koperasi memiliki permasalahan yang sedikit rumit permasalahan pelayanan dalam koperasi biasanya disebabkan karena tidak adanya komitmen dari anggota dalam menjalankan pelayanan yang ada untuk mencapai suatu tujuan, dikarenakan kesibukan dalam mencari keuntungan masing-masing. Pengurus dan karyawan secara bersama-sama ataupun saling menggantikan menjadi pelaku organisasi yang aktif, dan menjadi pengurus dan karyawan dalam melayani anggota koperasi. Keadaan saling menggantikan seperti itu, banyak terjadi dalam praktik manajemen koperasi di Indonesia. Kinerja pengurus dan karyawan memiliki dampak terhadap kepuasan pihak-pihak yang memiliki kaitan dengan pengembangan koperasi, antara lain adalah anggota sebagai pemilik dan pemanfaat, pemerintah sebagai pembina serta pihak mitra bisnis yang berperan sebagai pemasok, distributor, produsen, penyandang dana dan lain sebagainya. Fenomena perubahan paradigma usaha dan organisasi usaha secara umum menyebabkan pentingnya perubahan visi organisasi koperasi.

Dalam pelaksanaannya, koperasi harus menerapkan nilai-nilai dan prinsip-prinsip koperasi dalam konteks peningkatan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Hal ini sangat perlu karena untuk mencerminkan karakteristik koperasi itu sendiri dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan-perusahaan yang mempunyai bidang/usaha yang sama dengan koperasi. Walaupun semua mempunyai tujuan yang sama yaitu memuaskan konsumen dengan kualitas layanan yang prima tetapi koperasi sebagai lembaga yang mempunyai usaha sehingga dapat terlihat karakteristik atau ciri koperasi tersebut.

Dibawah ini adalah data KUD Pratama Jaya yang diperoleh dari KUD-Pratama Jaya Sungai Kuning Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 1. PENDAPATAN KUD-Pratama Jaya di Sungai Kuning Kabupaten Kuantan Singingi.

Tahun	Pendapatan penjualan (Rp)	%	Pendapatan jasa (Rp)	%	Pendapatan luar operasi (Rp)	%
2007	638.455.400		459.124.082		54.284.563	
2008	800.191.881	79,79	520.690.117	88,2	57.461.304	94,5
2009	722.044.750	110,8	458.087.658	113,7	75.160.108	76,4
2010	684.459.300	105,5	436.867.746	104,9	68.785.280	109,3
2011	531.504.650	128,8	393.253.040	111,1	106.562.911	645,5

Sumber : KUD Pratama Jaya Sungai Kuning (2012)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pendapatan penjualan mengalami peningkatan pada tahun 2008 namun pada tahun 2009 – 2011 mengalami penurunan, pendapatan jasa mengalami kenaikan pada tahun 2008 namun pada tahun 2009-2011 mengalami penurunan, sedangkan pendapatan luar operasi selalu mengalami peningkatan dari tahun 2008-2011.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA KOPERASI UNIT DESA (KUD) PRATAMA JAYA SUNGAI KUNING KECAMATAN SINGINGI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas dapat di rumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa koperasi unit desa (KUD) Pratama Jaya Sungai Kuning Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa koperasi unit desa (KUD) Pratama Jaya Sungai Kuning Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Koperasi

Hasil dari penelitian dapat menjadi masukan pada koperasi untuk lebih menerapkan pelayanan koperasi dalam setiap program kerja koperasi dan diharapkan dengan penanaman pelayanan yang baik pada koperasi tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga koperasi mampu

bersaing dengan perusahaan-perusahaan di era pasar bebas yang sedang berkembang saat ini.

2. Bagi Anggota

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan anggota kepada koperasi, karena koperasi dijalankan sesuai dengan baik sehingga partisipasi anggota juga dapat meningkat.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini akan memberikan pengalaman baru bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu di masyarakat terutama dalam bidang perkoperasian.

1.5 Sistematika Penulisan

Sebagai pedoman agar lebih terarahnya penulisan ini nantinya, maka penulis membaginya kedalam enam bab yang satu dengan yang lainnya adalah merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan yakni sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini dikemukakan tentang, kualitas pelayanan, serta variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai metode penelitian dan analisis data yang meliputi lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan diakhiri dengan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM KOPERASI

Dalam bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat koperasi, struktur organisasi dan susunan pengurus KUD Pratama Jaya Sungai Kuning Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir khusus mengemukakan tentang kesimpulan dari pengembangan bab-bab terdahulu dan juga sekaligus mengemukakan saran.