

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era perdagangan bebas saat ini dengan semakin pesatnya perkembangan dunia usaha yang didukung oleh kemajuan teknologi diberbagai bidang mengakibatkan munculnya persaingan usaha yang cukup ketat. Perusahaan dituntut bekerja lebih efektif dan efisien serta berinovasi dalam mengembangkan kreatifitas agar tetap bertahan hidup. Persaingan tersebut membuatnya lebih terpacu untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas guna meraih laba serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada umumnya tujuan dari suatu perusahaan jika ditinjau dari sudut pandang ekonomi adalah untuk memperoleh keuntungan, menjaga kelangsungan hidup dan kesinambungan operasinya. Kesuksesan perusahaan dalam suatu bisnis hanya bisa dicapai dengan melalui pengelolaan manajemen yang baik serta penerapan strategi *marketing mix* yang tepat. Sehingga perusahaan mampu berkembang menjadi besar dan tangguh. Selain itu juga harus menetapkan sebuah standar kualitas mutu dan kualitas pelayanan yang akan diberikan serta mengadakan evaluasi yang berhubungan dengan konsumen sehingga perbaikan akan terus menerus dapat dilakukan (*continuoas improvement*) dengan tujuan memuaskan konsumen ataupun pelanggannya. Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan suatu penelitian untuk mengetahui keinginan konsumen. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan konsumen yang telah ada untuk tetap loyal maupun dalam menarik konsumen baru.

Koperasi merupakan salah satu jenis perusahaan yang mana dapat diartikan suatu badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan yang berdasarkan masing-masing koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan (UU no 17 Tahun 2012). Namun demikian ada suatu perubahan yang sangat mendasar dari perkembangan koperasi selama ini. Perubahan tersebut adalah bahwa koperasi tidak lagi hanya sebagai organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial akan tetapi koperasi sebagai badan usaha dengan tujuan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya (*profit oriented*). Sehingga koperasi memiliki kedudukan atau gerak usaha yang sama dengan badan usaha yang lain seperti CV, UD, PT, dll. Akan tetapi dalam menjalankan usahanya tetap berpedoman pada prinsip-prinsipnya. Hal ini untuk menjaga dan mempertahankan hakekat dari koperasi walaupun sebagai badan usaha yang berorientasi mencari keuntungan sebesar-besarnya akan tetapi kepentingan dan kebutuhan para anggota dan nasabah lebih diutamakan.

Dalam praktiknya, koperasi merupakan salah satu jenis usaha yang memiliki kegiatan terbatas dengan transaksi yang sederhana meliputi penghimpunan dana dan penyaluran kredit kepada anggota dan masyarakat umum. Untuk mencapai tujuan-tujuannya maka pengelolaan dari sebuah koperasi harus dilakukan secara benar dan profesional. Dikarenakan kegiatan yang terbatas inilah telah menimbulkan persaingan yang cukup ketat diantara koperasi dalam menjalankan usahanya yaitu dengan cara berlomba-lomba untuk mendapat kepercayaan dari para nasabahnya. Akan tetapi, bertahannya suatu koperasi dikarenakan loyalitas nasabah itu sendiri terhadap mutu, keamanan serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen koperasi.

Koperasi “Abdi Jaya Sentosa” adalah salah satu koperasi yang bergerak dalam bidang koperasi serba usaha yang berdiri di Ponorogo sejak tanggal 30 Mei 2008 yang memfokuskan diri khusus pada segmen Usaha Menengah Kecil. Sejak pertama kali berdiri di tahun 2008, sekarang ini KSU “Abdi Jaya Sentosa” sudah tumbuh dan berkembang dengan berdirinya 3 cabang baru. Seiring dengan terbukanya kesempatan dan peningkatan kemampuan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang lebih luas, sebagai koperasi yang mempunyai kepedulian tinggi pada pengembangan UMK dan secara khusus menempatkan dalam misi perusahaan, maka dari itu kualitas pelayanan dijadikan sebagai modal utama dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha.

Untuk lebih meningkatkan dalam menjaring para nasabah baru, koperasi ini membutuhkan informasi mengenai kinerja/persepsi dan kepentingan/harapan nasabah mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hal ini sangat penting untuk mengetahui kekurangan ataupun kelemahan serta kesenjangan yang kemungkinan terjadi antara harapan nasabah dan pelayanan yang diberikan sehingga koperasi ini dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan para nasabah. KSU “Abdi Jaya Sentosa” senantiasa menjaga agar keberadaannya tetap dapat diterima masyarakat sehingga dipercaya sebagai koperasi yang mampu melayani nasabahnya dengan baik.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dimasing-masing cabang KSU “Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo dan setelah itu akan dilakukan perbandingan diantara ke- 4 cabang koperasi tersebut sehingga diketahui ranking atau urutan koperasi mana yang

memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada para nasabah. Selain itu, penelitian ini akan menjadi sangat menarik dikarenakan belum dilakukan penelitian sebelumnya di KSU “Abdi Jaya Sentosa” mengenai pengukuran kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian inilah penulis mengambil judul skripsi **“Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Antar Cabang Pada Koperasi Serba Usaha “Abdi Jaya Sentosa” Ponorogo (Studi Kasus Pada Empat Cabang KSU “Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo).**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSU “Abdi Jaya Sentosa” Jl Wilis, Jl Lawu, Jl Parang Menang dan Jl Halim Perdana Kusuma?
2. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan nasabah antar cabang pada KSU “Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya difokuskan pada pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha “Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo dengan menggunakan 5 dimensi *SERVQUAL* menurut Parasuraman dkk Tjiptono dan Candra (2007:133) yaitu berwujud, empati, keandalan, ketanggapan, dan jaminan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dikembangkan oleh John dan Martila (1977).

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSU “Abdi Jaya Sentosa” Jl Wilis, Jl Lawu, Jl Parang Menang dan Jl Halim Perdana Kusuma.
2. Untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan nasabah antar cabang pada KSU “Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo.

2. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademis, hasil penelitian ini merupakan kepuasan nasabah koperasi yang bisa menjadi bahan kajian, pengembangan ilmu manajemen khususnya pada mata kuliah yang berhubungan dengan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.
- b. Manfaat Praktis, digunakan sebagai bahan dasar untuk menetapkan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada masing-masing cabang KSU “Abdi Jaya Sentosa” di Ponorogo.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi peneliti lain yang tertarik pada kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.