

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada tahun 2000 awal mula berdirinya koperasi karyawan BCA Mitra Sejahtera, merupakan salah satu syarat dari pemerintah apabila suatu perusahaan Perseroan Terbatas (PT) yang akan menjadi perusahaan yang *Go Public* atau Terbuka (Tbk), maka perusahaan itu harus mempunyai suatu wadah yang disebut Koperasi Karyawan.

Disamping merupakan salah satu syarat dari pemerintah, Koperasi juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Hal ini disambut baik oleh karyawan dengan penuh antusias maka didirikanlah koperasi dengan menggunakan acuan Pasal 33 Undang-undang tahun 1945 yang berbunyi ***“Bangun usaha yang paling cocok dengan asas kekeluargaan adalah koperasi”*** .

Koperasi karyawan BCA didirikan pada tanggal 22 Pebuari 2000, pengesahan akta pendiriannya disahkan oleh walikota Bandung. Tujuan didirikannya koperasi karyawan BCA untuk lebih mensejahterakan karyawan dalam bidang ekonomi yang berazaskan musyawarah gotong royong dan

kekeluargaan. Koperasi Mitra Sejahtera berdomisili di Bandung yang bertempat di Jl. Asia Afrika No.122. Koperasi ini merupakan koperasi fungsional, karena yang berhak menjadi anggota hanyalah Karyawan dan Karyawati BCA.

Koperasi Mitra Sejahtera merupakan koperasi serba usaha karena koperasi ini memiliki bidang usaha yang sangat bervariasi, berbeda dengan koperasi yang berada di lingkungan masyarakat luas. Usaha yang dimiliki Koperasi Mitra Sejahtera diantaranya simpan pinjam, mini Market (Menjual kebutuhan sehari), pengadaan ATK (Alat Tulis Kantor), Untuk Pihak Management BCA, di sektor Jasa diantaranya : Perparkiran, Satpam, *Clining Service*, Administrasi, Operator telp, Sortir uang BCA, Mesin Ede (service dan Perawatan), Perpanjangan STNK khusus Anggota Koperasi.

Untuk memberikan pelayanan yang optimal dan agar karyawan (Anggota) mendapatkan pelayanan yang sama, Koperasi karyawan Bca menggunakan Integrated Program System (IPS). Ini merupakan sistem jaringan yang terintegrasi dengan KCU dan KCP BCA seluruh Jawa Barat, guna memudahkan pelaksanaan pelayanan. Setiap anggota yang berada di daerah lain diluar Bandung di Jawa Barat dapat mengakses jaringan website ini.

1..2 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi di saat kompetisi di bidang usaha semakin ketat, perusahaan-perusahaan harus mempunyai strategi pertahanan untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas produk dan jasa yaitu waktu penyerahan lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada konsumen agar bisa ikut dalam persaingan. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi produk atau jasa berpengaruh terhadap reputasi dan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya reputasi dan kepuasan akan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan atau dengan kata lain mampu melebihi harapan dari pelanggan. Jadi disini kualitas jasa lebih menekankan pada aspek kepuasan pelanggan. Kualitas jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dan pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang membedakan kualitas jasa yang memuaskan.

Pesatnya perkembangan sektor jasa koperasi dapat dilihat dari banyaknya bermunculan lembaga-lembaga koperasi dengan berbagai atribut

dan Identitasnya. Koperasi karyawan BCA didirikan pada tanggal 22 Pebruari 2000, pengesahan akta pendiriannya disahkan oleh walikota Bandung. Tujuan didirikannya koperasi karyawan BCA untuk lebih mensejahterakan karyawan dalam bidang ekonomi yang berazaskan musyawarah gotong royong dan kekeluargaan.

Koperasi karyawan BCA Jawa Barat berawal dari sebuah keinginan yang tulus beberapa karyawan PT BANK CENTRAL ASIA Tbk di kantor wilayah I untuk membangun kesejahteraan bersama dan dukungan penuh oleh Manajemen. Koperasi Mitra Sejahtera merupakan koperasi serba usaha karena koperasi ini memiliki bidang usaha yang sangat bervariasi, berbeda dengan koperasi yang berada di lingkungan masyarakat luas. Usaha yang dimiliki Koperasi Mitra Sejahtera diantaranya simpan pinjam, mini Market (Menjual kebutuhan sehari), pengadaan ATK (Alat Tulis Kantor), Untuk Pihak Management BCA, di sektor Jasa diantaranya : Perparkiran, Satpam, *Clining Service*, Administrasi, Operator telp, Sortir uang BCA, Mesin Edc (service dan Perawatan), Perpanjangan STNK khusus Anggota Koperasi.

Tetap bertahannya suatu lembaga koperasi dikarenakan loyalitas anggota terhadap mutu dan keamanan yang diberikan oleh pihak manajemen koperasi. Banyaknya lembaga –lembaga koperasi di Indonesia mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi dalam bidang usaha yang berikan. Koperasi

berlomba – lomba untuk mendapatkan kepercayaan dari anggota. Tingkat persaingan tersebut meningkat setiap tahunnya, namun hanya lembaga koperasi yang berkualitas saja yang tetap bertahan untuk beroperasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas anggota adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Koperasi. Anggota akan bersifat loyal jika apa yang diharapkan dan dia inginkan dapat dipenuhi oleh pihak koperasi. Untuk mengetahui tingkat Loyalitas Anggota perlu diadakan suatu penelitian mengenai tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi.

Penelitian mengenai kepuasan anggota terhadap pelayanan pada koperasi Mitra Sejahtera BCA belum pernah dilakukan oleh karena itu penulis mencoba untuk meneliti mengenai kepuasan Anggota dengan tujuan dapat Meningkatkan Loyalitas Anggota Koperasi Mitra Sejahtera. Oleh karenanya penelitian ini Berjudul **“Analisis kepuasan Anggota atas Kualitas pelayanan pada Koperasi Mitra Sejahtera Jawa Barat.”**

1.3 Perumusan Masalah

Dalam hal pelayanan Anggota, Koperasi harus mampu memenuhi tuntutan anggota terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi harus ditingkatkan oleh pihak Manajemen Koperasi. Sejalan dengan hal tersebut diatas maka perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan anggota atas

mutu pelayanan koperasi BCA agar pihak manajemen mengetahui sampai dimana kemampuan koperasi untuk melayani anggota dan meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu langkah yang dapat ditempuh dengan menganalisis kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan kopkar BCA. Agar dapat mempertahankan kinerja dan tingkat kepuasan dalam memenuhi harapan Anggota, Pihak koperasi secara Periodik perlu melakukan pengukuran kepuasan anggota. Sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan anggota dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kualitas koperasi BCA terhadap para anggota.

Berdasarkan Uraian tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Harapan Anggota Terhadap kualitas Pelayanan Koperasi
2. Bagaimana Kinerja Kualitas Pelayanan Koperasi BCA terhadap kepuasan anggota koperasi Mitra sejahtera BCA?
3. Bagaimana tingkat Kepuasan Anggota Atas kualitas pelayanan pada Koperasi Mitra Sejahtera BCA?
4. Bagaimana Tindakan Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan?

4.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Sejauh Mana Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Mitra Sejahtera BCA.
2. Mengetahui Sejauh Mana Kinerja Kualitas Pelayanan Koperasi Mitra Sejahtera BCA Terhadap Kepuasan Anggotanya.
3. Mengetahui besar tingkat Kepuasan Anggota atas Kualitas Pelayanan Koperasi Mitra Sejahtera BCA.
4. Mengetahui Tindakan Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan

4.5 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dapat memberikan suatu kontribusi yang positif diantaranya :

a. Bagi penulis /peneliti

Setelah penelitian ini selesai dilaksanakan, diharapkan dapat menambah wawasan, baik dilihat dari aspek keilmuan maupun secara praktis dalam

kaitannya dengan ilmu manajemen pemasaran dan bagaimana sebaiknya aktivitas bisnis dilakukan , khususnya berkaitan dengan Kepuasan Anggota dan Kualitas pelayanan koperasi pada Koperasi Karyawan BCA.

b. Bagi Perkembangan ilmu pengetahuan

Penulis Berharap agar hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dan deskripsi untuk penelitian lanjutan atau penelitian berikutnya.

c. Bagi Praktisi

Membantu perusahaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, khususnya perusahaan dapat meningkatkan performansi dari kualitas layanan untuk memuaskan pelanggannya.

c.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN : Penjelasan secara umum ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian ini. Isi bab I ini meliputi : *Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar belakang penelitian, Perumusan Masalah , Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.*

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP

PENELITIAN: Mengungkapkan dengan jelas ringkas dan padat tentang hasil kajian kepustakaan terkait topik serta variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Isi Bab II ini meliputi : *Tinjauan pustaka penelitian, Kerangka Pemikiran , Hipotesis Penelitian, Ruang lingkup penelitian.*

BAB III METODE PENELITIAN : Menegaskan pendekatan metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan penelitian. Isi Bab III ini meliputi : *Jenis penelitian, Variabel operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan data Uji validitas dan realibilitas, Teknik analisis data.*

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Isi Bab IV meliputi : *Karakteristik responden, Hasil penelitian, Pembahasan hasil penelitian.*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN : Penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian serta perumusan

rekomedasi yang menitikberatkan pada alternatif pemecahan masalah.

Isi Bab V meliputi : *Kesimpulan dan Saran*.