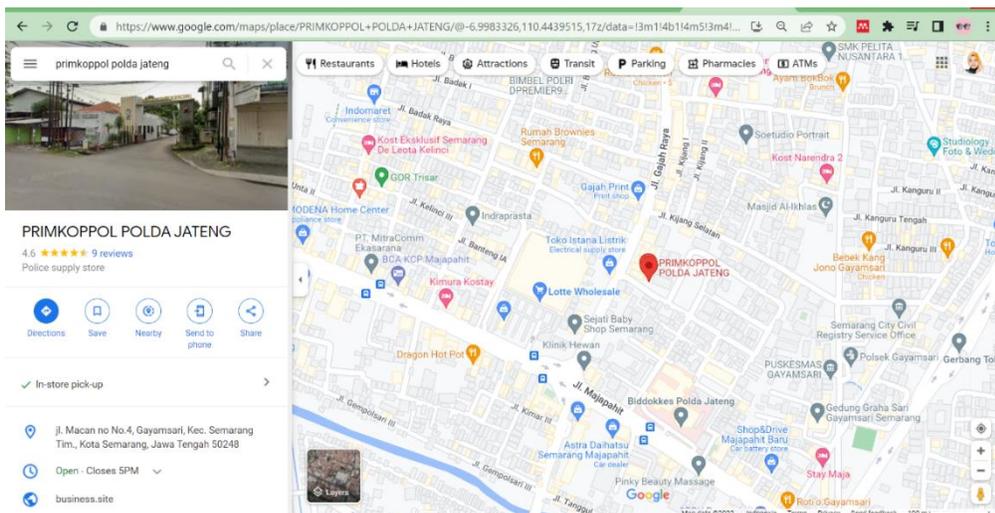


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Primkoppol (Primer Koperasi Polisi) Mapolda Jateng adalah badan usaha yang bergerak di bidang jasa/layanan keuangan, kantor pusat Primkoppol Mapolda Jateng berada di Jalan Macan No.4 Gayamsari, Semarang Timur, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kodepos 50248, Indonesia (Primkoppol Polda Jateng, 2018). Primkoppol Mapolda Jateng merupakan Koperasi dengan bentuk Primer Tingkat Kabupaten/Kota dan merupakan koperasi yang termasuk skala besar jika didasarkan pada kelengkapan organisasi dan perizinan. Selain itu, koperasi ini merupakan jenis koperasi konsumen dan terdaftar dengan Nomor Induk Koperasi (NIK) 3374100020006. Primkoppol Mapolda Jateng saat ini masih berstatus aktif sebagai koperasi anggota di tingkat Kabupaten/Kota (Primkoppol Mapolda Jawa Tengah, 2020). Lokasi Primkoppol Mapolda Jateng seperti yang digambarkan dalam Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.0.1 Peta Lokasi Primkoppol Mapolda Jateng

Visi Primkoppol Mapolda Jateng adalah menjadi koperasi yang bisa menyediakan semua kebutuhan yang di perlukan Anggota personil kepolisian khususnya di Polda Jateng. Sementara, misi Primkoppol Mapolda Jateng adalah (1) berkomitmen melakukan pelayanan dengan

semaksimal mungkin dan (2) menyediakan semua kebutuhan yang di butuhkan anggotanya. Primkoppol Mapolda Jateng merupakan badan usaha koperasi yang melayani simpanpinjam khusus Anggota Kepolisian Polda Jateng dengan anggota sebanyak 3200 personil kepolisian (Primkoppol Mapolda Jawa Tengah, 2020). Berikut ini merupakan foto gedung Primkoppol Mapolda Jateng seperti yang ditampilkan dalam Gambar 1.2.



*Gambar 1.2 Gedung Primkoppol Mapolda Jateng*

Berdasarkan legati awal, dari hasil wawancara dengan Ketua Primkoppol Mapolda Jateng, AKBP Purn. Saman, S.E, Primkoppol Mapolda Jateng dikelola oleh beberapa pengurus, yaitu (1) AKBP Purn. Saman, S.E. selaku Ketua Primkoppol, (2) Kompol Purn. Ardjudin selaku sekretaris, (3) Purn. Sri Widyaningsih, B.A. selaku bendahara, (4) Purn. Karyati selaku anggota, (5) Penda I. Wiwik Sugiyanti selaku anggota, dan (6) Penda I. Nurharini Rahmawati selaku anggota.

Dalam kegiatan Rapat Anggota Tahunan Tahun 2021, Ketua Primkoppol memberikan sambutan yang menyatakan bahwa Primkoppol Mapolda Jateng adalah salah satu lembaga nonstruktural yang ada di institusi POLRI, khususnya Polda Jateng yang masih dibutuhkan untuk membantu pimpinan dalam melayani kebutuhan-kebutuhan anggota POLRI dan PNS dalam kehidupannya, khususnya untuk membantu pelayanan baik kebutuhan sembako, elektronik,

mebeler, pinjaman uang dan lainnya dengan cara yang mudah, cepat, dan murah, sehingga anggota dapat terpenuhi kebutuhannya secara tunai ataupun dengan cara mencicil (Bahan-Bahan RAT ke-38, 2021).

Primkoppol Mapolda Jateng senantiasa meningkatkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan anggota dan juga berusaha untuk meningkatkan usaha sehingga pendapatan atau keuntungan dapat dicapai untuk kepentingan seluruh anggota. Koperasi sebagai lembaga usaha harus mendapatkan keuntungan untuk pembiayaan operasional dan SHU untuk anggota, sehingga Primkoppol dalam kegiatannya juga harus berorientasi untuk mencari keuntungan, tetapi tidak sebagaimana usaha umum lainnya. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, Primkoppol Mapolda Jateng senantiasa meningkatkan nilai usaha dan menjalin kemitraan atau kerja sama dengan para mitra usaha lainnya, perusahaan, dan mitra usaha lainnya yang membutuhkan jasa dan pelayanan dari Primkoppol Mapolda Jateng. Pada tahun 2021, Primkoppol Mapolda Jateng telah menjalin kerja sama dengan PT. Samira Ali Wisata, perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan perjalanan haji dan umroh. Dalam kerja sama ini, Primkoppol memiliki peran sebagai agen perjalanan haji dan umroh di wilayah Jawa Tengah dalam rangka melayani kebutuhan ibadah anggota POLRI dan PNS di Polda Jateng dengan tiga macam skema pembiayaan, yaitu (1) menabung untuk umroh dan haji, (2) pembayaran tunai/cash, dan (3) pembiayaan umroh dan haji dari BNI Syariah dan FIF Syariah dengan 3egati angsuran bulanan.

Selain itu, dalam rangka meningkatkan usaha dan memenuhi kebutuhan POLRI dan PNS di lingkungan Polda Jateng, Primkoppol memiliki berbagai usaha dan layanan yang dikembangkan untuk menyejahterakan Anggota Kepolisian Polda Jateng, antara lain dengan membuka toko serba ada (toserba) di kawasan Polda Jateng, *caffè*, jasa pengawalan transpostasi, pendaftaran traspostasi online, jasa penjualan air isi ulang, layanan fotokopi, jasa penjualan bahan bakar minyak (BBM), dan lain-lain (Saman, wawancara pribadi, 2020)

Layanan utama yang diberikan oleh Primkoppol Mapolda Jateng adalah layanan simpan pinjam Anggota Kepolisian. Layanan Simpan Pinjam Anggota merupakan layanan yang di berikan kepada anggota untuk bisa melakukan transaksi simpanan dan pinjaman uang tunaidi Promkoppol Mapolda Jateng. Besaran jumlah simpanan dan pinjaman ini berrgantung pada pendapatan gaji per bulan Anggota Kepolisian dengan nominal yang beragam.

Layanan lain yang diberikan oleh Primkoppol Mapolda Jateng adalah layanan toserba, yakni berupa layanan toko serba ada yang di buat untuk memenuhi semua kebutuhan Anggota Kepolisian di kawasan Polda Jateng. Selanjutnya, layanan pengawalan transportasi, yakni berupa layanan yang di berikan Primkoppol Mapolda Jateng untuk Pejabat Kepolisian yang akan melakukan perjalanan keluar kota dan membutuhkan pengawalan dari Satlantas Polda Jateng. Selanjutnya, layanan pendaftaran transportasi online, yakni berupa layanan yang di sediakan untuk warga sipil yang akan mendaftar sebagai *driver* transportasi *online* seperti Grab atau Gojek yang dilindungi kepolisian. Terdapat juga layanan fotokopi, yakni berupa layanan untuk Anggota Kepolisian untuk memudahkan kegiatan penggandaan dokumen yang dapat menunjang pekerjaan Anggota Kepolisian. Selain itu, terdapat layanan pengisian air isi ulang, yakni berupa layanan yang diberikan kepada Anggota Kepolisian yang berdomisi di rumah dinas (Asrama KepolisianKabluk Polda Jateng).

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Koperasi pertama kali di perkenalkan oleh Robert Owen pada tahun 1771 – 1858 untuk mengatasi ekonomi kaum pekerja dan pengangguran, yang tertindas pada masa revolusi 4egative di Inggris (Yunus, 2008). Namun, di Indonesia koperasi pertama kali di perkenalkan oleh Raden Aria Wiria Atmaja pada tahun 1986, yang tergerak membuat koperasi karena sedih melihat kaum buruh tersiksa oleh renternir karena meminjam uang dengan bunga yang terlalu tinggi Putriansyah dan Priansah, 2020). Pada akhirnya, koperasi berkembang hingga saat ini menjadi salah satu pilar perekonomian Indonesia.

Pada tahun 1982 berdirilah koperasi kepolisian di Semarang dengan nama Primkoppol Mapolda Jateng. Koperasi ini pada awalnya hanya melayani simpan pinjam untuk Anggota Kepolisian Polda Jateng. Dalam perkembangan selanjutnya, Primkoppol Mapolda Jateng juga menawarkan berbagai usaha untuk menunjang kebutuhan Anggota Kepolisian Polda Jateng. Usaha-usaha yang dihadirkan bertujuan untuk mewujudkan kepuasan Anggota dan berdampak pada loyalitas pelanggan. Pada tahun 2018, Primkoppol Mapolda Jateng menggelar Rapat Anggota Tahunan (RAT) ke-38 dengan agenda berupa kegiatan Tutup Buku RAT 2018 di Semarang. Dengan adanya RAT ini, diharapkan bisa menjadi masukan terhadap Primkoppol Mapolda Jateng untuk perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Berkaitan dengan roda organisasi koperasi, FX. Bambang Suranggono, S.Sos., Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang memberikan sambutan dalam RAT ke-38. Imbauan yang disampaikan meliputi pemertahanan dan peningkatan jerih payah pengelolaan koperasi yang telah baik, anggota koperasi diimbau agar tidak hanya memanfaatkan usaha simpan pinjam untuk kebutuhan yang bersifat konsumtif semata, anggota diimbau untuk mulai berpikir kreatif memanfaatkan usaha koperasi untuk membiayai kegiatan yang bersifat produktif, dan dengan berkembangnya usaha koperasi diharapkan mampu meningkatkan perekonomian masing-masing anggota. Hal ini sesuai dengan program Bapak Walikota Semarang yaitu GERAI KOPI DAN MI (Gerakan Terintegrasi Koperasi dan Usaha Mikro) di kota Semarang yang muaranya menjadikan Kota Semarang sebagai kota koperasi dan usaha mikro. Selain itu, seluruh peserta RAT diingatkan kembali bahwa dalam menjalankan roda organisasi koperasi harus selalu berorientasi kepada tujuan utama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota, salah satunya dengan meningkatkan sumber daya koperasi dengan memperjelas fungsi dan peran manajemen yang ada di koperasi, meningkatkan daya saing dan perkembangan usaha di era revolusi 4.0 dengan menciptakan program-program strategis, serta tidak lupa memperhatikan peran koperasi terhadap lingkungan melalui kegiatan-kegiatan sosial.

Pengurus Puskoppolda Jateng, AKBP Purn. Suhirman, menyatakan tujuan koperasi adalah untuk menyejahterakan anggota dan keluarganya. Anggota dan keluarga yang sejahtera secara otomatis mampu memotivasi dalam melaksanakan tugas. Selain itu, Kayanma (Kepala Pelayanan Markas) Mapolda Jateng selaku pimpinan kesatuan dengan mudah menggerakkan anggotanya di dalam pengabdian, pembinaan, kemanan, dan ketertiban masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, Primer Koperasi Kepolisian dituntut agar mampu mandiri dalam melaksanakan fungsinya sebagai badan usaha yang berupaya meningkatkan ekonomi rakyat, utamanya anggota POLRI, untuk mencapai kemandiriannya. Primkoppol Mapolda Jateng diharapkan mampu menjalin mitra bisnis sesuai dengan potensi wilayah Semarang dan sekitarnya. Sebuah organisasi yang baik harus mampu menciptakan inovasi dan mencari terobosan-terobosan sehingga mampu bersaing dengan organisasi/perusahaan lainnya. Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan keseriusan dalam memanfaatkan peluang berbagai usaha yang ada, baik mitra usaha POLRI maupun memanfaatkan peluang-peluang yang ada di luar POLRI sesuai dengan kemampuan bidang usaha yang dimiliki. Sudah selayaknya pengurus, badan usaha, dan personil yang mengawaki koperasi harus senantiasa

meningkatkan profesionalisme, serta mampu menjaring mitra usaha yang sebanyak-banyaknya serta memiliki keuletan dalam upaya mengembangkan koperasi.

Kayanma Polda Jateng, AKBP Umi Mariati, S.I.K., memberikan sambutan dan mencermati laporan pertanggungjawaban pengurus Primkoppol Polda Jateng dalam RAT ke-38. Dalam sambutannya, disampaikan bahwa RAT (Rapat Anggota Tahunan) adalah salah satu perangkat utama bagi organisasi koperasi yang harus dilakukan setiap tutup buku tahunan dan wajib untuk dilaksanakan sebagai bentuk forum aspirasi dan pengambilan keputusan tertinggi dari anggota koperasi dan sebagai evaluasi kinerja pengurus, pengawas dalam melaksanakan kinerjanya sehingga dapat memperbaiki langkah-langkah usaha dan pelayanan ke depan kepada anggota Mapolda Jateng. Dalam RAT ke-38, dibahas laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas, serta mengesahkan program kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja tahun 2020. Sesuai dengan data yang ada di dalam laporan pertanggungjawaban pengurus Primkoppol Mapolda Jateng tutup buku tahun 2019, secara rinci dan jelas disebutkan bahwa dalam kegiatan mengelola Primkoppol telah dilaksanakan sesuai dengan program yang telah direncanakan. Sesuai dengan rencana, SHU (sisa hasil usaha) yang semula direncanakan Rp675.644.000, pada akhirnya mampu mencapai Rp1.106.601.779,73. SHU pada tahun 2019 tersebut mengalami peningkatan dibandingkan SHU tahun 2018. Peningkatan ini sebesar Rp247.531.957,73 dengan persentase kenaikan sebesar 28%. Dalam kegiatan RAT tersebut, diharapkan mampu merumuskan upaya-upaya yang akan ditempuh oleh pengurus Primkoppol dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan personil POLRI dan PNS berikut keluarganya secara berkesinambungan di masa mendatang. Selaku pembina Primkoppol, AKBP Umi Mariati, S.I.K., juga memberikan beberapa imbauan, yaitu (1) pengurus Primkoppol Mapolda Jateng harus dapat menjaga kekompakan dan mampu meningkatkan kinerja koperasi dengan mencari peluang terobosan usaha baru dan menjaga usaha yang telah ada, (2) meningkatkan vitalitas kelembagaan koperasi serta pengembangan kemitraan usaha dan memperkuat struktur permodalan, dan (3) mengembangkan kualitas SDM pengelola koperasi dan UMKM yang berorientasi IPTEK.

Berdasarkan imbauan dan harapan yang telah disampaikan oleh para tokoh dalam RAT ke-36, diperlukan upaya nyata untuk meningkatkan peran, nilai usaha, dan kerja sama demi kesejahteraan anggota koperasi Primkoppol Mapolda Jateng. Salah satu upaya nyata untuk meningkatkan nilai usaha adalah dengan meningkatkan pelayanan agar pelanggan merasa puas

sehingga tujuan utama pemasaran dapat tercapai. Sesuai dengan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan perusahaan harus lebih berhati-hati dalam menyikapi persaingan yang ada. Konsumen pada masa kini juga semakin kritis dalam menentukan pilihan. Persaingan yang ada sangat penting bagi perusahaan karena dapat memotivasi perusahaan untuk menjadi lebih kreatif dalam mencari baru dibidang pemasaran produk. Dalam memenangkan persaingan perusahaan, hal ini merupakan sesuatu yang tidak mudah dan tidak hanya mengandalkan kualitas dari produk, perusahaan juga harus memerhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) Menurut Suwathi dalam Anwar (2002:84) “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Dan Kemudian menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang terdapat jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan oleh kualitas produk dan nilai pelanggan yang dikehendaki oleh pelanggan, sehingga menyebabkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan saja tidak cukup, karena pelanggan puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi. Kepuasan pelanggan terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk, negatif terhadap harapan pembeli. Seorang pelanggan dapat saja mengalami berbagai derajat kepuasan. Jika kinerja produk kurang dari harapan, pelanggannya akan kecewa dan jika kinerja produk sepadan dengan harapan, pelanggan akan puas serta jika kinerja produk melebihi harapan, maka pelanggan sangat puas atau sangat senang (Kotler dan Kevin, 2013).

Dalam kenyataannya, pelanggan akan merasa puas jika dalam transaksi yang dilakukan mendapatkan barang atau jasa serta pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Besar kemungkinan, pelanggan akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan atau membeli barang atau jasa dari perusahaan tersebut (Laurent, 2016).

Oliver (2014) menyatakan bahwa *customer loyalty is deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situational influences*

*and marketing efforts having the potential to cause switching behaviour.* Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan dalam bertahan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian berulang terhadap produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun situasi usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Untuk meningkatkan kepuasan, perlu menambahkan nilai pada produk atau jasa yang akan ditawarkan, menambahkan nilai pada produk atau jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang akan dijual, kenyamanan dalam proses transaksi, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, bahwa dapat diambil keputusan untuk meneliti tentang pengaruh *service quality* yang dilakukan oleh primkoppol mapolda jateng terhadap loyalitas pelanggan anggota primkoppol mapolda jateng. Dan penelitian ini akan mengajukan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Loyalitas Pelanggan Primkoppol Mapolda Jateng Tahun 2022”**.

### **1.3 Perumusan masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan Primkoppol Mapolda Jateng kepada nasabah?
2. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan pada Primkoppol Mapolda jateng?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Primkoppol Mapolda Jateng?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis bertujuan melakukan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan Primkoppol Mapolda Jateng kepada nasabah.

2. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas pelanggan pada Primkoppol Mapolda Jateng.
3. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Primkoppol Mapolda Jateng.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Bagi Perusahaan

- A. Sebagai acuan dan pedoman untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) di Primkoppol Polda Jateng.
- B. Sebagai bahan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang sudah ada dan meningkatkan loyalitas dari segi pelayanan maupun fasilitas yang sudah ada.

#### 2. Bagi Peneliti

- A. Untuk memperdalam keilmuan penulis dalam bidang *marketing*.
- B. Untuk memnghubungkan korelasi ilmu yang di dapatkan selama di bangku perguruan tinggi dan kehidupan nyata.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang ganbarab umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi uraian teoritik mengenai tinjauan pustaka bagi teori-teori yang mendasari, relevan, dan terkait dengan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini membahas mengenai pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah dalam penelitian.

### **BAB IV Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini membahas mengenai hasil dan pembahasab atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu tentang pengaruh Service Quality terhadap loyalitas pelanggan Primkoppol Mapolda Jateng.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan disertai rekomendasi dalam bentuk saran-saran yang relevan dari penulis terhadap perusahaan yang dijadikan sebagai objek penelitian.