

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Koperasi merupakan salah satu unsur penting yang mendorong majunya perekonomian. Koperasi dikenalkan di Indonesia oleh R. Aria Wiratmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada 1896. Pada 12 Juli 1947, pergerakan koperasi di Indonesia mengadakan kongres koperasi yang pertama di Tasikmalaya. Tanggal dilaksanakan kongres ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Koperasi Indonesia. Koperasi di Indonesia berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar asas kekeluargaan. Tujuan koperasi adalah menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur, berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan asas utama koperasi yaitu kekeluargaan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah koperasi di DKI Jakarta yang dihitung per tahun 2016 sebanyak 5.692 koperasi.<sup>1</sup> Jenis koperasi dominan yang berdiri di Jakarta, yaitu koperasi konsumen. Banyaknya instansi, lembaga dan perusahaan-perusahaan di Jakarta menghadirkan koperasi konsumen sebagai sarana membantu kebutuhan para pegawai yang menjadi anggota

---

<sup>1</sup> <https://www.bps.go.id/statictable/2014/01/15/1314/jumlah-koperasi-aktif-menurut-provinsi-2006-2016.html>. Diakses pada tanggal 03/04/2018

koperasi. Selain itu, adanya koperasi konsumen juga membantu meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diperoleh koperasi.

Koperasi sebagai badan usaha menjadikan kesejahteraan anggota dan masyarakat sebagai tujuan utamanya. Dalam mencapai tujuannya, koperasi berusaha untuk memajukan kepentingan ekonomi anggota dan masyarakat serta melakukan pembenahan dari dalam diri koperasi. Untuk itu diperlukan usaha dan kerja cerdas yang sungguh-sungguh dari segenap anggota, pengurus, manajer, badan pengawasan dan semua pihak yang berkepentingan dengan koperasi.

Salah satu koperasi konsumen yang ada di DKI Jakarta, yaitu Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI (Kopeg Setjen DPR-RI) yang telah berdiri sejak 31 Januari 1985. Kopeg Setjen DPR-RI sebagai koperasi kumpulan Pegawai Sekretariat di Lingkungan DPR-RI yang tercatat sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kopeg Setjen DPR-RI termasuk koperasi yang sehat terus berusaha menjaga eksistensinya dengan mengembangkan dan meningkatkan usahanya dengan disiplin, melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tepat waktu, menjalankan dan mengembangkan unit usahanya. Namun hal ini tidak mengartikan bahwa Kopeg Setjen DPR-RI maju dan berkembang tanpa adanya masalah yang harus dihadapi.

Peningkatan anggota ataupun kemajuan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Peran pegawai koperasi dalam pelaksanaan yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya tarik masyarakat menjadi anggota. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah anggota, memang bukan hanya

berasal dari kinerja pelayanan saja, melainkan dari beban keuangan yang ditetapkan oleh koperasi. Namun hal ini dapat diselesaikan bila penanganan dan pelayanan karyawan yang diberikan kepada anggota lebih baik.

Kepuasan merupakan salah satu tolak ukur dari suatu usaha untuk melihat sejauh mana keberhasilan usaha dan dapat dijadikan sebagai gambaran akan seperti apa perkembangan usaha mereka kedepannya. Konsumen seringkali dihadapkan pada permasalahan pemilihan produk yang diinginkan, seperti pada harga, merek serta kualitasnya. Kurangnya kepuasan anggota dapat mengurangi kepercayaan anggota akan kinerja dan produk yang diberikan oleh koperasi, sehingga diperlukannya cara bagaimana memberikan kepuasan yang maksimal kepada anggota agar anggota merasa nyaman untuk melakukan pembelian atau menggunakan jasa koperasi.

Kualitas pelayanan yang baik adalah faktor kedua yang dilakukan untuk mencapai tujuan utama dalam pemasaran koperasi, yaitu kepuasan anggota dan sebuah keharusan yang dipertahankan dalam suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa termasuk koperasi. Studi tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Tidak hanya menjadi perbincangan tetapi juga topik kajian yang menarik. Penelitian Pradina<sup>2</sup>; Masruri<sup>3</sup>; Khakim<sup>4</sup> sampai pada kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan

---

<sup>2</sup> Pradina, S, Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak. Sistem Informasi *Jurnal Ilmiah USM*. Vol.1 No.2, 2012, h. 32-41

<sup>3</sup> Masruri, A, Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 2 No. 7, 2013, h. 110-135

<sup>4</sup> Khakim, L, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut cabang Simpang Lima. *Journal Of Management* ISSN : 2442-4064. Vol. 1 No. 1, 2015, h. 4-13

yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Persepsi harga merupakan kecenderungan untuk menggunakan harga dalam memberi penilaian tentang kesesuaian manfaat produk. Penilaian terhadap harga pada suatu manfaat produk dikatakan mahal, murah atau sedang dari masing-masing individu tidaklah sama, karena tergantung dari persepsi individu yang dilatar belakangi oleh lingkungan dan kondisi individu itu sendiri. Harga yang sesuai dengan produk yang diberikan oleh koperasi akan menentukan sikap anggota bagaimana menilai koperasi dan memberikan persepsi yang baik dari anggota akan harga yang sudah ada. Harga yang lebih rendah dan dilihat dari sisi manfaat dan kualitasnya yang berguna tentunya akan memberikan kepuasan yang tinggi untuk anggota, begitu pula harga tinggi belum tentu bermanfaat dan kualitasnya bagus dan membuat anggota puas.

Pujasera merupakan unit usaha Kopeg Setjen DPR-RI yang bergerak dibidang konsumsi. Pujasera merupakan unit usaha baru yang didirikan Kopeg Setjen DPR-RI sejak tahun 2003 dan diharapkan mampu menarik konsumen yang lebih banyak, khususnya para pegawai Setjen DPR-RI yang merupakan anggota koperasi ataupun pegawai lain yang berada di sekitar perkantoran DPR, sehingga dapat menaikkan keuntungan koperasi. Pujasera harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota atau pegawai karena hal itu

merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan suatu pelayanan. Dengan memberikan salah satunya kualitas pelayanan yang terbaik kepada anggota ataupun pegawai DPR, maka akan memungkinkan untuk terwujudnya kepuasan anggota. Namun semakin bertambahnya jumlah anggota dan jumlah pegawai DPR yang lain ada kalanya menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan, dimana terjadinya perbandingan yang tidak seimbang antara banyaknya pegawai dengan sumber daya manusia yang ada seperti yang terjadi pada Pujasera.

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa harga yang ditetapkan oleh Pujasera terbilang tinggi untuk anggota. Harga tersebut memperlihatkan bahwa koperasi berorientasi pada keuntungan dan bukan pada ketercapaian dari kepuasan anggotanya. Oleh karena itu, peneliti melakukan pra survei melalui 3 aspek diantaranya kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan anggota dengan reponden sebanyak 50 orang.

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti terdapat beberapa faktor kurangnya kepuasan anggota, seperti responden yang menjawab memuaskan pada kualitas pelayanan hanya mendapat 36 persen dari 100 persen, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan rendah. Padahal kualitas pelayanan Pujasera merupakan salah satu faktor penting dalam kepuasan anggota. Hasil pra survei juga mengungkapkan bahwa tempat yang disediakan tidak nyaman dan pelayanan yang diberikan begitu lambat dalam penyajian makanan saat jam istirahat sedang berlangsung. Beberapa pelanggan pujasera juga mengatakan bahwa fasilitas yang diberikan belum memadai, seperti meja dan kursi masih terbilang sedikit dan menyebabkan pegawai berebut tempat serta tidak

bisa menjadi tempat untuk meeting atau hanya sekedar rapat kecil. Tempat yang disediakan Pujasera berbentuk seperti aula yang disetiap sisinya terdapat kipas angin yang menggantung, karena tempat yang terbuka membuat pelanggan yang merokok bebas untuk merokok di Pujasera ini menyebabkan beberapa pelanggan tidak nyaman dengan asap rokok yang ditimbulkan.

Pada kategori persepsi harga 74 persen responden menjawab bahwa harga yang ditawarkan tidak sebanding dengan citra rasa yang diberikan, sehingga responden menilai harga yang cukup tinggi kadang membuat pelanggan lebih memilih tempat lain untuk membeli makan daripada di Pujasera. Banyaknya pesaing yang ada disekitar Pujasera membuat Pujasera harus mengatur strategi bagaimana anggota melakukan pembelian ulang, terutama dalam menu makanan berat yang menjadi menu utama, dimana kantin yang tersedia di setiap gedung memiliki inovasi dengan harga yang terjangkau.

Kemampuan Pujasera dalam menciptakan pelayanan prima yang baik dan harga yang sesuai dengan keinginan anggota maka akan memberikan kepuasan dikemudian harinya dan akan menjadi pilihan pertama ketika anggota ingin membeli makanan dan minuman, sehingga koperasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti masalah kepuasan anggota di Koperasi Pegawai Setjen DPR-RI.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.
2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.
4. Pengaruh Loyalitas Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.
5. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.
6. Pengaruh Lingkungan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.
7. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.

### **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat kompleksnya masalah yang timbul dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk membahas semua masalah di dalam penelitian ini, maka penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai DPR-RI?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai DPR-RI?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai DPR-RI?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota koperasi pegawai DPR RI” adalah:

1. Kegunaan Teoretis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat berguna sebagai penambahan khasanah pengetahuan bagi disiplin ilmu koperasi, khususnya di bidang kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan anggota.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian berharap penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- a. Dapat memperoleh pengalaman langsung dalam meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota.

- b. Dapat mengetahui bagaimana kepuasan anggota yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan persepsi harga serta menjadi bahan evaluasi bagi koperasi pada unit usaha *food and beverage*.
- c. Dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan persepsi harga pada koperasi.
- d. Bagi mahasiswa yang nantinya dapat menjadi pengusaha, diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang memadai mengenai salah satu faktor penyebab adanya kepuasan anggota.