**BAB I**

 **PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pada saat sekarang ini, banyak ditemukan usaha-usaha yang dilakukan untuk membantu dan mempermudah kebutuhan dan keperluan manusia sehari-hari Kita mengetahui kebutuhan manusia sangat banyak dan komplek, Peningkatan akan kebutuhan inilah yang memacu semangat setiap orang untuk menciptakan dan menghasilkan produk-produk yang disukai oleh masyrakat diantaranya adalah kebutuhan akan barang dan jasa.

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama berdasarkan asas kekeluargaan. koperasi sangat berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan, dan kekeluargaan.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa keungan, koperasi akan membantu melancarkan arus uang dari suatu tempat ketempat lain melancarkan transaksi antara supply dan deman, melancarkan pengadaan modal investasi dan modal kerja bagi usaha-usaha yang tergolong priorotas maupun bukan prioritas, semua membutuhkan jasa koperasi. Dalam usaha memberikan pelayananyang memuaskan bagi konsumen, telah banyak koperasi yang bersaing menawarkan keunggulan-keunggulan produk atau jasanya yang dapat membuat konsumen tertarik dan menanamkan modalnya atau mendepositokan uangnyaataupun dalam urusan simpan pinjam. Untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala sederhana, selain produk atau jasa koperasi dituntun juga untuk menyajikan atau memberikan pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen adalah koperasi swadaya masyarakat di desa pattontongang.

1

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang membawa dampak positifterhadap pertumbuhan perdagangan termasuk yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa simpan pinjam koperasi maupun jasa-jasa lainnya. Usaha koperasi simpan pinjam mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi simpan pinjam sangat menentukan kemajuan Koperasi tersebut, sehingga volume simpan pinjam yang ditawarkan semakin meningkat. Dengan tercapainya tujuan tersebut, diharapkan koperasi akan memperoleh tingkat Sisa Hasil Usaha (SHU) yang maksimal, sehingga kesejahteraan anggota dan kelangsungan hidup koperasi akan dapat dipertahankan. Salah satu faktor terpenting dalam usaha koperasi adalah kemampuan dalam melayani keinginan dan kebutuhan anggota pada saat mereka menggunakan jasa koperasi tersebut. Dengan kata lain pelayanan merupakan faktor yang terpenting dari usaha koperasi karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna jasa. Sementara puas atau tidaknya anggota tentunya sangat berpengaruh pada jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU)yang akan diterima koperasi tersebut. Untuk membuat anggotanya puas, banyak koperasi yang berusaha untuk meningkatkan fasilitas yang mereka miliki bahkan ada yang menambah fasilitas baru.

Menurut Kotler (2004:23) “kualitas pelyanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat pelayanan yang diharpkan (expected servive)”. Apabila pelayanan yang ditrima tidak dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Menurut Rangkuti (2006:45) “kepuasan nasabah atau anggota merupakn respon nasabah terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakain”. Kepuasan nasabah merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak kegagalan bisnis terjadi karena nasabah dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke tempat yang lain.

Prospek masa depan koperasi sebagai sutu badab usaha yang diharapkan menjadi soko guru perekonomian seperti amanat konstitusi negara (UUD 45) sangat ditentukan oleh mampu tidaknya kemndirian dilaksanakan untuk menjawab tantangan dan ancama. Sementara dilhat dari fungsi badan usaha, ketangguhan koperasi dapat diukur oleh kemampuannya dalam mengembangkan dan penguasai pasar. Koperasi mampu memberikan alternatif rasional bagi pelanggannya (anggota) melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan anggota.

Ada dua faktor yang dijadikan pedoman anggota yaitu pelayanan yang diterima dan harapannya tentang pelayanan yang akan diberikan. Ketika anggota memutuskan untuk bertransaksi dalam bentuk apapun pada koperasi sebenarnya mereka sudah mempunyai harapan tentang pelayanan seperti apa yang akan diperoleh berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut-kemulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Selain dipengaruhi oleh pengalaman, harapan yang ada pada pelanggan koperasi atau anggota koperasi juga dipengaruhi oleh komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pengurus atau pengelola mengenai koperasi kepada anggota atau masyarakat. Dalam hal ini diperlukan pentingnya promosi yang sesuai dengan kenyataan karena jika tidak memuaskan pelayanan akan mengecewakan, oleh karena itu diperlukan komunikasi pemasaran yang dilakukan secara tepat agar dapat memenuhi kebutuhanserta keinginan dari aparat anggota.

Melihat persaingan yang semakin pesat dibidang koperasi, maka tidak heran jika di desa pattontongang kabupaten maros banyak dibangun usaha koperasi. Adapun salah satu koperasi yang ada di desa pattontongang ialah koperasi swadaya masyarakat (KSM) di desa pattotongang kabupaten maros.

Koperasi yang terletak di desa pattontongang ini telah berdiri sejak tahun 2008 tersebut merupakan salah satu dari sekian banyak koperasi yang bergerak dibidang jasa simpan pinjam yang ada di desa pattontongang dan sekitarnya. Koperasi yang di ketuai oleh Bapak Muhammad Anwar tersebut telah berdiri sejak tahun 2008, dengan jumlah pengurus 11 orang dan jumlah anggota 30 orang. Sejak pertama berdirinya koperasi tersebut jumlah anggotanya sampai sekarang tetap berjumlah 30 orang, tapi pinjaman anggota dari tahun pertama mengalami peningkatan tapi pada tahun kedua mengalami suatu kendala karena banyak anggota yang memiliki beda pendapat mengakibatkan koperasi tidak bisa beroperasi secara optimal, dan pada tahun berikutnya akhirnya koperasi bisa berjalan dengan baik setelah melakukan Rapat Anggota Tahunan (RAT).Melihat ada kecenderungan adanya ketidak stabilan jumlah anggota dan pinjaman anggota pada koperasi tersbut, maka penulis merasa tertarik untuk menganalisisbagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi swadaya masyarakat terhadap anggota.

B .**IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan umum dalam penelitian ini adaagaimana kualitas pelayanan koperasi swadaya masyarakat kepada anggotanya di desa pattotongang kabupaten maros? Agar pembahasan megenai kualitas pelayanan koperasi swadaya masyarakat kepada anggota, agar tidak terjadi penyimpangan dalam permasalahan lebih lanjut dan untuk memberikan arah yang jelas, maka penulis memberikan sub masalah sebagai berikut:

* 1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi Swadaya Masyarakat kepada kepuasan anggotanya?
	2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus Koperasi Swadaya Masyarakat?

**C. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang di angkat pada penelitiaan ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan koperasi swadaya masyarakat kepada kepuasan anggota di Desa Pattontongang Kabupaten Maros”?

D. **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

* 1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus Koperasi Sswadaya Masyarakat kepada anggotanya.
	2. Untuk mengetahui bagaimana respon anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus kualitas koperasi swadaya masyarakat di desa pattontongang kabupaten maros.

**E. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama bagi pihak-pihak sebagai berikut :

* 1. Manfaat Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini penulis akan memperoleh kesempatan untuk mengapilikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkulihan pada kasus nyata yang terjadi pada suatu koperasi sehingga dapat menambah wawasan dan pemahaman pada ilmu pengetahuan yang diperoleh khususnya masalah yang sedang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan koperasi kepada anggotanya

* 1. Manfaat bagi kualitas pelayanan koperasi swadaya Masyarakat di desa pattontongang kabupaten maros

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi koperasi mengenai perencanaan, pengembangan dan perbaikan terhadap pelayanan jasa yang diberikan pada masa sekarang maupun pada masa akan datang.

* 1. Manfaat Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan menjadi penambah ilmu pengetahuan bagipembacaserta dapat dijadikan bahan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dalampenulisan skripsi dan karya ilmiah lainnya. Selain itu jugahasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau bahan pembanding bagi teman-teman di BKK pendidikan ekonomi koperasi yang akan menulis skripsi sesuai dengan konteks dan penulisan skripsi yang berlaku di FE.