

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan

Koperasi PT.Indo Bharat Rayon adalah badan usaha yang beranggotakan karyawan dari PT.Indo Bharat Rayon yang berlandaskan pada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, koperasi ini menyediakan pinjaman dana, pinjaman mobil, angsuran barang elektronik, sembako, dan kebutuhan rumah tangga. Koperasi PT.Indo Bharat Rayon buka sampai Sabtu. Hari Senin sampai Jumat buka jam 06.00-16.30 sedangkan Hari Sabtu buka jam 06.00-12.00.



GAMBAR 1.1

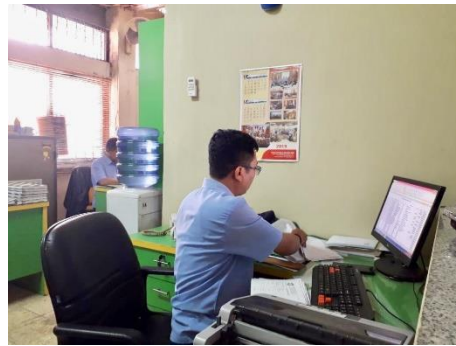
Ruangan Depan Koperasi

Sumber : Dokumentasi Peneliti,2019

Dari gambar 1.1 Anggota yang akan masuk ke ruangan depan koperasi akan membaca promosi-promosi yang diberikan oleh koperasi,waktu operasional serta visi misi yang ingin dicapai oleh koperasi. Visi yang ingin dicapai adalah terwujudnya kopererasi yang mandiri dan tangguh dengan berlandaskan amanan dalam membengun ekonomi bersama dan berkeadilan di Indonesia.

Koperasi PT.Indo Bharat Rayon memiliki 2 ruangan, yaitu ruangan pertama sebagai tempat simpan pinjam yang disediakan oleh koperasi agar anggota tidak berkumpul di satu ruangan.

Ditempat tersebut anggota bisa bertanya tentang pinjaman yang diberikan, Syarat-syarat pinjaman dan bertanya berapa lama dana tersebut akan turun.



GAMBAR 1.2 Ruang Pinjaman Dana

Sumber : Dokumentasi Peneliti,2019

Ruangan terakhir atau yang menjadi ruangan utama adalah supermarket koperasi. Ditempat tersebut anggota bisa mengambil kebutuhan rumah tangga dan sembako yang sudah disediakan oleh pihak koperasi PT.Indo Bharat Rayon secara kredit dengan menunjukan nomor anggota koperasi.



GAMBAR 1.3 Ruang Supermarket Koperasi

Sumber : Dokumentasi Peneliti,2019

1.1.2. Visi Misi Perusahaan

1. Visi Koperasi PT.Indo Bharat Rayon :

Terwujudnya koperasi simpan pinjam yang mandiri dan tangguh dengan berlandaskan amanah dalam membangun ekonomi bersama dan berkeadilan di Indonesia.

2. Misi Koperasi PT.Indo Bharat Rayon:

Sedangkan misi koperasi, yaitu memberdayakan koperasi, pengusaha kecil dan menengah menjadi pelaku ekonomi yang tangguh dan profesional, dengan mengembangkan system ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar yang berkeadilan berbasis pada SDA dan SDM yang produktif, mandiri, maju, berdaya saing, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan dengan bermuara dalam koperasi, PKM serta masyarakat pada umumnya.

1.1.3. Logo Perusahaan



GAMBAR 1.4 Logo perusahaan

Sumber : www.koperasi.com /logo koperasi (2019)

Arti dari logo koperasi yaitu :

1. Bintang Satu Dalam Perisai

Arti lambang bintang tersebut adalah bahwa Pancasila adalah sebagai ideologi koperasi. Dengan diwakili oleh bintang dalam perisai tersebut secara tidak langsung juga mewakili sila yang lain.

2. Pohon Beringin

Pohon beringin adalah pohon yang kuat dan kokoh serta berakar kuat. Hal ini untuk melambangkan kepribadian diri masyarakat Indonesia yang mau bergerak dan bergabung dengan koperasi. Diharapkan, masyarakat yang mau bergabung dan bergerak di bidang koperasi akan kuat ekonominya, tidak goyah dengan berbagai cobaan yang menghadangnya, dan siap untuk bersaing dengan luar negeri dalam bidang ekonomi.

3. Kapas dan Padi

Kapas dan padi adalah lambang atau simbol untuk sebuah kemakmuran. Dengan bergabung dengan koperasi diharapkan rakyat bisa menjadi lebih makmur dan sejahtera.

4. Rantai

Rantai adalah suatu pengikat yang sangat kokoh. Arti lambang koperasi rantai menunjukkan kokohnya persahabatan, artinya, masyarakat yang mau bergabung dengan koperasi akan saling terhubung sehingga terjalin sebuah ikatan kekeluargaan dan persahabatan yang kuat dan kokoh seperti rantai.

5. Roda Bergerigi

Roda bergerigi adalah melambangkan kerja keras yang dilakukan secara konsisten dan terus menerus. Dengan begitu, masyarakat yang mau bergabung dengan koperasi adalah manusia-manusia yang selalu gigih dan bekerja keras.

6. Neraca

Neraca atau timbangan adalah suatu alat untuk menakar sesuatu dengan tepat. Dengan begitu, arti lambang koperasi timbangan adalah keadilan sosial bagi seluruh masyarakat yang terdaftar dalam keanggotaan koperasi.

7. Tulisan Koperasi Indonesia

Tulisan tersebut adalah sebagai identitas koperasi Indonesia, sekaligus menunjukkan jati dirinya sebagai lembaga besar Indonesia.

8. Warna Merah Putih

Warna merah putih adalah warna bendera Indonesia. Dengan begitu setiap anggota koperasi adalah orang-orang yang cinta tanah air dan memiliki jiwa nasionalisme yang tinggi.

1.1.4. Kegiatan Koperasi

Kegiatan koperasi PT.Indo Bharat Rayon diantaranya adalah :

1. Produksi barang

Produksi barang umumnya adalah usaha kecil sampai menengah . Para produsen dikumpulkan dalam wadah koperasi agar ada komunikasi yang intens tentang usaha anggota - anggotanya . Sehingga produk yang mereka hasilkan kualitasnya semakin bagus dan usaha mereka semakin maju karena adanya dukungan dan kerja sama dengan sesama anggota .

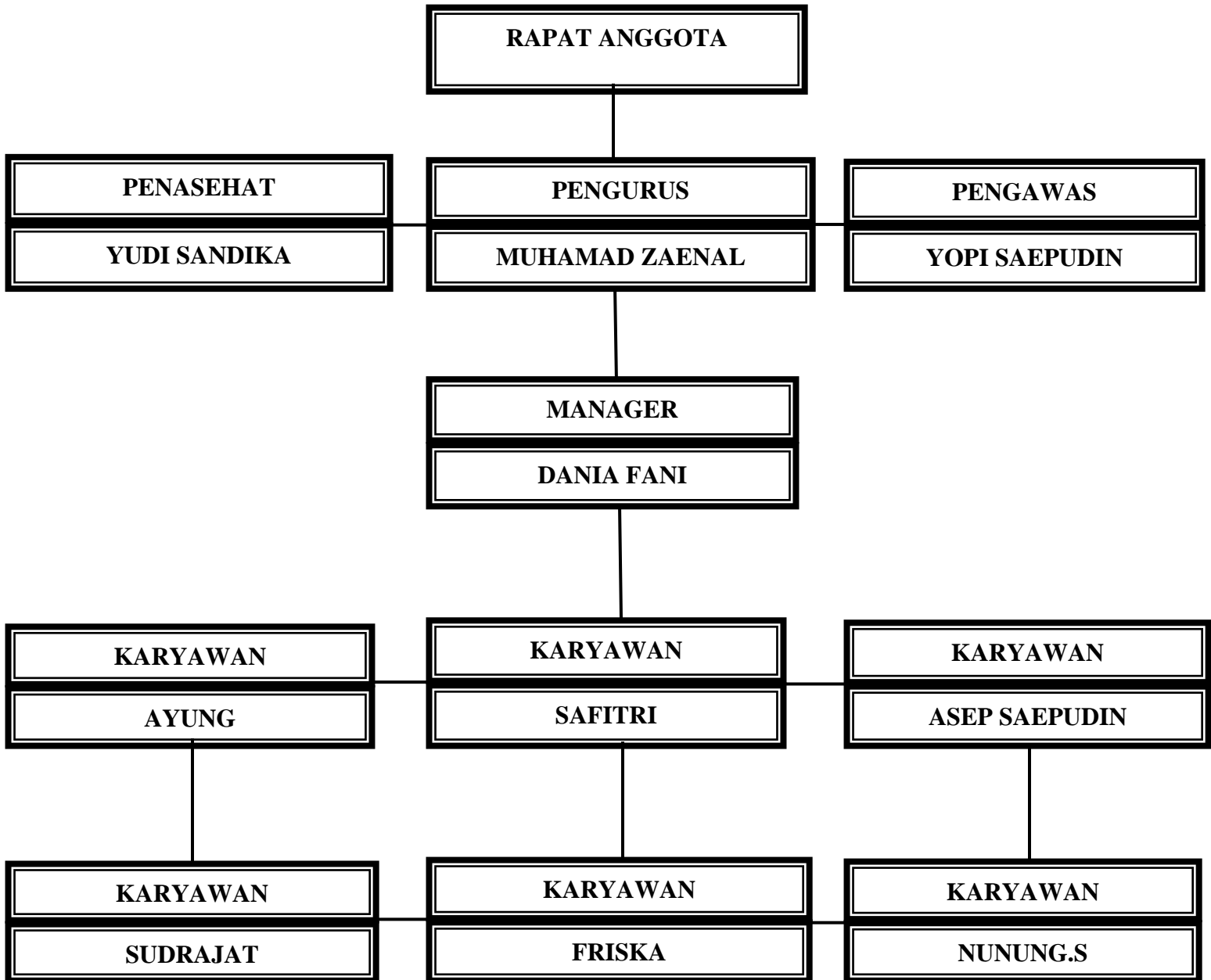
2. Simpan Pinjam Modal

Kegiatan koperasi yang paling banyak di minati oleh anggota karyawan PT.Indo Bharat Rayon adalah peminjaman modal . Banyak sekali anggota yang ingin mendirikan usaha / mempunyai kebutuhan yang tidak terduga . Oleh karena itu koperasi memberikan solusi dengan pinjaman modal terhadap anggota karyawan PT.Indo Bharat Rayon dengan bunga yang cukup rendah .

3 . Jual Beli Produk

Kegiatan lain dari koperasi adalah jual beli produk dengan harga yang jauh lebih murah dari pada di pasaran misalnya, Beras yang di beli di koperasi PT.Indo Bharat Rayon harganya lebih murah di bandingkan membeli beras di toko - toko

1.1.5. Struktur Organisasi Koperasi



GAMBAR 1.5 Stuktur organisasi

Sumber : koperasi PT.Indo Bharat Rayon,2019

1.2 Latar Belakang

Koperasi memegang peranan yang sangat besar dalam memajukan perekonomian Indonesia. Oleh karena itu koperasi sering disebut juga sebagai pondasi utama perekonomian Indonesia. Mengapa koperasi disebut sebagai pondasi perekonomian Indonesia? Karena koperasi mempunyai sifat kemasyarakatan yang dapat mempersatukan seluruh elemen di Indonesia.

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dapat melaksanakan kegiatan di segala bidang kehidupan ekonomi, dengan memperhatikan bahwa usaha tersebut adalah usaha yang berkaitan dengan kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraannya. Sebagai salah satu pelaku ekonomi, koperasi harus mengutamakan kepentingan anggota, maka koperasi harus mampu bekerja seefisien mungkin dalam arti koperasi harus mempunyai kemampuan untuk mewujudkan pelayanan usaha yang dapat meningkatkan nilai tambah dan manfaat yang sebesar-besarnya pada anggota dan tetap mempertimbangkan untuk memperoleh sisa hasil yang wajar.

Oleh karena itu PT.Indo Bharat Rayon memerlukan wadah koperasi untuk karyawannya. Karena PT.Indo Bharat Rayon bias menjadikan koperasi karyawan sebagai mitra usaha. Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa suatu perusahaan yang memiliki puluhan, ratusan, atau ribuan karyawan adalah sumber daya manusia dan kapital yang luar biasa jika dimanfaatkan dan dikelola dengan benar.

Koperasi karyawan PT.Indo Bharat Rayon merupakan bentuk koperasi yang paling stabil karena keanggotaan yang tetap . Metode penarikan simpan pinjam mudah karna bisa melalui sistem potong gaji. Berbeda dengan bentuk koperasi umum misalnya koperasi pedagang pasar. Keanggotaan jenis koperasi ini menyulitkan penarikan dana karena tidak adanya penghasilan yang tetap dari anggota. Dengan kelebihan tersebut koperasi karyawan PT.Indo Bharat Rayon seharusnya memiliki peluang besar untuk berkembang. Oleh karena itu, kami memilih koperasi karyawan PT.Indo Bharat Rayon sebagai bahan makalah kami.

TABEL 1.6

Jumlah Anggota yang masuk dan keluar

NO	TAHUN	JUMLAH MASUK ANGGOTA	JUMLAH ANGGOTA KELUAR
1	2015	60	30
2	2016	185	30
3	2017	615	100
4	2018	307	50
5	2019	308	60

Sumber : Data pribadi

Dari tabel 1.6 di atas kita dapat mengetahui bahwa tingkat jumlah masuk dan keluar antara jumlah masuk anggota dan keluar anggota mengalami penurunan .

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi PT.Indo Bharat Rayon terhadap layanan ?
2. Apa manfaat yang didapatkan setelah menjadi anggota koperasi ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tanggapan / penilaian anggota koperasi terhadap kualitas layanan
2. Mengetahui kepuasan anggota koperasi PT.Indo Bharat Rayon

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Aspek Akademis

Sebagai bahan masukan, teferensi serta perbandingan untuk penelitian berikutnya, khususnya yang berhubungan dengan *kepuasan konsumen* dan *kualitas layanan*.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini, yang terbagi kedalam lima bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Terdapat uraian mengenai gambaran umum penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini Mengemukakan dengan jelas. Ringkasan, dan padat tentang hasil kajian perpustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis .

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian .

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan dengan diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian .

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan tentang kesimpulan dari observasi yang telah dituangkan kedalam bab sebelumnya dan saran yang kepada perusahaan yang diharuskan