

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi luas dan peluang bisnis ada dimana-mana. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Perusahaan harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Menyadari kenyataan yang akan dihadapi dalam era globalisasi ini, dunia bisnis seyogyanya membangun sistem kualitas moderen agar mampu memepertahankan pelanggan yang telah ada dan menarik konsumen menjadi pelanggan dari perusahaan bisnis jasa tersebut. Perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen. diharapkan perusahaan jasa akan mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggan.

Koeprasi indonesia setelah lebih dari 50 tahun keberadaanya dan dalam tata masyarakat gotong royong, masih jauh teringgal dengan koeprasi yang berada diluar negri. Jumlah koperasi indonesia tercatat sebanyak 138.411 unit anggotanya 27.042.342 orang yang aktif hanya sebanyak 43.703 unit atau hanya 31,5% saja,hal ini disebabkan oleh beberapa faktor.

Selain itu tantangan yang lain yang dihadapi koperasi minimnya jumlah partisipasi masyarakat yang tertarik dan mau bergabung hanya sebesar 8,41 persen .di negara lain masyarakat yang bergabung ke koperasi itu sebesar 16,31 persen data ini di ambil pada 2020 .karena kualitas koperasi di negara kita itu memang sangat kurang dan prihatin ,untuk itu koperasi harus meningkatkan kualitas nya baik pelayanannya maupun kualitas produknya.

Koperasi merupakan organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial ,atau suatu bentuk organisasi rakyat yang keanggotaanya pada umumnya terdiri dari golongan rakyat yang berpendapatan rendah,yang mereka dirikan agar bertujuan agar dengan berkerja sama dapat meningkatkan kesejahteraan.¹

¹ Ninik Widiyanti , *Manajemen koperasi* (Jakarta : Rineka Cipta ,1991) ,193.

Menurut Undang-undang pokok pekoprasian No. 12 1967 bahwa koperasi Indonesia mempunyai tiga landasan diantaranya, landasan idiil yaitu Pancasila, landasan struktural yaitu UUD 1945 dengan landasan gerakannya pasalnya 33 ayat 1 UUD 1945 beserta penjelasannya serta landasan mental, yaitu setia kawan (gotong royong) dan kesadaran pribadi.²

Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Kepuasan adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu kepuasan yang menguntungkan bagi suatu perusahaan tidak hanya melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif. Jadi kepuasan itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelanggan adalah kualitas Pelayanan dan produk terhadap pelanggan atau anggota. Kualitas dalam sebuah pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Perusahaan yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Setiap perusahaan harus mampu memperhatikan faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen seperti misalnya tingkat kualitas produk maupun harga yang harus dikorbankan untuk mendapatkan produk tersebut.

² Anggota IKAPI, *pedoman pelaksanaan pengembangan dan pembinaan koperasi/KUD*. (Jakarta: Rineka Cipta), 43.

Memenuhi harapan anggota dan pengguna jasa koperasi, koperasi memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yaitu pada inovasi produk-produknya. Secara umum kepuasan anggota tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima. Menurut Parasuraman kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam dimensi kualitas jasa terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati).

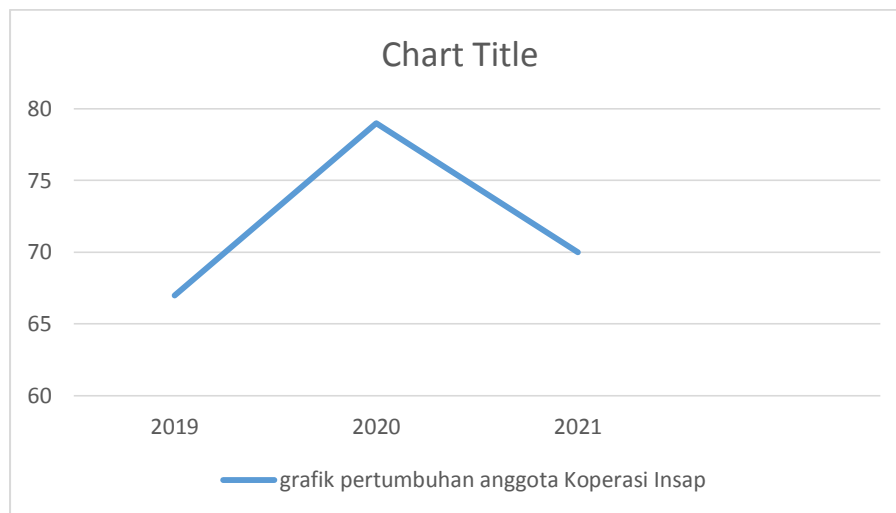
Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan pelanggan". kualitas dapat terpenuhi ketika perusahaan dapat memeberikan produk sesuai dengan pelanggan.

Kualitas itu sendiri sering diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan. Koperasi merupakan salah satu unsur yang penting sebagai penyangga 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 adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum.

Kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan ; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah .Kotler dan Amstrong berpendapat bahwa kemampuan sebuah produk memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas , releabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian dan reparasi produk juga atribut lainnya.

Koperasi Insap merupakan koperasi pegawai negeri . Kehadiran Koperasi Insap sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena Koperasi Insap sangat menolong dalam urusan pinjam meminjam uang baik dalam waktu jangka pendek maupun waktu jangka panjang. Usaha yang dikelola oleh Koperasi Insap hanya simpan pinjam. Pembentukan Koperasi tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Gambar 1.1



Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti, pendidikan perkoperasian hanya diberikan kepada pengurus saja sehingga pendidikan koperasi anggota masih sangat kurang. Selain itu masih banyak anggota yang belum memiliki motivasi yang jelas dalam menjadi anggota koperasi. Setelah melakukan observasi dan wawancara peneliti memperoleh informasi bahwa kepuasan yang ada pada koperasi masih kurang baik dikarenakan pernah adanya pengurus yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga menyebabkan berkurangnya citra koperasi di mata anggota. Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk di koperasi tersebut masih sangat kurang salah satunya di

pelayanan dan Adanya pengurus yang kurang melaksanakan tugasnya dengan baik menyebabkan turunnya citra Koperasi Insap sehingga kepercayaan anggota terhadap pengurus Koperasi Insap berkurang.

Menurut LPJ Pengurus Koperasi Insap dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih banyak anggota yang belum puas dengan Koperasi Insap. Anggota masih mengeluhkan pelayanan pengurus Koperasi Insap yang belum sesuai dengan harapan mereka, misal saat anggota ingin melakukan peminjaman pengurus belum bisa melayani secara cepat.

Untuk mengetahui Koperasi Insap telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh sebab itu, mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana kedua unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam bersaing.

Koperasi dalam menjalankan perannya sesuai dengan jati diri koperasi adalah profesionalisme koperasi, dibuktikan dengan penggolongan koperasi sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwasannya untuk membentuk kepuasan anggota koperasi maka pihak koperasi harus mengambil langkah langkah yang diperlukan, sehingga para anggota akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak koperasi. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Insap”***

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas , indentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Kurangnya pengetahuan perkoperasian kepada para anggota.
2. Masih banyaknya anggota koeprasi yang belum puas dengan pelayanan dan produknya.
3. Belum maksimalnya pelayanan di koeperasi Insap di saat anggota melakukan kegiatan simpan pinjam dikoperasi Insap.
4. Persaingan yang semakin kompetitif membuat perusahaan jasa seperti Koperasi harus memiliki kualitas produk yang lebih baik.
5. Tidak adanya pendidikan perkoperasian kepada anggota.
6. Anggota koperasi belum merasa puas atas apa yang diharapkan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, indentifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*responsiveness, reliability, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan anggota koperasi ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk (*performance, confirmance, easy of use dan esthetics*) terhadap kepuasan anggota koperasi ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas ,maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan (*responsive ensess, reliabilty, asurance dan empaty*) terhadap kepuasan anggota koperasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas produk (*perfurmage , confurmace, easy of use dan easthetics*) terhadap kepuasan anggota koperasi.
3. Untuk mengetahui bagaimna Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin di capai dari penulisan ini antara lain.

1. Bagi penulis

Merupakan suatu pembelajaran yaitu menganalisis suatu pengaruh kuailitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi.sehingga penulis dapat mempraktekan teori yang didapatkan selama di perkuliahan dengan menganalisa dan m emecahkan masalah.

2. Bagi perusahaan

penelitian ini diharapkan berguna Sebagai sumber informasi untuk pengembangan koperasi Insap ke depan, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan kualitasnya serta strategi yang telah digunakan oleh Koperasi Insap selama ini..

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah bahwa koperasi di pengaruhi oleh dua variabel yang mempengaruhi antara lain oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai indikator baik atau tidaknya suatu koperasi.

Kedua variabel tersebut merupakan variabel indeviden ,yang mempengaruhi kuliats produk dan pelayanan dan dependen sebagai kepuasan untuk mendapatkan tingkat signifikan. Setiap varibel independen yang dapat mempengaruhi kepusan anggota koperasi.selanjutnya tingkat signifikan setiap variabel tersebut dapat memberikan gambaran kepada pegelola koperasi terkait mengenai kepuasan terhadap anggota dan merumuskan suatu kebijakan yang relevan dalam upaya mengatasi hal tersebut.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu `;

- BAB I Pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
- BAB II Landasan Teori, yang meliputi teori dan kerangka berpikir.
- BAB III Metodologi Penelitian, yang meliputi tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik analisis data dan hipotesis penelitian.
- BAB IV Deskripsi Hasil Penelitian, yang meliputi deskripsi data, uji persyaratan analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.
- BAB V Penutup, yang meliputi kesimpulan dan saran