

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Malayu Hasibuan, (2000:9), Lembaga keuangan merupakan salah satu lembaga yang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah atau anggota. Didalam perekonomian, pasti ada transaksi simpan pinjam terhadap lembaga maupun perorangan. Koperasi merupakan lembaga yang berbadan hukum yang siap melakukan dan membantu anggotanya dalam menjalankan ekonomi dengan melakukan simpan pinjam tersebut dengan syarat dan ketentuannya. Koperasi beridentik untuk membantu orang-orang dengan kondisi ekonomi tingkat ke bawah agar bisa menjalankan usahanya. Maksud dari koperasi yakni lembaga yang berbadan hukum yang ingin memajukan perekonomian rakyat. Koperasi bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Sedangkan operasional koperasi akan berkaitan dengan pelayanan jasa. Semakin disadari bahwa pelayanan merupakan salah satu cara atau jurus yang ampuh, agar dapat menarik nasabah sehingga tujuan dari koperasi dapat tercapai.

Parasuraman, et al dalam Mardikawati (2013 :162), dalam hal kualitas pelayanan) mengatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian anggota terhadap tingkat pelayan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan anggota dalam bidang jasa merupakan elemen penting. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Parasuraman et. al dalam Mardikawati (2013 : 162), Kualitas layanan dibentuk oleh 5 dimensi yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tangga), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian yang bersifat individu). Kualitas pelayanan pada lembaga yang baik akan dipandang oleh anggota/nasabah memiliki mutu yang baik sehingga menjadikan anggota setia pada lembaga tersebut. Dalam menggunakan suatu jasa akan membandingkan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh maka terciptanya nilai pelanggan. Nilai pelanggan adalah persepsi antara manfaat yang diterima dengan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan manfaat tersebut. Nilai pelanggan sebagai penilaian keseluruhan nasabah terhadap utilitas sebuah jasa berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan (Buttle, 2014: 425).

Menurut Ariani Dorothea Wahu (2004:35) Pelanggan merupakan aset yang sangat penting dalam menjalankan organisasi bisnis. Pelanggan bisa diartikan dengan orang yang paling berpengaruh terhadap nilai organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Pelanggan juga termasuk orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu organisasi bisnis. Sedangkan, kepuasan bisa diartikan dimana pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan dari suatu perusahaan dan tidak merugikan pelanggan ketika bertanya. Pelanggan disini dimaksudkan dalam pembahasan yakni Anggota. Kotler dan Armstrong (2001 ; 12) Kepuasan pelanggan “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dan harapan-harapannya.” Untuk menciptakan kepuasan

pelanggan koperasi harus menciptakan suatu sistem untuk memperoleh lebih banyak pelanggan (strategi pemasaran) dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya (kualitas pelayanan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan koperasi untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian koperasi tersebut dapat meningkatkan kepuasan anggota dimana koperasi memaksimalkan pengalaman anggota yang menyenangkan, dan meminimumkan pengalaman anggota yang kurang menyenangkan. Oleh karena itu setiap koperasi wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan system kualitas pelayanan sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik.

Penelitian terdahulu oleh (Ian Harpadeles,2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Trans Metro Pekan baru. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Trans Metro Pekanbaru dan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Metro Pekanbaru. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Metro Pekanbaru.

Penelitian terdahulu oleh (Mardikawati Woro dan Naili Farida, 2013) dengan judul Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dihasilkan beberapa kesimpulan yaitu: (1) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini membuktikan bahwa, responden yang puas terhadap layanan bus efisiensi disebabkan karena nilai pelanggan terhadap bus efisiensi tinggi. Oleh karena itu semakin tinggi (baik) nilai pelanggan terhadap bus efisiensi, maka akan memperkuat kepuasan pelanggan bus efisiensi; (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Tabel 1.1

**Jumlah Anggota KSP Kopdit Sehati Ba,a
Tahun 2017-Tahun 2020**

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Anggota
2017	835	952	1.787
2018	1.453	956	2.409
2019	1.330	876	2.206
2020	500	730	1.230

Sumber data : Bagian Keuangan dan Acc Ksp Kopdit Sehati Ba,a

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa selama tahun 2017-2020 jumlah anggota yang bergabung di ksp kopdit sehati ba,a. Dimana jumlah anggota setiap tahun meningkat yaitu pada tahun 2017 sebanyak 1.787 anggota, tahun 2018 sebanyak 2.409 anggota, tahun 2019 sebanyak 2.206 dan tahun 2020 sebanyak 1.230 anggota mengalami penurunan. Yang menyebabkan penurunan anggota disebabkan oleh besar kecilnya modal yang ada pada koperasi tersebut. Tentu dengan catatan dukungan modal yang memadai untuk mengembangkan usaha tersebut serta peran dan kemampuan pengurus dalam melaksanakan dan mengolah berbagai kebijakan demi menarik minat anggota untuk dapat menggunakan jasa yang ditawarkan dan menjadi anggota koperasi.

Fenomena ini juga terjadi di Koperasi Simpan Pinjam Sehati Ba;a sebagai koperasi yang turut andil dalam perkembangan masyarakat di kabupaten Rote Ndao, Koperasi Simpan Pinjam Sehati Ba;a juga telah banyak melakukan terobosan guna meningkatkan jumlah nasabah, atau pengguna jasa di koperasi ini. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) kopdit Sehati Ba'a merupakan salah satu lembaga koperasi dikabupaten rote ndao yang Berdiri sejak 15 Januari 1987 dan memiliki layanan utama berupa Simpan Pinjam. KSP Kopdit Sehati Baa merupakan lembaga pemberdayaan ekonomi anggota dalam wadah usaha bersama, dengan semangat solidaritas antar anggota, berdasar filosofi dasar “Anda Susah Saya Bantu, Saya Susah Anda Bantu”.

KSP Kopdit Sehati Baa berawal dari sebuah perhimpunan anak-anak Timor yang berdomisili di wilayah kabupaten Rote Ndao. Pelayanan dilakukan

menggunakan sistem Offline dan memiliki 2 jenis pelayanan yaitu simpan dan pinjam. Saat ini keberadaan KSP Sehati Ba'a sudah dikenal dikalangan masyarakat Kabupaten Rote Ndao terutama bagi masyarakat yang sedang dan ingin mengembangkan usahanya. Banyaknya nasabah dapat membuktikan bahwa berhasil atau tidak koperasi tersebut dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Tentang bagaimana pelayanan yang baik harus koperasi ini berikan pada nasabah. Hal itu bisa berupa fasilitas infrastruktur yang memadai dilihat dari kenyamanan, kebersihan, dan keamanan. Tidak hanya itu nasabah mengharapkan adanya pelayan transaksi yang cepat dan akurat. Dinamika ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen KSP Koptit Sehati Ba'a kedepan, Setelah melihat fenomena-fenomena yang terjadi pada KSP Sehati Ba'a , Peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Ksp Koptit Sehati Ba'a.**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka pokok masalah yang dihadapi dalam penelitian yaitu : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan anggota Pengguna Jasa KSP Koptit Sehati Ba'a.**

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna jasa KSP Kopdit sehati Ba'a ?
2. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna jasa KSP Kopdit sehati Ba'a ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan dan manfaat tertentu untuk dicapai yaitu :

1.4.1 Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di KSP Kopdit sehati Ba'a.
2. Untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan anggota di KSP Kopdit sehati Ba'a

1.4.2 Manfaat penelitian

1.4.2.1 Manfaat Akademik

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan menjadi sebuah referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya mengenai kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan anggota.
2. Dapat bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Kristen Artha Wacana dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pemasaran.

3. Sebagai bahan informasi bagi pembaca atau peneliti yang ingin melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.4.2.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibangun suatu model yang bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan dengan lebih memahami faktor kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan anggota
2. Bagi koperasi sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi koperasi dan pihak yang berkepentingan didalam koperasi dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan koperasi tentang kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan anggota.