

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Koperasi sudah dikenal sejak lama oleh masyarakat Indonesia. Badan usaha yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan atas asas kekeluargaan ini juga telah cukup banyak membantu meningkatkan perekonomian masyarakat dan pembangunan nasional. Sejak pertama kali diperkenalkan kepada masyarakat Indonesia, badan usaha koperasi telah mampu membantu masyarakat dalam meningkatkan kemampuan ekonominya melalui kegiatan-kegiatan usaha koperasi.

Koperasi sebagai unit usaha untuk masyarakat dalam pemberian modal, sudah selayaknya memperhatikan pada kepuasan konsumen. Landasan koperasi Indonesia adalah Pancasila dan UUD 1945. Sebagai organisasi yang bersifat sosial, koperasi dilatar belakangi oleh keinginan bagi masyarakat golongan ekonomi yang lemah untuk memperbaiki ekonomi mereka. Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi. Secara umum, koperasi dapat diartikan sebagai badan usaha yang dimiliki serta dikelola oleh para anggotanya. Menurut pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 1992 yang

dimaksud dengan koperasi adalah suatu badan usaha yang lebih memiliki dasar asas kekeluargaan.

Koperasi sebuah organisasi yang berbeda dengan perusahaan. Hal ini dilandasi pada koperasi memiliki dasar pendirian dan tujuan atas kesamaan cita-cita dan tujuan menjadi kesejahteraan bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan gotong royong. Sementara dasar pendirian dan tujuan badan usaha lainnya hanya untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dalam Koperasi, keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan tidak bisa diwakilkan. Dalam badan usaha lain memiliki ketentuan-ketentuan pembatasan yang disepakati menurut kriteria pemilik modal.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah lembaga keuangan yang berbentuk koperasi dengan kegiatan usaha menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada para anggotanya dengan bunga yang serendah-rendahnya. Rudianto (2010) menyatakan koperasi simpan pinjam merupakan koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dana para anggotanya, untuk selanjutnya dipinjamkan kembali kepada para anggota yang membutuhkan bantuan dana. Mereka yang tidak terdaftar sebagai anggota tidak bisa menyimpan atau meminjam uang dari koperasi simpan pinjam.

Perkembangan koperasi di Indonesia masih menghadapi masalah-masalah baik dibidang kelembagaan maupun dibidang usaha koperasi itu sendiri. Masalah-masalah tersebut dapat bersumber dari dalam koperasi sendiri maupun dari luar. Masalah kelembagaan koperasi juga dapat dikelompokkan dalam masalah intern maupun masalah ekstern. Masalah intern mencakup masalah keanggotaan, kepengurusan, pengawas, manajer, dan karyawan koperasi.

Sedangkan masalah ekstern mencakup hubungan koperasi dengan bank, dengan usaha-usaha lain, dan juga dengan instansi pemerintah (Sitepu dan Hasyim, 2018). Koperasi jarang peminatnya dikarenakan ada pandangan yang berkembang dalam masyarakat bahwa koperasi adalah usaha bersama yang diidentikkan dengan masyarakat golongan menengah ke bawah dan juga keadaan keanggotaan ditinjau dari segi kuantitas tercermin dari jumlah anggota yang semakin lama semakin berkurang.

Kepuasan bagi anggota akan diperoleh dari kualitas pelayanan yang baik dari koperasi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Oleh karena itu menurut Gilaninia (2013), kualitas layanan adalah elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa. Karena setiap anggota memiliki kepuasan yang berbeda maka kepuasan anggota secara pribadi sangat sulit dicapai. Perhatian akan kebutuhan serta kepuasan atas kualitas pelayanan menjadi faktor keberhasilan suatu koperasi ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, koperasi dituntut untuk dapat menciptakan dan memberikan sesuatu yang berbeda sehingga dapat memberikan kesan yang mendalam bagi anggota yaitu dengan memberikan kepuasan melalui kualitas jasa. Maka dari itu kepuasan anggota sangatlah penting agar tujuan koperasi dapat tercapai yaitu kesejahteraan bagi anggotanya.

Provinsi Bali memiliki banyak koperasi yang terdaftar sebanyak 4.949 pada tahun 2019 tetapi 4.160 aktif sedangkan yang tidak aktif sebanyak 789 koperasi yang dikatakan langsung Kepala dinas Koperasi dan usaha kecil dan menengah (UMKM) Provinsi Bali, I Gede Indra. Penurunan jumlah terlihat dari aktif atau

tidak beroperasi melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) selama 2 tahun, dan tidak ada kejelasan dari pengurus. Penurunan jumlah ini terlihat dari aktif atau tidak beroperasi. Berdasarkan hasil penelitian dilakukan oleh Handajani, (2019) yang menyatakan bahwa kendala dan permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan koperasi, terutama pada koperasi yang mengalami kesulitan dalam penyelenggaraan Rapat Anggota Tahunan (RAT) melalui pemetaan tentang masalah manajerial dan keuangan pada koperasi yang mengalami kendala dalam penyelenggaraan RAT sebagai bentuk akuntabilitas pengelolaan koperasi. Oleh karena itu, keberhasilan koperasi sangat bergantung terhadap mutu kerja dan partisipasi anggota dalam bidang manajemen sehingga dapat menerapkan tujuan utama koperasi. Berikut ini adalah tabel anggota koperasi aktif di Singaraja:

Tabel 1.1
Jumlah Anggota Koperasi Simpan Pinjam aktif di Singaraja
Pada Tahun 2019-2021

Nama Koperasi	2019	2020	2021
Loka Amertha Utama	150	350	480
Ganesa Mertha Utama	80	110	150
Swasthi Mandiri	82	73	60

Sumber: Koperasi di Singaraja

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah anggota koperasi di Singaraja yang mengalami penurunan yaitu koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri. Pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah anggota koperasinya terus mengalami penurunan jumlah anggota. Sedangkan, Koperasi Simpan Pinjam Loka Amertha Utama dan Koperasi Simpan Pinjam Ganesha Mertha Utama setiap tahunnya mengalami peningkatan terhadap jumlah anggota koperasinya. Dapat dikatakan Koperasi Simpan Pinjam Loka Amerta Utama dan

Koperasi Simpan Pinjam Ganesha Mertha Utama lebih unggul dalam hal peningkatan jumlah anggota setiap tahunnya. Maka dari itu peneliti menggunakan Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri dalam melakukan penelitian. Dari hasil wawancara pada saat observasi dengan pengurus koperasi dikatakan bahwa Masalah yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri yaitu masih banyak anggota yang kurang percaya akan pengelolaan koperasi tersebut. Lokasi koperasi yang tidak strategis juga menyebabkan Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri sulit ditemukan oleh anggotanya, selain itu ruangan koperasi dan lahan parkir di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri agak sempit sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan kepada anggota.

Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri berdiri pada tahun 2012 dan sudah bersertifikat di badan koperasi dengan Nomor Izin: BH No. 09BH/XXVII.3/IX/2012. Kepuasan anggota menjadi tolak ukur dalam suatu keberhasilan koperasi. Kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian kinerja dan kinerja aktual produk atau jasa sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri maka dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 10 responden. Menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono (2015:101) menyatakan bahwa ada tiga dimensi kepuasan pelanggan yang diukur menggunakan tiga

indikator yaitu: kesesuaian harapan (Y_1) minat menggunakan kembali (Y_2) kesediaan untuk merekomendasikan (Y_3)

Tabel 1.2
Observasi Awal Variabel Kepuasan Anggota

No	Skor Kepuasan Anggota			Total	Kategori
	Y_1	Y_2	Y_3		
1	1	2	2	5	Rendah
2	3	2	1	6	Rendah
3	3	3	3	9	Sedang
4	2	2	2	6	Rendah
5	2	2	1	5	Rendah
6	3	2	1	6	Rendah
7	4	3	2	9	Sedang
8	2	1	3	6	Rendah
9	1	4	1	6	Rendah
10	3	1	2	6	Rendah
Jumlah	24	22	18	64	Rendah

(Sumber: Lampiran 06)

Tabel 1.2 menunjukkan penilaian kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri tergolong rendah. Kesesuaian harapan (Y_1) menjadi pengaruh paling besar terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri yang masih rendah. Kepuasan anggota timbul setelah anggota merasakan puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan citra perusahaan (Tjiptono, 2005). Kepuasan anggota ditentukan oleh kualitas layanan yang dikendaki dan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mencoba untuk memperlihatkan citra perusahaannya, karena dengan citra yang baik dan kualitas pelayanan akan memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat anggota puas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Wijanarko dan Krisnawati (2020) yang menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dan

penelitian dari Susiyati dan Asim (2017) menyatakan bahwa citra koperasi dan kuliatas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Anggota.

Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap jati diri koperasi, sehingga para anggota bisa merasakan adanya perpsektif yang sesuai dengan harapan mereka. Pelanggan potensial citra perusahaan terbentuk dari beberapa citra, yaitu citra perusahaan, citra jasa dan citra pemakainnya. Jadi citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang bentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang anggota rasakan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi. Koperasi yang mempunyai citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Begitu juga sebaliknya jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi. Menurut Keller (2009:406), citra perusahaan merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra berkaitan dengan menunjukkan kesan suatu objek terhadap objek yang meberikan kepuasan terhadap pelanggan. Menurut Harrison (dalam iman 2010) bahwa ada empat dimensi citra perusahaan yang diukur dengan empat indikator yaitu: *personality* $X_{1.1}$, *Reputation* $X_{1.2}$, *Value* $X_{1.3}$ dan *Corporate identity* ($X_{1.4}$). Berikut hasil kuisisioner awal terhadap 10 responden pada Koperasi Simpan Pinjam Swsathi Mandiri.

Tabel 1.3
Observasi Awal variabel Citra Perusahaan

No	Skor Citra Perusahaan				Total	Kategori
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$		
1	2	1	3	2	8	Rendah
2	1	2	3	2	8	Rendah
3	2	4	2	2	10	Sedang
4	2	3	1	1	7	Rendah
5	2	2	2	2	8	Rendah
6	2	1	3	2	8	Rendah
7	4	3	2	3	12	Sedang
8	3	2	2	1	8	Rendah
9	1	3	2	2	8	Rendah
10	2	2	2	2	8	Rendah
Jumlah	21	23	22	19	85	Rendah

(Sumber: Lampiran 06)

Tabel 1.3 menunjukkan penilaian citra perusahaan pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri tergolong rendah. Indikator *reputation* ($X_{1.2}$) menjadi pengaruh paling besar terhadap citra perusahaan pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri yang rendah. Menurut Istijanto (2005), mengemukakan bahwa perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas anggota sehingga akan berpengaruh baik kepada kepuasan anggota. Hal ini sesuai dengan Penelitian yang dikemukakan oleh Puja (2021) menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan anggota. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dikemukakan oleh Lutfiyani dan Soliha (2019) yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan anggota koperasi.

Selain dilihat dari citra perusahaan, kepuasan anggota juga dapat dilihat dari segi kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterima dan

persepsi layanan yang diterima (Gronroos, 2001), kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkat sehingga kepuasan anggota juga mengalami peningkatan. Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan dalam hal ini anggota koperasi adalah dengan memberikan kualitas layanan prima. Kualitas layanan merupakan “upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen” (Tjiptono, 2015). Menurut Parasuraman (1998) kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yang diukur menggunakan lima indikator yaitu Bukti langsung ($X_{2.1}$), Kehandalan ($X_{2.2}$), Daya Tangkap ($X_{2.3}$), Jaminan ($X_{2.4}$), Empati ($X_{2.5}$). Berikut hasil kuisioner awal terhadap 10 responden pada Koperasi Simpan Pinjam Swsathi Mandiri.

Tabel 1.4
Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan

No	Skor kualitas pelayanan					Total	Kategori
	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$		
1	2	2	2	2	2	10	Rendah
2	3	2	1	1	2	9	Rendah
3	3	4	2	2	3	14	Sedang
4	2	3	2	2	1	10	Rendah
5	3	2	2	1	1	9	Rendah
6	1	1	4	2	2	10	Rendah
7	3	4	4	2	2	15	Sedang
8	2	3	1	2	2	10	Rendah
9	2	3	1	2	2	10	Rendah
10	3	1	2	2	2	10	Rendah
Jumlah	24	25	21	18	19	107	Rendah

(Sumber: lampiran: 06)

Tabel 1.4 menunjukkan penilaian kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri tergolong rendah. Indikator kehandalan ($X_{2.2}$) memberikan pengaruh yang paling besar terhadap menurunnya kualitas

pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri. Ropke (2003:53) menyatakan bahwa partisipasi anggota dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian diantara anggota, program, dan organisasi di koperasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijanarko dan Krisnawati yang menyatakan bahwa bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan anggota. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dikemukakan oleh Usuli (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari jaminan dan kehandalan maka kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan fenomena, teori, dan hasil penelitian terdahulu, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan melihat latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Terjadinya penurunan jumlah anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.
2. Kepuasan anggota yang diberikan kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri masih rendah dan belum terpuaskan oleh anggotanya.
3. Kurangnya keterampilan pengurus maupun pegawai dalam menguasai komputer.
4. Lokasi tempat, lahan parkir dan fasilitas kurang memadai.

5. Terjadinya ketidak konsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti fokus untuk meneliti Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri?
2. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menguji Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.

2. Untuk menguji Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.
3. Untuk menguji Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dalam pengembangan ilmu dalam bidang manajemen pemasaran tentang pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan gambaran dan informasi citra perusahaan dan kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri.

