

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat atas asas kekeluargaan, berdasarkan Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Pasal 1 Koperasi sebagai salah satu kekuatan ekonomi yang mendorong tumbuhnya perekonomian nasional, koperasi juga diharapkan dapat menempati tempat dan posisi yang penting. Koperasi Indonesia memiliki dasar konstitusional yang kuat, yaitu UUD 1945 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas kekeluargaan. Menurut Ryan et al.,(2020), Koperasi merupakan suatu badan usaha yang terdiri atas perkumpulan orang, dimana bersifat sukarela dengan tujuan ekonomi yang telah disepakati oleh anggotanya serta organisasinya yang dipimpin secara demokratis, serta berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dengan berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi ini dibentuk bertujuan untuk dapat mengurangi tingkat kesenjangan ekonomi di masyarakat sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai wadah perekonomian rakyat.

Koperasi menghadapi berbagai permasalahan dalam perkembangannya, misalnya dalam segi pembiayaan dan permodalan masih sulitnya koperasi untuk menghimpun dana dari anggota, baik dalam bentuk tabungan maupun deposito. Hal ini disebabkan karena anggota atau masyarakat masih ragu dengan keamanan dananya yang tersimpan di koperasi dan koperasi juga masih sulit mengakses

lembaga keuangan (perbankan) mengingat syarat yang ditetapkan cukup berat terutama masalah jaminan atau agunan dan syarat lainnya (Suwantari, 2014).

Masa modern seperti sekarang koperasi memiliki tantangan tersendiri dalam bersaing, maka dari itu koperasi seharusnya mulai memikirkan dan memulai sebuah perubahan agar kemudian bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya seperti menjadi lebih efektif, terbuka, dan lebih mengutamakan pelayanan untuk nasabah agar tetap eksis di segmen keuangan mikro terkhusus koperasi yang berada di pelosok desa. Kedekatan koperasi dengan masyarakat sekitar tidak bisa diragukan lagi dan bisa dijadikan sebagai keunggulan kompetitif tersendiri untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan, apalagi di era globalisasi seperti sekarang ini, lembaga keuangan harus menyadari pentingnya faktor nasabah. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan sangatlah perlu dilakukan. Semakin banyak koperasi baru yang tumbuh dan berkembang, maka semakin kompetitif persaingan dalam koperasi yang secara tidak langsung mengharuskan koperasi lainnya untuk meningkatkan daya saingnya. Sebagai koperasi lokal, Koperasi Laksmi Prasanthi cukup merasakan atmosfer persaingan khususnya di Desa Tembok itu sendiri. Untuk menjaga dan mengembangkan eksistensinya dalam lembaga keuangan yang berbadan hukum, Koperasi Laksmi Prasanthi akan melakukan strategi-strategi yang tepat untuk mendapatkan lebih banyak nasabah yang mana tentu sasaran Koperasi Laksmi Prasanthi akan mendominasi nasabah di Desa Tembok.

Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan daya saing adalah meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan empiris mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan salah satu awal dari sebuah

kepuasan, loyalitas dan kepercayaan merupakan konsekuensi dari kepuasan tersebut (Anderson dan Sullivan, 1993; Cronin dan Taylor, 1992; Dabholkar, Shepherd dan Thorpe, 2000). Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam koperasi dan semakin tinggi intensitas persaingan koperasi, maka perlu dilakukan pengkajian kembali terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok sehingga mampu bertahan bahkan menjadi kompetitor yang kuat di Kabupaten Buleleng. Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan ialah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja suatu perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2010) didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2009).

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen, yaitu: *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*. *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang disajikan dengan akurat dan terpercaya. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara cepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan

kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. *Empathy* (perhatian) adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit tetapi apabila ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifat yang sensitif.

Lembaga keuangan harus lebih serius dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat unggul dalam persaingan, upaya ditekankan pada program pengembangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (nasabah) karena melalui dua hal ini keunggulan bersaing dapat tercapai. Satu cara terbaik mempertahankan dan menambah jumlah nasabah (konsumen) adalah dengan menjaga perhatian pada konsumen yang puas. Untuk mengetahui kepuasan bisa dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi secara sistematis tentang respon para konsumen (nasabah) terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula (Tjiptono,2000). Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Dalam penelitiannya pada suatu ritel di India, *Naik et al.* (2010) memperlihatkan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 45,84%, sedangkan sisanya 54,16% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Keputusan perusahaan mengambil tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti keluhan konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005). Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan lebih efektif bagi keberlangsungan usaha. (Lupiyadi dan Hamdani, 2006) Karena semakin banyak pesaing maka sebuah perusahaan harus lebih unggul dari para pesaingnya. Semakin ketatnya persaingan berdampak pada peningkatan tuntutan konsumen dalam hal pelayanan. Manusia pada dasarnya menginginkan pemenuhan kebutuhan. Dan salah satu hal untuk memuaskan kebutuhan manusia adalah pelayanan. Mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik adalah hal yang diinginkan setiap manusia.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng, Terjadi penurunan jumlah anggota yang masuk tiap tahunnya Menurut data yang penulis dapatkan sebagai berikut pada tahun 2017 sebanyak 7 orang, 2018 sebanyak 1 orang, 2019 sebanyak 1 orang, 2020 sebanyak 4 orang dan 2021 sebanyak 3 orang dan dalam tahun Buku 2021 keanggotannya berjumlah 152 orang, sehingga dalam 1 tahun Buku 2021 ada penambahan 3 orang dan berhenti 7 orang. Dari berbagai penilaian diatas disini penulis mendapatkan berbagai aspek yang perlu diperhatikan dan dievaluasi, yaitu kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga nantinya Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok ini mampu bersaing dan berkembang seiring

berjalannya waktu. Dilihat dari hasil observasi layanan yang diberikan, antara lain:

*Tangibles* (kemampuan fisik) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng masih terdapat kekurangan. Penulis melihat tempat parkir yang ada di Koperasi Laksmi Prasanthi sangat sempit padahal sering mendapat kunjungan. Kerapihan ruangan terlihat masih berantakan, khususnya tata letak tempat duduk antar karyawan serta ruang tunggu yang harus dibenahi seperti diberikan kipas/AC pada ruang tunggu nasabah.

*Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng tidak berjalan secara konsisten. Penulis mengamati dari pelaksanaan pelayanan pelanggan yang telah berjalan terdapat kekurangan pada faktor pendukung, seperti keberadaan karyawan yang melayani pelanggan kurang informatif dan tidak tanggap. Apabila hal tersebut sering terjadi maka daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

*Reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng terkadang kurang sesuai dengan harapan pelanggan. Seperti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji yang ditawarkan dengan segera dan akurat. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu yang telah ditentukan. Apabila tidak sesuai dengan perjanjian maka pelanggan akan berpaling pada koperasi lain.

*Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng belum memuaskan. Seperti kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf dan memiliki kredibilitas

meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan. Pada saat tertentu terjadi kegagalan dalam jaminan keamanan yang dapat dipastikan bagi nasabah, pengetahuan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

*Empathy* (perhatian) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng belum ada kemajuan. Kemampuan dalam memberikan perhatian kepada para pelanggan sampai sekarang belum ada perubahan yang signifikan. Terlihat cara bicara dan daya tanggap karyawan pada saat melayani pelanggan. Perusahaan dituntut untuk melakukan inovasi terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat mengimbangi perkembangan jaman.

Berdasarkan aspek yang menyangkut pentingnya kualitas pelayanan di atas sebagai judul Skripsi, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka permasalahan yang dapat di indentifikasi adalah sebagai berikut :

- 1) *Tangibles* (kemampuan fisik) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi masih terdapat kekurangan seperti tempat parkir yang kurang luas, kerapihan ruangan terlihat masih berantakan, khususnya tata letak tempat duduk antar karyawan serta ruang tunggu yang harus dibenahi seperti diberikan kipas/AC pada ruang tunggu nasabah.

- 2) *Reliability* (keandalan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi terkadang kurang sesuai dengan harapan pelanggan seperti dapat mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu yang telah ditentukan. Apabila tidak sesuai dengan perjanjian maka pelanggan akan berpaling pada koperasi lain.
- 3) *Rensponsiveness* (daya tanggap/kesigapan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi tidak berjalan secara konsisten, seperti keberadaan karyawan yang melayani pelanggan kurang informatif dan tidak tanggap. Apabila hal tersebut sering terjadi maka daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi belum memuaskan Seperti kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf dan memiliki kredibilitas meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan. Pada saat tertentu terjadi kegagalan dalam jaminan keamanan yang dapat dipastikan bagi nasabah, pengetahuan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence)..
- 5) *Emphathy* (perhatian) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi belum berkualitas dan memuaskan seperti kemampuan dalam memberikan perhatian personal kepada para pelanggan sampai sekarang belum ada perubahan yang signifikan. Terlihat cara bicara dan daya tanggap karyawan pada saat melayani pelanggan. Perusahaan dituntut untuk



melakukan inovasi terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat mengimbangi perkembangan jaman.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan sebelumnya maka peneliti membatasi permasalahan fokus penelitian ini untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dan cara meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kualitas *tangibles* (kemampuan fisik) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi?
- 2) Bagaimana kualitas *reliability* (keandalan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi?
- 3) Bagaimana kualitas *responsiveness* (daya tanggap/kesigapan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi?
- 4) Bagaimana kualitas *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi?
- 5) Bagaimana kualitas *empathy* (perhatian) yang diberikan oleh Koperasi?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah dirumuskan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan lima indikator (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari suatu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng. Melalui manfaat penelitian ini dapat di rumuskan menjadi 2 (dua) yaitu : manfaat teoritis dan manfaat praktis yang memiliki keterkaitan. Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa penting kualitas pelayanan agar nanti bisa mempermudah administrasi untuk nasabah dan keberlangsungan koperasi itu sendiri

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis, untuk menyelesaikan skripsi untuk Fakultas dan Lembaga
- b. Bagi anggota koperasi, sebagai pedoman dan acuan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik.
- c. Bagi nasabah, mendapatkan rasa kenyamanan, kepuasan dan kepercayaan dalam pelayanan

