

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki tiga sektor kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha kehidupan perekonomian. Tiga sektor tersebut adalah sektor negara, swasta dan koperasi (Kartiwa dan Sawitri, 2014). Pada perkembangan ekonomi, permasalahan industri atau perdagangan yang sering terjadi adalah dalam persoalan pemberian modal. Sebab pemberian modal merupakan hal yang sangat penting dalam membantu masyarakat.

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 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 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) 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.

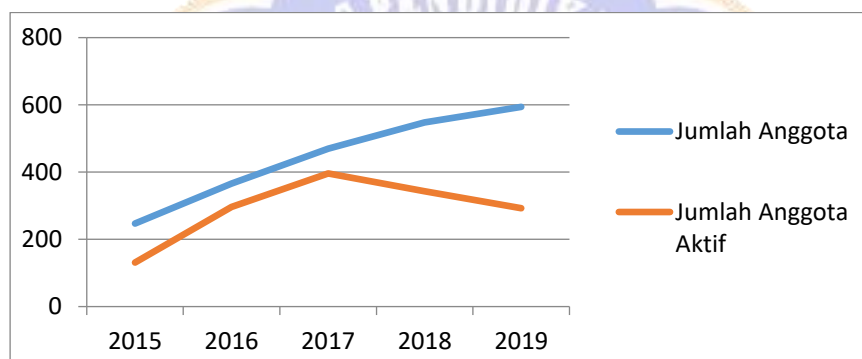
Perkembangan koperasi di Indonesia masih menghadapi masalah-masalah baik di bidang kelembagaan maupun di bidang usaha koperasi itu sendiri. Masalah-masalah tersebut dapat bersumber dari dalam koperasi sendiri maupun dari luar. Masalah kelembagaan koperasi juga dapat dikelompokkan dalam masalah intern 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 dkk (2013), kualitas layanan adalah elemen penting dalam menentukan

keberhasilan suatu perusahaan jasa. 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. Berdasarkan hasil penelitian dilakukan oleh Handajani, dkk (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.

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan yang berada di Kelurahan Pagutan, Kota Mataram. Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan merupakan koperasi simpan pinjam yang berdiri pada tahun 2014 yang merupakan satu-satunya koperasi yang dikelola oleh banjar di Kelurahan Pagutan yang dan sudah bersertifikat di badan koperasi dengan nomor izin BH.518/294/BH/Dinas Koperasi dan UKM/VI/2014. Kelurahan Pagutan terdapat dua koperasi yang bersaing di kelurahan tersebut yaitu Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan dan

Koperasi Simpan Pinjam Madani NTB. Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan memiliki jumlah anggota sebanyak 594 orang, sedangkan Koperasi Simpan Pinjam Madani NTB memiliki jumlah anggota 2.362 orang. Dapat dikatakan bahwa koperasi Koperasi Simpan Pinjam Madani NTB lebih unggul dalam hal persaingan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah anggota yang terdaftar diaanggota koperasi tersebut. Maka dari itu peneliti menggunakan Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari dalam melakukan penelitian. Berikut adalah data jumlah anggota dan jumlah anggota yang aktif di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan tahun 2015 hingga tahun 2019:



Gambar 1.1
Perkembangan Jumlah Anggota yang Aktif Koperasi
Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan
(Sumber: KSP Dharma Sari Bumi Pagutan, 2019)

Dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah anggota yang aktif koperasi menurun di tahun 2018 dengan keaktifan anggota hanya 344 orang dan 293 orang di tahun 2019. Ropke (2003) menyatakan bahwa partisipasi anggota dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian antara anggota, program, dan organisasi yang ada di koperasi tersebut, dengan pelayanan yang baik sehingga akan memuaskan anggota tertarik dan tertarik menjadi anggota di koperasi tersebut.

Selain dari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dipengaruhi, kepercayaan dan harga (Sudaryana, 2020). Sriwardani (2017) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan. Syaifullah dan Mira (2018) kepuasan dipengaruhi oleh citra merek dan kualitas pelayanan. Nugroho dan Subagja (2018) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Hendrison dan Husda (2020) kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, lokasi dan citra perusahaan. Zeithalm dan Bitner (dalam Mimi dan Natsir, 2018) menyatakan bahwa kepuasan bukan hanya sekedar penilaian kualitas layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain seperti kualitas layanan, kualitas produk, harga, situasi yang sedang dialami oleh konsumen, serta karakter setiap individu dari konsumen itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kepercayaan, harga, bauran pemasaran, citra merek, dan lokasi. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada penelitian Wijanarko dan Krisnawati (2020), hal tersebut sama dengan penelitian Ndruru dan Sitorus (2018). Variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan juga sesuai dengan permasalahan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan. Fakta ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2005) bahwa kepuasan pelanggan timbul setelah anggota merasakan puas atau tidak puas terhadap kualitas layanan dan citra perusahaan.

Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap jati diri koperasi. Sehingga para anggota bisa merasakan adanya persepsi yang sesuai dengan harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2012), citra perusahaan merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra

berkaitan dengan menunjukkan kesan suatu objek terhadap objek yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Penelitian dari Mulyaningsih dan Suasana (2016) yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Susiyanti dan Asim (2017) yang menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya dikemukakan oleh Hendrison dan Husda (2020) menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pontoh, dkk (2014) yang menyatakan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Hal tersebut juga dikemukakan dalam penelitian Atmanegara, dkk (2019) yang menyatakan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain dilihat dari citra perusahaan, kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dari segi kualitas pelayanannya. Kualitas layanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterima dan persepsi layanan yang diterima (Gronroos, 2001), sehingga diharapkan bahwa kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan anggota juga meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nugroho dan Subagja (2018) menyatakan bahwa bahwa kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Penelitian Pratama dan Santoso (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangandaheng (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Maimunah (2019) yang mendapatkan hasil bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal tersebut yang menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan dalam penelitian ini dan juga karena peneliti ingin menguji seberapa pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan koperasi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan”.

1.2 Identifikasi Masalah

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

- (1) Terjadinya penurunan keaktifan anggota pada Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.
- (2) Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota.
- (3) Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian yang berkaitan dengan citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti fokus untuk meneliti pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

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

- (1) Bagaimana pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan?
- (2) Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan?
- (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan yang teruji tentang hal-hal sebagai berikut.

- (1) Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.
- (2) Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.
- (3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- (1) Manfaat Teoretis

Diharapkan penelitian ini dapat untuk menambah kajian dalam bidang manajemen pemasaran tentang pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

(2) Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam memberikan gambaran dan informasi citra perusahaan dan kualitas pelayanan Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan.

