

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Azizah (2022) koperasi merupakan suatu badan hukum yang dibentuk atas asas kekeluargaan dimana tujuannya untuk menyejahterakan para anggotanya. Koperasi bisa disebut sebagai perkumpulan orang secara sukarela untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Menurut UU No 25 tahun 1992, koperasi diartikan sebagai sebuah badan usaha yang beranggotakan sekumpulan orang yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi kerakyatan yang berasas kekeluargaan. Menurut Mohammad Hatta yang dikenal sebagai Bapak Koperasi Indonesia, pengertian koperasi merupakan usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong.

Koperasi Simpan Pinjam memiliki tujuan yaitu untuk menyejahterakan para anggotanya, sedangkan operasional koperasi berkaitan dengan pelayanan jasa, serta ikut membangun tatanan ekonomi Indonesia dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Kepuasan layanan dari para anggota koperasi akan menjadikan nilai tambah pada koperasi simpan pinjam itu sendiri untuk meningkatkan perputaran ekonomi dan penambahan anggota. Namun semua itu bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan maupun pengurus koperasi kepada para anggota. Tujuan dari koperasi simpan pinjam tidak akan terealisasi jika tanpa peran aktif dari para anggota koperasi. Maka, untuk menarik minat anggota dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang

berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota (Khuswati & Relita, 2019).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci utama keberhasilan dari koperasi. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan anggotanya. Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kepuasan anggota yakni memegang peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah koperasi untuk dapat bersaing dengan koperasi lainnya. Kualitas pelayanan dan kepuasan anggota sangat berkaitan erat. Dimana kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat dengan koperasi (Rizqi, 2021).

Menurut Tjiptono dalam Khuswati & Relita (2019) kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Menurut Arief dalam Khuswati & Relita (2019) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Menurut Rizqi (2021) Kualitas produk merupakan suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Semakin sesuai dengan standar ditetapkan maka produk tersebut akan dinilai semakin berkualitas.

Apabila anggota mendapatkan pelayanan dan kualitas produk yang baik para anggota akan merasa puas terhadap koperasi. Semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan, akan semakin tinggi pula kepuasan

anggota koperasi. Setiap anggota mempunyai penilaian yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan, untuk memenuhi harapan anggota mengenai kualitas pelayanan para pengurus lebih terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan dalam penyampaianya (Fadhila L. H., 2019).

Dari 8 (delapan) penelitian terdahulu, yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi, mendapatkan hasil analisis yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Namun, ditemukan 2 (dua) penelitian terdahulu dengan hasil berbeda yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota didapatkan dalam penelitian Rizkulillah, C. A., *et al.* (2022) dan Rizqi (2021) Secara Parsial variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun, Secara parsial variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Berikut ini adalah data anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama:

Tabel 1. Jumlah Anggota Koperasi

Tahun	Jumlah
2018	787
2019	834
2020	815
2021	798
2022	798

Sumber : Data Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah anggota dari tahun 2018 dan mengalami kenaikan jumlah anggota pada tahun 2019 dan mengalami penurunan pada tahun 2020. Pada Tahun 2019 adanya virus Covid-19 yang masuk ke

Indonesia dan pada tahun 2020 merupakan tahun dimana Virus Covid-19 ini semakin menyebar ke seluruh kalangan masyarakat, sehingga keadaan tersebut mengakibatkan mobilisasi orang, barang dan jasa menjadi terganggu dan bahkan menyebabkan rantai aktivitas perekonomian tertentu harus berhenti. Dari adanya Covid-19 ini pastinya berakibat dalam menurunnya jumlah pemasukan sampai kesulitan membayar hutang maupun kredit terhadap debitur. Jadi, Covid-19 ini juga mengakibatkan jumlah penurunan anggota koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama ini.

Koperasi Simpan Pinjam CU (*Credit Union*) Karya Bersama merupakan badan usaha yang dimiliki oleh orang dalam suatu ikatan pemersatu, yang memiliki kesepakatan untuk menabungkan uang mereka sehingga tercipta modal bersama guna untuk dipinjamkan di antara sesama anggota dan/atau calon anggota dengan bunga yang layak serta untuk tujuan produktif dan kesejahteraan. Untuk Produk yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama adalah simpanan dan Pinjaman (Wawan, 2022).

Kelangsungan hidup Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama sangat ditentukan oleh sejauh mana koperasi memperoleh kepercayaan dari anggota sehingga Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama senantiasa dituntut untuk dapat di percaya oleh publik. Untuk mendapatkan kepercayaan oleh publik Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama harus memberikan kualitas pelayanan yang bagus agar para anggota dapat menerima baik pelayanan-pelayanan tersebut. Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama ini juga berasaskan kekeluargaan (Wawan, 2022).

Maka dari itu, peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi karena adanya *research gap*. *Research gap* merupakan celah yang dapat dimasuki oleh peneliti berdasarkan penelitian terdahulu. Dengan cara ini riset dapat dikembangkan sehingga wawasan baru dapat diungkap. Peneliti memilih Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama karena peneliti merupakan salah satu dari anggota koperasi tersebut dan peneliti mengamati bahwa jumlah anggota koperasi dari data yang di berikan setiap RAT (Rapat Anggota Tahunan) mengalami penurunan jumlah anggota pada setiap tahunnya. Peneliti tertarik memilih Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama karena dengan adanya penelitian ini dapat membantu koperasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang di berikan kepada anggota koperasi dan dapat mempengaruhi kepuasan dari anggota koperasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang, maka perlu dilakukan suatu penelitian mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dalam suatu kerangka konsep penelitian karena hasil penelitian pada objek atau lokasi yang berbeda cenderung berbeda. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi, maka penelitian ini mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi simpan Pinjam CU Karya Bersama?
2. Apakah kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama.
2. Untuk menganalisis kualitas Produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi Koperasi Simpan Pinjam CU Karya Bersama untuk digunakan sebagai informasi dalam memahami kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada para anggota.

b) **Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai ilmu pengetahuan di bidang ekonomi terutama yang mengkaji tentang pengaruh kualitas Pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi