

BAB I

PENDAHULUAN

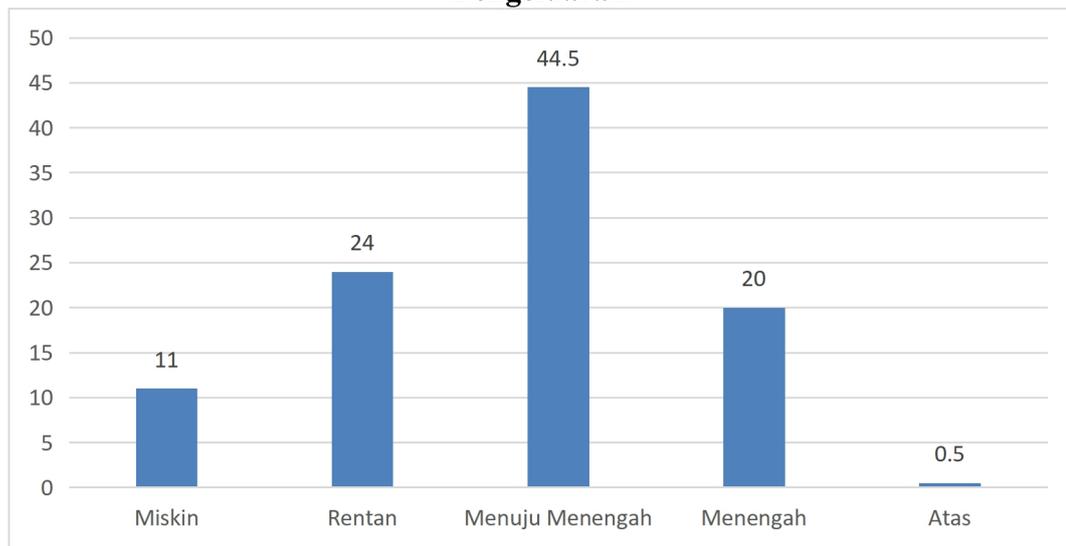
1.1. Latar Belakang Penelitian

Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1) dengan tegas mengatur bahwa perekonomian Indonesia adalah suatu perekonomian “Usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.” Sebagaimana telah ditegaskan oleh Mohammad Hatta, bahwa yang dimaksud dengan usaha bersama atas asas kekeluargaan adalah “Koperasi”. Penegasan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 ayat (1) tentang perkoperasian yang menjelaskan bahwa “Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Salah satu tujuan koperasi yaitu membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Maka jelaslah bahwa koperasi diarahkan untuk bisa mendorong masyarakat untuk meningkatkan taraf hidupnya menjadi lebih baik karena koperasi bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya. Oleh karena itu peran koperasi sangat penting karena sebagian besar masyarakat Indonesia merupakan masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Data dari Bank Dunia pada tahun 2016 di Gambar

I.1 menunjukkan persentase jumlah penduduk Indonesia berdasarkan tingkat pengeluaran.

Gambar 1.1. Grafik Persentase Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Pengeluaran



Sumber: <https://worldbank.org>, (2020)

Pada Gambar 1.1 jelas tampak bahwa persentase kelas menengah yang berjumlah sekitar 44,5% merupakan kelompok yang terbesar. Saat ini, setidaknya 52 juta orang masuk dalam kelas menengah yang berkontribusi pada 44,5 persen dari total konsumsi rumah tangga (worldbank.org, 2017). Kelas menengah yang besar akan membantu mempercepat pertumbuhan konsumsi, memberi pendapatan lewat pajak yang diperlukan untuk menyediakan layanan umum seperti infrastruktur, kesehatan dan pendidikan, serta memulai usaha yang menciptakan lapangan kerja. Besarnya peran masyarakat kelas menengah dalam menggerakkan perekonomian Indonesia menjadi penegas bahwa kelompok ini merupakan faktor utama penggerak ekonomi Indonesia.

Sektor koperasi, yang pada umumnya beranggotakan masyarakat di kelompok menengah ke bawah, dituntut untuk mampu menjadi pendorong roda perkonomian yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga tercapai kesejahteraan. Seperti yang tertulis di Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. Nomor : 96/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam Koperasi. “Koperasi harus dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada anggotanya jika dibandingkan dengan manfaat yang diberikan oleh lembaga keuangan lainnya”.

Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu bentuk koperasi yang sangat diminati oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan koperasi merupakan lembaga keuangan bukan bank yang memberikan pinjaman uang kepada para anggotanya dengan bunga yang relatif lebih rendah daripada lembaga keuangan lainnya. Diantara banyak koperasi simpan pinjam, salah satunya yaitu Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta yang dijadikan objek dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen SERVQUAL (singkatan dari *Service Quality*) yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Tjiptono & Chandra (2019). SERVQUAL merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan analisis *gap* persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Dalam analisis *gap* tersebut, digunakan 5 dimensi kualitas layanan yang paling dominan, yaitu *tangible* yang merupakan penampilan fisik baik berupa fasilitas, perlengkapan maupun penampilan karyawan, *reliability* (reliabilitas) yaitu

keakuratan informasi yang diberikan, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan dan kemampuan karyawan memberikan layanan, *assurance* (jaminan) yakni bagaimana karyawan mampu menciptakan rasa aman bagi pelanggannya, dan *empathy* (empati) yang berarti bahwa perusahaan memahami serta memberikan perhatian personal pada pelanggannya (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 dalam Tjiptono & Chandra, 2019).

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh kualitas produk dan atau layanan yang dikehendaki oleh anggota, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi lembaga koperasi. Di dalam hubungan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan, terdapat dua hal pokok yang saling terkait yaitu harapan anggota terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi anggota terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Anggota akan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan, dan akan merasa puas bila persepsinya sesuai dengan ekspektasinya. (Oliver, 1977, dalam Tjiptono & Candra, 2019). Kemudian untuk melihat ciri-ciri anggota yang puas digunakan indikator yang diungkapkan oleh Kotler (2000) dalam Syahbana (2016), yaitu loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.

Oliver (1993) dalam Tjiptono dan Chandra (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan anteseden bagi kepuasan pelanggan, terlepas dari apakah kedua konstruk itu diukur pada pengalaman spesifik maupun sepanjang waktu. Al-Zadjali, *et al.*(2015), dan Kuo *et al.*(2011) mengemukakan bahwa

konsep kualitas layanan (*service quality*) merupakan faktor penentu dalam mencapai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), yang erat kaitannya dengan ukuran-ukuran kerja finansial, seperti marjin operasi, *Return On Investment* (ROI) dan laba akuntansi. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap nilai pemegang saham (*shareholder value*). (Rust, *et al.*, dan Anderson *et al*, 1997, dalam Tjiptono & Chandra, 2019). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang kemudian akan mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KSP Mekar Adi Lestari.

Keterangan	Des-2017	Des-2018	Des-2019	Masuk	Keluar
Laki-laki	125	122	120	3	5
Perempuan	203	201	200	3	4
Jumlah	328	323	320	6	9

Sumber: RAT (2019)

Tabel 1.1 menunjukkan perkembangan keanggotaan di Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Penurunan jumlah anggota nampak terjadi dengan total anggota yang keluar sebanyak 9 orang. Berdasarkan wawancara singkat pada November 2020, Ketua Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta, Bapak Djoko Pratomo mengungkapkan kualitas layanan yang diberikan oleh para pengurus masih belum optimal. Menurut Bapak Djoko, kesulitan untuk menjaga kualitas layanan disebabkan oleh faktor kualitas sumber daya manusia Pengurus. Minimnya kualitas SDM pengurus,

dianggap menyebabkan kualitas layanan menurun dari tahun ke tahun, sehingga jumlah anggota Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari mengalami penurunan.

Melihat latar belakang permasalahan yang ada, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dalam Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari sangatlah penting agar kepuasan pelanggannya tercapai, sehingga keberadaan koperasi tersebut tetap signifikan dalam upayanya menjadi penggerak roda perekonomian masyarakat, namun sampai saat ini belum pernah diadakan penelitian tentang dimensi kualitas layanan pada Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari. Berlatar belakang keadaan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta”

1.2. Rumusan Masalah

Koperasi sebagai pendorong roda perekonomian yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar koperasi dapat melaksanakan fungsinya secara baik perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja koperasi dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada anggotanya sehingga tercapai kepuasan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kualitas layanan Reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah dimensi kualitas layanan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?

3. Apakah dimensi kualitas layanan Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
4. Apakah dimensi kualitas layanan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
5. Apakah dimensi kualitas layanan Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan Reliabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan.
5. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Secara teoritis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman mengenai Dimensi Kualitas Layanan dan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi bagi peneliti.
- b. Dapat digunakan sebagai dasar dan referensi penelitian berikutnya bagi peneliti yang akan meneliti topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini bagi Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta adalah sebagai masukan, sumbangan pemikiran guna meningkatkan kualitas layanannya untuk mencapai kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta.