

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman modern ini koperasi merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Bagi bangsa Indonesia yang sudah lama menderita akibat penjajahan bangsa asing dan oleh karena itu sangat mendambakan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, koperasi adalah amanat penderitaan rakyat.¹ Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling penting sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.² Selanjutnya penjelasan pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan merupakan orang seorang dan membangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi. Dengan demikian, Undang-undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai guru perekonomian nasional (Undang-undang Dasar 1945, pasal 33 ayat 1).

Dalam Undang-undang (UU) No. 17 tahun 2012 bahwa pengembangan dan pemberdayaan koperasi dalam suatu kebijakan perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota koperasi sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan. Koperasi bukanlah perkumpulan orang-orang serakah yang mencari keuntungan pribadi, bukan perkumpulan yang memberi kesejahteraan dan

¹ Sagimun, *Koperasi Indonesia* (Jakarta: Haji Masagung, 1990), 2.

² *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia UUD'45 dengan Penjelasan dan Amandemennya* (Surabaya: Anugerah, 2016), 22.

kemakmuran kepada orang-orang atau segelintir orang-orang. Koperasi Indonesia didalam Pancasila tidak bertujuan untuk mengadakan persaingan, akan tetapi justru harus mengadakan kerja sama.³ Koperasi dituntut untuk mempertinggi taraf hidup anggotanya, meningkatkan produksi dan mewujudkan pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata. Selanjutnya, koperasi wajib memiliki dan berlandaskan nilai-nilai menolong diri sendiri, bertanggung jawab kepada diri sendiri, demokrasi, persamaan, keadilan dan solidaritas. Selain memiliki nilai-nilai tersebut juga harus melihat sisi kepuasan dari anggota koperasi. Usaha meningkatkan kepuasan anggota merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh setiap koperasi.

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Peningkatan kepuasan sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan. Tingkat kepuasan tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan anggota untuk mengevaluasi kinerja tersebut.⁴ Kunci membentuk fokus kepuasan pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan memerdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para pelanggannya. Jadi, interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan.⁵

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan, umumnya yang digunakan konsumen adalah

³ Sagimun, *Koperasi Indonesia* (Jakarta: Haji Masagung,1990), 72.

⁴ Sofyan Assauri, *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 11.

⁵ M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghala Indonesia, 2015), 43-44.

aspek pelayanan dan kualitas barang dan jasa yang dibeli. Fokus pemasaran terhadap kualitas pelayanan adalah jelas, rendahnya kualitas akan menempatkan perusahaan pada kerugian kompetitif, berpotensi mengusir pelanggan yang tidak puas. Beberapa tahun terakhir ini kita telah menyaksikan sebuah ledakan ketidakpuasan akan kualitas pelayanan, ketika kualitas barang-barang manufaktur telah membaik. Tahun 2005 American Customer Satisfaction Inde (ACSI) hasil agregat untuk produk manufktur, sektor jasa swasta, dan pelayanan pemerintah di Amerika Serikat, menunjukkan dalam hal kualitas yang diberikan.⁶

Selain kualitas pelayanan, kepercayaan merupakan hal yang sangat penting untuk memuaskan anggota koperasi. Ajaran-ajaran kepercayaan (*the spirit of trust*) adalah beberapa aksi yang mencakup perilaku positif dan berdampak pada adanya sebuah reaksi, yaitu kepercayaan yang transeden (*transcendental trust*). Beberapa seseorang memandang, berbicara, berperilaku dan bekerja.⁷

Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Selain faktor kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan anggota koperasi kita juga butuh kepercayaan dari anggota koperasi. Menurut Mowen dan Minor dalam buku Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasaran, kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atributnya, manfaatnya.⁸ Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan hal penting untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa,

⁶ Christopher Lovelock, dkk, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia* (Jakarta: Erlangga, 2010), 152.

⁷ Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2013), 29.

⁸ Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasaran* (Kudus: Nora edia Enterprise, 2010), 123.

karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar.

Kepercayaan juga merupakan hal yang sangat penting untuk memuaskan anggota koperasi. Ajaran-ajaran kepercayaan (*the spirit of trust*) adalah beberapa aksi yang mencakup perilaku positif dan berdampak pada adanya sebuah reaksi, yaitu kepercayaan yang transeden (*transcendental trust*). Beberapa seseorang memandang, berbicara, berperilaku dan bekerja.⁹ Nabi Muhammad SAW telah menunjukkan bagaimana cara untuk berpegang teguh pada kebenaran, kejujuran dan sikap amanah (dapat dipercaya). Allah berfirman dalam QS. An-Nisa: 58, yang berunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:” Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.” (QS. An-Nisa:58)¹⁰

Namun, berdasarkan riset gap yang ditemukan, peneliti mengetahui bahwa, kualitas pelayanan Koperasi Karyawan Pura kurang memuaskan hati anggotanya. Dikarenakan kinerja Koperasi Karyawan Pura tidak sebanding dengan jumlah anggotanya. Hal tersebut mengakibatkan kinerja karyawan menurun karena kelelahan. Sehingga hal tersebut terkadang memperlambat pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis hendak mengadakan penelitian pada Koperasi Karyawan PURA Kudus untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul

⁹ Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2013), 29.

¹⁰ Al-Qur'an dan Terjemahannya (Semarang: PT. Tanjung Mas Inti, 1992), 87.

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus Koperasi Karyawan PURA)”

B. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka penelitian ini perlu diadakan pembatasan penelitian sebagai berikut: Subyek penelitian adalah anggota Koperasi Karyawan PURA. Variabel penelitian dibatasi menjadi 2 variabel, yaitu:

- a. Variabel Dependen: kepuasan anggota
- b. Variabel Independen: kualitas pelayanan dan kepercayaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh Koperasi Karyawan PURA adalah tingkat kepuasan anggota belum optimal yang dikarenakan ketidaksesuaian harapan anggota setelah melakukan transaksi di Koperasi Karyawan PURA. Sehingga koperasi perlu mengambil kebijaksanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan agar anggota merasakan kepuasan untuk bertransaksi di Koperasi Karyawan PURA, dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan PURA?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan PURA?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan PURA.

2. Untuk menguji empiris pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan PURA.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan jawaban atas hipotesis yang disusun, dan diharapkan akan bermanfaat pula kepada beberapa pihak yang mempunyai kepentingan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi kalangan akademis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan khususnya untuk pengembangan teori manajemen lembaga keuangan syariah dalam hal peningkatan kinerja koperasi guna mencapai kepuasan anggota.
 - b. Untuk para praktisi, hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi salah satu acuan mengenai arti pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota, khususnya di sektor koperasi di Kudus.
2. Manfaat Praktis
 - a. Kemungkinan penelitian ini dapat bermanfaat bagi para birokrat, baik kalangan eksekutif maupun legislatif, mengingat bagaimanapun aspek-aspek ini merupakan salah satu alat manajemen.
 - b. Membantu manajemen Koperasi dalam mengembangkan kepuasan anggota serta dapat mengembangkan strategi pemasaran yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan anggota.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami keseluruhan isi skripsi ini, penulis akan mendeskripsikan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian awal

Dalam bagian ini terdiri dari halaman judul, abstraksi, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan skripsi, halaman motto, halaman

persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi.

2. Bagian isi

Bagian isi ini terdiri atas 5 (lima) bab dan setiap babnya terdiri dari sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota koperasi.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, populasi, sample, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reabilitas, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian dan analisis dari hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan penutup.

3. Bagian akhir

Dalam bagian ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan penulis dan lampiran-lampiran.