

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peraturan Pemerintah mengenai KUKM nomor 16 tahun 2015 tentang pelaksanaan kegiatan USPPS oleh koperasi adalah sebagai dukungan Pemerintah terhadap perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia, pasalnya pemberdayaan koperasi merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam pembangunan bidang ekonomi secara eksplisit tertuang juga pada UUD 1945 yang menekankan implementasi azas kekeluargaan (pasal 33 ayat 1) dan penyelenggaraan perekonomian nasional berdasarkan atas demokrasi ekonomi sebuah lembaga untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan anggota.

Indonesia merupakan negara yang didalamnya terdapat berbagai macam badan usaha. Yani (2017) menyatakan bahwa Perseroan Terbatas merupakan bentuk badan usaha kegiatan ekonomi yang mendapat porsi perhatian yang paling tinggi. Perseroan Terbatas merupakan bentuk usaha kegiatan ekonomi yang paling disukai saat ini, di samping karena pertanggungjawaban yang bersifat terbatas, perseroan terbatas juga memberikan kemudahan bagi pemilik atau pemegang sahamnya untuk mengalihkan perusahaannya dengan menjual seluruh saham yang dimilikinya pada perusahaan tersebut.

Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang bertujuan untuk kesejahteraan bersama, khususnya koperasi syariah yang dibangun atas dasar prinsip ketuhanan, persaudaraan dan keadilan harus memiliki peran dan kepedulian yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan bagi anggotanya yang menjalankan usaha.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kementerian koperasi diatas, terdapat peningkatan jumlah koperasi yang aktif dan anggota dari koperasi itu sendiri.

Sampai dengan bulan Desember 2015 tercatat sebanyak 212.135 unit koperasi yang ada di Indonesia, dengan jumlah anggota sebanyak 37.780.000. Jumlah

tersebut lebih besar dibandingkan tahun 2014 yakni sebanyak 209,488 unit koperasi yang ada di Indonesia, dengan jumlah anggota sebanyak 30.443.953. Data ini lebih besar dari data pada bulan yang sama di tahun 2013 dimana unit koperasi yang tercatat secara Nasional sebanyak 203.701 dengan jumlah anggota sebanyak 35.258.126. Di tahun 2012 unit koperasi yang tercatat secara Nasional sebanyak 194.295 dengan jumlah anggota sebanyak 33.869.439 (Sutrisno, *et al* 2017).

Jumlah tersebut lebih besar dari tahun 2011 dimana unit koperasi yang tercatat sebanyak 188.181 dengan jumlah anggota sebanyak 30.849.913. Serta tahun 2010 unit koperasi yang tercatat sebanyak 177.482 dengan jumlah anggota 30.461.121. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa perhatian dan keinginan masyarakat Indonesia untuk berkoperasi setiap tahunnya semakin meningkat. Kebutuhan itu masih dirasakan saat ini terutama bagi usaha mikro kecil dan menengah karena dengan adanya koperasi terutama koperasi simpan pinjam akan memudahkan UMKM dalam urusan permodalan. Hal ini dikarenakan, kebutuhan permodalan di masa pandemi *Covid-19* sangatlah besar yang disebabkan karena adanya pemutusan hubungan kerja yang dilakukan oleh perusahaan.

Pentingnya produk yang diberikan terutama produk simpan-pijaman, menjadi salah satu perhatian. Selain itu, pelayanan yang diberikan haruslah mempermudah masyarakat terutama dalam melakukan proses pengajuan pinjaman atau pembukaan simpanan. Selain kedua hal tersebut imbal hasil yang berikan juga menjadi perhatian karena banyak orang yang mengharapkan imbal hasil lebih besar daripada bunga deposito.

Lembaga koperasi oleh banyak kalangan, diyakini sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia. Didalamnya terkandung muatan menolong diri sendiri, kerjasama untuk kepentingan bersama (gotong royong) dan beberapa esensi moral lainnya. Sangat banyak orang mengetahui tentang koperasi meski belum tentu sama pemahamannya, terlebih hanya sebagian kecil dari populasi bangsa ini yang mampu berkoperasi secara benar dan konsisten. Sehingga koperasi perlu melakukan tindakan agar anggota dapat konsisten dalam berkoperasi. Konsistensi anggota dalam berkoperasi merupakan salah satu bentuk loyalitas anggota (Sutrisno, *et al* 2017).

Menurut Rohmati (2016) Kepuasan dan pelayanan anggota adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan anggota dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan

dan harapan anggota. Ukuran kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani.

Kepuasan pelanggan dapat diberikan oleh perusahaan jika perusahaan terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang akan diberikan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Laksono, 2014).

Dalam perspektif islam semua kegiatan bisnis hendaknya selaras dengan moralitas dan selaras dengan nilai yang telah digambarkan dalam Al-Qur'an. Walaupun bisnis merupakan pekerjaan yang halal, tetapi perlu diingat bahwa semua kegiatan bisnis tidak dibenarkan ketika sudah keluar dari koridor yang ditentukan Allah.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada pelanggan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan, karena dengan memberikan pelayanan terbaik, pelanggan menjadi merasa nyaman dalam melakukan transaksi terutama dalam koperasi. Selain itu, faktor produk yang disajikan juga menjadi kunci kepuasan pelanggan karena dengan fasilitas produk pendanaan yang lengkap dan dapat bersaing dengan produk pinjaman lain maka pelanggan akan puas dengan produk yang diberikan. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati dan Handayani (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sari dan Razak (2020) menunjukkan bahwa dengan produk yang berkualitas serta pemberian pelayanan yang maksimal kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan terhadap perusahaan meningkat dan berdampak pada peningkatan perkembangan perusahaan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Runtunuwu, *et al* (2016) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk yang dipasarkan dengan kepuasan pelanggan.

Menurut Aini (2016) sebagian perusahaan yang bergerak dibidang jasa, suatu bank dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan anggota. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah besarnya imbalan bagi hasil yang diberikan dan pelayanan yang dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Imah (2019)

menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara imbal hasil yang diberikan terhadap tingkat kepuasan. Kepuasan anggota dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang didalamnya termasuk kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil. Yang menjadi masalah adalah adanya hal yang mempengaruhi tingkat anggota yang selalu meningkat dan kepuasan anggota sangat berperan dalam hal tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas peneliti mencoba untuk membuat sebuah penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Bersatu Kerabat Pulo Kambing”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing?
3. Apakah tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat bagi hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca dan dapat mengembangkan dari penelitian yang sudah ada. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan tingkat bagi hasil.

2. Manfaat regulator

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penetapan peraturan-peraturan yang guna memaksimalkan kemampuan sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

3. Manfaat bagi investor

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi investor untuk mengukur kinerja perusahaan untuk dapat mewujudkan kepuasan terhadap anggota koperasi.