

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka pengembangan koperasi sebagai badan usaha pada dasarnya yang perlu mendapat perhatian adalah bagaimana pemilihan sistem kelembagaan yang tepat yang lebih mendukung pengembangan aktivitas ekonomi dengan tujuan adanya keberpihakan kepada kesejahteraan masyarakat secara luas. Pentingnya keberadaan bentuk badan usaha yang dikelola dari, oleh, dan untuk masyarakat ini sangat relevan dengan keberadaan koperasi. Pengembangan aktivitas ekonomi yang sesuai dengan konteks ini adalah aktivitas ekonomi yang juga bertujuan selain untuk meningkatkan nilai tambah sumber daya yang telah tersedia yang dikembangkan dengan pendekatan bisnis, juga aktivitas ekonomi yang berkembang ke arah terjaminnya partisipasi yang tinggi dari masyarakat. Keberadaan koperasi dipandang penting jika pengembangan aktivitas ekonomi tersebut juga berwawasan ke arah untuk meningkatkan martabat dan harkat masyarakat.

Dalam kaitan inilah pembahasan pengembangan koperasi menjadi sangat relevan serta perlunya komitmen dan dukungan yang kongkret dari berbagai pihak yang memiliki kompetensi, seperti dari perguruan tinggi dalam turut serta secara nyata mendukung pengembangan lembaga perkoperasian.

Dalam kaitannya dengan meningkatkan peran perguruan tinggi dalam mengembangkan koperasi dalam kaitannya dengan pengembangan manajemen koperasi masih memerlukan upaya pembenahan. Ilustrasi yang relevan dengan upaya Sumber Daya Manusia (SDM) dan manajemen koperasi ini secara jelas berkaitan dengan kesiapan semua pelaku ekonomi sebagai kekuatan ekonomi nasional termasuk koperasi dalam menghadapi situasi perubahan tatanan perekonomian.

Di dunia bisnis seyogyanya membangun sistem kualitas modern agar mampu mempertahankan pelanggan yang telah ada dan menarik konsumen menjadi pelanggan dari perusahaan bisnis tersebut. Perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa akan mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggannya.¹

Dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Pelayanan jasa tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat di lihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Jasa tidak terpisahkan, maksudnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi.²

¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 216.

² Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Penekatan Praktis. (Edisi Pertama)*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008, hal. 85.

Koperasi di Indonesia belum memiliki kemampuan untuk menjalankan perannya secara efektif dan maksimal. Hal ini disebabkan karena koperasi masih menghadapi hambatan struktural dalam penguasaan faktor produksi khususnya permodalan. Dengan demikian masih perlu perhatian lebih dari pemerintah agar keberadaan koperasi di Indonesia bisa benar-benar sebagai soko guru perekonomian Indonesia yang merupakan sistem perekonomian yang dituangkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Meski selalu mendapat rintangan, namun koperasi tetap berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat di Indonesia.³

Menurut Kotler dan Keller kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁴ Puas tidaknya anggota dapat diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan dan nilai anggota.⁵ Perusahaan yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Salah

³ Ahimza Q Anjun, Fitria Rahmawati, dkk, *Strategi Pengembangan Koperasi di Indonesia* (Jakarta: Paper presented at Universitas Gunadarma), hal. 1.

⁴ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 138.

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung : ALFABETA, 2012), hal. 5.

satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sekarang sudah menjadi hal yang penting bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan pelanggan selalu mencari nilai tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada.

Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Demikian pula dengan bisnis perbankan termasuk di dalamnya koperasi dan lembaga keuangan lainnya merupakan bisnis jasa berdasar pada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Menurut Parasuraman kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.⁶ dalam dimensi kualitas jasa terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati). Kualitas itu sendiri sering diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Pemerintah perlu mengembangkan iklim yang kondusif untuk mendorong perkembangan kegiatan usaha khususnya dengan pola syariah yang telah dan akan dikelola melalui koperasi, sehingga mampu memberikan manfaat dan kepastian hukum bagi masyarakat. Praktik usaha

⁶ Fandi Tjiptono dan Greogorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 212.

koperasi yang dikelola KJKS/BMT telah tumbuh dan berkembang di masyarakat, serta mengambil bagian penting dalam memberdayakan ekonomi masyarakat khususnya kalangan usaha kecil dan mikro.⁷

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan (KSPP) Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ini bergerak di bidang koperasi simpan pinjam, di mana koperasi ini dapat dijadikan sebagai tempat alternatif peminjaman dana untuk memenuhi kebutuhan baik anggota, calon anggota, dan masyarakat yang tengah berada dalam masa pembayaran angsurang pembiayaan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwasannya untuk membentuk kepuasan anggota koperasi maka pihak koperasi harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga para anggota akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak koperasi. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Peningkatan Sumber Daya Manusia Dan Peningkatan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka sangat penting bagi penulis mengidentifikasi dan membatasi masalah yang akan diteliti

⁷ Kementerian Koperasi, *Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*, (Jakarta: Deputi Bidang Pembiayaan Kementerian Koperasi dan UKM, 2005), hal. 1.

untuk memudahkan pembaca dalam memahaminya dan dapat dipelajari oleh penulis untuk dijadikan acuan penelitian. Identifikasi masalah yang mungkin terjadi yaitu peningkatan Sumber Daya Manusia mungkin berkaitan dengan tingkat kepuasan anggota koperasi, peningkatan program pembiayaan kemungkinan juga berkaitan dengan tingkat kepuasan anggota koperasi, serta kepuasan anggota yang kemungkinan masih perlu ditingkatkan.

C. Rumusan Masalah

Dalam pembahasan penelitian skripsi ini untuk lebih terarah dan signifikan, maka perlu adanya masalah yang akan dibahas, antara lain:

1. Apakah peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh terhadap tingkat tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek?
2. Apakah peningkatan pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek ?
3. Apakah peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan peningkatan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.
2. Mengetahui pengaruh peningkatan pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.
3. Mengetahui pengaruh peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan peningkatan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan adanya gambaran tentang pelaksanaan kegiatan di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek, sehingga penelitian ini berguna untuk:

1. Dari segi teoritis dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan studi bagi mahasiswa selanjutnya yang berkaitan dengan koperasi syariah khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Perbankan Syariah.
2. Dari segi praktis sebagai pedoman bagi pelaku koperasi syariah dalam menentukan strategi yang sesuai dengan lingkungan internal dan eksternal untuk meningkatkan tingkat kepuasan anggota koperasi.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah Pengaruh Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Peningkatan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek. Dengan berbagai keterbatasan maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan.

Tujuan penelitian ini yaitu membahas masalah yang ada di dalam rumusan masalah dan supaya tidak keluar jalur dari pembahasan ini maka dibutuhkan ruang lingkup dalam penelitian. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada tiga variabel penelitian, yakni: (1) dua variabel bebas yaitu peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan dan (2) satu buah variabel terikat yakni tingkat kepuasan anggota koperasi.

G. Penegasan Istilah

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas pembaca dalam mengartikan judul penelitian ini maka penulis memandang perlu untuk mengemukakan secara tegas dan terperinci maksud mengenai judul “Pengaruh Peningkatan Sumber Daya Manusia Dan Peningkatan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek” diantaranya adalah:

a. Konseptual

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁸
2. Strategi menurut Stephanie K. Marrus, didefinisikan sebagai suatu proses penentu rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.⁹
3. Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.¹⁰
4. Pelayanan koperasi kepada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya.
5. Kepuasan anggota merupakan dampak dari perbandingan antara harapan anggota sebelum pembelian dengan sesungguhnya diperoleh anggota dari produk yang dibeli tersebut.¹¹
6. Kepuasan anggota adalah tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota sangat puas atau senang.

⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal. 849.

⁹ Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 31.

¹⁰ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia, diakses tanggal 1 Juli 2018.

¹¹ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran (Consumer Behaviour: Theory and Application in Marketing)*, 2003, hal. 322.

b. Operasional

Pengaruh peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan peningkatan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh kedua variabel independen yaitu peningkatan sumber daya manusia dan tingkat pelayanan terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

Secara operasional yang dimaksud pengaruh peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan terhadap anggota koperasi adalah sejauh mana pilak lembaga KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek menilai tingkat kepuasan anggotanya jika didasarkan pada ditingkatkannya sumber daya manusia yang ada serta ditingkatkannya mutu pelayanan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas tiap bab.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan judul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari uraian mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, membahas penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, terdiri dari kerangka teori masing-masing variabel, kajian penelitianter dahulu, dan kerangka berfikir

Bab III Metodologi Penelitian, berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, terdiri dari hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V Pembahasan hasil penelitian, membahas dan menguraikan hasil penelitian yang telah di dapatkan.

Bab VI Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran dan riwayat hidup peneliti.