

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

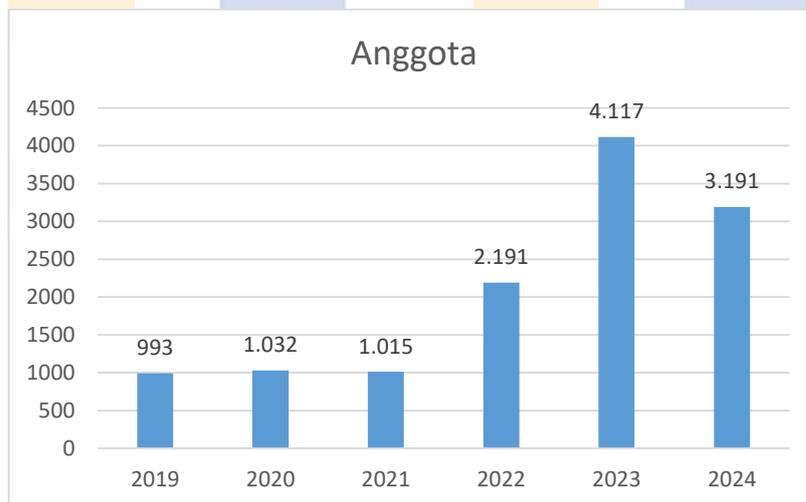
Koperasi menyoroti pentingnya memahami persepsi, harapan, dan pengalaman anggota koperasi terhadap layanan dan produk yang mereka terima. Koperasi sebagai entitas ekonomi berbasis keanggotaan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui berbagai produk dan layanan yang ditawarkan. Penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam konteks koperasi. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas pelayanan, transparansi manajemen, partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan, keadilan dalam pembagian hasil usaha, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan kebutuhan anggota.

Kepuasan anggota adalah indikator untuk mengukur seberapa baik koperasi dalam memenuhi harapan anggotanya, mempengaruhi loyalitas anggota, citra koperasi di mata publik, dan keberlanjutan operasional koperasi itu sendiri. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota dapat membantu koperasi mengidentifikasi area-area perbaikan yang diperlukan serta meningkatkan strategi-strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota. Dalam konteks penelitian ini, penting untuk memanfaatkan metode-metode penelitian yang sesuai seperti survei, wawancara mendalam, atau analisis data historis untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi

koperasi dalam memperbaiki layanan mereka, mengoptimalkan kepuasan anggota, dan membangun hubungan yang kuat dengan anggotanya untuk mencapai tujuan bersama.

KUD BAHAGIA Kec. Gembong sendiri berawal dari unit usaha simpan pinjam otonom sesuai dengan ketentuan PP No 9 tahun 1995, Peraturan khusus No 04/Persus/VII/96 tentang pedoman pengelolaan unit usaha simpan pinjam terpisah dan keputusan pengurus Nomer : 05/SKPENG/A/VIII/96 tentang petunjuk operasional usaha unit simpan pinjam.

Unit usaha simpan pinjam ini terus berkembang dan pada tahun 2003 berubah menjadi usaha simpan pinjam yang berbasis syariah ditetapkan dengan peraturan khusus No : 03/Persus/ XII/2003 tentang pedoman pengelolaan terpisah unit simpan pinjam syariah ( USPS ) dan keputusan pengurus No : 01/SK.PENG/I/2004 tentang petunjuk operasional Simpan Pinjam Syariah.



*Sumber : KUD Kec. Gembong*

**Gambar 1. 1**  
**Jumlah Anggota KUD Bahagia Kec. Gembong**

Hasil observasi yang saya lakukan berdasarkan pada gambar 1.1, data jumlah anggota pada KUD Bahagia Kec. Gembong mengalami fluktuasi naik turun pada 5 (lima) tahun terakhir, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor termasuk kepuasan anggota yang turun sehingga mengakibatkan beberapa anggota menarik kembali dananya di Koperasi. Pada tahun 2020, jumlah anggota naik dari 993 menjadi 1.032 anggota, namun setahun kemudian di tahun 2021 kembali turun ke 1.015 dan ada kenaikan lagi di tahun 2022 menjadi 2.191. disamping itu, pada tahun 2023 jumlah anggota sangat naik signifikan ke angka 4.117, namun setahun kemudian anggota Kembali turun ke 3.191.

Berdasarkan hasil observasi, KUD Bahagia Kec. Gembong memperoleh beberapa keluhan dari anggota berupa kurangnya pelayanan yang memuaskan dari KUD Bahagia, ulasan dari bapak Zaenuri mengatakan bahwa “Saya sangat kecewa dengan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari *customer service* koperasi ini, harusnya *customer service* tidak cuma satu agar pelayanan lebih cepat”, hal tersebut mengakibatkan kurangnya kepuasan anggota kepada pihak koperasi, kualitas layanan pada KUD Bahagia cenderung menurun beberapa tahun terakhir dilihat dari penurunan ekonomi setelah covid 19. Selanjutnya ulasan dari bapak Kusnin mengatakan bahwa “Saya mendengar dari para anggota bahwa ketua koperasi akan turun jabatan hal ini tentunya berdampak negatif terhadap kepercayaan dan stabilitas koperasi. Saya berharap pihak koperasi segera memberikan penjelasan yang jelas dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi masalah ini agar koperasi tetap dapat berjalan dengan baik dan profesional”, Hal tersebut mengakibatkan citra dari KUD Bahagia Kec.

Gembong juga ikut turun sehingga banyak anggota yang menarik dananya dari koperasi. Selanjutnya juga ada ualsan dari ibu Mi'ah mengatakan bahwa “Saya merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh koperasi ini. Proses pengajuan dan pelayanan yang lambat, serta kurangnya komunikasi yang jelas, membuat saya merasa tidak diperhatikan”, Hal tersebut pun mengakibatkan orientasi anggota menurun, pihak koperasi kurang dapat menjangkau banyak anggota sehingga belum dapat bersaing dengan lembaga sejenis yang menawarkan bunga lebih rendah kepada anggota.

Beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan anggota suatu koperasi diantaranya yakni kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi pelanggan, dan kepercayaan. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas layanan. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan oleh penyedia layanan memenuhi harapan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Purnomo & Fery, (2020), menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian terdapat hasil penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Pambudi & Soliha, (2021), menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah citra perusahaan. Citra perusahaan merupakan kesan dan persepsi publik terhadap identitas, kepribadian, kredibilitas, reputasi, serta aspirasi perusahaan yang merefleksikan posisi dan status suatu perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pambudi & Soliha, (2021), menunjukkan bahwa variabel citra bank

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun demikian terdapat hasil penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Atmanegara et al., (2019), menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah orientasi pelanggan. Orientasi pelanggan adalah falsafah bisnis di mana kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi seluruh kegiatan bisnis dan pengambilan keputusan perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Purnomo & Fery, (2020), menunjukkan bahwa variabel orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian terdapat hasil penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Zahara, (2022), menunjukkan bahwa variabel orientasi pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Faktor keempat yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kepercayaan. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang atau sesuatu akan bertindak sesuai harapan kita dalam suatu hubungan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pambudi & Soliha, (2021), menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun demikian terdapat hasil penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Sudaryana, (2020), menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Melihat fenomena pada latar belakang yang berkaitan dengan kepuasan anggota pada KUD Bahagia Kec. Gembong dan pada riset yang dilakukan

sebelumnya terdapat kesenjangan hasil penelitian, signifikan dan tidak signifikannya variabel kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota , maka peneliti memberi judul skripsi ini **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, ORIENTASI PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KUD BAHAGIA KECAMATAN GEMBONG”**.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Mengacu pada luasnya masalah yang sedang diteliti dan diidentifikasi, yang berhubungan dengan kepuasan anggota untuk menghindari kesalahan pembahasan dalam penelitian ini, maka ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek pada penelitian ini adalah anggota KUD Bahagia . Hal tersebut dimaksudkan supaya peneliti dapat fokus objek dan lokasinya. Sehingga data yang diperoleh valid, dan memudahkan peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh.
2. Variabel independen pada penelitian ini meliputi kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi perusahaan dan kepercayaan. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.
3. Waktu penelitian dilaksanakan setelah proposal disetujui.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Persepsi pada kepuasan anggota pada KUD Bahagia Kecamatan Gembong cenderung lemah yang dibuktikan dengan fluktuasi naik turunnya jumlah anggota pada beberapa tahun terakhir pada Tabel 1.1 Kualitas layanan pada KUD Bahagia Kecamatan Gembong pun mengalami keluhan terkait kurangnya pelayanan yang

memuaskan sehingga beberapa anggota kehilangan kepercayaan kepada koperasi yang mengakibatkan turunnya citra koperasi dan orientasi dari koperasi yang kurang merata kepada anggota.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong?
3. Bagaimana pengaruh orientasi pelanggan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi pelanggan, kepercayaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong.
2. Menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong.
3. Menganalisis pengaruh orientasi perusahaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong.

4. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong.
5. Menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi pelanggan, dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di KUD Bahagia Kecamatan Gembong.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Mengacu pada tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini dapat memperkaya teori-teori tentang kepuasan pelanggan dengan menyelidiki sejauh mana kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi pelanggan, dan kepercayaan memengaruhi persepsi anggota terhadap kepuasan mereka. Pemahaman yang lebih mendalam tentang interaksi faktor-faktor ini dapat mengembangkan konsep kepuasan pelanggan secara umum.
2. Dengan menggali keterkaitan antara kualitas layanan, citra perusahaan, orientasi pelanggan, dan kepercayaan, penelitian ini menghasilkan framework konseptual yang menyajikan pandangan holistik terhadap dinamika kompleks yang ada di dalam pengalaman anggota. Ini dapat membuka jalan bagi pemikiran teoritis yang lebih terintegrasi.
3. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur manajemen layanan, memperkaya pemahaman tentang cara mengoptimalkan hubungan antara bank dan anggota. Inisiatif ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pengambilan keputusan manajerial di industri perbankan.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Temuan penelitian dapat menjadi panduan berharga bagi KUD Bahagia dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Identifikasi aspek-aspek yang signifikan dalam penelitian dapat membantu bank mengarahkan upaya perbaikan mereka dengan lebih terfokus.
2. Dengan memahami pengaruh citra perusahaan, bank dapat merancang strategi untuk memperkuat citra positif mereka di mata anggota. Ini bisa mencakup upaya branding, komunikasi efektif, dan peningkatan citra melalui layanan yang konsisten.
3. Orientasi pelanggan yang kuat dapat menjadi poin diferensiasi yang signifikan. Dengan mengevaluasi dan memahami bagaimana orientasi pelanggan berdampak pada kepuasan anggota, koperasi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
4. Pemahaman tentang faktor-faktor yang membangun kepercayaan anggota dapat membantu koperasi membangun hubungan yang lebih kokoh dan berkelanjutan dengan anggota. Ini menciptakan landasan yang solid untuk retensi pelanggan dan meningkatkan loyalitas.