

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga keuangan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara. Secara umum lembaga keuangan sangat diperlukan dalam perekonomian modern. Fungsinya sebagai kelompok mediator antar kelompok masyarakat yang kelebihan dan yang memerlukan dana. Kehadiran lembaga keuangan inilah yang memfasilitasi arus peredaran uang. Pada saat ini perkembangan perekonomian nasional yang dihadapi dunia usaha. Termasuk didalamnya koperasi dan usaha kecil menengah saat ini sangat cepat dan dinamis. Koperasi merupakan organisasi otonom, dari orang-orang yang berhimpun secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya secara bersama-sama melalui kegiatan usaha yang dimiliki dan dikendalikan secara demokratis ( Hendar, 2010:2).

Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi berusaha mengembangkan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan mereka. Pelayanan usaha koperasi merupakan konsekuensi dari watak sosial yang dimiliki koperasi. Artinya, kegiatan usaha koperasi lebih mengutamakan pemberian layanan demi kesejahteraan bersama para anggotanya dari pada pencarian keuntungan. Pelayanan usaha yang diberikan koperasi melalui unit-unit yang dikelolanya terutama yang menjadi kebutuhan anggota koperasi.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang prima (Juni Donni, 2017:70). Di dalam koperasi pelayanan koperasi harus dapat memberikan manfaat yang besar, karena melalui pelayanan yang baik koperasi akan memberikan manfaat. Sehingga para anggota koperasi akan tertarik untuk meminjam di koperasi. Hal tersebut dirasakan oleh anggota koperasi dalam memberikan manfaat. Lebih dari itu hendaknya koperasi juga terus berupaya agar pelanggan (anggota) dapat menjadi pelanggan yang loyal.

Loyalitas anggota akan tercipta jika koperasi dapat memberikan kepuasan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan anggota. Kualitas pelayanan yang dikelola baik dan tepat akan memberikan sumbangan yang

positif sehingga dapat terbentuk kerjasama yang saling menguntungkan dalam jangka waktu yang panjang. Besarnya ketergantungan antara anggota dengan badan usaha koperasi atau sebaliknya akan menentukan baik buruknya perkembangan organisasi maupun usaha koperasi.

Dewasa ini koperasi bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Persaingan tersebut bisa dilihat dari kemudahan dalam pelayanan kepada pelanggan. Untuk memperoleh pelanggan atau untuk menambah loyalitas pelanggan yang sudah ada perlu pelayanan yang baik. Bertambahnya persaingan dari lembaga keuangan lain yang secara bebas memasuki bidang usaha, bisa berpengaruh pada usaha yang sudah ditangani oleh koperasi. Pelayanan yang kurang baik, dapat menurunkan loyalitas anggota koperasi khususnya loyalitasnya dalam menjadi anggota dan memanfaatkan usaha koperasi.

Dalam penelitian ini penulis memilih Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang. Karena jika dilihat 3 tahun terakhir terjadi penurunan jumlah anggota Koperasi Kredit Karya Jasa. Penurunan jumlah anggota tersebut disebabkan karena ada sebagian anggota yang memilih di dalam lembaga keuangan lain. Pelayanan yang dilakukan Koperasi Kredit Karya Jasa sudah cukup baik. Kualitas pelayanan yang dilakukan koperasi ternyata belum mampu membuat anggota menjadi lebih loyal terhadap koperasi. Pelayanan inilah yang sangat dibutuhkan oleh anggota koperasi khususnya Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang. Koperasi tersebut beralamat di Jalan Jendral Sudirman no.154 Palembang. Berikut ini penulis sajikan jumlah anggota Koperasi Kredit Karya Jasa 3 tahun terakhir serta jumlah anggota yang keluar dari koperasi tersebut.

**Tabel 1.1 Jumlah anggota Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang**

No	Tahun	Anggota		Anggota yang berhenti		Jumlah anggota yang berhenti	Jumlah anggota
		Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan		
1	2017	1290	2149	68	105	173	3439
2	2018	1359	2284	99	124	223	3643
3	2019	1518	2483	56	100	156	4001

Sumber : Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

Tiga tahun terakhir Koperasi Kredit Karya Jasa mengalami peningkatan jumlah anggota, tetapi disertai dengan jumlah anggota yang banyak keluar. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel di atas pada 3 tahun terakhir anggota yang keluar. Pada tahun 2017 anggota yang keluar cukup banyak yaitu sebesar 173 anggota. Pada tahun 2018 anggota yang keluar mengalami peningkatan yaitu sebesar 223 anggota. Sedangkan pada tahun 2018 inilah anggota Koperasi Kredit Karya Jasa sangat banyak yang keluar. Akan tetapi pada tahun 2019 anggota yang keluar mengalami penurunan yaitu sebesar 156 anggota, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang koperasi ini, yaitu tentang seberapa besar loyalitas anggota Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

Loyalitas anggota koperasi ini dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya anggota yang keluar. Di samping itu masih adanya anggota yang kurang memiliki kesadaran dan rasa memiliki terhadap koperasi sehingga timbul rasa kurang tanggung jawab dan semangat untuk memajukan koperasi. Dalam upaya meningkatkan loyalitas anggota Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang diperlukan upaya-upaya melalui pelayanan yang baik dan prima. Berdasarkan data di atas maka penulis mengangkat judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Anggota Koperasi Karya Jasa Palembang.**

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan beberapa masalah, sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

### **1.2 Batasan Masalah**

Untuk mempermudah penulisan skripsi agar lebih terarah dan dapat berjalan dengan baik maka perlu dibuat batasan masalah sehingga penulisan menjadi lebih terarah dan tidak meluas. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Penulis hanya akan membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas anggota pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.
3. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa bersarkah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.
2. Untuk mengentahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penilitian ini adalah:

#### **1. Bagi Penulis**

Membuka wacana baru dan mampu menerapkan ilmu yang diterima selama ini serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang perilaku konsumen, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dalam menentukan kebijaksanaan di masa yang akan datang. Selain itu juga memberikan informasi bagi Koperasi Kredit Karya Jasa Palembang.

#### **3. Bagi Pembaca**

Sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dan juga dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca dalam mengetahui ilmu di bidang prilaku konsumen yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.