

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan non bank yaitu lembaga yang melakukan kegiatan keuangan secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkannya kepada masyarakat guna membiayai investasi perusahaan, salah satunya adalah koperasi. Pengertian koperasi sendiri adalah sebuah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan bersama. Koperasi merupakan lembaga yang berbadan hukum yang siap melakukan dan membantu anggotanya dalam menjalankan ekonomi dengan melakukan simpan pinjam. Peranan koperasi di masyarakat baik di lingkungan perkotaan maupun di pedesaan turut membantu dalam peningkatan pertumbuhan perekonomian rakyat.

Dalam membantu menumbuhkan perekonomian, koperasi mampu berkontribusi baik. Koperasi mampu menggerakkan ekonomi rakyat di berbagai daerah. Pemerintah pusat dan daerah berupaya meminimalisir angka pengangguran dan mengurangi angka kemiskinan, melalui pemulihan perekonomian rakyat yaitu koperasi. Manfaat koperasi semakin meningkat dalam menaikkan output maupun pendapatan rakyat serta membantu menciptakan nilai tambah bagi perekonomian dan pengembangan daerah. Indikator kunci dalam pengembangan koperasi meliputi : keanggotaan, organisasi, volume bisnis, modal, lowongan pekerjaan, kepemilikan, keuangan dan jasa (Pariaman Sinaga, 2008). Koperasi memiliki cita cita yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota Pada saat yang sama kegiatan ini berkaitan dengan pemberian layanan anggota. Kepuasan anggota koperasi akan menjadi nilai tambah pada organisasi koperasi dalam peningkatan pendapatan dan peningkatan keanggotaan. Hal ini sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan kepada para anggota koperasi.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Rismi Somad dan Donni Juni Priansa (2014) kepuasan pelanggan adalah tingkatan penilaian kinerja (*percieved*

performance) suatu output yang sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kinerja output lebih kecil dibandingkan dengan yang diharapkan anggota koperasi, maka kepuasan anggota koperasi tidak tercapai. Sebaliknya apabila hasil kerja sudah sama dengan yang diharapkan atau malah lebih besar dari yang diharapkan, maka anggota akan merasa puas. Memberikan kualitas layanan yang baik, sebenarnya bukanlah hal yang susah untuk dikerjakan, Hanya saja jika hal ini kurang diperhatikan dengan baik, dapat membuat masalah yang bisa menjadi besar bagi organisasi.. Untuk dapat berkompetisi, survive dan semakin besar, koperasi harus mampu menyediakan kualitas layanan terbaik, untuk menjamin kepuasan anggota. Koperasi sendiri merupakan kegiatan lembaga keuangan bukan bank yang berlandaskan rasa saling percaya antar anggota. Oleh sebab itu, kualitas layanan merupakan aspek yang perlu dijaga karena menjamin kepuasan anggota dan menjaga keberlangsungan koperasi itu sendiri..

Koperasi tidak boleh menganggap enteng kualitas layanan. Kualitas layanan mempunyai relasi yang erat dengan kepuasan anggota. Kualitas layanan yang baik dapat memberikan motivasi kepada anggota untuk membangun relasi yang kuat dengan koperasi. Untuk waktu yang lama relasi ini akan membuat koperasi lebih memahami dengan baik harapan para anggota . Dengan demikian koperasi dapat meningkatkan kepuasan anggota dengan mengoptimalkan pelayanan .

Di dalam kegiatan koperasi, anggota merupakan aset yang tak ternilai. Rasa puas anggota dapat dirasakan dari loyalitas anggota itu, karena semakin baik layanan yang diberikan, semakin kuat pula relasi antara anggota dan Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri yaitu rasa puas anggota dan rasa saling percaya antar anggota.

Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 merupakan koperasi kredit yang ada di Kota Bandar Lampung. Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 menawarkan kualitas pelayanan yang baik bagi para anggotanya. Namun pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung dalam melakukan pelayanan masih belum maksimal, sehingga membuat sebagian anggota dari Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung kurang nyaman.

Memperhatikan latar belakang di atas , maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dijadikan subyek penelitian oleh penulis dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung?

C. Batasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini hanya dibatasi pada masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi koperasi

Dapat memberikan informasi tentang evaluasi pelayanan terhadap kepuasan anggota dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan dalam membenahi kualitas jasa yang ditawarkan.

.

2. Bagi keilmuan

Dapat menambah hasil penelitian yang menyangkut manajemen sumber daya manusia..