

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggotanya. Kepuasan anggota dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah pelayanan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas dan kemampuan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan. Dengan pelayanan yang berkualitas anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang didapat sehingga akan berpengaruh kepada besar kecilnya permintaan anggota terhadap jasa yang dihasilkan. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000).

Memberikan layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berasal dari layanan yang terorganisir. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan anggota untuk melakukan penggunaan ulang jasa perusahaan. Kepuasan anggota dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan

sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh anngotanya untuk mencapai loyalitas dari para nasabah (Sudirman, 2011).

Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perusahaan yang bergerak dalam produk dan jasa. Selain menawarkan berbagai macam produk, perusahaan di sisi teknologi informasi, pelayanan fisik, dan pelayanan non fisik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ariyani dalam Dewi, 2014). Pada situasi persaingan perusahaan yang bergerak dalam produk dan jasa , pihak koperasi membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon anggota dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Bedi, 2010).

Koperasi Kredit (*Credit Union*) Budi Murni Aek Kanopan berdiri sejak tahun 1975 masih dalam lingkungan Gereja Katolik Paroki (samping gereja) Aek Kanopan. Dengan jumlah anggota pertama kali sebanyak 25 orang. Sejalan dengan perkembangan koperasi ini kemudian menjadi koperasi yang profesional maksudnya anggotanya bukan saja umat dari Gereja Katolik Paroki Aek Kanopan tetapi sudah semua masyarakat dapat masuk menjadi anggota koperasi ini. Untuk membantu dan memudahkan pelayanan kepada para anggota, maka koperasi membuka cabang-cabang pembantu agar setiap anggota dimudahkan untuk bertransaksi. Jumlah anggota pada koperasi kredit (*Credit Union*) Budi Murni Aek Kanopan 6 (enam) Tahun Terakhir adalah 5011 orang (2010), 5768 orang (2011), 6545 orang (2012), 7059 orang (2013), 7846 orang (2014), dan 8893 orang (2015) (Buku Anggota Koperasi Kredit (*Credit Union*) Budi Murni Aek Kanopan).

Koperasi Kredit (*Credit Union*) Budi Murni Aek Kanopan merupakan salah satu Koperasi yang bergerak dalam bidang perkreditan rakyat yang memberikan kepada anggota berupa simpanan (tabungan), pembagian deviden kepada setiap anggota, pinjaman, DAPERMA (Dana Perlindungan Bersama), dan DAKESMA (Dana Kesehatan Bersama). Ini semua bertujuan untuk membantu pemerintah dalam program mensejahterakan rakyatnya.

Koperasi Kredit (*Credit Union*) Budi Murni Aek Kanopan dalam persaingan yang cukup ketat di bidang perkreditan dapat mampu bertahan. Ini dapat dilihat dari bertambahnya jumlah anggota serta dibukanya beberapa cabang baru yang dapat memudahkan para anggota untuk melakukan transaksi di Koperasi tersebut. Hal ini tidak terlepas dari strategi yang dijalankan koperasi dan loyalitas anggota.

Loyalitas anggota merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. anggota yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perusahaan, tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain, dan ketika terdapat hal-hal yang tidak mereka sukai akan memberitahukan kepada penyedia jasa dan tidak memberitahukannya kepada orang lain.

Koperasi berusaha mewujudkan kepuasan anggota, sebab jika kepuasan tidak dicapai maka anggota akan meninggalkan Koperasi tersebut. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian. Membangun kepuasan anggota merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan anggota koperasi merupakan perbedaan antara harapan

anggota dan jasa yang kenyatanya diterima. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pelayanan yang diterima anggota koperasi sangat menentukan apakah anggota tersebut tetap bertahan atau tidak. Kemudahan yang akan didapat oleh para anggota dapat menjadi sebuah nilai tambah bagi koperasi tersebut untuk mendapatkan jumlah anggota yang lebih banyak lagi. Sehingga, dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada koperasi tersebut. Ini merupakan salah satu modal dasar bagi suatu perusahaan untuk dapat bertahan di era globalisasi sekarang ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian pada Koperasi Kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara”**.

B. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam meneliti ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara .

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai sarana informasi bagi perusahaan agar lebih memperhatikan mutu pelayanan yang telah diberikan kepada setiap anggota.
2. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat luas (pembaca) dalam memperoleh kepuasan dari pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
3. Sebagai sarana dalam mengaplikasikan pengetahuan teori yang telah diberikan dibangku perkuliahan dengan realisasi yang sebenarnya dilapangan.