

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dunia keuangan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis keuangan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap lembaga keuangan dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Koperasi surya sekawan martapura sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkan kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan anggotanya.

Koperasi surya sekawan martapura harus mengawasi kepuasan anggotanya agar terjalin hubungan yang memuaskan, koperasi surya sekawan martapura harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik apabila tidak dilakukan, maka anggota akan berpaling ke koperasi lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar koperasi surya sekawan martapura dapat memenangkan persaingan dan tetap bertahan, koperasi surya sekawan martapura harus berwawasan anggotanya, sehingga koperasi surya sekawan martapura yang unggul dalam persaingan adalah koperasi yang disamping cermat merekayasa jasa, juga cermat dalam merekayasa pasar. Dalam hal ini diperlukan kerjasama dari seluruh departemen dan karyawan di koperasi surya sekawan martapura tersebut untuk bersama-sama merancang dan melaksanakan suatu sistem penyampaian nilai anggota yang lebih.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu koperasi, akan menciptakan kepuasan bagi anggotanya. Setelah anggotanya merasa puas dengan jasa yang diterimanya, anggotanya akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila anggota merasa benar-benar puas, mereka akan berinteraksi ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk melakukan interaksi di tempat yang sama. Oleh karena itu koperasi surya sekawan martapura harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan anggotanya secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangi persaingan.

Kualitas pelayanan dapat berpengaruh kepada kepuasan anggotanya dan kemudian berdampak terhadap kepercayaan. Kepuasan anggota merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan dengan apa yang diterima anggotanya. (rangkuti, 2004) apabila yang diterima oleh anggota melebihi harapan maka anggota dapat merasakan kepuasan, sebaliknya apabila harapan lebih tinggi dari yang didapatkan, maka anggota tersebut belum terpuaskan. Dalam hal ini koperasi surya sekawan martapura harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga anggota tidak beralih kepada koperasi yang lain.

Saat ini salah satu permasalahan yang dihadapi koperasi surya sekawan martapura adanya penurunan kepuasan anggotanya. Hal ini juga menunjukkan jika terjadi penurunan kepuasan anggota di koperasi surya sekawan martapura, menurut wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa terjadi penurunan kepuasan anggota tersebut. Seharusnya kepuasan anggota merupakan aspek terpenting dalam

meningkatkan kondisi tersebut, penurunan kepuasan anggota lebih disebabkan karena adanya penurunan kualitas pelayanan.

Menurut teori kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggota dalam menggunakan jasa agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan anggota, maka dari itu kualitas pelayanan sangat berpengaruh erat terhadap kepuasan anggota yang dilihat dari aspek tersebut, dan aspek itu terbagi menjadi lima dimensi. Dimensi-dimensi tersebut yang dimaksud bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah :” (1). *Tangibles*, (2). *Responsevenes*, (3). *Reabilitas*, (4). *Assurance*, (5). *Emphaty*”. (Lukman, 2000a) antara lain:

- a. *Tangible*(bukti fisik) bentuk tampilan, misalnya dari penampilan karyawan, kebersihan ruangan seperti ruang tamu, peralatan kantor.
- b. *Responsevenes* (daya tanggap) : kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan bisa menyelesaikan permasalahan anggota dengan tepat dan cepat.
- c. *Reliability* (kehandalan) : memberikan kemampuan pelayanan secara konsisten dari segi penampilan maupun kehandalan dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, dapat dikatakan kemampuan pelayanan yang diberikan.

d. *Assurance* (jaminan) : kemampuan karyawan dalam meyakinkan kepada anggota ketika dalam bertransaksi serta menciptakan rasa aman dan percaya kepada anggota.

e. *Emphaty* (perhatian) : karyawan bisa menampilkan sikap perhatian kepada anggota dan bisa memahami anggota. (Rambat Lupiyoadi, 2001)

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan oleh peneliti berkaitan teori-teori yang ada maka penelitian ini menarik untuk diteliti, hal ini sebagai bentuk peneliti dalam mengungkapkan permasalahan penurunan kepuasan dan kualitas pelayanan.(abdul kadir audah, 2022) Sehingga peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Surya Sekawan Martapura.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti penulis adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsevenes, assurance, emphaty*) secara *simultan* terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsevenes, assurance, emphaty*) secara *parsial* terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura ?

### **C. Tujuan penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas (*tangible, reliability, responsevenenes, assurance, emphaty*) secara *simultan* terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura ?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsevenenes, assurance, emphaty*) secara *parsial* terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura ?

### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **1. Secara teoritis**

- a. Sebagai bahan data yang logis untuk memperluas ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kepada pembaca.
- b. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai kemajuan dalam pemikiran kedepan.
- c. Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya dan memperdalam tentang penelitian yang sama dengan sudut pandang yang berbeda.

## **2. Secara praktis**

- a. Memberikan manfaat dan menjadikan bahan evaluasi kepada mahasiswa sarjana ekonomi.
- b. Sebagai bahan pertimbangan lembaga keuangan dalam meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang lebih baik.
- c. Sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa sarjana ekonomi.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka perlu adanya batasan istilah dan penegasan judul penelitian, sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggota dalam menggunakan jasa agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan. Kualitas pelayanan dibagi dalam dimensi. Dimensi-dimensi tersebut yang dimaksud bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah : “(1). *Tangible*, (2). *Responsevenes*, (3). *Reliability*, (4). *Assurance*, (5). *Emphaty* “. (Lukman, 2000 : 4) maka untuk lebih jelasnya hal ini akan lebih di jelaskan, sebagai berikut:

- a. *Tangible* (bukti fisik) : bentuk tampilan, misalnya dari penampilan karyawan, kebersihan ruangan seperti ruang tamu, peralatan kantor.
  - b. *Responsevenes* (daya tanggap) : kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan bisa menyelesaikan permasalahan anggota dengan tepat dan cepat.
  - c. *Reliability* (kehandalan) : memberikan kemampuan pelayanan secara konsisten dari segi penampilan maupun kehandalan dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, dapat dikatakan kemampuan pelayanan yang diberikan.
  - d. *Assurance* (jaminan) : kemampuan karyawan dalam meyakinkan kepada anggota ketika dalam bertransaksi serta menciptakan rasa aman dan percaya kepada anggota.
  - e. *Emphaty* (perhatian) : karyawan bisa menampilkan sikap perhatian kepada anggota dan bisa memahami anggota.
1. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan, (J Supranto, 2001 : 233) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 2004 : 42) jadi tingkat kepuasan anggota merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka anggota akan kecewa, tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, anggota akan puas.

2. Koperasi Surya Sekawan Martapura adalah lembaga keuangan berbasis syariah di martapura yang beralamat di Jl.Pasar Niaga Blok D No. 7 Telp. (0511)-4721-628, martapura, kabupaten banjar, Kalimantan selatan.

#### **F. Kajian Pustaka**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang peneliti angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan pemelitan ini dengan penelitian yang telah ada. Penelitian yang di maksud yaitu:

1. Arum Sri Wahyuni Ningsih, 2019 yang berjudul “Komitmen, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Adanya komitmen nasabah tentang pemahaman Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan maka akan melekat pada kepercayaan nasabah untuk loyal atau setia pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan, selanjutnya dapat berdampak pada suatu kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Jika komitmen, kepercayaan dan kepuasan nasabah baik maka akan berdampak baik pula tanggapan nasabah tentang Loyalitas Nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

2. Muhammad Arief, 2017 UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang

rumit, akan tetapi jika hal ini tidak diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang rawan karena bersifat sensitive. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari lima dimensi yaitu : kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik, sebagai variabel dependent terhadap persepsi nasabah (Y). Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dengan lima dimensi, adapun perbedaannya terdapat pada tempat penelitian dan variabel (Y) penelitian ini menggunakan variabel persepsi nasabah sedangkan penulis menggunakan variabel kepuasan anggota.

3. Desy Rahmayanti, 2017 UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari empat dimensi yaitu: tingkah laku, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik, sebagai variable dependen terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Penelitian ini bersifat kuantitatif, populasi penelitian ini berjumlah 600 orang (seluruh nasabah bank kalsel syariah kedai martapura) pengambilan sampel dengan teknik *random sampling*. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan rumus solvin, jumlah responden sebanyak 86 orang. Persamaan penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama menggunakan pengaruh kualitas pelayanan. Adapun perbedaannya terletak pada jumlah variable, penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu : tingkah laku, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik. Sedangkan penulis menggunakan lima variable yaitu : kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik.

## G. Kerangka Pemikiran

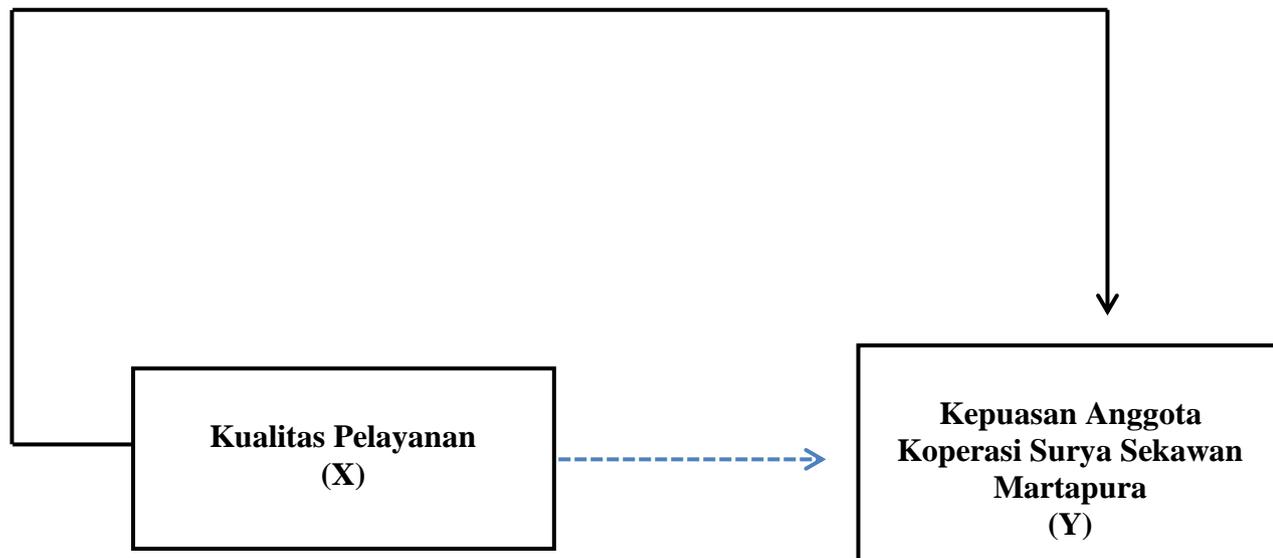
Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan. Dalam kerangka pemikiran penulis menggambarkan hubungan antara dua variabel X dengan variabel Y, yaitu hubungan variabel kualitas pelayanan (*realibility, renponsevenes, assurance, emphaty, tangible*) terhadap kepuasan anggota.

Di mensi-dimensi tersebut yang dimaksud bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu bentuk tampilan, misalnya dari penampilan karyawan, kebersihan ruangan seperti ruang tamu, peralatan kantor.
- b. *Responsevenes* (daya tanggap) : kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan bisa menyelesaikan permasalahan anggota dengan tepat dan cepat.
- c. *Reliability* (kehandalan) : memberikan kemampuan pelayanan secara konsisten dari segi penampilan maupun kehandalan dalam memberikan

- d. *Assurance* (jaminan) : kemampuan karyawan dalam meyakinkan kepada anggota ketika dalam bertransaksi serta menciptakan rasa aman dan percaya kepada anggota.
- e. *Emphaty* (perhatian) : karyawan bisa menampilkan sikap perhatian kepada anggota dan bisa memahami anggota.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura dalam menggunakan jasa di koperasi surya sekawan martapura tersebut. Dalam penelitian ini akan diketahui faktor kualitas pelayanan koperasi surya sekawan martapura.



### Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran

Ket :

-----> : garis yang berpengaruh secara simultan (uji f) kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

————> : garis yang berpengaruh secara parsial (uji t) kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Sumber :

1. (Perasuraman, 2018)
2. (Muhammad Ichsan Sahid, 2012)

### H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data-data yang terkumpul. (Suharsimi Arikunto, 2010 : 110) hipotesis akan diterima apabila fakta-fakta membenarkan dan akan ditolak jika ternyata salah. Oleh karena itu penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, sebagai berikut:

Ho : tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (*reability, renponsevenes, assurance, emphaty, tangible*) secara simultan terhadap kepuasan anggota.

Ha : ada pengaruh kualitas pelayanan (*reability, renponsevenes, assurance, emphaty, tangible*) secara simultan terhadap kepuasan anggota.

Ho : tidak ada pengaruh Reliability secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

H $\alpha$  : ada pengaruh Reliability secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

Ho : tidak ada pengaruh Responsevenes secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

H $\alpha$  : ada pengaruh Responsevenes secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

Ho : tidak ada pengaruh Assurance secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

H $\alpha$  : ada pengaruh Assurance secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

Ho : tidak ada pengaruh Emphaty secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

H $\alpha$  : ada pengaruh Emphaty secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

Ho : tidak ada pengaruh Tangible secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

H $\alpha$  : ada pengaruh Tangible secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I berupa pendahuluan yang terdiri latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menguraikan tentang kepuasan anggota dan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari literatur yang berkaitan dengan masalah diteliti.

Bab III merupakan metode penelitian terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan variabel penelitian dan tehnik analisis data. hal ini dibuat agar penelitian ini sistematis dengan prosedur penelitian.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian yang menguraikan dengan jelas data hasil penelitian di lapangan, yaitu terdiri dari: identitas responden yang memuat tentang data dari responden yang menjadi sumber data dan berupa uraian tentang permasalahan yang diteliti sesuai dengan kondisi objektif di lokasi penelitian dalam bentuk wawancara.

Bab V merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan ringkas terhadap pembahasan dan analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.