

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah

Pada pasal 33 ayat (1) UUD 1945 menegaskan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.”. Pernyataan tersebut sesuai dengan pengertian koperasi yang tertuang dalam UU No 25 tahun 1992 pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “koperasi adalah sebuah badan usaha yang beranggotakan sekumpulan orang yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi kerakyatan yang berasas kekeluargaan”. Koperasi memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan perekonomian di Indonesia, terlebih saat Indonesia mengalami krisis ekonomi. Koperasi adalah lembaga yang menyelamatkan Indonesia dari krisis tersebut. Hal ini tidak terlepas dari banyaknya koperasi yang ada di Indonesia.

Koperasi di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dalam website Badan Pusat Statistik (<https://www.bps.go.id/indicator/13/760/1/jumlah-koperasi-aktif-menurut-provinsi.html>) menyebutkan bahwa jumlah koperasi di Indonesia pada tahun 2019 terdapat 123.048 koperasi, tahun 2020 sebanyak 127.124 koperasi, dan tahun 2021 sebanyak 127.846 koperasi. Dalam UUD nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian jenis koperasi dibedakan menjadi lima yaitu: 1) Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang bergerak dibidang

simpanan dan pinjaman sebagai salah satu usaha yang melayani anggotanya, 2) Koperasi Konsumen adalah koperasi yang beranggotakan para konsumen dengan menjalankan kegiatan jual beli menjual barang konsumsi, 3) Koperasi Produsen adalah koperasi yang beranggotakan para pengusaha kecil dengan menjalankan kegiatan pengadaan bahan baku dan penolong untuk anggotanya, 4) Koperasi Pemasaran adalah koperasi yang menjalankan kegiatan penjualan produk/jasa koperasi atau anggotanya, 5) Koperasi Jasa adalah koperasi yang bergerak dibidang usaha jasa lainnya dan koperasi yang menyelenggarakan kegiatan usaha pelayanan jasa non simpan pinjam yang diperlukan oleh anggota dan non anggota.

Di Jawa Timur sendiri ada beberapa jenis koperasi yang berdiri, diantaranya Koperasi Unit Desa, Koperasi Industri Kecil dan Kerajinan Rakyat, Koperasi Simpan Pinjam, dan Koperasi Lainnya. Dari data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (<https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/10/1754/banyaknya-desa-kelurahan-menurut-keberadaan-koperasi-2018-.html>), dapat diketahui bahwa Kota Malang menduduki posisi pertama dengan jumlah 285 koperasi simpan pijam. Koperasi simpan pinjam adalah lembaga keuangan bukan bank yang kegiatan usahanya menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada para anggotanya.

Dari banyaknya koperasi yang beroperasi di satu kota yang sama maka mengharuskan agar mampu bertahan di tengah banyaknya persaingan. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan loyalitas konsumen. Sembiring dkk dalam Putra (2018 : 1) menyatakan

bahwa loyalitas bisa terbentuk dari dasar saat konsumen sudah mengalami kepuasan. Koperasi yang ingin mempertahankan loyalitas anggotanya harus mampu menjaga kepuasan anggotanya.

Kotler dan Amstrong (2004) dalam Halim, dkk (2021 : 83) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan pandangan konsumen terhadap hasil suatu produk dengan harapannya. Qin dan Prybutok dalam Putra (2018 : 1) menyatakan dalam jurnalnya bahwa kepuasan pelanggan bisa membuat konsumen untuk menjadi loyal.

Salah satu cara agar anggota merasa puas adalah dengan memberikan layanan dengan kualitas yang maksimal, hal ini diperkuat oleh tanggapan Tjiptono (2014 : 359) yang menyatakan bahwa perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi memberikan tingkat layanan pelanggan yang tinggi juga. Tjiptono dalam Setiawan dkk (2021:515) memaparkan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik dan sesuai tingkat pelayanan yang diberikan dengan keinginan konsumen. Zeitham dalam Nurdin (2019 : 57 – 59), menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa yaitu, reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*).

Untuk memiliki kualitas layanan yang baik, maka perusahaan harus mampu memberikan layanan yang dapat diterima dan dirasakan konsumen sehingga konsumen dapat merasakan apakah layanan yang diterima oleh

konsumen sudah sesuai dengan keinginan konsumen atau bahkan melebihi keinginan konsumen. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, tentu saja konsumen akan semakin merasa puas. Kualitas layanan memang bukanlah hal yang rumit, tetapi jika hal ini tidak diperhatikan dengan baik maka dapat memicu hal-hal yang rentan karena sifatnya yang sangat sensitif.

Koperasi Kredit Kosayu adalah salah satu koperasi yang cukup terkenal di Kota Malang karena memiliki jumlah anggota sebanyak 8.368. Koperasi ini bergerak di bidang simpan pinjam. Koperasi kredit kosayu memiliki 3 kantor (1 pusat dan 2 cabang). Kantor pusat Koperas Kredit Kosayu berada di Jl. Candi Kalasan No.1 dan 3 Malang. Sesuai dengan visinya, Koperas Kredit Kosayu adalah Koperasi yang maju sesuai dengan tuntutan dan perkembangan zaman, tanpa meninggalkan jati diri Koperasi, yaitu : Independen, Swadaya dan Solidaritas.

Seperti yang dipaparkan diatas bahwa jumlah anggota Koperasi Kredit Kosayu mencapai 8 ribu anggota, dengan data tiga tahun terakhir sebagai berikut : 2019 dengan total 6.847 anggota, 2020 dengan total 7.495 anggota, dan 2021 dengan total 8.249 anggota. Dengan adanya peningkatan jumlah anggota dari tahun ke tahun, maka peneliti ingin mengetahui seberapa baik tingkat layanan yang diberikan di Koperasi Kredit Kosayu Malang dan apakah anggota merasa puas dengan layanan yang ada di Koperasi Kredit Kosayu Malang sehingga dapat memiliki jumlah anggota yang cukup banyak dengan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh

Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Di Koperasi Kredit Kosayu Malang”.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Kosayu Malang ?
2. Bagaimana signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota Koperasi Kredit Kosayu Malang ?
3. Bagaimana signifikansi pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di Koperasi Kredit Kosayu Malang ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota di Koperasi Kredit Kosayu Malang?

**C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah yaitu :

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Kosayu Malang
- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota Koperasi Kredit Kosayu Malang
- c. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di Koperasi Kredit Kosayu Malang

- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota di Koperasi Kredit Kosayu Malang

## 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Bagi perusahaan

1. Dapat digunakan sebagai informasi tambahan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Koperasi Kredit Kosayu Malang
2. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan bagi Koperasi Kredit Kosayu Malang

### b. Bagi peneliti

Memperluas wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

### c. Bagi Universitas

1. Dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dalam kegiatan perkuliahan.



