

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Secara umum Koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang suka rela mempersatukan diri untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka, melalui pembentukan sebuah perusahaan yang di kelola secara demokratis. Dapat diketahui bahwa dalam Koperasi setidaknya ada dua unsur yang saling berkaitan satu sama lain. Unsur pertama adalah unsur ekonomi, sedangkan unsur kedua adalah unsur sosial (Baswir, 2000)

Menurut UU No.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, pasal 4 disebutkan bahwa kperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota kepada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju,adil dan makmur berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945. Koperasi juga merupakan fungsi demokrasi dan sosial, karena pengguna jasadelalu melakukan kerjasama, kegotongroyonyan, berdasarkan persamaan hak, kewajiban, dan drajat. Koperasi adalah milik pengguna jasa karena itu diatur serta diurus sesuai dengan keinginan dan kepentingan para pengguna jasanya. Kewajiban-kewajiban koperasi harus tunduk kepada keputusan Rapat Pengguna jasa sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam Koperasi (Anoraga, Panji dan Nanik Widiyanti, 2003).

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang berada ditengah masyarakat selain swasta dan BUMN, dimana terdapat kompetisi dalam memperoleh pengguna jasa dan mempertahankan kesetiaan pengguna jasa dan mempertahankan kesetiaan pengguna jasa, sehingga dibutuhkan pelayanan yang merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, baik dalam hal cara, teknik, metode, yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan (Anoraga, Panji dan Nanik Widiyanti, 2003 ).

Kepuasan Pengguna Jasa merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas, banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan terciptanya tingkat kepuasan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pengguna jasa koperasi tapi juga dapat meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, 1992). Menurut para akademisi, Kepuasan pengguna jasa merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010:17)

Kualitas Pelayanan mendorong pengguna jasa untuk komitmen kepada perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pengguna jasa dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang baik akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pengguna jasa, dan berdampak pada calon pengguna jasa yang akan menjatuhkan pilihan kepada perusahaan pesaing. Kualitas layanan

mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna jasa ( Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010:17).

Kepercayaan merupakan hal yang paling utama saat kita membangun sebuah bisnis. Dalam suatu transaksi bisnis antara kedua belah pihak atau lebih akan terjadi apabila masing- masing dari mereka saling mempercayai. Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikannya, jadi dapat dinyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan pada sesuatu keyakinan pada suatu pihak tertentu kepada yang lainnya dalam melakukan suatu transaksi yang dimana pihak yang diyakininya akan memenuhi apa yang dijanjikannya dan sesuai dengan yang diharapkan (Nina Yulianti, 2011).

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya (Soemirat dan Ardianto, 2003).

Lokasi (distribusi) untuk Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja banyak pertimbangan yang dilakukan, salah satunya menentukan lokasi yang strategis dan nyaman sehingga para pengguna jasa akan memilih koperasi ini sebagai tempat tujuan untuk kepentingan simpan pinjam dan pemberian kredit, kemudian faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna jasa

dalam menentukan koperasi sebagai pilihannya.

Berdasarkan latar belakang maka penulis mengambil judul  
**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM  
BHINARAHARJA CABANG KARANGANYAR”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis menyimpulkan ada beberapa permasalahan yang akan diteliti :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar?
3. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar?
4. Apakah Produk Kredit berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar?
5. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Kredit dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa saat melakukan transaksi di Koperasi Simpan Pinjam Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja perlu

mendapat perhatian. Adapun ujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar.
2. Untuk mengetahui Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar.
3. Untuk mengetahui Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar?
4. Untuk mengetahui Produk Kredit berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar.
5. Untuk mengetahui Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar.

#### **D. Manfaat Peniltian**

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pembaca, pengguna, manajemen dan pengambil keputusan.

1. Manfaat teoritis
  - a. Mampu memberikan sumbangan dalam memperluas khasanah ilmiah danilmu manajemen pemasaran khususnyaa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

- b. Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya pihak yang mengadakan penelitian sejenis.
2. Manfaat praktis
- a. Membantu pihak manajemen koperasi simpan pinjam Bhina Raharja usaha dalam mengelola Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam.
  - b. Membantu manajemen Koperasi simpan pinjam Bhina Raharja dalam mengembangkan strategi pemasaran berkaitan dengan peningkatan Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam.