

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Profit merupakan sesuatu yang sangat vital bagi semua unit usaha (dagang produk maupun jasa). Dalam mendapatkan profit, perusahaan tidak akan berhasil tanpa adanya seseorang yang disebut pelanggan. Pelanggan adalah pembeli atau pengguna barang atau jasa yang dijual oleh produsen secara berulang-ulang. Sehingga loyalitas pelanggan menjadi salah satu kunci yang sangat vital bagi perusahaan dalam memaksimalkan profit tersebut.

Dalam pencapaian loyalitas pelanggan tidak akan mungkin bisa diraih tanpa adanya faktor yang mempengaruhinya. Dari beberapa penelitian terdahulu antara lain penelitian Yulisa Gardenia (2008) menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah kepuasan konsumen, variable kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan menurut penelitian Septiadi Santoso (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan juga mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan, variable kualitas layanan positif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini sependapat dengan penelitian Bunga Anne Marlyne Kombongkila (2012) yang menyatakan apabila kualitas layanan yang tinggi serta kepuasan yang tinggi pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa membangun kualitas layanan dan mengelola kepuasan konsumen merupakan dasar dari terbentuknya loyalitas konsumen, dimana dibuktikan kualitas layanan

mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga membentuk suatu respon kepada konsumen atas apa yang sudah diterima. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi pula loyalitas yang diberikan dan penciptaan respon emosi yang positif.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil obyek penelitian di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo, yang mana berdiri pada tahun 1985 yang bertempat Jalan Garuda 60 A Sedati - kab. Sidoarjo, badan hukum: 1143/PAD/KWK.13/111/97. KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo hanya memiliki satu usaha yaitu simpan pinjam. Maksudnya adalah KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo menghimpun simpanan koperasi berjangka dan tabungan koperasi dari anggota, serta koperasi lain dan memberikan pinjaman kepada anggota, dan koperasi lain. Jadi pendapatan dan penyaluran dana hanya terfokus pada pinjaman anggota, dan koperasi lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa anggota koperasi pada tanggal 10 Mei 2016, yang meliputi yaitu para guru SDN Kalanganyar, SDN desa Pepe dan SDN pulungan. Mendapatkan hasil bahwa anggota mengatakan puas dikarenakan pelayanan yang diberikan KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo sudah baik, koperasi mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai kebutuhan anggota, tidak adanya perhatian individual antar anggota, pemberian informasi yang transparan serta pemberian pinjaman yang mudah. Akan tetapi sebagian anggota mengatakan kurang baik dikarenakan banyaknya kritikan dan saran anggota yang masih belum terealisasikan oleh KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo, seperti halnya pengadaan unit usaha lain seperti unit swalayan,

perpanjangan SIM & STNK, token listrik, dll. Selain itu anggota juga berharap KPRI menurunkan suku bunga yang semula 1,7% per bulan agar menjadi lebih kecil, serta kurangnya waktu pengurus KPRI kepada anggota dikarenakan profesi ganda dimana pengurus juga bertugas atau berprofesi sebagai guru dan kepala sekolah di SDN masing-masing.

Dari beberapa pernyataan anggota tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian anggota terhadap kualitas layanan mempengaruhi kepuasan anggota. Sebagian anggota mengatakan kepuasan mereka terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo, oleh karena itu mereka menyatakan semua layanan sudah cukup memuaskan seiring dengan harapan mereka yang telah tercapai. Sedangkan sebagian anggota lain mengatakan kepuasannya belum terpenuhi, dikarenakan harapan mereka yang belum terealisasikan oleh KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo. Hal ini mempengaruhi partisipasi anggota terhadap KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo, secara tidak langsung akan berpengaruh juga kepada pendapatan KPRI dikarenakan saat ini pendapatan terfokus pada pinjaman anggota.

Namun dari laporan pertanggung jawaban dari tahun 2011-2015, peneliti menemukan bahwa loyalitas anggota dilihat dari partisipasi anggota dalam memanfaatkan jasa koperasi masih kurang maksimal, meskipun mereka mengatakan kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik dan kepuasan anggota terpenuhi. Hal ini terbukti dari data partisipasi anggota yang memanfaatkan jasa koperasi dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.1**  
**Laporan Partisipasi Anggota**  
**KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo tahun 2011-2015**

Tahun	Partisipasi Anggota	Jumlah Anggota
2011	87.1 %	202
2012	94.8 %	210
2013	80.7 %	197
2014	84.9 %	205
2015	87.7 %	195

Sumber: Buku Rapat Anggota Tahunan tahun 2015

Dari data diatas dapat diketahui bahwa masih banyak anggota yang belum berpartisipasi dalam memanfaatkan jasa koperasi, sehingga mempengaruhi pendapatan koperasi. Adapun laporan pertanggung jawaban pengurus, pendapatan jasa KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo 5 tahun terakhir mulai dari 2011-2015 rata-rata mengalami peningkatan, namun dilihat dari target pendapatan yang telah ditetapkan, pencapaian target pendapatan mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun bahkan mengalami penurunan di akhir tahun 2015.

**Tabel 1.2**  
**Pencapaian Target Pendapatan Jasa**  
**KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo**  
**Tahun 2011-2015**

Tahun	Jumlah Pendapatan Jasa	Target Pendapatan	Prosentase
2011	125,532,400	150,000,000	83,7 %
2012	151,145,460	165,000,000	91,7 %
2013	132,435,500	170,000,000	78 %
2014	147,760,800	180,000,000	82,1 %
2015	162,286,400	200,000,000	81,2 %

Sumber: Buku Rapat Anggota Tahunan tahun 2015

Meskipun pendapatan jasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, akan tetapi belum bisa mencapai target pendapatan yang ditentukan. Hal ini menggambarkan bahwa loyalitas anggota yang dilihat dari partisipasi anggota belum maksimal dan mempengaruhi pendapatan koperasi, meskipun kualitas layanan sudah cukup baik dan kepuasan anggota telah terpenuhi. Dengan kondisi seperti ini, akibatnya jika loyalitas anggota menurun maka keuntungan koperasi ikut menurun. Dan apabila hal ini dibiarkan menurun berangsur lama maka akan mempengaruhi kelangsungan hidup koperasi, sehingga perlu perbaikan bagi koperasi untuk meningkatkan loyalitas anggota.

Kondisi inilah yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian, guna memahami dan menganalisis lebih dalam mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Kasus pada KPRI Sumber Rejeki Sedati Sidoarjo) ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo ?
2. Apakah kepuasan anggota mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo ?

3. Apakah kualitas layanan dan kepuasan anggota mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka guna penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna untuk hal-hal sebagai berikut :

1. Dari segi teoritis

Diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang teori tentang pembentukan loyalitas anggota/pelanggan bagi mahasiswa yang menjalani program studi manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan semua yang membacanya.

2. Dari segi praktis

- a. Dapat digunakan sebagai landasan berpijak bagi KPRI Sumber Rejeki Betro Sedati Sidoarjo dalam menentukan kebijakan yang tepat guna menciptakan loyalitas bagi anggotanya.

- b. Bisa dijadikan salah satu bahan perbandingan bagi peneliti yang meneliti dibidang loyalitas pelanggan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber inspirasi bagi yang membutuhkan.