BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, dengan semakin bertambahnya persaingan antar perusahaan yang satu dengan yang lainnya, baik perusahaan yang bergerak dalam produk ataupun jasa. Saat ini Indonesia dinilai sudah mengalami krisis. Hal ini mengacu pada faktor anjloknya nilai tukar rupiah terhadap dolar AS. Maka perlu adanya dilakukan pembangunan nasional oleh Indonesia. Pembangunan nasional merupakan salah satu hal yang sedang diupayakan di Indonesia, terutama pembangunan ekonomi nasional. Pembangunan nasional adalah suatu upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sekaligus merupakan proses pembangunan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki pembangunan nasional di Indonesia. Koperasi merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional (Niken Kusdayanti, 2016).

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama berdasarkan asas kekeluargaan. Karena koperasi berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan.

Koperasi di Indonesia bertujuan memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Penjabaran dari tujuan

koperasi tersebut, setiap koperasi mempunyai tujuan tersendiri yang tercantum dalamanggaran dasar masing-masing koperasi, dimana tujuan ini dirumuskan berdasarkankepentingan dan kebutuhan anggotanya dan sesuai dengan bidang usaha koperasi. Tujuan organisasi tidak akan tercapai tanpa adanya peran serta aktif dari anggota. Anggota merupakan salah satu aset yang berharga bagi organisasi koperasi, tanpa adanya anggota tidak akan berarti apa-apa jika hanya dibiarkan begitu saja. Ditangan anggotalah semua itu akan dapat berkembang, oleh karena itu tuntutan akan motivasi dan pelayanan yang baik sangatlah diperlukan (Astri Octora Sinaga, 2015).

Kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Melaui pelayanan yang baik, cepat, teliti dan akurat dapat menciptakan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas (Anton Tantowi, 2016).

Citra *(image)* adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan produknya (Kotler dalam Karyati, 2016). *Image* merupakan persepsi yang relatif konsisten dalam jangka panjang *(EnduringPerception)* (Simamora, 2003). Dalam membentuk *image* sebuah merek, berarti konsumen akan memasuki dunia persepsi.Tidak mudah membentuk *image* sebuah merek, tetapi sekali terbentuk tidak mudah pula mengubahnya. *Image* yang dibentuk sebuah perusahaan

bukanlah sekedar *image*, tetapi *image* yang jelas, berbeda dan secara relatif lebih unggul dibandingkan pesaing. Citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi berdasarkan pengetahuannya dan pengalamannya yang dipengaruhi oleh *personality*, reputasi, nilai dan identitas perusahaan, yaitu koperasi selama menjadi anggota (Karyati, 2016).

Selain citra dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar memperoleh kepuasan yang tinggi, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan dalam hal ini anggota koperasi adalah dengan memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota (Tjiptono dalam Niken Kusdayanti, 2016)..

Koperasi Pumita Busan merupakan koperasi yang beranggotakan pengurus PUMITA Busan Korea Selatan. Adanya Koperasi Pumita Busan ini sangat bermanfaat bagi para anggota dan nasabahnya karena Koperasi Pumita Busan sangat menolong dalam urusan jasa produk makanan halal dan perlengkapan shalat bagi umat islam di Korea Selatan, khususnya di Kota Busan. Usaha yang dikelola oleh Koperasi Pumita Busan hanya penjualan produk makanan halal dan perlengkapan shalat serta jasa pengiriman uang Korea-Indonesia. Pembentukan

Koperasi tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggota dan nasabahnya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa anggota Koperasi Pumita Busan, peneliti menemukan bahwa anggota Koperasi Pumita Busan mengeluhkan pelayanan koperasi yang kurang cepat dan tanggap. Pada saat peneliti mewawancara ada beberapa anggota dan nasabah yang mengeluhkan pelayanan pengurus yang belum maksimal, terutama di saat anggota ingin melakukan pengiriman uang ke Indonesia.

Menurut salah seorang Pengurus Koperasi Pumita Busan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih banyak anggota yang belum puas dengan Koperasi Pumita Busan. Anggota masih mengeluhkan pelayanan pengurus Koperasi Pumita Busan yang belum sesuai dengan harapan mereka, misal saat anggota ingin melakukan pengiriman pengurus belum bisa melayani secara cepat.

Untuk mengetahui Koperasi Pumita Busan di Korea Selatan telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggota dan nasabahnya. Oleh sebab itu, mengingat arti pentingnya citra koperasi, dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana kedua unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam bersaing. Karena meningkatnya kepuasan anggota akan memberikan dampak pada berkembangnya koperasi. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pumita Busan” di Korea Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah di atas menginformasikan beberapa masalah yang dapat diidentifikasikan sebagai berikut :

1. Belum diberikannya pengetahuan perkoperasian untuk anggota dan nasabah
2. Masih banyak anggota dan nasabah yang belum puas dengan pelayanan koperasi
3. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap koperasi
4. Fasilitas koperasi yang masih kurang memadai

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ada beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan Korea Selatan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan Korea Selatan?
3. Seberapa besar pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan Korea Selatan?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh data, informasi atau suatu gambaran mengenai pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Pumita Busan.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pumita Busan di Korea Selatan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pumita Busan di Korea Selatan.
3. Pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pumita Busan di Korea Selatan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dalam bidang Pendidikan Ekonomi terutama dalam rangka memberikan solusi untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi

1.5.2 Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang koperasi, khususnya mengenai Koperasi Pumita Busan Korea Selatan.

2) Bagi Koperasi Pumita Busan

Sebagai masukan, bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Koperasi Pumita Busan dalam membentuk citra positif, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi sehingga tercapai tujuan dari Koperasi Pumita Busan Korea Selatan.

1.6 Batasan Masalah

Penelitian ini menitikberatkan pada Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Anggota Koperasi Pumita Busan yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Dengan adanya banyak faktor ini mengingat keterbatasan peneliti akan tenaga, waktu, dan biaya, maka peniliti hanya memilih dua faktor yaitu citra koperasi dan kualitas pelayanan.