

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia mengalami peningkatan secara signifikan, menyebabkan penggunaannya semakin luas di masyarakat. Lembaga keuangan yang berdasarkan syariat Islam, seperti bank syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank, yang telah berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sektor perbankan dan lembaga keuangan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat pesat selama bertahun-tahun. Secara khusus, kemajuan dalam perbankan syariah menjadi tolak ukur utama untuk menilai keberhasilan perekonomian syariah di suatu negara (Sultoni, H. dan Mardiana, K. 2021).

Di negara Indonesia sendiri mempunyai tiga sektor ekonomi yang penting yaitu sektor pemerintah, sektor swasta, dan sektor koperasi. Ketiga sektor tersebut harus bekerjasama secara harmonis untuk mencapai kesejahteraan yang berkeadilan dan berkelanjutan. Kegiatan tersebut diharapkan dapat membuat inovasi dibidang produksi, pemasaran dan jasa, sehingga dapat meningkatkan perekonomian secara berkelanjutan (Ameli, D. 2023).

Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 1992, koperasi merupakan sebuah organisasi yang terdiri dari individu atau badan hukum yang bekerja sama untuk membentuk gerakan ekonomi yang berbasis kekeluargaan. Koperasi juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional guna mencapai masyarakat yang lebih maju.

Koperasi telah menjadi bagian dari lembaga pengganti ekonomi di Indonesia, dengan prinsip kekeluargaan yang turut berperan dalam kemajuan ekonomi dan pembangunan masyarakat dalam skala nasional. Sejak didirikan di Indonesia, sektor koperasi telah memberikan kontribusi

yang signifikan terhadap perubahan dan peningkatan terhadap perubahan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui kewirausahaan kolaboratif. Pada dasarnya kegiatan karakter koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya, hal ini dipahami oleh masyarakat Indonesia yang terlibat dalam kegiatan usaha berdasarkan sistem makro ekonomi.

Ada beberapa jenis koperasi di Indonesia, yang paling umum adalah koperasi syariah. KOPSYAH atau koperasi syariah merupakan koperasi yang anggotanya adalah PNS Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kontribusi pembangunan dengan berdasarkan kemampuan masing-masing individu pegawainya. KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon ini diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berpartisipasi aktif dan mendapatkan manfaat dari operasionalnya, sekaligus meningkatkan kesejahteraan seluruh anggotanya (Ameli, D. 2023).

KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon merupakan koperasi yang di anggotai oleh pegawai UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon termasuk dosen tetap ASN, pegawai tetap ASN, dan pegawai kontrak di lingkungan kampus. KOPSYAH Harapan Sejahtera telah mendapatkan izin resmi dari pemerintah untuk melakukan kegiatan komersial.

KOPSYAH Harapan Sejahtera telah mengalami peningkatan dalam jumlah anggota dan dana yang disimpan, Ini menunjukkan bahwa koperasi memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya. Bertambahnya anggota dan besarnya dana yang dikelola menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari anggota terhadap KOPSYAH Harapan Sejahtera. Namun, disisi lain, tantangan yang harus dihadapi KOPSYAH Harapan Sejahtera dalam mengelola dana anggota serta kepercayaan tersebut agar anggota tetap menjadi loyal. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan anggota sangat memengaruhi loyalitas anggota. Oleh karena

itu, untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, koperasi harus memanfaatkan pelayanan berkualitas tinggi (Ameli, D. 2023).

Berikut ini merupakan data jumlah anggota aktif Koperasi Syariah (KOPSYAH) Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon sampai dengan akhir tahun 2023, sebanyak 394 orang anggota dari PNS, 145 orang anggota dari honorer dan 1947 orang dari mitra penabung. Dengan detail gambar sebagai berikut :

Gambar 1.1.
Anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon



Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun 2023

Adapun rekap mutasi anggota Koperasi Syariah (KOPSYAH) Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yaitu sebagai berikut:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

Gambar 1.2.

**Anggota Mutasi KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber
Syekh Nurjati Cirebon**



Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun 2023

Menurut gambar 1.2 diatas, maka pada tahun buku 2023 jumlah anggota meningkat sebanyak 29 orang. Sementara itu, terdapat 19 orang yang keluar dari keanggotaan, 7 orang pensiun atau meninggal, dan 2 orang yang mengalami mutasi. Selain itu, jumlah mitra penabung mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya.

Oleh karena itu, KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon harus fokus pada peningkatan profesionalismenya dengan mempertahankan loyalitas anggota yang ada. Ini merupakan inisiatif penting karena memberikan dampak positif bagi pertumbuhan dan perkembangan koperasi syariah.

Meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu strategi yang dapat di terapkan oleh KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk meningkatkan loyalitas anggotanya. Hal ini dapat dicapai melalui pemanfaatan survey sosial untuk mengukur loyalitas. Dalam konteks ini konsumen berarti orang-orang yang menabung dengan melakukan transaksi kredit pada koperasi dan lembaga keuangan yang terkait.

Pelayanan merupakan tindakan, kinerja atau usaha dimana penerima layanan berpartisipasi aktif dalam proses penciptaan atau pencapaian layanan. Ini menunjukkan betapa pentingnya melibatkan pengguna layanan dalam proses pelayanan (Warella 1997).

Menurut Misbach, Surachman, Hadiwidjojo, dan Armanu (2013) memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perbankan untuk kepuasan nasabah dapat meningkatkan daya saing. Koperasi dan lembaga perbankan harus mengutamakan pelayanan. Pelayanan yang baik memungkinkan anggota menikmati keanggotaan tanpa kehilangan kepercayaan. Lembaga keuangan dapat menarik nasabah atau anggota baru dengan layanan yang baik. Memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara terbaik merupakan tujuan utama pemasaran (Wahab,2017).

Oleh karena itu penting bagi KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan kualitas layanan mereka kepada anggota dan calon anggota. Hal ini akan mendorong calon anggota untuk menggunakan layanan lembaga keuangan syariah, khususnya KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dalam transaksi keuangan mereka. Peningkatan ini sesuai dengan upaya manajemen untuk menumbuhkan kepercayaan di antara calon anggota.

Untuk bertahan di pasar, loyalitas anggota sangat penting. koperasi harus mempertahankan loyalitas anggotanya karena dapat meningkatkan kinerja keuangan dan kelangsungan hidup koperasi. Koperasi memainkan peran penting dalam masa depan anggotanya dan harus menjaga loyalitas tersebut. Untuk mencapai hal ini, koperasi harus sangat memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan anggotanya.

KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon harus memperhatikan bahwa kepuasan anggota sangat erat kaitannya dengan harapan anggota. Mencapai kepuasan anggota di lembaga keuangan merupakan tantangan yang sulit. Oleh karena itu, pelayanan yang baik diperlukan untuk membuat anggota puas dan tetap setia, yang akan

menguntungkan KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi guna meningkatkan kepuasan anggota dan memperoleh loyalitas anggota. Adapun judul penelitian ini adalah “*Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon*”.

B. Identifikasi Masalah

1. Banyaknya anggota yang keluar dari keanggotaan KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Disatu sisi juga banyak anggota baru yang bergabung untuk menjadi bagian dari anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Terdapat beberapa anggota yang mengeluhkan kualitas pelayanan
4. Tidak semua anggota aktif melakukan transaksi

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi permasalahan yang akan dilakukan. Peneliti hanya memfokuskan penelitian ini pada permasalahan yaitu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon berpengaruh terhadap loyalitas anggota?
2. Apakah kepuasan anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon berpengaruh terhadap loyalitas anggota?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota di KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon terhadap loyalitas anggota.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon terhadap loyalitas anggota.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota di KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan, menjadi referensi untuk penelitian berikutnya, serta memberikan wawasan baru dalam literatur akademis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi penulis sehingga dapat meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Koperasi Syariah (KOPSYAH).

2) Bagi Koperasi

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi KOPSYAH Harapan Sejahtera dalam upaya mengembangkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas anggota.

3) Manfaat bagi UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi penting untuk penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab penelitian. Adapun sistematika penyusunannya yaitu sebagai berikut:

BAB I , Pendahuluan : Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika dalam penulisan.

BAB II, Landasan Teori : Pada bab ini akan membahas tentang kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis data.

BAB III, Metode Penelitian : Pada bab ini membahas beberapa aspek metode penelitian meliputi: objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi operasional variabel, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV Hasil dan Pembahasan : Pada bab ini penulis menguraikan terkait deskripsi data hasil penelitian dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian serta menguraikan terkait pembahasan data dan hasil analisis data,

BAB V : Pada bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran. Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran.