University of Islam Malang
REPOSITORY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNIT SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI JOYO MAKMUR

Studi di Kantor Koperasi Joyo Makmur kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, Jawa Timur

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

memperoleh gelar Administrasi Publik

Oleh

NINING DAUD

NPM 21701091047

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2024

© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

University of Islam Malang
REPOSITORY

RINGKASAN

Nining Daud, 21701091074, Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi di Universitas Islam Malang 2024, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Joyo Makmur** Dosen Pembimbing I Suyeno, S.Sos., M. Ap, Dosen Pembimbing II Dr. Afifuddin, S. Ag., M.Si

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap Joyo Makmur dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kenyamanan ruang kantor Joyo Makmur, ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai, serta penampilan karyawan dan manajemen yang rapi dan sopan. Semua ini menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Selain itu, anggota juga mudah berinteraksi dengan pengurus Joyo Makmur yang memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan anggota dengan baik. Koperasi fokus melayani anggotanya melalui berbagai sektor usaha, seperti usaha konsumsi (toko) dan jasa kredit (simpan dan pinjaman). Hal ini bertujuan untuk memudahkan anggota mendapatkan barang dan jasa yang mereka butuhkan. Untuk memberikan pelayanan terbaik, koperasi perlu membangun kepercayaan yang kuat dari anggotanya. Kepercayaan anggota berarti harapan bahwa koperasi dapat diandalkan dan menepati janji yang telah dibuat.

Kata Kunci : Kualitas Dan Pelayanan.

© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

University of Islam Malang REPOSITORY

SUMARRY

Nining Daud, 21701091074, *The Public Administration Study Program at the Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, in 2024, examines how service quality impacts customer satisfaction. The research is guided by Supervisor I Suyeno, S.Sos., M.Ap., and Supervisor II Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si.*

From the results of the research conducted, it was found that customer satisfaction with Joyo Makmur was formed because of, among others, the comfortable Joyo Makmur office space, various adequate supporting needs and the neat and polite appearance of Joyo Makmur employees or administrators which made Joyo Makmur customers feel direct evidence of satisfactory service from Joyo Makmur. Then also members find it easy to communicate with Joyo Makmur administrators, the administrators provide personal attention and understand the needs of members well. Cooperatives prioritize service to members through the provision of services in various business fields, namely consumer business services (shops), and credit services (savings and loans), making it simpler for their members to access the goods and services they require. To deliver the highest level of service to its members, cooperatives must also have a lot of trust obtained from cooperative members. Thus, member trust can be interpreted as the hope of members that the cooperative can be trusted or relied on to fulfill its promises.

Keywords: Quality and Service.

© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

University of Islam Malang REPOSITORY

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara yang menerapkan sistem ekonomi kerakyatan yang meyakini bahwa prinsip pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat dan menjadi spirit demokrasi akan mampu mewujudkan kemakmuran yang dicita-citakan (Arifqi, 2020). Koperasi identik dengan sistem ekonomi kerakyatan, sehingga diyakini dapat menjadi alternatif pemecahan masalah Sosial Ekonomi Indonesia. Koperasi adalah model bisnis di mana individu secara kolektif memiliki dan mengendalikan bisnis tertentu dengan tujuan utama untuk mendapatkan inklusi sosial dan ekonomi dalam sistem ekonomi tertentu (Ribas et al, 2020). Peran koperasi dalam mengurangi pengangguran dan kemiskinan telah diakui oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang juga meyakini bahwa koperasi mempunyai potensi untuk meningkatkan perekonomian secara signifikan. Keberadaan koperasi di Indonesia menunjukkan dinamika yang baik sejak pemerintahan Orde Baru.

Hingga tahun 2018, jumlah koperasi telah mencapai 208.619 unit, dengan 56.229 di antaranya aktif (26,95%), sementara 152.390 koperasi lainnya tidak aktif (73,05%). Kementerian Koperasi dan (UKM RI) sangat Menarik karena indonseia memiliki koperasi dengan jumlah terbesar di dunia. Jumlah individu dari anggota koperasi adalah (26,661.594, atau 11%) dari populasi di Negara kita. Kinerja Nasional berdasarkan data berdasarkan Koperasi UKM RI sehingga pada tahu (2017) Menunjukan Modal sebesar 89,2 triliun rupiah, dengan modal di luar 82,9 triliun rupiah, sehingga totalnya

© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

menjadi 172,2 triliun rupiah. Koperasi yang telah terkumpul sampai dengan tahun 2017 adalah sebesar (178,5 triliun rupiah, dan sisah dari pendapatan operasional yaitu 6,08 triliun rupiah).

Koperasi simpan pinjam atau Unit Simpan Pinjam (KSP/USP Koperasi) adalah sebuah koperasi yang modalnya diperoleh dari simpanan pokok dan simpanan wajib serta kontribusi lainnya dari para anggotanya (Kusuma, 2023). Modal yang terkumpul tersebut kemudian dipinjamkan kepada anggota koperasi maupun calon anggota yang membutuhkan, baik untuk keperluan konsumsi maupun modal kerja. Setiap peminjam dikenakan biaya bunga serta biaya administrasi atas pinjaman yang diberikan. Salah satu unit simpan pinjam yaitu koperasi Joyo makmur. Koperasi Serba Usaha Joyo Makmur berlokasi di Jl. Mayjen Hariyono jl mt. haryono no.170, dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

Koperasi Joyo Makmur diharapkan dapat berperan dalam pembangunan ekonomi. Fokus utama Koperasi Joyo Makmur adalah memberikan pelayanan kepada anggotanya melalui berbagai unit usaha simpan pinjam. Usaha simpan pinjam merupakan kegiatan utama yang menjadi sumber pendapatan utama Koperasi Joyo Makmur. Pendapatan yang diperoleh Koperasi Simpan Pinjam Joyo Makmur berasal dari berbagai unit usaha, antara lain unit usaha simpan pinjam, unit usaha kacamata, unit usaha komisi barang (bekerja sama dengan supplier), dan unit usaha sepeda motor (menyediakan motor). Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam didirikan untuk memudahkan anggotanya memperoleh pinjaman dengan syarat mudah dan bunga rendah. Selain itu,

University of Islam Malang REPOSITORY
© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

Koperasi Simpan Pinjam berfungsi mengumpulkan modal melalui simpanan rutin dari anggota, yang kemudian dipinjamkan kembali kepada mereka dengan cara yang mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.

Kesejahteraan merupakan kepuasan yang diperoleh seseorang dari mengkonsumsi pendapatan yang diterimanya. Kepuasan anggota merupakan salah satu hasil yang diharapkan dari layanan koperasi (Utami & Puja, 2021). Kepuasan anggota merupakan salah satu tolak ukur yang diterima untuk menentukan keberhasilan pelayanan koperasi (Aktar, 2021). Tingkat kepuasan anggota merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu puskesmas, karena selain mempengaruhi loyalitas anggota juga berdampak pada kinerja koperasi dan kesejahteraan anggota yang lebih baik. Kepuasan anggota koperasi dapat diukur berdasarkan seberapa puas mereka terhadap layanan dan sistem yang mereka terima di koperasi (Ng & Luk, 2019). Kebahagiaan anggota diukur dengan berbagai cara, termasuk persepsi anggota terhadap layanan koperasi, mendeteksi masalah dalam layanan koperasi, dan mengevaluasi layanan koperasi. Dalam kata lain, koperasi perlu memenuhi harapan anggota serta memberikan pengalaman yang baik dalam kesejahteraan anggota (Huda & Sapar,2022)

Namun, berdasarkan observasi awal peneliti pada 20 pelanggan koperasi Joyo makmur kota Malang, ditemukan bahwa sebanyak 10 anggota merasa tidak puas dengan unit simpan pinjam koperasi ini. Kepuasan anggota koperasi merupakan indikator utama keberhasilan lembaga keuangan tersebut

University of Islam Malang REPOSITORY
© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

(Suherman, 2019; Rahayu, 2020; Nariana, 2021). Hal ini tercermin dari pelayanan yang berkualitas serta solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan anggota. Sejalan dengan data pelanggan unit simpan koperasi Joyo Makmur yang mengalami penurunan setiap tahun. Pada tahun 2019 mencapai pelanggan sebesar 167 orang, kemudian pada tahun 2020 sebesar 145 orang. Pada tahun 2021 jumlah pelanggan unit simpan pinjam mengalami penurunan kembali sebesar 110 orang. Pelanggan yang awalnya melakukan pinjaman di koperasi ini memilih untuk tidak melanjutkan kembali karena tidak merasa puas. Menurunnya tingkat anggota pada Joyo Makmur ini menjadi ketertarikan peneliti dalam mengkaji kepuasan anggota. Penting untuk menilai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di unit simpan, salah satunya adalah kualitas layanan.

Tingkat Layanan merujuk pada standar atau Kulitas Pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga kepada pelanggannya (Prasetiyo, 2023). Hal ini mencakup segala aspek, mulai dari responsifitas dalam menanggapi kebutuhan pelanggan hingga kejelasan dan efisiensi dalam proses layanan. Pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan unit koperasi adalah kunci untuk meningkatkan tingkat kepuasan mereka (Agustini, 2020). Pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggota. Sejalan dengan hal tersebut penelitian Jayananda & Suarmanayasa (2022) Kualitas pelayanan dinyatakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Tabungan. Jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1%, maka kepuasan anggota diperkirakan meningkat sebesar 0,317 dengan asumsi variabel lain

University of Islam Malang REPOSITORY
© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

tetap (Riono, 2022). Namun Nadhifah (2021) menemukan bahwa pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

Inkonsistensi Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya celah yang dapat diisi melalui studi ini, menjadikannya penting untuk meneliti lebih lanjut. Penelitian ini bermaksud untuk mengeksplorasi bagaimana Pelayanan atau kulitas layanan mempengaruhi atau berdapak pada kepuasan para pelanggan. Fokus penelitian ini adalah pada pelanggan Koperasi Joyo Makmur, yang merupakan elemen baru dalam kajian ini. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Joyo Makmur (Studi Kasus Koperasi Joyo Makmur Kota Malang)."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian Latar belakang di atas , rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu: "Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan elanggan unit simpan pinjam pada Koperasi Joyo Makmur?"

University of Islam Malang REPOSITORY
© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

University of Islam Malang REPOSITORY

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah pada unit simpan pinjam Koperasi Joyo Makmur.

D. Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

Dalam Penelitian Ini sangat diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi serta menjadi referensi serta memperluas wawasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan unit simpan pinjam pada Koperasi Joyo Makmur. Selain itu di harapkan juga dapat menambah pengetahuan mengenai ilmu Sumber Daya Manusia.

b. Aspek Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan referensi mengenai variabel yang diteliti yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada unit simpan pinjam Koperasi Joyo Makmur Kota Malang.

© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

University of Islam Malang REPOSITORY

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Joyo MakmurBerdasarkan hasil pengujian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Joyo Makmur.

2) Pengujian secara parsial juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Joyo Makmur.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Periode pengamatan dalam penelitian ini hanya terbatas pada pelanggan joyo makmur.
2. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini hanya terbatas 1 variabel saja, sehingga hasil yang diperoleh kurang mencerminkan keaadaan secara keseluruhan

© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

B. Saran

Dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki dari penelitian ini, maka saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah :

1. Memperluas sampel penelitian sehingga hasil penelitian bisa digeneralisasikan.
2. Menambah jumlah varibel independen yang dalam penelitian ini belum diteliti seperti ketapatan waktu, kualitas produk dan promosi.
3. Untuk penelitian berikutnya bias menggunakan variable yang bersifat sekunder seperti laporan keuangan yang menunjukan kinerja koperasi.

University of Islam Malang REPOSITORY
© Hak Cipta Milik UNISMA
repository.unisma.ac.id

University of Islam Malang REPOSITORY

DAFTAR PUSTAKA

Agustini, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit Tni Al Dr. Mintohardjo. *Jurnal Sumber Daya Aparatur,* 2(1).

Arifqi, M. M. A. M. M. (2020). Konsep Ekonomi Kerakyatan Sebagai Pengembangan Koperasi Syariah Di Indonesia (Telaah Pemikiran Muhammad Hatta). *Balanca: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 57-73.

Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis,* 11(03), 581-604.

Jayananda, W., & Suarmanayasa, I. N. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma: Jurnal Manajemen,* 8(1), 53-62.

Kusuma, G. M. N. (2023). The Role Of Cooperatives In The Economic Development Of Cooperative Members In Tuban District. Map Observer: *Jurnal Penelitian Administrasi Publik,* 3(01), 1-14.

Nadhifah, N. (2021). Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Citra Kreasi Makmur Kediri. Soetomo Business Review, 2, 267-278.

Ribas, W. P., Pedroso, B., Vargas, L. M., Picinin, C. T., & Freitas Júnior, M. A. D. (2022). Cooperative Organization And Its Characteristics In Economic And Social Development (1995 To 2020*). Sustainability,* 14(14), 8470.

Riono, S. B. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan,* 1(3), 375-386.

Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widyaamrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1), 126-143.

Albari, A. (*2009*). Pengaruh *Kualitas Layanan* terhadap Kepatuhan Membayar. Pajak. Jurnal Siasat Bisnis, 13(1), 1–13.

Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Yogyakarta: Andi, 2014.

Fandy Tjiptono, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Yogyakarta: Andi, 2012), 3.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc

Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali

22 Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 83.

Rangkuti, *Freddy*. (2010), Measuring Customer Satisfaction. Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta

Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction in quick-casual restaurants: 0RGHUDWLQJ UROH RI SHUFHLYHG SULFH¥ Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol. 3, No.3, pp.310-329.

Shayestehfar, R., & Yazdani, B. (2019). Bank service quality: A comparison of service quality between BSI branches in Isfahan and Dubai. TQM Journal, 31(1), 28–51. https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0052

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian* Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

University of Islam Malang REPOSITORY

© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

Sunyoto, Danang. 2013. Perilaku Pelanggan. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).

Zeithaml, Valerie, (1988), "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence", Journal of Marketing, Vol 52, p.2 –

University of Islam Malang REPOSITORY

© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id