

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat sekarang, perekonomian dan perdagangan berlomba untuk memiliki satu tujuan yang sama yaitu, untuk melayani dan mensejahterakan pelanggan. Salah satunya adalah kegiatan koperasi. Koperasi merupakan salah satu kekuatan ekonomi yang mendorong perekonomian nasional. Koperasi karyawan merupakan salah bentuk koperasi yang berfungsi sebagai wadah bagi para karyawan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, baik dalam bentuk simpan pinjam, penyediaan barang konsumsi, maupun layanan lainnya.

Sebagai organisasi yang berbasis pada prinsip kebersamaan dan kesejahteraan anggotanya, koperasi karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang optimal guna meningkatkan Kepuasan Konsumen, yang dalam hal ini adalah anggotanya sendiri. Kepuasan Konsumen merupakan indikator pertama dalam menilai kinerja koperasi, karena semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin besar kemungkinan koperasi dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan dengan lembaga keuangan dan penyedia lainnya.

Kepuasan Konsumen merupakan hal yang penting bagi standar ukuran terhadap pelayanan yang perusahaan berikan. Menurut Kotler dan Keller (2019:82) menyatakan bahwa Kepuasan Konsumen mengarah pada perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan. Dengan pernyataan ini, dapat diartikan bahwa jika pelanggan atau konsumen puas, maka pelanggan memiliki kemungkinan untuk setia dan bertahan terhadap produk yang ditawarkan. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan, harga dan lokasi.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam perusahaan, kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi bagaimana konsumen menilai negatif maupun positifnya suatu perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2019:61)

dinyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

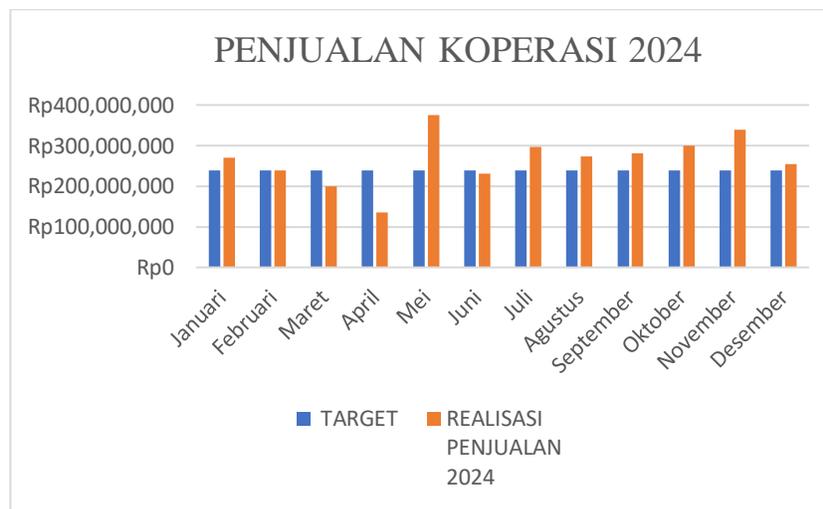
Selain kualitas pelanggan, harga juga merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen karena hal ini berhubungan dengan persepsi konsumen untuk menilai dan membandingkan harga ritel satu dengan ritel yang lainnya. Menurut Fakhruddin (2022:2) dinyatakan bahwa harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat memiliki atau menggunakan produk yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Dapat disimpulkan bahwa harga adalah nilai yang harus dikeluarkan untuk dapat memiliki, menggunakan, atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa untuk mendapatkan kepuasan.

Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Menurut Budiono (2021:49) Lokasi merupakan tempat untuk melakukan segala aktivitas usaha. Lokasi usaha harus bersih, sehat, dan disesuaikan dengan selera konsumen. Ciri-ciri lokasi usaha yang baik yaitu: bersih, indah, sirkulasi udara baik, tidak berbau sedap, barang tertata rapi.

Koperasi yang dilakukan penelitian adalah Koperasi Karyawan Salam Mandiri yang terletak di area PT Hoky Indonesia. Salah satu bentuk usaha yang dijalankan yaitu berupa unit minimarket. Pengelolaan dalam minimarket yang tertata berdasarkan jenisnya seperti makanan, minuman, dan sembako. Harga yang ditawarkan oleh Koperasi Salam Mandiri sangat kompetitif sehingga dapat menarik minat pembelian terhadap konsumen.

Tabel 1.1 Target Penjualan dan Realisasi

BULAN	TARGET	REALISASI PENJUALAN 2024	PRESENTASE	HARI KERJA	PENJUALAN PERHARI	RATA-RATA PENJUALAN HARIAN PERORANG
Januari	Rp238.875.967	Rp269.846.500	113%	22	Rp 12.265.750	Rp 8.761
Februari	Rp238.875.967	Rp238.419.500	100%	19	Rp 12.548.395	Rp 8.963
Maret	Rp238.875.967	Rp200.201.500	84%	19	Rp 10.536.921	Rp 7.526
April	Rp238.875.967	Rp135.238.000	57%	16	Rp 8.452.375	Rp 6.037
Mei	Rp238.875.967	Rp375.684.000	157%	20	Rp 18.784.200	Rp 13.417
Juni	Rp238.875.967	Rp231.313.000	97%	19	Rp 12.174.368	Rp 8.696
Juli	Rp238.875.967	Rp297.352.500	124%	23	Rp 12.928.370	Rp 9.235
Agustus	Rp238.875.967	Rp273.254.250	114%	22	Rp 12.420.648	Rp 8.872
September	Rp238.875.967	Rp280.474.000	117%	20	Rp 14.023.700	Rp 10.017
Oktober	Rp238.875.967	Rp299.582.500	125%	23	Rp 13.025.326	Rp 9.304
November	Rp238.875.967	Rp338.548.000	142%	20	Rp 16.927.400	Rp 12.091
Desember	Rp238.875.967	Rp253.735.000	106%	19	Rp 13.354.474	Rp 9.539



Sumber: Data Penjualan Koperasi Karyawan Salam Mandiri (2024)

Berdasarkan data pada tabel dan grafik di atas, terlihat adanya fluktuasi penjualan yang cukup signifikan dari waktu ke waktu. Penurunan penjualan terjadi pada bulan tertentu, sementara peningkatan terlihat pada periode lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi naik turunnya penjualan, baik dari sisi internal maupun eksternal koperasi.

Fluktuasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, harga produk atau jasa yang ditawarkan, serta lokasi koperasi yang mungkin mempengaruhi aksesibilitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang kurang optimal dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen, sementara harga yang tidak kompetitif atau lokasi yang menjadi kendala dalam meningkatkan volume penjualan.

Tabel 1.2 Penjualan Terbanyak Tahun 2024

DESKRIPSI	SATUAN UNIT	JENIS	USER	QTY	HARGA PER PCS	PENJUALAN	INDEX-1	INDEX-2
Kue Inoh	BKS	Konsinyasi	Innoh	20.192	Rp6.000	Rp121.152.000	Makanan	Konsinyasi
Le Mineral 600 MI	BTL	Air Mineral	PT Mayora	30.087	Rp3.500	Rp105.304.500	Minuman	Koperasi
Snack Bapuk	BKS	Konsinyasi	Bapuk	18.454	Rp5.000	Rp 92.270.000	Makanan	Konsinyasi
Kue Tomi	CUP	Konsinyasi	Tomi	14.958	Rp6.000	Rp 89.748.000	Makanan	Konsinyasi
Lauk Rina Yulia	BKS	Konsinyasi	Rina Yulia	14.638	Rp5.000	Rp 73.190.000	Makanan	Konsinyasi

Sumber Data: Data Penjualan Koperasi Karyawan Salam Mandiri (2024)

Data penjualan menunjukkan bahwa lima produk teratas yang memberikan kontribusi signifikan terhadap total penjualan di Koperasi Karyawan Salam Mandiri. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor ini akan membantu koperasi dalam meningkatkan kinerja penjualan sekaligus menjaga kepuasan anggota secara berkelanjutan.

Peneliti telah melakukan observasi lapangan, sehingga terdapat beberapa masalah yaitu: Terdapat ketidakkonsistenan dalam pelayanan, di mana seringkali terjadi tidak adanya uang nominal kecil atau recehan, sehingga memengaruhi Kepuasan Konsumen. Kurangnya promo atau diskon membuat pelanggan merasa kurang mendapatkan nilai lebih atas pembelian mereka. Lokasi yang kurang besar sehingga para konsumen harus bergantian untuk memasuki koperasi, dan tata letak penempatan barang yang belum rapih mengakibatkan konsumen kesulitan untuk memilih barang.

Beberapa penelitian sebelumnya telah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Melinda Maharani dan Muhamad Restu Wijaya (2024) penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Muhamad Farhan Pratama (2024) hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga dan promosi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dari analisis di atas, terlihat adanya konsistensi dalam pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Namun terdapat gap dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang masih harus di eksplorasi lebih lanjut untuk memahami dampaknya secara lebih mendalam.

Berhubungan dengan latar belakang masalah di atas maka penulis perlu mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel manakah yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Koperasi Karyawan Salam Mandiri.

Berdasarkan kondisi di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian, sehingga judul yang dipilih oleh penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat ketidakkonsistenan dalam pelayanan, di mana seringkali terjadi tidak adanya uang nominal kecil atau recehan, sehingga memengaruhi Kepuasan Konsumen.

2. Kurangnya promo atau diskon membuat pelanggan merasa kurang mendapatkan nilai lebih atas pembelian mereka.
3. Lokasi yang kurang besar sehingga para konsumen harus bergantian untuk memasuki koperasi, dan tata letak penempatan barang yang belum rapih mengakibatkan konsumen kesulitan untuk memilih barang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak, untuk mendapatkan gambaran yang lebih rinci mengenai ruang lingkup penelitian, oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Salam Mandiri.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri?
2. Apakah secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri?
3. Apakah secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri?
4. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Manajemen pemasaran serta melengkapi kajian – kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti khususnya dibidang Manajemen Pemasaran.

1.5.2 Tujuan penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri.
2. Untuk menganalisis apakah secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri.
3. Untuk menganalisis apakah secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri.
4. Untuk menganalisis apakah secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan Salam Mandiri.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum tentang sistematis penulisan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa bab penjelasan singkat adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisikan masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.