

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi simpan pinjam yaitu jenis koperasi yang aktivitas utamanya adalah memberikan pelayanan simpan pinjam kepada nasabah anggota, tujuan Koperasi yaitu untuk memajukan kesejahteraan nasabah koperasi dan masyarakat. Menurut Pasal 1(1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang koperasi, koperasi merupakan suatu kesatuan usaha yang terdiri dari orang perseorangan atau badan hukum koperasi yang bertindak atas dasar kegiatan berasaskan prinsip-prinsip koperasi, dan sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi simpan pinjam merupakan bagian dari tata susunan ekonomi, hal ini berarti bahwa dalam kegiatannya koperasi turut mengambil bagian bagi tercapainya kehidupan ekonomi yang sejahtera, baik bagi orang-orang yang menjadi anggota perkumpulan itu sendiri maupun untuk masyarakat di sekitarnya. Koperasi sebagai perkumpulan untuk kesejahteraan bersama, melakukan usaha dan kegiatan di bidang pemenuhan kebutuhan bersama dari para anggotanya. Wahyuni, (2020).

Pemerintah Indonesia sangat berkepentingan dengan Koperasi khususnya pada koperasi simpan pinjam, karena Koperasi simpan pinjam di dalam sistem perekonomian merupakan peran utama, Koperasi simpan pinjam di Indonesia belum memiliki kemampuan untuk menjalankan peranannya secara efektif dan kuat. Hal ini disebabkan Koperasi simpan pinjam masih

menghadapai hambatan struktural dalam penguasaan faktor produksi khususnya permodalan. Dengan demikian masih perlu perhatian yang lebih luas lagi oleh pemerintah agar keberadaan Koperasi yang ada di Indonesia bisa benar-benar sebagai tiang utama perekonomian Indonesia yang merupakan sistem perekonomian yang yang dituangkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Camelia dan hasim (2018).

Koperasi simpan pinjam banyak membantu peranan para pelaku usaha mikro, kecil dan menengah. Koperasi simpan pinjam (KSP) terus berkembang sejalan dengan perkembangan usaha para anggotanya. Pada dasarnya pengelolaan koperasi simpan pinjam sama dengan cara pengelolaan koperasi pada umumnya, hanya ada beberapa bagian teknis yang berbeda. Ruang lingkup kegiatan usaha koperasi simpan pinjam, apabila dilihat secara umum merupakan tempat penghimpunan dan penyaluran dana yang berbentuk pinjaman dari dan untuk anggota. Meskipun pada perkembangannya koperasi simpan pinjam tidak hanya melayani anggotanya saja, tetapi juga masyarakat luas.

Selama lima tahun terakhir, di Jawa Tengah jumlah koperasi terus meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi semakin baik dan maju. Apalagi, tingginya permintaan untuk memenuhi kebutuhan permodalan UMKM mendorong sektor koperasi untuk lebih berkembang dan berkontribusi dalam pembangunan Indonesia, khususnya aspek ekonomi. Hasanah & Hanifah, (2020).

Adapun Perkembangan jumlah koperasi di Jawa Tengah dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Koperasi Provinsi Jawa Tengah yang terdaftar di Badan Pusat Statistik

No	Uraian Description	2017	2018	2019	2020	2021	Jumlah
1	Koperasi Produsen	3.601	3.661	3.697	3.753	3.844	18.556
2	Koperasi Konsumen	18.582	18.654	18.769	18.881	19.013	93.899
3	Koperasi Jasa	475	530	587	629	685	2.906
4	Koperasi Pemasaran	462	477	491	506	536	2.472
5	Koperasi Simpan Pinjam	3.280	3.374	3.474	3.600	3.704	17.432

Sumber : Dinas Koperasi Usaha Kecil & Menengah Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat perkembangan koperasi selama lima tahun terakhir di Jawa Tengah. Koperasi Simpan Pinjam terus mengalami kenaikan setiap tahunnya dan mampu menduduki peringkat ketiga di Jawa Tengah.

Dari 444 koperasi yang ada di Banjarnegara, sebanyak 75 masuk kedalam kategori simpan pinjam. Salah satunya adalah Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja. Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja berdiri pada tanggal 12 Februari 1972 di Banjarnegara yang memiliki anggota sebanyak 300 orang. Koperasi Sedar Mandiraja didasarkan pada prinsip kekerabatan dan gotong royong dan bertujuan untuk mempromosikan dan berbagi kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Koperasi simpan pinjam terdapat fenomena dalam persaingan pada bidang koperasi yang di mana berbagai macam koperasi yang di Banjarnegara membuat koperasi Sedar Mandiraja harus lebih maksimal lagi terhadap pelayanannya pada anggota koperasi atau masyarakat pada umumnya agar tetap membuat

anggota koperasi tetap loyal dan tidak mudah berpaling. satudata.dinkop-umkm.jatengprov.go.id/data/koperasi-kabkota/Kab.%20Banjarnegara

Pada Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja memiliki nasabah sebanyak laki-laki 140 orang, dan perempuan 160 orang dengan jumlah 300 nasabah. Terdiri dari tenaga kependidikan, staf kantor dinas pendidikan, karyawan KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) yang berada dalam naungan dinas pendidikan, pemuda dan olahraga kecamatan Mandiraja Banjarnegara.

Dalam KSP Sedar Mandiraja ada beberapa unit usaha yaitu unit usaha simpan pinjam, unit pertokoan, foto copy, kemitraan toko Sedar II dan kerjasama dengan bengkel maupun toko material. Penelitian ini mencakup ke bidang usaha simpan pinjam. Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja mengalami turun naiknya jumlah anggota nasabah yang di mana koperasi mengalami persaingan yang berakibat pada Loyalitas nasabah yang berkurang atau memudar, maka dari itu Koperasi Simpan Pinjam melakukan berbagai strategi yaitu Menjalin kerjasama dengan pihak ke III guna memenuhi kebutuhan permodalan, menjalin kerjasama dengan perusahaan asuransi yang di terapkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja yaitu untuk membuat nasabah Koperasi tetap Loyalitas kepada Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja, dengan begitu di mana nasabah yakin bahwasanya koperasi sedar mandiraja dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan masyarakat pada umumnya. http://kpri-sedar.blogspot.com/p/blog-page_21.html

Loyalitas nasabah adalah loyalitas yang dimiliki nasabah/anggota koperasi untuk secara konsisten menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh koperasi simpan pinjam. Jika anggota koperasi setia kepada koperasi sedar mandiraja, mereka tidak akan mempertimbangkan untuk menggunakan penawaran koperasi yang lain. Erynayati & Putra, (2021) Oleh karena itu, loyalitas nasabah merupakan salah satu hal terpenting dalam menjaga nasabah dan hubungan kerja yang baik agar koperasi simpan pinjam sedar mandiraja dapat berfungsi secara efektif untuk waktu yang lama. Kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, keterlibatan dan kepuasan nasabah. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, seperti Membangun loyalitas anggota koperasi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas anggota dimulai dengan memenuhi keinginan anggota koperasi dan diakhiri dengan pengakuan nasabah. Massora & Widyanti, (2021).

Dalam KSP Sedar Mandiraja di mana terdapat loyalitas anggota koperasi yang kurang stabil dalam arti yaitu loyalitas anggota koperasi lama semakin lama memudar yang dimana mudah berpaling ke koperasi lain, adapun yang lain terdapat naik turunnya loyalitas nasabah/anggota koperasi mereka belum percaya sepenuhnya. Jika nasabah mendapatkan pelayanan yang baik maka akan timbul kenyamanan dan percaya, Dalam hal ini koperasi Sedar Mandiraja memilih untuk tetap mempertahankan loyalitas nasabah dengan cara membuat anggota percaya dan memenuhi keinginan anggota koperasi agar puas dengan apa yang di berikan koperasi agar nasabah/anggota koperasi tetap loyal pada koperasi simpan pinjam.

Dalam hal untuk mempertahankan loyalitas nasabah maka perlunya pelayanan yang baik, Tjiptono, (2019) kualitas pelayanan difokuskan untuk memenuhi kebutuhan dan tepat dalam penyampaianya untuk menanggapi keinginan anggota, kualitas yaitu keadaan dimana berkaitan dengan jasa, produk, sumber daya manusia, organizations, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lupiyoadi dan Yunus (2019), kualitas pelayanan dapat di bandingkan perbedaannya antara kenyataan dan harapan anggota atas pelayanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan antara kenyataan yang dirasakan oleh anggota dibandingkan dengan harapan yang ingin dicapai oleh anggota. Oktaviani & Purnama, (2021).

Kualitas pelayanan yang terdapat pada koperasi simpan pinjam sedar mandira dapat di nilai dari nilai kinerja karyawan terhadap pelayanan kepada anggota koperasi yang di mana jika anggota koperasi mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman maka anggota koperasi nyaman dalam bertransaksi, namun pada koperasi simpan pinjam masih terdapat masalah pada pelayanan yaitu di saat pada jam kerja yang seharusnya seorang karyawan ada pada tempat atau di tempat yang telah di tetapkan namun seorang karyawan tidak ada pada saat jam kerja. agar anggota koperasi dalam melakukan transaksi dengan lancar dan aman maka seorang karyawan akan tetap siap siaga dalam melakukan pelayanan ke pada anggota koperasi dan dapat mempertahankan kepercayaan, komitmen agar anggota koperasi puas terhadap koperasi dan tetap loyal pada koperasi.

Hasil penelitian Silvi dan Ardian (2021) , Saifullah (2020), Bagus (2021) dan Agustina (2021), yang menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, namun bertentangan dengan penelitian oleh Meliana (2019), Fetty (2018), dan Ariono (2019). yang menjelaskan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu adalah kepercayaan nasabah pada koperasi. Kepercayaan yakni salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Menurut Sangadji (2013). kepercayaan merupakan suatu produk atau jasa yang memiliki karakteristik tertentu. Kepercayaan bisa disebut sebagai asosiasi objek-atribut. Artinya, keyakinan anggota tentang hubungan antara objek dan atribut tepercaya yang terkait. Membangun kepercayaan pelanggan menunjukkan bahwa koperasi simpan pinjam Sedar Mandiraja berhasil mendapatkan kepercayaan anggota koperasi. Jadi tugas koperasi selanjutnya adalah memenangkan dan mempertahankan kepercayaan nasabah agar nasabah tetap loyal pada koperasi simpan pinjam. Menurut Kotler dan Keller (2014: 76) loyalitas nasabah bisa meningkat bukan hanya dalam jangka pendek, tetapi juga sebagai keutamaan kompetitif yang berkepanjangan, terlepas dari dampak tidak langsung dari kenaikan harga dan peningkatan upaya pemasaran. Kunci keberhasilan pada Koperasi Sedar Mandiraja agar selalu meningkatkan kinerjanya dengan mendorong perubahan perilaku di anggota koperasi sebagai konsumen koperasi dan membujuk anggota lain untuk terus percaya pada koperasi Meyakinkan anggota/nasaba

bahwa kualitas koperasi dapat dipercaya. Performa yang mendukung sisi kualitas tinggi. Oktaviani & Purnama, (2021).

Berdasarkan pada penjelasan di atas maka kepercayaan nasabah pada Koperasi Sedar Mandiraja sangat penting untuk membuat nasabah tetap loyal. Sehingga yang membuat anggota koperasi masih kurang yakin dengan reputasi koperasi, atau tanggung jawab koperasi pada anggota koperasi, oleh karena itu harus selalu mempertahankan reputasi dan meningkatkan prestasi pada KSP Sedar Mendiraja agar nasabah dapat percaya penuh pada koperasi dan membentuk meningkatkan perkembangan koperasi.

Hasil penelitian Anggiat (2018), Endang (2018), Afif(2019), Afina dan Widodo(2020), Fransista(2020), Retno(2020), Vithya(2017), Bagus(2018), Ika (2018), Silvi dan Ardian(2021) , dan Erynayati (2021), yang menjelaskan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota, namun bertentangan dengan penelitian Meliana (2019), Fetty (2018), dan Ariono(2019). yang menjelaskan Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu komitmen nasabah pada koperasi, Komitmen anggota koperasi yaitu hal penting bagi koperasi. Hal itu didasarkan pada tingkat pemuasan produk yang diinginkan atau manfaat layanan serta di sesuaikan dengan harapan anggota koperasi. Jika anggota koperasi mendambakan pelayanan yang di rasakan pada tingkat tertentu dan pelayanan yang didapatkan lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan anggota tetap menggunakan produk atau pelayanan

tersebut, maka anggota tersebut dinyatakan berkomitmen. Begitupun apabila anggota koperasi mendambakan suatu pelayanan tertentu dan merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka anggota koperasi tersebut dinyatakan puas. Dari adanya pelayanan dari koperasi simpan pinjam yang baik maka akan menimbulkan komitmen dari para anggota koperasi, sehingga akan munculnya loyalitas nasabah. Anggoro, (2021).

Pada KSP Sedar Mandiraja komitmen sangat penting bagi koperasi yang dimana ini juga salah satu faktor agar anggota koperasi tetap loyal pada koperasi, tentunya permasalahan yang ada pada koperasi yaitu adanya persaingan dengan koperasi lainnya ,maka dari itu untuk membuat nasabah tetap komitmen atau tidak mudah berpaling ke koperasi lain maka koperasi simpan pinjam haru meyakinkan nasabah agar nasabah tetap komitmen pada koperasi dan membuat nasabah tetap loyal.

Hal ini sesuai dengan penelitian Endang (2018), Afif (2019), Aryana dan Putri (2020), Widya (2018), Ika (2018), dan Erynayati (2021) yang menegaskan adanya pengaruh positif signifikan komitmen nasabah terhadap loyalitas nasabah, namun bertentangan dengan penelitian yang di lakukan oleh Ariono (2019), dan Anggoro (2021).yang menjelaskan bahwa komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah ialah Kepuasan. Rasa senang atau kecewa yang muncul dari perbedaan kinerja yang diberikan atau pelayanan dengan harapan sesuai keinginan nasabah. nasabah tidak puas, atau

puas itu tergantung dengan kinerja yang diberikan koperasi ke nasabah/anggota koperasi apakah sesuai dengan harapan nasabah di sebut kepuasan. Kotler & Keller (2013) Kepuasan anggota koperasi adalah kesan dari anggota dimana tercapainya harapan anggota koperasi, didapatkan output yang ideal untuk seluruh anggota dan pelayanan koperasi dengan memperhitungkan kemampuan anggota dan keluarganya secara berkesinambungan dengan baik.

Pada KSP Sedar Mandiraja, tentunya kepuasan nasabah sangat penting karena jika nasabah puas dengan pelayanan maupun kinerja koperasi maka peningkatan kinerja koperasi semakin baik. Dalam Koperasi ini karena terdapat ketidakstabilan dengan jumlah anggota dan loyal nasabah memudar karena dengan kekurangan dalam pelayanan maka dari itu untuk mempertahankan loyalitas nasabah maka koperasi harus membujuk nasabah puas dengan kualitas pelayanan yang baik dan meyakinkan nasabah dengan kinerja koperasi yang baik agar nasabah puas .

Hal ini sesuai dengan penelitian Anggiat (2018), Efi Endang (2018), Fathan (2020), Windry dan Warsito (2018), M.Syafii (2018), M.Nur (2018), Arizal dan Agus (2019), Vithya (2017), dan Agustina (2021) yang menegaskan adanya pengaruh positif signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, tetapi bertentangan dengan penelitian yang di lakukan oleh Rahayu (2018), Irman (2020), Imam (2019), dan Bagus Anggoro (2021). Menegaskan adanyan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pada Penelitian ini, peneliti mengembangkan penelitian dari Setyorini (2018) sebagai jurnal utama dengan judul "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Kantor Cabang Sidoarjo" dan dalam penelitian ini menambahkan variabel kualitas pelayanan dari jurnal Oktaviani & Purnama (2021) sebagai jurnal pendukung dengan judul "Pengaruh Kualitas pelayanan, dan Kepercayaan nasabah, terhadap Loyaliyas Nasabah."Koperasi Mandiraja mengutamakan Loyalitas nasabah yang salah satu faktornya di ukur oleh baik buruknya kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti menambahkan variabel Kualitas pelayanan pada penelitian ini. Berdasarkan latar belakang di atas, sehingga peneliti tertarik mengambil judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMITMENDAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIPAN PINJAM SEDAR MANDIRAJA".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah/anggota Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah/anggota Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja?
3. Apakah komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah/anggota Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja?

4. Apakah kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah/anggota Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja?

C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang ada dan kemampuan peneliti yang terbatas, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi dengan:

1. Penelitian di lakukan kepada nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja
2. Peneliti menggunakan variabel Loyalitas Nasabah sebagai variabel Dependen (Y)
3. Peneliti Menggunakan variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), komitmen (X3), kepuasan (X4), sebagai variabel Independen.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bukti empiris faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen dan kepuasan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
2. Untuk menganalisis kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
3. Untuk menganalisis komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
4. Untuk menganalisis kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi gambaran mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terutama terhadap anggota koperasi simpan pinjam. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang pemasaran jasa dan juga memberikan pengetahuan tambahan dalam strategi pemasaran jasa dalam memahami perilaku konsumen.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Koperasi Simpan Pinjam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran bagi koperasi simpan pinjam sedar mandira untuk merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen, dan kepuasan untuk loyalitas nasabah.

2) Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh nasabah/anggota koperasi dalam hal menentukan kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

3) Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pembelajaran dalam menganalisis suatu permasalahan untuk kemudian mengambil keputusan dan suatu kesimpulan.
- b. Menjadi sarana untuk melatih diri dalam mengamati berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat, dan dikaitkan dengan berbagai teori yang penulis peroleh semasa kuliah.
- c. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

