

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling penting sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Selanjutnya penjelasan pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan merupakan orang-seorang dan bangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi.

Selama dekade ini perkembangan usaha koperasi simpan pinjam telah mengalami perkembangan dan perubahan yang sangat drastis dengan ditandai dengan semakin ketatnya persaingan didunia perkoperasian untuk merebutkan pasar yang sama. Pelanggan seringkali tidak memiliki loyalitas terhadap koperasi karena banyak koperasi yang memberikan tawaran-tawaran kepada para pelanggan dan pelanggan tertarik dengan tawaran-tawaran tersebut, sehingga para koperasi ingin menarik nasabah atau calon nasabah.

Koperasi dituntut meningkatkan kepuasan nasabah atau calon nasabah dengan memberikan penawaran-penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu bertahan dalam persaingan yang sangat ketat

ini. Anggar nasabah memiliki rasa puas terhadap koperasi maka dibuktikan dengan survei responden dengan hasil seperti **Tabel 1.1** dibawah

Tabel 1.1
Persentase Kepuasan Nasabah

Indikator	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Nasabah senang melakukan transaksi di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring.	20%	40%	30%	10%
Berdasarkan pengalaman, nasabah puas melakukan transaksi di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring.	-	60%	30%	10%
Produk di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring sudah memenuhi harapan.	30%	40%	30%	-
Secara keseluruhan, nasabah percaya produk Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring tidak mengecewakan.	10%	70%	10%	10%
Nasabah tidak complain terhadap Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring.	10%	40%	40%	10%

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju akan senang melakukan transaksi di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring sebesar 10%, yang menjawab setuju sebesar 30%, sedangkan yang menjawab tidak setuju sebesar 20%, untuk responden yang puas melakukan transaksi di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring 10% menjawab sangat setuju, 30% menjawab setuju. Untuk produk di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring sudah memenuhi harapan 30% menjawab setuju, sedangkan 30% menjawab tidak setuju, untuk Secara keseluruhan, nasabah percaya produk Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring tidak mengecewakan 10% menjawab sangat setuju, 10% menjawab setuju,

sedangkan 10% menjawab tidak setuju dan Nasabah tidak complain terhadap Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring 10% menjawab setuju, 40% menjawab setuju sedangkan 10% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya sikap puas responden terhadap Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dapat dibuktikan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan yang menyatakan bahwa penelitian tersebut terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil uji hipotesis penelitian yang dilakukan oleh Stefhanie Sahangamu, Lisbeth Mananeke, Jantje Sepang (2015) Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ayuni Indastari Tanjung dan Pitriyani Harahap (2014) Pengaruh Suku Bunga, Biaya, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro pada Bank Danamon Simpan Pinjam Rantauprapat bahwa variabel suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Meskipun terdapat penelitian yang menyatakan bahwa variabel-variabel yang terkait berpengaruh positif, namun demikian juga terdapat hasil penelitian tentang keterkaitan antara pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan suku bunga terhadap kepuasan nasabah yang memiliki hasil berbeda. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Falla Ilhami Saputra (2013) dengan judul Kualitas Layanan,

Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya menyatakan bahwa terdapat variabel kualitas layanan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fasochah dan Harnoto (2013) Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal) hasilnya adalah variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan Gerardo Andrew Tumangkeng (2013) Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado, dengan hasil suku bunga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian singkat dari latar belakang masalah yang terjadi dapat disimpulkan bahwa persaingan yang ketat dibidang koperasi didalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap koperasi maka peneliti tertarik mengangkat judul **”Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring?
3. Apakah suku bunga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian, tujuan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh suku bunga terhadap kepuasan nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengelolaan pelayanan dan pengembangan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah tabungan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu instrumen pelatihan intelektual dan mengasah daya pikir ilmiah untuk menerapkan seluruh teori dan pengetahuan yang telah didapat di bangku kuliah untuk memecahkan suatu permasalahan empiris melalui sistematika dan metode berpikir yang dapat dipertanggung jawabkan.