

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa selalu meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, Hal ini seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, adanya perilaku nasabah dalam menentukan koperasi yang mereka anggap paling sesuai dan benar – benar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Semakin meningkatnya tempat perkoperasian dan simpan pinjam akan memberikan banyak alternatif kepada masyarakat sebagai nasabah untuk memilih tempat koperasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial nasabah. hal ini harus di imbangi oleh pihak koperasi untuk berusaha menarik nasabah agar mau bergabung dimana kebutuhannya akan tercukupi.

Kualitas layanan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah. nasabah yang akan bergabung harus mengetahui pelayanan yang langsung atau tidak langsung yang dilakukan untuk mengetahui kegiatan yang berlaku dengan cara melihat bagian-bagian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perkoperasian atau membahas perilaku nasabah yang menggunakan jasa-jasa koperasi dalam mendapatkan kepuasan. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah meliputi aspek-aspek sebagai berikut: kesamaan ikatan emosional yang kuat antara pelaksana simpan pinjam, pengelola koperasi dan nasabahnya, menerapkan sistem bagi bunga untuk yang melakukan simpan pinjam. Demikian juga bisnis dimana tingkat persaingan suku bunga antar bank semakin ketat. Hal ini dikarenakan semakin menjamurnya lembaga-lembaga simpan pinjam yang berusaha menarik perhatian nasabah. Dengan semakin banyak lembaga - lembaga perkreditan, tentu masyarakat mempunyai keinginan berbagai alternatif dalam menggunakan jasa koperasi untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam upaya penciptaan kepuasan nasabah, pihak koperasi seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap koperasi yang dinaunginya. Disamping itu, koperasi perlu menciptakan produk - produk inovatif yang mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabahnya. Produk-produk inovatif yang ini juga harus memperhatikan

kualitas positif yang dapat dirasakan atau diperoleh nasabah, karena kualitas ini dapat memberikan kepuasan yang optimal pada nasabah.

Selain itu, pihak koperasi dapat memberikan kotak kritik dan saran yang disediakan ditempat transaksi para nasabah hal ini penting dilakukan oleh pihak untuk mengetahui, sejauh mana para nasabah merasakan pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) yang diberikan oleh pihak bank. Dampak yang bisa dilihat dengan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka nasabah akan pindah pada koperasi lain, jika koperasi dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah

Pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah karena kepuasan nasabah adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa. Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan profit atau revenue pada perusahaan. Kepuasan dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat ekspektasi atau harapan semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih. Meningkatnya tingkat persaingan terutama dalam bidang jasa, termasuk aktivitas promosi informasi dan janji - janji yang diterima nasabah ini akhirnya menaikkan harapan nasabah.

Jasa simpan pinjam yang mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam bunga rendah untuk membiayai usaha atau kebutuhan konsumtif. Sebagai lembaga yang harus memperhatikan kelangsungan hidup dengan menjaga atau menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada sebuah koperasi. Untuk memperoleh kepercayaan masyarakat, koperasi dituntut untuk mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan terhadap konsumen cukup menjadi peranan penting dalam menggali pengumpulan dana masyarakat maupun penyaluran masyarakat. Pemasaran dalam jasa merupakan upaya menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah, dengan demikian cara yang terbaik agar dapat bersaing serta menarik konsumen untuk menjadi nasabah maka harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari pihak koperasi secara konsisten. Untuk meraih kondisi semacam ini, salah satunya cara yang dapat ditempuh adalah dengan memberikan pelayanan secara prima dengan kualitas lebih atau setidaknya sama dengan koperasi lainnya. Sebagai mana koperasi merupakan satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. koperasi diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah

keuangan dengan cara memberikan berupa uang pinjaman, menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat melalui kegiatan usaha perkreditan yang dibutuhkan oleh para calon nasabah dalam rangka meningkatkan modal usaha sehingga tercipta kesejahteraan hidup yang baik.

Setiap usaha koperasi dalam mencapai tujuannya pasti mempunyai masalah yang beragam dan masing-masing unit usaha akan mempunyai masalah yang berbeda. Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Batasan masalah ini untuk memudahkan penelitian dan memudahkan mencari pemecahannya. Berdasarkan pembatasan dan perumusan masalah yang akan dikemukakan, penelitian ini secara umum ingin melihat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. manfaat Penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah sebagai bahan masukan bagi pihak koperasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Koperasi yayasan purwiko samodra.

Berdasarkan data jumlah komplain di koperasi yayasan purwiko samodra periode

Tabel 1.1

**Data Jumlah Komplain Di Koperasi Yayasan Purwiko Samodra
Periode September 2017 – Januari 2018**

Periode	Keterangan	Jumlah (Orang)
September 2017	Petugas kurang cepat dalam melakukan pelayanan	1
Oktober 2017	Pelayanan dari karyawan kurang baik terhadap nasabah	1
November 2017	Nasabah tidak puas akan persyaratan yang diberikan oleh koperasi	1
Desember 2017	Nasabah memberikan kritik tentang pelayanan yang terlalu lama menunggu.	1
Januari 2018	Pelayanan yang belum baik tentang mencukupi kepuasan pelanggan dan petugas tidak sopan kepada pelanggan	2

Sumber : Koperasi yayasan purwiko samodra tahun 2017

Berdasarkan pada tabel 1.1. dapat diketahui selama 5 bulan terakhir dari bulan September 2017 – Januari 2018 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain tentang ketidak puasan nasabah di Yayasan purwiko samodra. Dapat dikatakan ada tingkat kenaikan komplain pada nasabah disebabkan dalam hal pelayanan seperti data persyaratan yang dijelaskan kurang mendetail untuk simpan pinjam sehingga nasabah kurang paham dalam melakukan simpan pinjam, dan petugas dari koperasi yang kurang ramah dan kurang sopan dalam melayani nasabah di koperasi yayasan purwiko samodra.

Fenomena semakin meningkatnya komplain nasabah ini didukung dengan adanya data perolehan dari kenaikan dan penurunan jumlah nasabah koperasi yayasan purwiko samodra. Berikut ini disajikan data kenaikan dan penurunan jumlah nasabah di koperasi yayasan purwiko samodra, mulai September 2017 - Januari 2018, sebagai berikut :

Tabel 1.2

Data Jumlah Nasabah di Koperasi Yayasan Purwiko Samodra Periode September 2017 – Januari 2018

Periode	Jumlah (Orang)
September 2017	21
Oktober 2017	17
November 2017	15
Desember 2017	12
Januari 2018	11
Jumlah	76

Sumber : Koperasi yayasan purwiko samodra tahun 2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui total nasabah di koperasi yayasan purwiko samodra periode september 2017 – januari 2018 yang cenderung mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menurunnya nasabah yang ikut serta di koperasi yayasan purwiko samodra dapat dikatakan adanya masalah tentang kepuasan nasabah kurang tercukupi dalam kualitas dan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah koperasi yayasan purwiko samodra rendah di sebakn oleh kualitas layanan yang lemah dan kepuasan nasabah yang rendah. kualitas layanan yang lemah tersebut antara lain : pelayanan dari karyawan koperasi yang kurang ramah dan

terkesan acuh kepada nasabah sehingga nasabah tidak merasa puas akan pelayanan yang di berikan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dapat di simpukan jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh nasabah akan merasa puas.

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan seperti yang dinyatakan oleh Kurz and clow (1998:382) dalam (Laksana 2008:96) sebagai berikut : *”if the service perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just ok”* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan maka akan merasa puas.

Terjadinya kecenderungan peningkatan komplain nasabah dan penurunan tingkat nasabah yang bergabung di koperasi yayasan purwiko samodra merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah buruknya pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak di koperasi kepada nasabahnya.

1.2 Rumusan Masalah

Bertitik tolak pada dari uraian diatas permasalahan pokoknya adalah : Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa koperasi yayasan purwiko samodra?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness),

jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa koperasi yayasan purwiko samodra

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sumbangan pikiran bagi pemimpin perusahaan dalam menerapkan kebijakan dalam menilai dan mengembangkan kualitas pelayanan dalam melayani nasabah atau konsumen.

2. Bagi Penulis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu bidang pemasaran khususnya tentang kualitas nasabah dan pelayanan nasabah.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti - peneliti selanjutnya yang tertarik pada masalah terkait didalam industri perkoperasian simpan pinjam.