

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perubahan kebutuhan pelanggan dalam era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan.

Untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, tujuannya adalah untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk masa depan yang gemilang. (Zulian 2013)

Setiap perusahaan semakin menyadari pentingnya loyalitas pelanggan untuk menjamin kelangsungan bisnis mereka. Seorang pelanggan yang loyal menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Dipertahankannya pelanggan yang loyal dapat mengurangi usaha mencari pelanggan baru yang berarti memberikan umpan balik yang positif kepada perusahaan. Perusahaan dapat lebih melakukan penghematan biaya dalam mempertahankan pelanggan yang lama daripada mencari pelanggan baru. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler, Keller (2009) Kualitas pelayanan mendorong pengguna jasa untuk berkomitmen kepada perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Kualitas pelayanan sangat

krusial dalam mempertahankan pengguna jasa dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang baik akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pengguna jasa, dan berdampak pada calon pengguna jasa yang menjatuhkan pilihan kepada perusahaan pesaing. Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna jasa. Menurut Dwi Aryani, Febriana Rosinta (2010) Kepuasan pengguna jasa merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas, banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan terciptanya tingkat kepuasan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pengguna jasa koperasi tapi juga dapat meningkatkan reputasi bisnis.

Menurut Siti Maghfiroh, Rusdarti (2016: 291) Salah satu badan usaha yang memerlukan loyalitas dari pelanggan adalah badan usaha koperasi. Pelanggan koperasi merupakan anggota dari koperasi sendiri, seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang No.25 Tahun 1992 pasal 17 bahwa “anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi”. Hal ini menyebabkan loyalitas anggota dalam koperasi sangat diperlukan karena koperasi adalah perkumpulan orang bukan hanya perkumpulan modal, sehingga anggota berperan penting bagi koperasi. Loyalitas anggota dalam koperasi memegang peranan yang penting dalam mempertahankan usaha koperasi, hal ini karena usaha dalam koperasi didasarkan pada kesamaan kepentingan anggota, maka agar tercapai tujuan yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan para anggota tersebut, loyalitas mempunyai kunci penting dalam mewujudkan tujuan bersama dalam berkoperasi.

Menurut Enny Khuswati, Relita (2019) Koperasi merupakan lembaga keuangan yang berkontribusi besar bagi negara. Koperasi di Indonesia dijuluki sebagai soko guru perekonomian artinya koperasi dijadikan sebagai tulang punggung atau penyangga perekonomian Indonesia. Tujuan koperasi untuk Indonesia adalah memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan koperasi tidak

akan terealisasi tanpa peran aktif dari anggota. Maka, untuk menarik minat anggota dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota.

Salah satu koperasi yang ada dan berkembang di masyarakat adalah Koperasi simpan pinjam (KSP). Dalam bidang jasa keuangan ini koperasi berperan sebagai penerima dan penyalur dana anggotanya (Kasmir 2013). Sebagai penerima, koperasi menerima simpanan wajib serta simpanan sukarela dari anggota mereka, sedangkan sebagai penyalur, koperasi meminjamkan dana kepada anggota dengan beberapa ketentuan atau syarat yang berlaku di koperasi tersebut. Koperasi simpan pinjam (KSP) menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk mendapatkan dana dalam upaya memperbaiki taraf kehidupan, pemenuhan kebutuhan sehari-hari, dan mengembangkan usaha.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Rukun Mandiri Sliyeg merupakan salah satu lembaga koperasi di Indramayu yang berdiri sejak 31 Maret 2017 dan telah mendapat izin Kementrian Koperasi dengan akte notaris No. 33, beralamat di Jl. Raya Siliwangi No. 12 Sliyeg, dengan operasional pelayanan simpan pinjam pada masyarakat umum. Awal mulai berdiri bernama Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rukun Sliyeg, namun terjadi pemisahan berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi dan UMKM No.16 Tahun 2015 bahwa jika unit simpan pinjam sebuah koperasi yang sudah memiliki aset sama dengan atau lebih dari 5 Miliar maka USP tersebut haruslah terpisah dan berdiri sendiri.

Karena pendirian KSP Mitra Rukun Mandiri ini belum merekrut dan menetapkan keanggotaan, maka anggota baru diambil dari pensiunan pegawai negeri yang awalnya merupakan anggota KPRI Rukun. Sehingga tercatat sebanyak 23 orang sebagai pendiri yang dipersyaratkan oleh Notaris dan akta pendirian yang sudah ada, sebagaimana terlampir. Dari waktu ke waktu KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg selalu mengalami perubahan sampai sekarang ini, salah satu visi KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg adalah “Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota sesuai dengan jatidiri koperasi”. Dengan visi tersebut, maka KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg

mempunyai tanggung jawab yang dapat bekerja secara maksimal dalam melakukan pelayanan pada anggotanya. Berdasarkan wawancara awal dengan Ketua KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg, setelah pemisahan antara KPRI Rukun dengan KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg belum pernah dilakukan survei terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada awal bulan April 2021, mendapatkan data perkembangan jumlah anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Rukun Mandiri Sliyeg Tahun 2019-2021 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Anggota KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg**

Tahun	Jumlah Anggota		Total
	Pria	Wanita	
2017	10	13	23
2018	17	25	42
2019	20	26	46
2020	16	22	38
2021	14	17	31

Sumber: Data Primer KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg, 2021.

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg mengalami penurunan selama dua tahun terakhir. Hal ini terlihat di tahun 2020 jumlah anggotanya mengalami penurunan menjadi 38 yang terdiri dari 16 anggota laki-laki dan 22 anggota perempuan, di tahun 2021 jumlah anggota menurun menjadi 31 yang terdiri dari 14 anggota laki-laki dan 17 anggota perempuan. Peningkatan anggota yang keluar dari koperasi ini menunjukkan bahwa loyalitas pada anggota menurun. Anggota yang keluar dari koperasi menunjukkan adanya ketidakloyalan terhadap koperasi, dan berkurangnya jumlah anggota menyebabkan berkurangnya pula jumlah transaksi anggota.

Berbagai upaya dilakukan KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg dalam meningkatkan pelayanan, diantaranya dengan didukung oleh para tenaga

operasional yang profesional dan berpengalaman yang mempunyai kompetensi dalam bidangnya, oleh karena itu perusahaan harus benar-benar memahami bagaimana menjual jasa. Pengetahuan mengenai apa yang dibutuhkan oleh konsumen, siapa saja yang menjadi konsumen, dimana konsumen dapat memenuhi kebutuhannya, mengapa konsumen membutuhkan, bagaimana konsumen menggunakan produk, siapa yang terlibat dalam kegiatan pemasaran sudah menjadi prioritas bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, kepada salah satu nasabah/ anggota KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal nasabah/ anggota mengeluhkan kegiatan transaksi seringkali tidak sesuai dengan jam operasional yang berlaku (yaitu jam 08.00-14.00), sehingga nasabah/ anggota yang sudah datang pagi-pagi harus menunggu.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat diketahui bahwa KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg kurang memperhatikan kepuasan nasabahnya dan mengingat pentingnya untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah/ anggota berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH (SURVEY PADA KSP MITRA RUKUN MANDIRI SLIYEG)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Jumlah anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg mengalami penurunan selama dua tahun terakhir.
2. Penurunan loyalitas anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg.
3. Berkurangnya transaksi anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg
4. Belum Optimalnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Karyawan KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg.

### C. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini guna memudahkan pembahasan dan memfokuskan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen, kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen.
2. Penelitian ini dilakukan di KSP Mitra Rukun Mandiri Kecamatan Sliyeg, Kabupaten Indramayu

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg?
2. Apakah kepuasan anggota berpengaruh langsung terhadap loyalitas anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg?

### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan adanya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri.

## **F. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perbankan syariah, khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk para peneliti selanjutnya.

### **2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan masukan bagi perbankan syariah, khususnya KSP Mitra Rukun Mandiri untuk dapat lebih memperhatikan tingkat kepuasan nasabah/anggotanya guna mempertahankan tingkat loyalitas nasabah dan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga memudahkan dalam hal pencapaian tujuan perusahaan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah gambaran alur pemikiran dari awal hingga akhir. Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah teori mengenai kualitas pelayanan, teori mengenai kepuasan nasabah, dan teori mengenai loyalitas nasabah.

### **3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai uraian obyek penelitian yaitu gambaran umum KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg, metode penelitian, metode pendekatan, dan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam studi ini.

#### **4. BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan uraian penjelasan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diterapkan oleh KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg terhadap loyalitas nasabah/ anggota.

#### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

