

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan koperasi dimasa depan menjadi kian strategis dengan makin pulihnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang memiliki motto “dari anggota, oleh anggota dan untuk anggota”. Meski citra koperasi sempat turun, namun image negative masa lalu hendaknya jangan dijadikan alasan untuk melemahkan keidupan berkoperasi. Sebab, lembaga keuangan koperasi yang kokoh didaerah akan dapat menjangkau kebutuhan anggotanya dalam membangun ekonomi yang kuat untuk mensejahterakan anggotanya. Disamping itu, kehadiran wadah ini sekaligus berperan menahan arus keluar sumber keuangan daerah. Berbagai studi menunjukkan bahwa lembaga keuangan yang berbasis daerah akan lebih mampu menahan arus kapiial keluar.

Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sector koperasi harus dikelola secara professional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta koperasi juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap koperasi untu mempertahankan kebutuhan, keinginan nsabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul, sehingga perhatian koperasi tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang

dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, serta lingkungannya.

Menurut Royne dalam Tatik Suryani (2001:273), “kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama koperasi yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan koperasi juga mudah ditiru”. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan koperasi memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Era sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Tersedianya kemudahan yang diperoleh dari media informasi membuat kompetisi yang angat ketat, yang berakibat nasabah semakin banyak pilihan terhadap koperas-koperasi yang digunakan.

Konsumen akan sulit dipuaskan karena telah terjadi pergeseran, yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kapuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan, dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan system kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya. Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam buku Kotler (1997:53) yang dikenal dengan service quality (SERVQUAL), yang berdasar pada lima dimensi kualitas yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkebangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Demikian pula dengan bisnis koperasi, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Fenomena ini terjadi hampir diseluruh koperasi, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di koperasi. Namun, kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas.

Fenomena ini juga terjadi di Koperasi Simpan Pinjam “MULTI NIAGA” Cabang Gorontalo, sebagai koperasi yang turut andil dalam perkembangan masyarakat di provinsi gorontalo, koperasi Multi Niaga juga telah banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah, atau pengguna jasa di koperasi ini.

Di Provinsi Gorontalo, kehadiran Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Multi Niaga sangat membantu kebutuhan ekonomi masyarakat, terutama yang memiliki usaha untuk pengembangannya. KSP Multi Niaga cabang Gorontalo ini telah berdiri kurang lebih 9 tahun, merupakan cabang dari KSP Multi Niaga yang berpusat di Makassar-Sulawesi Selatan. Saat ini keberadaan KSP Multi Niaga sudah dikenal dikalangan masyarakat Gorontalo, terutama bagi masyarakat yang sedang dan ingin mengembangkan usahanya. Banyaknya nasabah dapat membuktikan bahwa berhasil atau tidak koperasi tersebut dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

Nasabah sebagai objek yang harus dipuaskan mempunyai harapan yang abstrak, sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda. Tentang bagaimana pelayanan yang baik harus koperasi ini berikan pada nasabah. Hal itu bisa berupa fasilitas infrastruktur yang memadai dilihat dari kenyamanan, kebersihan, dan keamanan. Tidak hanya itu nasabah mengharapkan adanya pelayan transaksi yang cepat dan akurat. Kecenderungan disetiap koperasi terjadi menumpuknya nasabah saat bertransaksi, dalam artian terjadi antrian nasabah yang panjang pada waktu-waktu tertentu, sehingga nasabah harus rela menunggu. Hal ini membuat nasabah

meninginkan kejadian itu tidak terjadi di KSP Multi Niaga walau dalam keadaan apapun.

Setelah peneliti melakukan studi lapangan dalam tahap awal, ke KSP Multi Niaga Cabang Gorontalo peneliti melihat ada sebuah kenyataan yang cenderung tidak sesuai dengan harapan. Dimulai dari antrian panjang yang dilalui nasabah, sehingga banyak nasabah yang rela menunggu, dan ketika nasabah menggunakan salah satu produk di koperasi ini yaitu pinjaman kredit, nasabah harus bertemu dengan ketentuan yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal inilah yang membuat nasabah merasa koperasi kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Dinamika ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen KSP Multi Niaga Cabang Gorontalo kedepan, karena jika koperasi yang gagal memuaskan nasabah, akan berakibat berkurangnya jumlah nasabah dan menciptakan *brand image* ( nama baik produk atau nama baik suatu perusahaan ) yang buruk dari nasabah kepada koperasi ini, sehingga kedepan koperasi harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Setelah melihat fenomena-fenomena yang terjadi pada KSP Multi Niaga Cabang Gorontalo, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo”***.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Terjadi antrian panjang saat transaksi
2. Prosedur penggunaan produk yang rumit dan panjang
3. Kualitas pelayanan yang masih kurang baik
4. Ada indikasi tidak terpenuhinya kepuasan nasabah seperti pengajuan kredit dengan jumlah yang diajukan oleh nasabah dapat dipenuhi oleh pihak koperasi tetapi tidak sesuai dengan harapan nasabah.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Multi Niaga Gorontalo secara simultan ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Multi Niaga Gorontalo secara parsial ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok yang diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Multi Niaga Gorontalo secara simultan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Multi Niaga Gorontalo secara parsial.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis :

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan bagi upayanya menciptakan prestasi kerja karyawan yang efektif.

2. Manfaat Teoritis :

Dapat berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan serta prestasi kerja karyawan.