

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Koperasi di Indonesia mengalami pasang surut yang luar biasa. Jenis Koperasi yang berkembang di Indonesia beragam, sesuai jenis usahanya: Koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Serba Usaha, Koperasi Pegawai Negeri, Koperasi Sekolah, Koperasi Unit Desa, dan ada yang tengah berkembang saat ini yakni Koperasi Simpan Pinjam Credit Union.

*Credit Union* (CU) merupakan Koperasi Simpan Pinjam. Credit Union diambil dari bahasa latin yaitu *Credit- Credere* artinya percaya dan *Union – Unio* berarti kumpulan. Jadi *Credit Union* merupakan kumpulan orang yang saling percaya, dalam suatu ikatan pemersatu yang sepakat untuk menabungkan uang mereka sehingga menciptakan modal bersama untuk dipinjamkan kepada anggota dengan tujuan produktif dan kesejahteraan (Taruk,2014).

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Credit union Kasih Sejahtera merupakan salah satu Koperasi Primer yang berkembang di wilayah Keuskupan Atambua yang didirikan sejak 8 juni 2007. CU Kasih sejahtera dalam menjalankan operasionalnya telah mematuhi aspek hukum dan perundangan yang berlaku. Hal ini tercermin dalam Badan Hukum melalui keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha kecil dan Menengah Nomor :07/BH/XXIX.2/IX/2008 dengan pengesahan Akta Pendirian Koperasi Simpan pinjam Credit Union Kasih Sejahtera dan surat ijin usaha simpan pinjam dengan nama Koperasi

Simpan Pinjam Credit Union Kasih Sejahtera (CUKS). Saat ini, koperasi Kredit CU kasih sejahtera Keuskupan Atambua memiliki 12 kantor pelayanan yang tersebar di 3 kabupaten yakni : Belu, Malaka, dan Timor Tengah Utara, Salah satunya yaitu CU kasih sejahtera kantor pelayanan Atambua Barat yang berdiri pada 04 mei 2017 dan telah berdiri lebih dari tahun hingga sekarang.

Hadirnya Credit Union Kasih Sejahtera di Keuskupan Atambua terutama di KP Atambua Barat secara khusus sangat membantu masyarakat yang menjadi anggota dalam memenuhi kebutuhan, membuka usaha dan mengembangkan usahanya demi meningkatkan kesejahteraan. Adapun tujuan dari Credit Union adalah memberdayakan, membebaskan, orang kecil yang adalah masyarakat sederhana, penuh ketakutan untuk maju serta yang diabaikan untuk menjadi manusia yang sejahtera, bermartabat serta berdaulat atas hidupnya sendiri. Visi CU Kasih Sejahtera adalah menjadi lembaga pemberdayaan yang terpercaya dan professional berbasis komunitas diwilayah keuskupan Atambua. Misi CU Kasih Sejahtera yaitu meningkatkan kualitas hidup anggota melalui pendidikan dan pelatihan yang bermutu pelayanan keuangan yang prima dan pendampingan yang berkelanjutan.

Kemampuan ekonomi setiap orang tidak sama, dengan pemikiran yang sama bahwa prinsip yang diajarkan dalam agama adalah membantu yang lemah, miskin, tersingkir, maka dengan adanya CU Kasih Sejahtera diharapkan dapat berperan membantu meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dengan adanya banyak pilihan lembaga yang ada saat ini, dan untuk menghindari meminjam dari rentenir, maka CU Kasih Sejahtera adalah yang paling tepat dan aman, karena dikelola dari, oleh dan untuk anggota dengan perlindungan dibawah Badan Koordinasi Credit Union (BKCU) Atambua. CU Kasih Sejahtera dalam persaingan

yang cukup ketat dibidang perkreditan dapat mampu bertahan hingga saat ini. Hal ini tidak terlepas dari strategi yang dijalankan koperasi dan loyalitas anggota.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terdapat peningkatan jumlah anggota CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat yaitu dari tahun pertama berdirinya CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat yaitu dari tahun 2017, 2018, 2019, dan 2020. Jumlah anggota Credit Union KP Atambua Barat tahun 2017 yaitu 2.375 anggota 2018 yakni 2.549 anggota. Pada tahun 2019 yakni 3.060 anggota dan di tahun 2020 menjadi 3.466 anggota. Kemungkinan meningkatnya jumlah anggota credit union kasih sejahtera KP Atambua Barat berdasarkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan sehingga terciptanya loyalitas anggota.

Sering bertambahnya jumlah anggota, ternyata juga diiringi dengan keluarnya anggota dari CU kasih sejahtera KP Atambua Barat. jumlah anggota yang keluar yaitu dari tahun 2018 sampai 2020 cenderung mengalami fluktuasi yaitu dari 117 anggota pada tahun 2018 menjadi 170 anggota pada tahun 2019 dan di tahun 2020 menurun yaitu 98 anggota yang keluar dari CU kasih sejahtera KP Atambua Barat. Hal-hal yang menyebabkan keluarnya anggota bisa bermacam-macam, antara lain kurang puas terhadap pelayanan atau juga karena kurang percaya dengan pengelolaannya, dan ketidaksetiaan anggota itu sendiri.

Dalam perjalanannya hingga saat ini jumlah nasabah yang dilayani di CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat mencapai 3.466 anggota. Hal ini menunjukkan bahwa hingga kini perusahaan telah mampu memberikan pelayanan, mampu memuaskan nasabah baik dari sisi Tangibles, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain. Reliability yakni kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan

pelayanan yang terpercaya. Responsiveness yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan nasabah. Assurance yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan nasabah. Emphaty yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap nasabah. Nasabah akan merasa puas dengan adanya jaminan/kepuasan bahwa layanan yang mereka terima benar dan dilakukan oleh sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya sehingga dapat meningkatkan Loyalitas atau kesetiaan nasabah (Syamsi, 2008)

Loyalitas anggota yang berarti anggota tersebut setia atau sering melakukan simpan pinjam dan berani merekomendasikan tentang CU Kasih Sejahtera kepada orang lain. Faktor-faktor Loyalitas terdiri dari kualitas pelayanan, motivasi, kepuasan, kepercayaan hambatan pindah, partisipasi anggota, citra perusahaan, harga, kualitas produk, nilai pelanggan dan sebagainya. Alasan memilih variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan yaitu ketika perusahaan memberikan komitmen pada kualitas pelayanan akan menghasilkan keunggulan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan dengan pelanggan.

Kualitas Pelayanan merupakan strategi utama perusahaan untuk dapat menarik pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami perubahan yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Ketika pelanggan menerima kualitas pelayanan yang baik, maka mereka akan percaya dan menilai yang baik juga,

dimana hal ini akan meningkatkan loyalitasnya ke perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik itu seperti ketika perusahaan memberikan pelayanan dengan cepat dan juga ramah terhadap nasabah. Maupun ketika nasabah mengalami kesulitan, pihak koperasi memberikan perhatian dengan cara membantu.

Kepercayaan merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Tingkat kepercayaan pelanggan bisa diukur dari yang telah didapat dari pelayanan yang baik sehingga diperoleh tingkat loyalitas yang tinggi. Kepercayaan juga menjadi faktor penting bagi suatu perusahaan, karena seorang tidak dapat membangun hubungan tanpa adanya kepercayaan. Kepercayaan dapat dilihat ketika interaksi antar pihak koperasi dan anggota atau nasabah saling terbuka . nasabah akan cenderung menilai dan melihat apa yang sudah dirasakan atau didapatkan.

Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan akan menjadikan pelanggan setia lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Kepuasan pelanggan dibentuk dari sikap, pelanggan yang puas akan selalu loyal dengan perusahaan bisa dijadikan keberhasilan dikemudian hari. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan pelayanan yang baik untuk mempertahankan persaingan yang semakin ketat. Tingkat kepuasan dapat diukur ketika pelayanan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan nasabah atau anggota dan ketika anggota jarang memberikan keluhan tentang pelayanan yang diberikan CU Kasih sejahtera maka itu yang dikatakan anggota itu puas

Tujuan memberikan pelayanan yang baik yaitu untuk mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang

diterimanya akan menumbuhkan loyalitas nasabah sehingga akan menjadi nasabah yang setia (Ismail,2014). Memuaskan konsumen bukanlah hal yang mudah. Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi simpan pinjam Credit Union Kasih Sejahtera KP Atambua Barat harus memuaskan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dibenak anggota/konsumen sehingga dapat tercipta loyalitas serta kesediaan anggota untuk tidak berpindah ke koperasi yang lain.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ***“Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan anggota terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepercayaan Anggota sebagai Variabel Intervening”***

## **1. 2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di latar belakang tersebut maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan( $X_1$ ) berpengaruh terhadap loyalitas anggota( $Y$ ) pada CU Kasih sejahtera KP Atambua Barat?
2. Apakah Kepuasan anggota ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?

3. Apakah Kepercayaan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?
4. Apakah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepercayaan ( $X_3$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?
5. Apakah kepuasan anggota ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepercayaan ( $X_3$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?
6. Apakah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepercayaan ( $X_2$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?
7. Apakah Kepercayaan ( $X_3$ ) mampu memediasi hubungan antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?
8. Apakah Kepercayaan ( $X_3$ ) mampu memediasi hubungan antara Kepuasan Anggota ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?
9. Apakah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan anggota ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota ( $X_2$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepercayaan anggota ( $X_3$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota ( $X_2$ ) terhadap kepercayaan anggota ( $X_3$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan anggota ( $X_3$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota ( $X_2$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat
7. Untuk mengetahui kepercayaan anggota ( $X_3$ ) mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat
8. Untuk mengetahui kepercayaan anggota ( $X_3$ ) mampu memediasi hubungan antara Kepuasan Anggota ( $X_2$ ), terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan anggota ( $X_2$ ), dan Kepercayaan anggota ( $X_3$ ) terhadap loyalitas anggota ( $Y$ ) pada CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis



- a. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu ekonomi dan menambah kajian ilmu tentang *Credit Union*.
- b. Menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas, sehingga mampu dikembangkan pada instansi lain yang dianggap perlu.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi CU Kasih Sejahtera KP Atambua Barat

Penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk CU kasih sejahtera KP Atambua Barat agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan yang mengacu pada loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah

- b. Bagi akademik

Penelitian ini bisa digunakan sebagai penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan khususnya dalam hal pengaruh kualitas pelayanan, Kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota dengan kepercayaan sebagai variabel *Intervening*

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Loyalitas Nasabah**