

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Koperasi Indonesia merupakan suatu badan usaha yang dikelola dan dimiliki anggotanya untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan dilandasi Pancasila dan Undang-Undang 1945. Koperasi di Indonesia mempunyai peran utama dalam meningkatkan perekonomian Nasional sebagaimana tertuang dalam bunyi Undang-Undang 1945 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi” perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan” tujuan utama dari koperasi adalah untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dengan demikian, koperasi sebagai soko guru perekonomian juga sebagai bagian integral tata perekonomian Nasional yang ditempatkan oleh undang-undang dasar 1945. Di era sekarang berbagai macam koperasi simpan pinjam yang ada untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat salah satunya adalah Ksp Kopdit Pintu Air.

Ksp Kopdit Pintu Air merupakan koperasinya seluruh lapisan masyarakat. Salah satu koperasi yang berhasil memikat hati masyarakat dengan produk yang diberikan sehingga dapat berkembang dengan pesat. Produk yang ditawarkan oleh pihak Ksp Kopdit Pintu Air yaitu simpanan dan pinjaman. Ada juga berbagai macam simpanan dan pinjaman seperti Simpanan bunga harian, simpanan dana pendidikan, simpanan wisata rohani, simpanan sukarela berjangka, simpanan saham dan simpanan masa depan. Pinjaman yang diberikan seperti pinjaman

pendidikan, kesejahteraan, produktif, dan kesehatan. Koperasi simpan pinjam bisa menjadi salah satu bentuk yang ditawarkan kepada masyarakat. Dimana koperasi bisa menjadi salah satu tujuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka baik modal usaha, ataupun untuk kebutuhan konsumtif mereka.

Oleh karena itu banyak masyarakat yang tertarik dan memilih menjadi anggota di ksp kopdit pintu air karena selain mendapatkan suku bunga yang ringan, kopdit pintu air juga memberikan jaminan untuk kematian dan melatih kita untuk menyisihkan sedikit uang untuk menabung pada setiap bulannya. Kemudian setelah menjadi anggota diajarkan pelatihan pendidikan tentang beberapa prinsip yang dipakai Ksp Kopdit Pintu Air. Prinsip-prinsip Ksp Kopdit Pintu Air yaitu rajin menabung, rajin meminjam, dan rajin mengangsur. Pendidikan yang diberikan diharapkan agar para anggota tidak lalai dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai anggota. Ketatnya persaingan lembaga keuangan saat ini mendorong lembaga keuangan di indonesia untuk lebih giat dalam mengembangkan usahanya baik peningkatan kualitas pelayanan maupun kualitas jasa. Tawaran seperti hadiah atau bunga yang menarik dilakukan sebagai usaha untuk menarik dana masyarakat sebanyak-banyaknya dan menyalurkan kembali kepada nasabah dalam bentuk kredit. Koperasi simpan pinjam Kopdit Pintu Air merupakan salah satu lembaga keuangan non Bank yang memberikan fasilitas pinjaman atau kredit kepada anggotanya.

Loyalitas Nasabah merupakan hal yang penting dalam dunia perbankan. Loyalitas pelanggan Akbar (2009:6) merupakan kesetiaan yang timbul tanpa adanya

paksaan melainkan kesadaran yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti koperasi. Dalam membangun sebuah loyalitas nasabah itu sangatlah sulit, apabila sudah mendapatkan nasabah yang loyal maka harus mempertahankan dengan segala cara untuk dapat menciptakan dan meningkatkan kesetiaan nasabah. Semakin banyak memiliki nasabah yang setia, tentunya akan semakin berkembang koperasi tersebut. Untuk mempertahankan nasabah dan membuat mereka loyal terhadap koperasi, hal terpenting yang harus dilakukan adalah membuat produk dengan kualitas yang baik dan membuat nasabah puas akan pelayanan yang diberikan. Karena nasabah yang loyal akan dengan sendirinya timbul akibat adanya rasa puas yang diterima dan di rasakan.

Loyalitas nasabah juga dapat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan dan kepuasan. Nasabah yang puas tidak akan ragu untuk menyebarkan berita dan hal positif tentang produk perbankan yang mereka gunakan (Akhter et.,al 2011) sedangkan pelanggan yang tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan secara otomatis akan memberitahukan kepada orang lain sebagai keluhan atas ketidakpuasan nasabah. Secara tidak langsung ketika nasabah sudah merasa puas tentu mereka akan membuat opini yang baik kemasyarakat yang lain.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka**  
**Tahun 2017-2021**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2017	474
2.	2018	500
3.	2019	524
4.	2020	900
5.	2021	1.703

*Sumber Data: Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka*

Pada tabel 1.1 diatas dapat menunjukan bahwa jumlah nasabah Ksp Kopdit Pintu Air setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2017 jumlah nasabah 474, pada tahun 2018 jumlah nasabah meningkat menjadi 500, pada tahun 2019 jumlah nasabah meningkat 524, pada tahun 2020 jumlah nasabah meningkat 900 dan pada tahun 2021 jumlah nasabah meningkat lagi menjadi 1.703.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Tjiptono (2015). Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah koperasi untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah agar dapat menciptakan loyalitas nasabah. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin baik dan dapat menyebabkan terciptanya loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah

prioritas bagi setiap koperasi. Mereka berkompetisi untuk memberikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara koperasi dengan nasabah. Setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen. Irwan (2008:119) kepuasan konsumen adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan pelayanan jasa.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Wawancara**

<b>No</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1.	Marselinus Lau	Apakah Karyawan selalu merespon dengan baik apa bila ada komplain dari nasabah	Ya, karena ketika saya ada keluhan Karyawan dengan cepat merespon dan memberikan arahan.
2.	Eterlina Rouk	Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas pelayanan pada ksp kopdit pintu air	Menurut saya kualitas pelayanan pada ksp kopdit pintu air sudah sesuai yang diinginkan seperti ruangan tunggu yang baik, ketepatan dan keramahan karyawandalam pelayanan.
3.	Yuliana Fuka	Apa yang membuat saudara berminat untuk	Saya memilih ksp kopdit pintu air karena memiliki produk simpanan dan

		menjadi anggota ksp kopdit pintu air	pinjaman, kualitas pelayanan yang sangat baik dan ramah.
4.	Yasinta Da silva	Apakah Karyawan memberikan perhatian kepada nasabah	Ya, karyawan selalu memperhatikan nasabah karena jika mendapatkan pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa puas.

***Sumber Data : Hasil Wawancara 2022***

Dilihat dari hasil wawancara diatas maka sebuah peluang dalam menjalankan usaha harus adanya peran kualitas pelayanan, kepuasan dan *word of mouth* agar anggota nasabah semakin tertarik dan loyal dalam menggunakan jasa ksp kopdit pintu air. Salah satu cara yang di tempuh oleh perusahaan agar dapat mempengaruhi nasabah adalah kualitas pelayanan dan kepuasan. Jika nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan maka nasabah dengan mudah menjadi loyal.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013) kepuasan nasabah adalah sejauh mana seseorang mempresepsikan bahwa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima oleh harapan. Konsumen dapat mengalami salah satu tingkat kepuasan umum, yaitu jika kinerja lebih rendah dan yang diharapkan konsumen akan kecewa, tetapi kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan

**Tabel 1.3**  
**Hasil Wawancara**

<b>No</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1.	Tresia Kolo	Apakah karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah	Ya, karyawan memberikan pelayanan sesuai harapan karena dengan memahami keinginan nasabah terpenuhkan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa senang dan puas.
2.	Robinsiana amaral	Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan ksp kopdit pintu air	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan ksp kodit pintu air karena ramah, mudah senyum dan sopan kepada nasabah.
3.	Yohanes Lau	Mengapa saudara mempertahankan untuk menjadi anggota ksp kopdit pintu air	Karena ksp kopdit pintu air memberikan pelayanan yang baik, kenyamanan tersendiri seperti kipas angin

			sehingga membuat saya sangat puas.
4.	Frida seran	Apakah saudara ingin kembali merekomendasikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan	Ya, saya akan merekomendasikan apa yang dirasakan kepada teman atau keluarga karena pelayanan yang sangat memuaskan.

**Sumber Data: Hasil Wawancara 2022**

Dilihat dari hasil wawancara diatas dalam mengembangkan usaha maka perlu mengutamakan kepuasan nasabah karena kepuasan nasabah menjadi tolak ukur kesuksesan kinerja koperasi. Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pada nasabah. Dalam hal ini tentu dari pihak ksp kopdit pintu air perlu memberikan pelayanan yang yang lebih baik lagi dan sesuai yang dibutuhkan nasabah. Salah satu srategi pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut yang bersifat gratis untuk suatu merek yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar oleh para pelanggan.

Komunikasi *word of mouth* termasuk dalam bentuk komunikasi interpersonal yang diartikan sebagai bentuk pertukaran informasi secara dua arah yang dilakukan secara informal dan melibatkan dua individu atau lebih (Monica & Sihombing, 2007). *Word of mouth* memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan



perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Tjiptono, 2008). *Word of mouth* dikatakan berhasil jika dapat memicu konsumen untuk membicarakan, mempromosikan, merekomendasikan dan menjual produk atau merek perusahaan kepada pelanggan lain.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Wawancara**

<b>No</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1.	Lambertus Samara	Apakah saudara mempunyai keinginan untuk berbagi pengalaman tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ksp Kodit Pintu Air	Ya, saya akan membicarakan hal-hal yang positif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat baik kepada teman maupun orang lain.
2.	Yunita Taek	Apakah saudara akan merekomendasikan kepada teman atau keluarga tentang kualitas pelayanan dan	Ya, saya akan merekomendasikan kepada teman, keluarga maupun orang lain karena

		produk-produk Ksp Kopdit Pintu Air	kualitas pelayanan dan produknya sangat baik dan bermanfaat.
3.	Dominggus Mali	Apakah saudara mempunyai keinginan mendorong teman untuk bergabung menjadi anggota Ksp Kopdit Pintu Air	Ya, saya akan mengatakan kepada mereka bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sangat baik dan tidak mengecewakan.

**Sumber Data : Hasil Wawancara 2022**

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul” **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Word Of Mouth terhadap Loyalitas Nasabah Pada KspKopdit Pintu Air Cabang Malaka**”.

### **1.2.Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka?
2. Apakah Kepuasan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka?
3. Apakah *Word Of Mouth* ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka?

4. Apakah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ) dan *Word Of Mouth* ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka
3. Untuk mengetahui pengaruh *Word Of Mouth* terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ) dan *Word Of Mouth* ( $X_3$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan *word of mouth* dan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak koperasi dalam mengembangkan kualitas pelayanan, kepuasan dan *word of mouth* dalam meningkatkan

loyalitas nasabah dan sebagai bahan informasi bagi pihak lain dalam mengadakan penelitian lanjutan yang relevan dengan masalah ini.