

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Turbulensi perekonomian dihadapi bangsa-bangsa dunia khususnya bangsa Indonesia ketika era pandemi Covid 19, saat ini kondisi makro ekonomi penuh dengan ketidakpastian. Masa pandemi menuntut berubahnya perilaku masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan hidup. Perubahan perilaku masyarakat cenderung berubah ketika mengatur keuangan dan terkesan lebih melek keuangan. Tanpa disadari dampak positif dari terjadinya pandemi menyebabkan masyarakat lebih waspada dalam mengatur keuangan, melatih masyarakat untuk mampu berinvestasi bagi kehidupan yang akan datang. Berbeda dari sudut pandang pengusaha, pandemi berimplikasi kuat menyebabkan kontraksi besar terhadap lumpuhnya perekonomian Indonesia dalam bidang perdagangan. Banyak UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) mencapai level stagnan dan tidak efektif dalam mengoperasikan usaha mereka, sehingga memberikan pengaruh buruk yakni income (pendapatan) mengalami defisit yang membahayakan keberlanjutan perusahaan. Melihat kondisi ironis demikian akhirnya koperasi hadir ditengah kesulitan ekonomi yang melanda masyarakat desa untuk menjembatani pinjaman dana (modal) dengan harapan masyarakat dapat merintis usaha dan mendapatkan modal untuk menjalankan usaha. Sehingga dengan hadirnya koperasi di era endemi ini memberikan kans baru bagi kehidupan masyarakat agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Fakta penting dari koperasi yaitu sebagai “soko guru perekonomian”, yakni mengandung esensi keberadaan koperasi sebagai pilar atau penyangga utama perekonomian bangsa. Kondisi demikian menjadi harapan bagi masyarakat desa bahwasannya keberadaan koperasi dapat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dan merintis usaha. Ini menjadi bukti bahwa koperasi memiliki implikasi kuat dalam meningkatkan perekonomian. Contoh nyata hadirnya koperasi membantu mengurangi pengangguran, koperasi dapat membantu pengusaha dalam pemberian modal, dan hadirnya koperasi dapat membantu meningkatkan pendapatan perkapita masyarakat. Menilik fenomena realitas yang terjadi dalam kehidupan masyarakat desa, sebagian besar dari mereka memilih untuk menjadi anggota koperasi karena simplifikasi proses yang ditawarkan. Mulai dari pelayanan menabung hingga pinjaman kredit yang simpel. Hal simpel inilah menjadi tonggak prioritas masyarakat, karena pada khususnya setiap masyarakat menginginkan proses cepat dan kecenderungan menghindari proses rumit. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan dengan beberapa masyarakat desa, menjadi nasabah koperasi serba dimudahkan dalam segala urusan ditambah dengan prinsip kekeluargaan begitu melekat menghadirkan rasa segan terhadap nasabah ketika berurusan dengan koperasi. Mohammad Hatta merupakan pelopor lahirnya koperasi ditahun 1960, dimana mendefinisikan koperasi sebagai usaha untuk meningkatkan perekonomian bangsa berdasarkan prinsip tolong menolong serta kekeluargaan. Koperasi merupakan organisasi yang didirikan oleh beberapa orang, memiliki visi dan misi kuat serta mengumpulkan modal mereka dengan prinsip mampu menyejahterakan semua anggota yang bergabung dalam organisasi tersebut (Fay, 2013).

Salah satu koperasi yang sudah mampu membantu para perintis usaha adalah Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem. Koperasi yang awalnya berdiri pada 12 Juli 1959 ini hadir ditengah kondisi perekonomian saat ini, karena tujuan koperasi ini didirikan mampu membantu masyarakat mengalami kesulitan ekonomi. Sebagai perusahaan lembaga keuangan nonbank, koperasi harus mampu bersaing dengan lembaga keuangan bank yang sudah memiliki *brand image* kredibel. Ketatnya persaingan menuntut koperasi untuk berinovasi memilih strategi program kerja unggulan untuk menarik simpati masyarakat. Untuk mampu mengimplementasikan tujuan perusahaan, Koperasi Dharma Artha meningkatkan pelayanan dengan menciptakan tata kelola perusahaan yang baik sembari meningkatkan rasa kekeluargaan tetap solid terhadap nasabah koperasi. Usaha tidak akan mengkhianati hasil, hal tersebut terbukti ketika Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Buleleng pada tahun 2017 memberikan penghargaan kepada Koperasi Dharma Artha sebagai koperasi serba usaha yang sehat serta koperasi yang mengalami eskalasi nasabah yang signifikan. Penghargaan tersebut didapatkan sebagai komitmen Koperasi Dharma Artha selalu menjaga kepercayaan dan pelayanan ekstra terhadap semua nasabah. Namun berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM tahun 2022 jumlah kekayaan Koperasi Dharma Artha paling rendah dari koperasi pesaing dengan menawarkan jenis usaha yang sama. Berikut adalah data jumlah kekayaan beberapa koperasi yang menjadi pesaing Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem pada tahun 2022.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Kekayaan Beberapa Koperasi di Kabupaten Buleleng

Nama Koperasi	Jumlah Kekayan Tahun 2022
Koperasi Serba Usaha Dana Asti	Rp 3.682.001.273
Koperasi Serba Usaha Dana Marga	Rp 3.043.534.370
Koperasi Serba Usaha Hidup Baru	Rp 2.646.915.924
Koperasi Serba Usaha Cipta Sejahtera	Rp 2.394.045.582
Koperasi Serba Usaha Ampuh	Rp 2.054.080.381
Koperasi Serba Usaha Dharma Artha	Rp 2.001.065.243

(Referensi: Dinas Koperasi dan UKM Buleleng)

Melihat data yang tertera pada Tabel 1. 1, Koperasi Dharma Artha memiliki jumlah kekayaan lebih rendah dari koperasi pesaing lainnya. Penurunan jumlah kekayaan Koperasi Dharma Artha disebabkan oleh beberapa permasalahan kompleks.

Berdasarkan data dari pihak manajer, memasuki tahun 2020 hingga akhir Desember tahun 2022 jumlah nasabah Koperasi Dharma Artha cenderung menurun signifikan. Hal tersebut merefleksikan kesulitan ekonomi saat ini menyebabkan niat masyarakat untuk menyimpan dana menjadi kurang, ditambah dengan hadirnya program KUR (Kredit Usaha Rakyat) dari lembaga keuangan bank sebagai nafas harapan untuk pengusaha mendapatkan modal dan melanjutkan usaha. Kondisi demikian sebagai penyebab Koperasi Dharma Artha kehilangan nasabahnya, karena melihat bunga pinjaman Koperasi Dharma Artha lebih tinggi dari program Kredit Usaha Rakyat yang ditawarkan oleh lembaga perbankan. Berpedoman pada prinsip koperasi yaitu kekeluargaan setiap akhir tutup buku, setiap nasabah akan mendapatkan SHU (Sisa Hasil Usaha) dari keuntungan Koperasi Dharma Artha, semakin tinggi laba koperasi maka semakin tinggi pula SHU didapat. Dengan adanya pembagian SHU ini koperasi mengharapkan terjadinya eskalasi kepuasan nasabahnya. Namun walaupun SHU sudah secara rutin diberikan, ternyata tetap

terjadi penurunan jumlah nasabah Koperasi Dharma Artha. Adapun penurunan jumlah nasabah Koperasi Dharma Artha terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 2
Data Nasabah Koperasi Dharma Artha

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	325 Nasabah
2020	316 Nasabah
2021	295 Nasabah
2022	290 Nasabah

(Referensi: Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem)

Melihat data yang tertera pada Tabel 1. 2, penurunan jumlah nasabah Koperasi Dharma Artha terjadi dari tahun 2019 hingga akhir tahun 2022. Penurunan nasabah tersebut diduga, akibat menurunnya kepuasan nasabah. Ketut Tulus yang merupakan manajer Koperasi Dharma Artha, memaparkan beberapa informasi yang mengindikasikan permasalahan dalam Koperasi Dharma Artha. Pertama dari sudut pandang pelayanan, terdapat beberapa nasabah komplain karena pelayanan dari Koperasi Dharma Arta cenderung menurun. Salah satunya yaitu nasabah komplain mengenai petugas tidak datang tepat waktu untuk mengambil dana tabungan nasabah bahkan sampai tidak datang. Kedua yaitu terdapat pula beberapa nasabah yang mana memasuki pertengahan tahun 2020 menarik dana mereka dan keluar dari keanggotaan koperasi. Tentunya hal ini berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, sehingga diduga kepercayaan nasabah mulai menurun dengan kinerja koperasi. Ketiga terdapat beberapa nasabah tidak membayar kewajiban tepat waktu sehingga menyebabkan stagflasi pada posisi keuangan Koperasi Dharma Artha. Permasalahan yang kompleks ini mewajibkan Koperasi Dharma Artha untuk melakukan perubahan strategi, baik dari meningkatkan pelayanan, meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam organisasi.

Dalam ilmu manajemen pemasaran terjadinya penurunan nasabah diakibatkan karena beberapa faktor salah satunya yaitu nasabah tersebut tidak merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan serta kepercayaan masyarakat mulai hilang. Kotler dan Keller (2007:177) mendefinisikan kepuasan nasabah merupakan perasaan bahagia, gundah bahkan sesal dari seorang nasabah setelah mereka melakukan pembelian dan mencoba produk dari perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan tujuan dari proses pemasaran, sehingga setiap perusahaan berusaha dengan maksimal agar dapat tercapainya kepuasan nasabah. Menurut Irawan (2003:24) terjadinya kepuasan nasabah ketika perusahaan dapat memaksimalkan kepercayaan terhadap nasabah serta kualitas pelayanan mereka kepada semua nasabah.

Indikator Kualitas pelayanan dan kepercayaan adalah hal prioritas mutlak untuk diperhatikan oleh semua jenis perusahaan lembaga keuangan khususnya koperasi yang bergerak dalam kegiatan simpan pinjam. Kotler dan Keller (2016:143) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ialah penambahan bagian pada produk maupun jasa sehingga akan memberikan benefit keuntungan baik secara psikis maupun secara psikologi terhadap nasabah. Pentingnya akan layanan sudah menjadi kewajiban setiap organisasi memberikan jaminan yang terbaik. Kondisi layanan yang ditunjukkan Koperasi Dharma Artha saat ini yaitu dengan mendatangi setiap nasabah bagi yang keperluan menabung dan membayar kredit. Bahkan jika keperluan uang mendadak nasabah dapat langsung menghubungi pihak kepegawaian untuk meminjam dana. Tentunya pada hari tersebut dana langsung dapat dicairkan. Penting bagi perusahaan jasa untuk mengutamakan pelayanan dengan maksimal karena kinerja tanpa didukung dengan pelayanan maksimal bisa

berimplikasi buruk pada sikap nasabah terhadap koperasi. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Satriady (2022) mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil sama juga didapat dari penelitian Mandiri, dkk., (2021) yaitu mendapatkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Namun Azizah, dkk., (2023) dalam penelitiannya mendapatkan hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hutasoit, dkk., (2020) juga mendapatkan hasil sama yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga terdapat kesenjangan penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Selain kualitas pelayanan faktor penting untuk mewujudkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan kepercayaan dari nasabah. Mowen & Minor (2012:312), mendefinisikan kepercayaan nasabah adalah segala pengetahuan yang dimiliki oleh seorang nasabah baik itu pengetahuan berupa atribut, objek dan manfaat, dengan pengetahuan ini tentunya bisa memberikan benefit kepada nasabah terhadap informasi mengenai lembaga keuangan yang dipilih. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, koperasi harus mampu memberikan kredibilitas tinggi serta bonafide yang tinggi pula untuk mampu memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap nasabah. Seberapa maju koperasi tersebut tanpa mendapatkan kepercayaan dari nasabah maka akan berdampak buruk terhadap koperasi itu sendiri. Sehingga sudah menjadi kewajiban koperasi untuk mengelola keuangan nasabahnya dengan penuh akuntabilitas dan transparan guna mendapatkan respek positif dari nasabah. Karwur, dkk., (2022) melakukan penelitian menginterpretasikan terdapat dampak signifikan dari adanya kepercayaan

terhadap kepuasan anggota. Sementara itu Japlani, dkk., (2020) dari hasil penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan hasil penelitian terdahulu tersebut jelas mengindikasikan betapa pentingnya kepercayaan dalam mewujudkan kepuasan nasabah. Namun Rembet (2020) mendapatkan hasil penelitian kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Mawey, dkk., (2023) juga mendapatkan hasil penelitian yang sama yaitu kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga disini terdapat kesenjangan penelitian terdahulu terkait variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

Kaitan akan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat melekat, tentunya setiap perusahaan jenis apapun akan berupaya untuk memberikan pelayanan dengan maksimal guna mencapai kepuasan nasabah. Sebagai contoh perusahaan yang hanya memfokuskan pada inovasi produk namun mereka lupa untuk memaksimalkan kualitas pelayanan mereka maka sudah dipastikan nasabah akan pergi. Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan merupakan aspek penting sebagai tolak ukur kinerja dalam menunjang pemenuhan harapan nasabah. Pelayanan sopan dan ramah berimplikasi disegani oleh nasabah dan dapat menciptakan kepuasan nasabah. Sebaliknya jika pelayanan buruk nasabah akan jengkel sehingga berdampak buruk bagi perusahaan. Sama halnya dengan kepercayaan, hubungan antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah juga sangat erat. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang mengelola keuangan dari nasabah yaitu koperasi sangat bergantung terhadap kepercayaan dari nasabahnya. Ketika kepercayaan nasabah mulai hilang, maka dapat dipastikan keberadaan

koperasi menjadi tidak aman dan bisa saja berakibat pailit. Gibson, J.L., dkk (1984) Berpendapat bahwa kepercayaan nasabah menggambarkan setiap orang untuk berani memilih preferensi sesuatu yang diyakininya dengan siap siaga menerima risiko dikemudian hari.

Berdasarkan paparan fenomena permasalahan dan terdapat kesenjangan terhadap penelitian terdahulu sehingga peneliti terinspirasi untuk melaksanakan kajian penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem”**

1.2 Identifikasi Masalah

Menyesuaikan dengan observasi sebelumnya dari subjek penelitian terdapat beberapa permasalahan sebagai implikasi kondisi Koperasi Dharma Artha sekarang. Berikut permasalahan yang ditemukan peneliti di Koperasi Serba Usaha Dharma Arta Desa Jinengdalem.

- 1) Kondisi jumlah nasabah yang menurun secara signifikan dari tahun 2019 hingga akhir tahun 2022.
- 2) Terjadinya komplain terhadap pelayanan koperasi, salah satunya ketika petugas tidak datang untuk mengambil tabungan nasabah.
- 3) Terdapat nasabah yang menarik semua tabungannya dan segera keluar dari keanggotaan koperasi.
- 4) Ditemukan kesenjangan penelitian sebelumnya antara pengaruh kualitas pelayanan serta kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah

Menilik klasifikasi permasalahan yang terjadi di Koperasi Dharma Artha, untuk menghindari pembahasan terlalu luas maka peneliti hanya memfokuskan untuk membahas variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem.

1.4 Rumusan Masalah

Menyesuaikan dengan permasalahan yang ditemukan serta terjadi fenomena-fenomena empiris, sehingga dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

- 1) Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem?
- 3) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji besar pengaruh sebagai berikut.

- 1) Kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem.

- 2) Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem.
- 3) Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- 1) **Manfaat teoritis**

Benefit dari manfaat tersebut yaitu acuan pengembangan ilmu dan kemampuan analisis sehingga manfaat ini dapat memberikan ilmu teori dalam penelitian. Dalam penelitian ini akan memberikan benefit tentang ilmu-ilmu serta teori yang digunakan oleh peneliti sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai teori-teori yang dipilih.

- 2) **Manfaat praktis**

Manfaat praktis merupakan penelitian dilaksanakan dengan preferensi memecahkan permasalahan di Koperasi Dharma Artha. Fokus kajian penelitian ini peneliti akan memberikan sudut pandang baru dengan harapan Koperasi Dharma Artha dapat keluar dari zona keterpurukan.