

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sampai saat ini perekonomian Indonesia masih sangat memprihatinkan. Kebutuhan hidup yang semakin meningkat di tambah dengan ketidak seimbangan antara jumlah populasi masyarakatnya berbanding dengan tingkat perekonomian masyarakat itu sendiri. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang tidak stabil mempengaruhi tingkat perekonomian masyarakat pada umumnya, di tambah dengan jumlah populasi masyarakatnya itu sendiri sangat mempengaruhi jumlah lapangan pekerjaan yang belum begitu banyak. Hal inilah yang mendorong masyarakat untuk mengambil jalan yang sekiranya lebih mudah untuk mendapatkan tambahan modal atau pun tambahan dana yang di butuhkan dengan jangka waktu yang tidak lama untuk mendapatkannya. Keterpurukan ini menyebabkan harga kebutuhan hidup naik sehingga daya beli masyarakat semakin rendah, untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, masyarakat berusaha mendapatkan uang dengan cepat dan mudah yaitu meminjam uang baik ke bank maupun lembaga non bank, yang dalam hal ini koperasi, dan biasanya juga kepada rentenir.

Lembaga keuangan sangat diperlukan dalam perekonomian suatu negara, dimana lembaga tersebut merupakan mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dan kelompok masyarakat yang

memerlukan dana. Keberadaan lembaga ini dapat membantu masyarakat dalam menghadapi permasalahan hidupnya, atau dalam jangka panjang dapat meningkatkan taraf hidupnya. Untuk meminjam uang di bank diperlukan adanya jaminan (misal: sertifikat tanah, BPKB, dan sebagainya) dari peminjam, selain itu kredit diutamakan untuk konsumsi kegiatan yang bersifat produktif. Oleh sebab itu tidak semua masyarakat dapat menikmati kredit di bank terutama masyarakat dengan taraf ekonomi yang lemah atau kurang mampu. Sebagai alternatif lain yang jadi pilihan mereka adalah dengan meminjam uang ke koperasi, sebagai lembaga keuangan non bank. Masyarakat mulai banyak menggunakan jasa koperasi sebagai sarana untuk mendapatkan dana segar ataupun modal. Pinjaman uang di koperasi tidak memandang untuk kegiatan produksi atau konsumsi pribadi dan prosedurnya pun tidak memakan waktu yang lama.

Koperasi dalam hal ini KSP Sejahtera Bersama itu sendiri adalah salah satu unit usaha dari Koperasi Sejahtera Bersama yang bergerak dalam bidang Usaha Simpan Pinjam. KSP Sejahtera Bersama melayani hampir semua jenis kebutuhan dana, baik konsumtif dan terlebih untuk tujuan produksi ataupun modal kerja. Oleh karena itu koperasi menjadi alternatif peminjaman yang semakin banyak dipilih masyarakat, tidak hanya dari golongan ekonomi rendah, golongan ekonomi menengah atas pun memanfaatkan jasa dari koperasi.

Sudah saatnya koperasi mengelola usahanya lebih profesional, dengan menerapkan strategi pemasaran yang lebih baik. Dimana

perusahaan yang ingin memenangkan persaingan harus memperhatikan apa yang menjadi kemauan konsumen, hal ini di dukung oleh Pemerintah Surakarta sendiri yang kemarin baru saja mengadakan pelatihan uji kompetensi untuk para Pengelola koperasi harus mempunyai legalitas dari pemerintah Surakarta itu sendiri, bahwa koperasi di wilayah Surakarta hanya di perbolehkan mempunyai legalitas Koperasi Simpan Pinjam saja, hal ini di lakukan adalah dengan tujuan untuk menstabilkan kesejahteraan masyarakat agar tidak terjebak oleh koperasi-koperasi yang tidak bersertifikasi dan tidak berbadan hukum. Jika kalau sampai ada koperasi yang kurang mampu memberikan pelayanan kepada nasabahnya tidak menutup kemungkinan citra koperasi secara umum menjadi kurang kredibel. Situasi yang demikian tentunya akan sangat merugikan. Pelayanan yang kurang baik menyebabkan keengganan konsumen untuk terus menerus menjadi nasabah, mereka cenderung beralih ke perusahaan lain yang bisa memenuhi apa yang menjadi harapannya. Untuk dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Agar perusahaan dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabahnya, pemimpin perusahaan harus mampu mengetahui bagaimana perilaku nasabahnya. Disini perilaku konsumen sangat berpengaruh terhadap ketercapaian tujuan pemasaran. Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk

di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut. Banyak yang mempengaruhi perilaku konsumen, salah satunya adalah sikap. Sikap adalah suatu evaluasi kognitif seseorang yang berlangsung terus menerus, perasaan emosionalnya, atau kecenderungannya bertindak kearah sasaran atau gagasan tertentu. Sikap akan memberikan warna atau corak perilaku seseorang. Sikap para nasabah bisa positif maupun negative tergantung dari kesan mereka terhadap perilaku dari pelayanan itu sendiri.

Setiap perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan. Dengan slogan “SUKSES, SEJAHTERA, MULIA” sudah semestinya KSP Sejahtera Bersama memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya, untuk mensukseskan, mensejahterakan serta memuliakan para anggota, calon anggota dan staf-staf yang bekerja di dalamnya. Selain itu KSP Sejahtera Bersama harus menarik lebih banyak lagi nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan, karena masih banyak nasabah yang menilai pelayanan yang di berikan masih kurang memuaskan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka akan menjadikan citra perusahaan akan menjadi kurang memuaskan dimata nasabah.

Penelitian tentang sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan adalah sangat relevan dan dibutuhkan oleh perusahaan yang berorientasi pada nasabah. Sikap nasabah terhadap

pelayanan yang di berikan dapat diambil sebagai bahan pertimbangan dalam menilai kinerja perusahaan. Untuk mengetahui apakah pelayanan KSP Sejahtera Bersama sudah baik atau belum perlu diadakan penelitian mengenai bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa KSP Sejahtera Bersama. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan nasabah atau belum. Secara luas adalah sebagai salah satu alat untuk menilai apakah strategi pemasaran yang diterapkan sudah tepat atau belum. Maka dari itu di sini penulis hanya akan menjabarkan produk pinjaman komersial dari berbagai macam produk pinjaman KSP Sejahtera Bersama cabang Manahan Surakarta.

Dalam melihat latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, JASA DAN JENIS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SEJAHTERA BERSAMA CABANG MANAHAN SOLO.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, jasa, dan jenis produk terhadap kepuasan konsumen ?

2. Dari berbagai variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, jasa, dan jenis produk, variabel mana yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, jasa, dan jenis produk terhadap kepuasan konsumen ?

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu membuktikan bahwa kualitas, jasa dan jenis produk mempengaruhi kepuasan konsumen.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang optimal sebagai sumbangan keilmuan tentang pelayanan dan sebagai bahan referensi dalam bidang manajemen pemasaran.
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak manajemen sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan

keputusan pemasaran yang berkaitan dengan kualitas, jasa dan jenis produk.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulis menyusun skripsi ini dengan menggunakan sistematika yang sederhana dengan maksud agar lebih mudah menerangkan segala permasalahan menjadi terarah pada sasaran.

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori dan penelitian terdahulu.

#### **BAB III           METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari hipotesis, kerangka dan keterangan, definisi operasional variabel, populasi, sampel dan tehnik sampling, data dan sumber data, metode pengumpulan data, pengukuran variabel penelitian, uji instrument dan terakhir tentang metode analisis data.

#### **BAB IV SEJARAH ,HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran singkat tentang sejarah singkat perusahaan, data hasil penelitian serta pembahasan

#### **BAB V PENUTUP**

Penutup berisi simpulan dari serangkaian pembahasan skripsi dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan baik untuk subyek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**