

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang semakin ketat dan banyak bermunculan Lembaga keuangan sejenis yang baru membuat perusahaan dituntut untuk menjaga hubungan dengan pelanggan dengan membangun loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah sangat penting bagi kelangsungan dan kesuksesan sebuah Lembaga keuangan salah satunya Koperasi Simpan Pinjam. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, Perusahaan perlu memahami dan mengelola berbagai faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, agar Perusahaan tetap dapat berkembang dan menjaga kelangsungan operasionalnya. Beberapa faktor seperti kualitas layanan, kepercayaan nasabah, dan Tingkat kepuasan sangat berperan dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Semakin tinggi loyalitas nasabah, semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakan layanan pinjaman yang ditawarkan oleh koperasi.

Koperasi adalah lembaga keuangan bukan bank dan memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian negara. Koperasi di Indonesia sudah ada sejak lama dan dipelopori oleh Bung Hatta, yang dikenal sebagai Bapak Koperasi Indonesia. Menurut Pasal 1 ayat 1 PP Tahun 2021 tentang Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai Gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian Pasal 4, Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan Masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 Pasal 1 Koperasi Simpan Pinjam adalah Lembaga keuangan bukan bank yang memiliki kegiatan menghimpun dana dan menyalurkannya melalui

kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota, calon anggota koperasi yang bersangkutan koperasi lain dan atau anggotanya. Koperasi Simpan Pinjam merupakan suatu Lembaga pembiayaan yang berfungsi untuk memberikan layanan keuangan kepada anggotanya. Koperasi Simpan Pinjam yang operasionalnya terbatas pada lingkup desa, kecamatan dan kabupaten. Sebagai Lembaga keuangan yang kecil jangkauannya, Koperasi Simpan Pinjam dituntut lebih aktif, inovatif dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah dalam menjalankan tugasnya.

Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan kesuksesan sebuah organisasi, jika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan sesuai dengan harapannya, mereka akan merasa percaya dan lebih berkomitmen untuk tetap menjadi pelanggan. Ketika nasabah merasa puas dan percaya, mereka cenderung akan lebih sering menggunakan layanan tersebut. Hal ini akan menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara nasabah dan penyedia layanan. Koperasi Simpan Pinjam sebagai Lembaga yang bergantung pada kepercayaan dan loyalitas nasabah, harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas, dan hubungan yang terjalin dapat bertahan lama serta saling memberikan manfaat bagi kedua belah pihak sebagai mana dijelaskan oleh Afifah (2021:2).

Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsisten harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya. Demikian pula nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka nasabah dapatlah dikatakan puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanannya yang diterimanya lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka

nasabah tersebut tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain kecewa sebagai mana dijelaskan oleh Afifah (2021:3).

Kepuasan adalah penilaian emosional nasabah setelah nasabah menggunakan suatu produk Dimana harapan dan kebutuhan nasabah terpenuhi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh individu Ketika membandingkan persepsi mereka tentang kinerja nyata produk dan jasa dengan kinerja yang mereka harapkan sebagai mana dijelaskan oleh Kurniasih et al (2024:59). Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang maupun kecewa yang dirasakan seseorang ketika menilai seberapa baik layanan memenuhi harapan mereka. Ketika pelayanan kurang responsif, nasabah akan merasa kecewa dan dapat merusak reputasi perusahaan di mata mereka. Pelayanan yang berkualitas memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta meningkatkan keuntungan bisnis. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang tercapai sebagai mana dijelaskan oleh Oktifiandita (2023:4-5). Loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama, Loyalitas pelanggan adalah suatu keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama pada perusahaan perbankan. Tingginya loyalitas pelanggan, dapat mengindikasikan keberhasilan suatu perusahaan, pelanggan atau nasabah yang loyal akan selalu melakukan transaksi ulang dikemudian hari, jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang membuktikan bahwa pelanggan yang loyal terhadap sebuah produk, akan berniat untuk membeli ulang produk tersebut di kemudian hari. Secara tidak langsung, loyalitas nasabah dapat meningkatkan daya saing dari sebuah Perusahaan sebagai mana dijelaskan oleh Aulia (2021:2). Melalui nasabah yang loyal perusahaan bisa mendapatkan nasabah baru. Hal tersebut dikarenakan salah satu perilaku nasabah yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain. Maka dari itu, seseorang nasabah yang loyal akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci untuk

menciptakan loyalitas nasabah, karena nasabah yang puas akan cenderung loyal sebagai mana dijelaskan oleh Afifah (2017:3).

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung merupakan lembaga keuangan non bank yang berdiri sejak 2019 dan berlokasi di Perumahan Mustika Wanasari Cibitung, Bekasi. KSP ini melayani pinjaman dengan jaminan BPKB Motor roda dua dengan menyesuaikan pinjaman 50% dari harga pasar kendaraan tersebut. Dengan persyaratan KTP Suami/Istri, Kartu Keluarga, STNK dan BPKB, prosedur yang sederhana pada KSP ini berkomitmen untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka dengan cara yang efisien dan terpercaya. KSP ini tentunya membutuhkan kualitas layanan yang tepat dan cepat, kepercayaan dari nasabah yang besar dan kepuasan nasabah yang tinggi agar nasabah memiliki komitmen yang tinggi untuk meningkatkan loyalitas yang ada di perusahaan ini. Akan tetapi masalah loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi sering terjadi situasi ini muncul karena persaingan antar perusahaan yang semakin ketat, terutama dalam hal layanan, kepercayaan, dan kepuasan. Sebagai hasilnya, banyak pelanggan yang menjadi kurang loyal untuk tetap menggunakan layanan yang disediakan.

Untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah, KSP Sehati Makmur Abadi harus terus berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih baik serta menjaga kepercayaan yang telah terjalin dengan nasabah. Ini bukan hanya soal kecepatan dan kemudahan dalam proses pinjaman, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah melalui komunikasi yang jelas dan responsif. Selain itu, KSP perlu selalu memahami kebutuhan nasabah dan memberkan solusi yang sesuai dengan kondisi keuangan mereka. Dengan menjaga kualitas layanan dan kepercayaan secara konsisten, KSP Sehati Makmur Abadi dapat membangun hubungan jangka panjang yang berdampak positif terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan data satu tahun terakhir mengenai nasabah yang meminjam kembali, peneliti mendapatkan data informasi tersebut dari pihak KSP Sehati Makmur Abadi sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Pinjaman di KSP Sehati Makmur Abadi Tahun 2022 - 2024

TAHUN	JUMAH NASABAH PINJAMAN	SELISIH	PERSENTASE PENINGKATAN /PENURUNAN
2022	1970		
2023	1675	-295	-14,95
2024	1619	-56	-3,34

Sumber: KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung 2025

Pada tahun 2022, jumlah nasabah pinjaman di KSP Sehati Makmur Abadi tercatat sebanyak 1.970 nasabah. Ini menjadi angka dasar yang digunakan untuk perbandingan dengan tahun berikutnya. Pada tahun 2023, jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 1.675 nasabah, yang berarti terjadi penurunan sebesar 295 nasabah dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan ini setara dengan 14,95%. Selanjutnya, pada tahun 2024, jumlah nasabah kembali mengalami penurunan, meskipun tidak sebesar penurunan tahun sebelumnya. Jumlah nasabah pada tahun 2024 tercatat sebanyak 1.619 nasabah, yang menunjukkan penurunan sebanyak 56 nasabah dibandingkan dengan tahun 2023. Penurunan ini lebih kecil, yaitu sekitar 3,34%.

Adanya penurunan nasabah tahun 2023 dan 2024 dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Penurunan ini bisa disebabkan oleh kepuasan nasabah yang menurun, perubahan dalam kualitas layanan, atau adanya pesaing yang menawarkan layanan yang lebih baik. Faktor seperti perubahan tingkat kepercayaan nasabah atau kebijakan pinjaman yang lebih ketat juga dapat berperan dalam penurunan jumlah nasabah yang melakukan pinjaman kembali. Faktor tersebut menunjukkan bahwa penting bagi lembaga keuangan untuk menjaga kualitas layanan dan terus membangun kepercayaan nasabah. Karena jika nasabah merasa tidak puas dan tidak merasa aman dengan layanan yang diberikan, mereka akan lebih cenderung untuk beralih ke penyedia layanan lain yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Untuk mengetahui apa yang mempengaruhi loyalitas nasabah, penting untuk melihat bagaimana kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah

dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah, berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024** “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Rendahnya kepuasan nasabah karena kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung
2. Terjadinya penurunan jumlah nasabah yang melakukan Repeat Order pada beberapa bulan tertentu, hal ini menunjukkan adanya masalah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.
3. Kepercayaan nasabah terhadap perusahaan berkurang menyebabkan tidak loyal dalam menggunakan layanan.

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi pada variabel independent yaitu Kualitas Layanan (X_1), Kepercayaan (X_2) dan Kepuasan (X_3) dan variabel dependent terdiri dari Loyalitas Nasabah (Y). Fokus penelitian ini tertuju pada nasabah yang melakukan Pinjaman Kembali di KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung tahun 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024 ?
2. Apakah secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024 ?

3. Apakah secara parsial kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024 ?
4. Apakah secara simultan kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan masalah yang penulis identifikasi, maka maksud dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pinjaman nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024. Penelitian ini ingin mengetahui hubungan dan pengaruh antar faktor-faktor tersebut agar pihak koperasi bisa mengetahui apa saja yang membuat nasabah tetap setia menggunakan layanan pinjaman koperasi tersebut.

1.5.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024.

1.6 Sistemasi Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, maksud penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature yang terkait dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang Kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, informasi melalui internet dan rujukan yang secara sah digunakan dalam Menyusun penelitian ini.