

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi simpan pinjam memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia dengan menyediakan layanan keuangan yang inklusif bagi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan berbasis anggota, koperasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui berbagai produk simpanan dan pinjaman. Salah satu koperasi yang berkontribusi dalam sektor ini adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kokardi, yang berlokasi di Kota Bogor. KSP Kokardi telah beroperasi selama bertahun-tahun dengan visi menjadi lembaga pengembangan ekonomi anggota yang tangguh, mandiri, dan berdaya saing. Namun, meskipun memiliki potensi besar, koperasi ini menghadapi tantangan dalam meningkatkan jumlah anggota dan partisipasi dalam layanan yang ditawarkan (KSP Kokardi, 2024).

Dalam laporan pertanggungjawaban tahun buku 2024, KSP Kokardi mencatat bahwa jumlah anggotanya mengalami peningkatan dari 520 orang pada akhir 2023 menjadi 544 orang pada akhir 2024. Namun, pertumbuhan ini masih tergolong lambat dibandingkan dengan target yang diharapkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya pertumbuhan anggota adalah kurang optimalnya strategi promosi koperasi. Hingga saat ini, KSP Kokardi masih mengandalkan metode promosi konvensional dan belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi digital. Minimnya sosialisasi melalui platform media sosial dan website menjadi kendala utama dalam menjangkau calon anggota baru (Putri et al., 2022).

Selain itu, variasi produk yang ditawarkan oleh koperasi juga menjadi faktor penting dalam menarik minat anggota. Saat ini, KSP Kokardi memiliki berbagai produk simpanan dan pinjaman, namun beberapa produk belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan anggota. Misalnya, terdapat pinjaman dengan bunga yang kurang kompetitif serta program simpanan yang kurang inovatif. Hal ini menyebabkan anggota cenderung mencari alternatif layanan keuangan di luar

koperasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Putri et al., 2022), ditemukan bahwa inovasi produk dalam koperasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan, karena anggota cenderung memilih produk yang fleksibel dan memberikan keuntungan yang lebih tinggi.

Di sisi lain, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penentu dalam keputusan anggota untuk tetap menggunakan layanan koperasi. KSP Kokardi telah berupaya meningkatkan layanan dengan menghadirkan aplikasi Kokardi Mobile, namun belum semua anggota memanfaatkannya secara optimal. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai kecepatan proses pinjaman serta kurangnya responsivitas dalam menangani pertanyaan atau keluhan anggota.

Menimbang berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Pengaruh promosi, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan layanan KSP Kokardi**. Dengan memahami faktor-faktor ini secara lebih mendalam, koperasi dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan daya tarik dan kepuasan anggota. Analisis akan dilakukan dengan metode kuantitatif, menggunakan teknik survei untuk mendapatkan data dari anggota koperasi, serta analisis regresi untuk mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi KSP Kokardi dalam menyusun strategi bisnis yang lebih optimal. Dengan meningkatkan efektivitas promosi, memperluas variasi produk, dan memperbaiki kualitas layanan, koperasi dapat memperkuat daya saingnya dan menarik lebih banyak anggota. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi koperasi lain yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan partisipasi dan loyalitas anggota mereka.

Berdasarkan urgensi dan relevansi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat guna bagi KSP Kokardi dalam mencapai tujuan jangka panjangnya sebagai koperasi yang tangguh dan berdaya saing. Dengan pendekatan yang berbasis data, hasil penelitian ini dapat

menjadi landasan bagi pengambilan keputusan strategis koperasi di masa mendatang.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kurangnya Optimalisasi Strategi Promosi
2. Pertumbuhan Anggota yang Relatif Lambat
3. Jangkauan Promosi yang Terbatas
4. Kurangnya Inovasi dalam Variasi Produk
5. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan
6. Persaingan dengan Lembaga Keuangan Lain

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Fokus pada Faktor Promosi, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan
2. Lingkup Penelitian Terbatas pada Anggota KSP Kokardi
3. Periode Penelitian Berdasarkan Data Tahun Buku 2024

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih Koperasi Simpan Pinjam?
2. Apakah variasi produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih Koperasi Simpan Pinjam?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih Koperasi Simpan Pinjam?
4. Apakah Promosi, variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Koperasi Simpan Pinjam?

1.5 Maksud dan Tujuan

1.5.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas dapat diketahui, maksud dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami sejauh mana strategi promosi yang diterapkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Kokardi memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan koperasi.
2. Berusaha mengidentifikasi pengaruh variasi produk yang ditawarkan koperasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih dan menggunakan layanan keuangan yang disediakan.
3. Untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Kokardi dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan keputusan nasabah dalam menggunakan jasa koperasi.
4. Untuk menginvestigasi bagaimana promosi, variasi produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berkontribusi terhadap keputusan nasabah dalam memilih koperasi sebagai lembaga keuangan pilihan mereka.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas dapat diketahui, maksud dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguraikan apakah promosi yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Kokardi memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih koperasi.
2. Untuk menganalisis apakah variasi produk yang ditawarkan koperasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan koperasi.
3. Untuk menjajaki sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan koperasi mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih koperasi sebagai tempat simpan pinjam.

4. Untuk menguji apakah ketiga variabel, yaitu promosi, variasi produk, dan kualitas pelayanan, secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Koperasi Simpan Pinjam Kokardi.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dengan menambah wawasan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengaruh promosi, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa koperasi simpan pinjam. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai perbandingan bagi studi-studi yang meneliti faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam sektor keuangan, khususnya koperasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemilik dan pengelola KSP Kokardi dalam merumuskan strategi promosi yang lebih efektif, mengembangkan variasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta meningkatkan kualitas pelayanan guna menarik dan mempertahankan kepercayaan anggota koperasi. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah, koperasi dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha di industri jasa keuangan berbasis koperasi.

1.7 Sistematikan Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup atau batasan masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan serta sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang berupa pengertian dari definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain dan jenis penelitian, objek, jadwal dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel penelitian, operasional variable, metode pengumpulan data dan metode pengolahan / analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

Berisi tentang daftar pernyataan angket untuk melengkapi data penelitian ini.