

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian nasional yang semakin cepat membuat semua jenis bidang usaha harus mampu mengikuti laju dan perjalanan usaha tersebut. Mengingat keterlambatan yang dihadapi beberapa perusahaan dapat berakibat pada ketertinggalan bahkan terlindas oleh kemajuan yang ada. Hal ini dialami oleh semua jenis usaha, baik itu perusahaan pemerintah, perusahaan swasta maupun perusahaan kecil sejenis koperasi.

Dengan demikian tuntutan sebagai pelaku ekonomi yang menginginkan mendapatkan pangsa pasar yang luas dengan daya jangka yang sesuai dengan tujuan perusahaan, maka adanya berbagai kendala yang menghadangnya harus dapat diatasi dengan sebaik-baiknya. Agar tujuan dan harapan dapat tercapai dengan cepat, apabila perusahaan mampu membuat rasa puas para konsumennya.

Kepuasan konsumen senantiasa menjadi fokus dari setiap kegiatan usaha perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi setelah pembelian di mana apa yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan konsumen. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Tujuan utama perusahaan adalah untuk memuaskan konsumen. Sehingga keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kepuasan yang diberikan kepada konsumen (Supriatin dan Sugiharto, 2009:5).

Konsumen dikatakan memperoleh kepuasan apabila konsumen mengkonfirmasi harapannya setelah melakukan pembelian. Hal ini, memberikan dasar yang baik untuk konsumen melakukan pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000:24).

Koperasi sebagai unit usaha sudah selayaknya memperhatikan pada kepuasan konsumen. Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi (UU Nomor 17 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 1).

Nilai pangsa pasar yang telah dicapai pada suatu jenis usaha koperasi tersebut sangat mahal dan untuk mendapatkannya perlu melakukan sebuah perjuangan yang sangat panjang dan perlu dituntut kesabaran yang tinggi. Oleh karena itu apabila sebuah koperasi mempunyai pangsa pasar yang baik, maka harus berusaha dipertahankan, kemudian jika dirasakan kurang kemudian harus diupayakan perjuangan untuk mampu mencapai suatu pangsa pasar sebagaimana yang diinginkan.

Koperasi BMT yang selama ini memberikan pelayanan berupa pinjaman permodalan usaha yang sangat diperlukan bagi para pengusaha kecil atau para pelaku industri kecil termasuk para pedagang kecil di pasar yang berada di Kecamatan Jambon Ponorogo. Ketertarikan para konsumen

Koperasi BMT mengambil pinjaman tersebut karena para pegawai memberikan suatu bentuk pelayanan yang baik dan manusiawi.

Bentuk perhatian dan loyalitas dari para pegawai Koperasi BMT dalam melayani konsumen yang datang ke lokasi usaha, kemudian apa yang diinginkan konsumen akan diberikan pelayanan secara maksimal, dengan harapan konsumen tersebut terus setia menjadi pelanggan koperasi BMT Jambon. Hal ini perlu disadari bahwa selama ini para konsumen tersebut benar-benar turut membesarkan keberadaan Koperasi BMT Jambon, mulai dari awal berdiri sampai sekarang ini.

Dengan perlakuan yang demikian ini akan membuat para konsumen merasa tertarik untuk datang lagi ke Koperasi BMT Jambon untuk melakukan pemenuhan beberapa kebutuhan khususnya dalam hal menginginkan mendapatkan permodalan usahanya dari Koperasi BMT Jambon tersebut. Pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Koperasi BMT sebagai tempat meminjam permodalan usaha merupakan suatu hal yang sangat baik bagi Koperasi dan hal ini akan menguntungkan, sehingga perlu dilakukan perhatian yang serius agar konsumen dapat bertahan lebih lama menjadi pelanggan koperasi BMT tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam kesempatan ini peneliti mengambil judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGAMBIL PINJAMAN DI KOPERASI BMT SURYA KENCANA KECAMATAN JAMBON PONOROGO**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dengan berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut di atas, maka selanjutnya akan disampaikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam mengambil pinjaman di Koperasi BMT SURYA KENCANA Kecamatan Jambon Ponorogo ?
2. Faktor mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam mengambil pinjaman di Koperasi BMT SURYA KENCANA Kecamatan Jambon Ponorogo ?

## **1.3. Batasan Masalah**

Untuk memberikan arah pembahasan dalam penelitian ini, maka sekarang ini akan disampaikan batasan masalah sebagai berikut:

Hanya akan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen nasabah peminjam di Koperasi BMT SURYA KENCANA Kecamatan Jambon Ponorogo.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Dengan berdasarkan pada latar belakang dan perumusan masalah serta batasan masalah tersebut, maka dalam kesempatan ini akan disampaikan tentang tujuan penelitian yang akan menjadi arah analisis data dan pembahasan dari kegiatan penelitian ini, yaitu:

1. Ingin mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam mengambil pinjaman di Koperasi BMT SURYA KENCANA Kecamatan Jambon Ponorogo.

2. Ingin mengetahui faktor mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam mengambil pinjaman di Koperasi BMT SURYA KENCANA Kecamatan Jambon Ponorogo.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a) Bagi Mahasiswa

- 1) Dapat membandingkan antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan.
- 2) Dapat memperoleh pengetahuan yang lebih luas setelah melakukan penelitian di Koperasi BMT Kecamatan Jambon Ponorogo.
- 3) Sebagai wahana berproses dalam pengembangan diri dan berpikir kritis terhadap permasalahan yang ada dibidangnya.

b) Bagi Perusahaan

- 1) Dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan asuransi terhadap keputusan konsumen Koperasi BMT Kecamatan Jambon Ponorogo.
- 2) Membantu pihak perusahaan untuk mengetahui apakah keberadaan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan asuransi terhadap keputusan konsumen Koperasi BMT Kecamatan Jambon Ponorogo.

d) Bagi Universitas / Perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi kepustakaan dan sebagai perbendaharaan literature terutama dalam

pembahasan tentang pemasaran jasa khususnya dalam penerapannya di Koperasi BMT Kecamatan Jambon Ponorogo.

e) Bagi Penelitian yang Akan Datang

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru bagi mahasiswa dimasa yang akan datang.
- 2) Bisa sebagai bahan referensi atau pertimbangan peneliti yang lain khususnya dalam pembahasan yang sama.