

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Semakin bertambahnya tahun , seharusnya dapat memberikan kemajuan bagi Bangsa Indonesia ini. Akan tetapi, saat ini Indonesia masih mengalami krisis ekonomi. Hal ini mengacu pada factor anjloknya nilai tukar rupiah terhadap dolar AS, selain itu masih banyaknya kesenjangan social yang terjadi dan masih rendahnya dunia pedidikan karena mahalnya biaya pendidikan. Maka dari itu perlu dilakukan pembangunan nasional oleh Indonesia. Pembangunan Nasional adalah suatu upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang sekaligus merupakan proses pembangunan keseluruhan. Sistem penyelenggaraan Negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki pembangunan nasional di Indonesia.

Bangsa Indonesia mempunyai 3 sektor kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga sector tersebut adalah sector Negara, Bangsa dan Koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur, maka dari ketiga sector tersebut harus saling berhubungan dan dapat bekerja sama dengan baik.

Menurut Pasal 33 Undang – Undang Dasar 1945, menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Koperasi merupakan perkumpulan

dari orang – orang yang bergabung secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, social dan budaya.

Koperasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian nasional karena tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Sehingga pada dasarnya koperasi merupakan tumpuan ekonomi di Indonesia. Oleh karena itu koperasi perlu dibina dengan baik dalam bidang organisasi maupun bidang mental dan usaha agar maju dan berkembang.

Demi terwujudnya tujuan koperasi yang menginginkan kemajuan dalam meraih kesuksesan, koperasi harus bisa mewujudkan kebutuhan para calon anggota yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan produk - produk yang berkualitas dan dibutuhkan oleh para calon anggota.

Semua koperasi pasti menginginkan profit yang besar, dan salah satunya koperasi harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang di diharapkan semua orang, dengan adanya pelayanan yang baik maka, calon anggota akan merasa senang dan akan terus melakukan kerja sama dengan koperasi.

Pelayanan merupakan elemen yang sangat penting dalam perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang kurang baik terhadap pelanggannya, maka pelanggannya akan merasa kecewa dan tidak akan bekerja sama lagi dengan perusahaan kita dan bahkan mereka bisa mengatakan kepada orang lain jika perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang mengecewakan, sehingga hal tersebut dapat menurunkan profit perusahaan.

Semakin banyaknya para perilaku bisnis, maka persaingan antar pelaku bisnis pun semakin ketat. Para perilaku bisnis harus pintar - pintar untuk menarik minat konsumen, berusaha untuk terus menjalin hubungan antar pelanggan, meningkatkan bisnis usahanya serta bisa mengikuti pangsa pasar yang ada sekarang ini. Di jaman yang semakin modern ini semua menginginkan serba mudah dan proses yang cepat, untuk contohnya dalam melakukan proses pinjaman kredit di sebuah lembaga keuangan.

KSP Sukses Makmur Sejahtera merupakan salah satu lembaga keuangan di Jalan Gatot Subroto No. 12 Brotonegaran Ponorogo yang melayani pinjaman kredit, dalam kesehariannya dikantor KSP Sukses Makmur Sejahtera berdatangan para calon anggota untuk melakukan pinjaman kredit, akan tetapi semua koperasi pasti mempunyai syarat - syarat dan berbagai prosedur yang harus dilakukan dan salah satunya yaitu bersedia untuk di survey, selain itu bersedia untuk tanda tangan suami istri atau harus ada penjamin bagi yang belum menikah. Setelah para calon anggota mengetahui syarat dan prosedurnya, mereka berusaha menawarkan syarat dan prosedur tersebut dan akhirnya mereka memilih mundur dan mencari koperasi yang lain.

Didekat KSP Sukses Makmur Sejahtera, tepatnya sekitar 150 m sebelah selatan, terdapat koperasi yang terlebih dahulu berdirinya dan koperasi bernama KSP Citra Abadi. Kabarnya di KSP Citra Abadi tersebut, untuk proses pinjaman kreditnya tergolong lebih mudah dari KSP Sukses Makmur Sejahtera yaitu bisa tanpa survey dan bisa tanda tangan tunggal. Berita ini terbukti ketika ada nasabah lama dari KSP Citra Abadi yang salah alamat ketika ingin melakukan pinjaman

kredit. Dulunya KSP Citra Abadi terletak di tempat KSP Sukses Makmur Sejahtera yang sekarang berdiri, oleh karena itu ada nasabah lama yang sering salah alamat. Mereka memasuki KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan tujuan untuk meminjam dana, setelah pihak KSP Sukses Makmur Sejahtera menjelaskan berbagai syarat dan prosedur, mereka merasa kaget jika mereka salah tempat dan menjelaskan bahwa KSP Citra Abadi bisa tanpa survey dan bisa tanda tangan tunggal, selain itu salah satu karyawan dari KSP Sukses Makmur Sejahtera mempunyai teman di KSP Citra Abadi, dia pun juga mengatakan hal yang sama. Hal ini merupakan suatu kekuatan dari KSP Citra Abadi dan menjadi kelemahan bagi KSP Sukses Makmur Sejahtera. Akan tetapi, ada kasus yang lain yaitu ketika ada calon nasabah yang sudah mencoba di KSP Citra Abadi mengatakan jika pihak KSP Citra Abadi memberikan hasil keputusan yang rendah, maksudnya pihak KSP Citra Abadi memberikan plafond yang sangat rendah, dan mereka beralih ke KSP Sukses Makmur Sejahtera dan dari pihak KSP Sukses Makmur Sejahtera memberikan nilai plafond yang lebih tinggi dibandingkan KSP Citra Abadi dan hal ini menjadi kekuatan bagi KSP Sukses Makmur Sejahtera. Setiap perusahaan mempunyai kekuatan dan kelemahan masing – masing, selain contoh di atas, sebagai kekuatan dari KSP Sukses Makmur Sejahtera yaitu biaya administrasi yang ditanggung untuk calon anggota lebih rendah di bandingkan dengan KSP Citra Abadi. Jika di KSP Sukses Makmur Sejahtera memberikan biaya administrasi sebesar 0,5 % dari jumlah plafond dan untuk KSP Citra Abadi memberikan biaya administrasi sebesar 4 % dari jumlah plafond. Selain itu, untuk lokasi tempat KSP Sukses Makmur Sejahtera memiliki ruang lebih besar serta

fasilitas yang memadai dan untuk KSP Citra Abadi memiliki ruang yang sempit bahkan untuk tempat parkirnya di pinggir jalan, sehingga anggota sulit untuk parkir kendaraanya. Karena KSP Citra Abadi berdiri terlebih dahulu, maka memiliki jumlah anggota lebih banyak dari pada KSP Sukses Makmur Sejahtera

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat kekuatan dan kelemahan masing - masing, sehingga penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Perbandingan Faktor Harga, Produk Jasa, Fasilitas Fisik, Keandalan, Respon, Jaminan, dan Sikap Perhatian Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Perbandingan pengaruh factor harga terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
2. Bagaimana Perbandingan pengaruh factor produk jasa terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
3. Bagaimana Perbandingan pengaruh factor fasilitas fisik terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
4. Bagaimana Perbandingan pengaruh factor keandalan terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo

5. Bagaimana Perbandingan pengaruh factor respon terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
6. Bagaimana Perbandingan pengaruh factor jaminan terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
7. Bagaimana Perbandingan pengaruh factor Sikap Perhatian Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, maka peneliti membatasi penelitian pada analisis perbandingan factor harga terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit pada KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo

Adapun untuk factor harga yang di maksud adalah biaya - biaya yang ditanggungkan dari koperasi kepada nasabah yang melakukan pinjaman kredit.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor harga terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
- b. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor Produk jasa terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
- c. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor fasilitas fisik terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
- d. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor keandalan terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
- e. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor respon terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
- f. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor jaminan terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo
- g. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor sikap perhatian karyawan terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit

antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP “Citra Abadi di Ponorogo

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, kontribusi positif dan ilmu pengetahuan baru dalam pengembangan Ilmu Manajemen bagi aktivitas Khususnya untuk Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo tentang bidang Pemasaran
- b. Bagi KSP Sukses Makmur Sejahtera dan KSP Citra Abadi, dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan dalam memajukan koperasinya
- c. Bagi Perguruan Tinggi, sebagai arsip perpustakaan yang akan digunakan pihak - pihak yang berkepentingan

