

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian yang semakin kompleks menuntut setiap perusahaan senantiasa mengembangkan dan memperbaiki kinerjanya sehingga bisa bersaing dengan perusahaan lain. Kompleksitas lingkungan bisnis menuntut manajemen memiliki gambaran yang jelas dan akurat mengenai kondisi lingkungan bisnis yang baru untuk dihadapi di masa sekarang ataupun masa yang akan datang. Keberadaan koperasi sebagai lembaga pembiayaan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas. Hal ini dapat dilihat dari tingginya minat masyarakat menggunakan jasa lembaga pembiayaan ini untuk kepentingan kredit mereka diberbagai sektor seperti *furniture*, elektronik, dan lain sebagainya.

Semakin kompetitifnya persaingan usaha antar lembaga pembiayaan semakin tersaringnya kekuatan dan keunggulan masing-masing. Untuk itu pengukuran kinerja merupakan cara secara berkala harus dilakukan guna memenuhi seberapa jauh efektivitas strategi yang sedang di jalankan. Kredibilitas sebuah lembaga pembiayaan dipandang paling bisa menunjukkan kinerjanya, selain itu sisi pelayanannya harus bisa menunjukkan posisinya diantara lembaga pembiayaan yang lain. Ketersediaan fasilitas yang nyaman dan

bersih merupakan salah satu faktor yang ikut mempengaruhi minat konsumen pada suatu lembaga pembiayaan. Disamping itu diperlukan *fleksibilitas* yang baik, misalnya perubahan suku bunga, kerahasiaan konsumen dan sebagainya.

Terkait dengan upaya meningkatkan kepuasan konsumen, maka lembaga pembiayaan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Oleh karena itu koperasi sebagai lembaga pembiayaan keuangan perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kinerja dan kecermatan pelayanan kepada konsumen. Dalam era globalisasi, perusahaan yang berorientasi pada pelayanan jasa kepada konsumen dituntut untuk tetap mampu eksis dengan cara mendapatkan dan mempertahankan konsumen yang loyal, salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan konsumen sehingga timbul minat untuk menggunakan jasa keuangan. Kepuasan konsumen secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen, oleh karena itulah pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.

Primkopabri sebagai badan usaha koperasi yang dimiliki oleh Primkopabri yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi anggota yang ikut terdaftar dalam koperasi primkopabri.

Program yang ada di koperasi Prikompabri Magetan ini meliputi simpan dan pinjam dana keuangan untuk kebutuhan anggota koperasi. Layanan yang diberikan dengan tujuan untuk meringankan beban anggota koperasi Primkopabri dengan pendekatan yang sopan dan elegan kepada anggota koperasi.

Personal seeling adalah suatu bentuk promosi penjualan yang dilakukan secara individu atau pihak salesman. Pelaksananya adalah dengan mendatangi langsung dengan melakukan tatap muka dengan calon nasabah agar mengetahui produk yang dimiliki oleh koperasi Primkopabri atau dengan kata lain produk yang dimiliki koperasi diketahui oleh calon pelanggan agar tertarik menjadi anggota koperasi Primkopabri.

Selain dengan menggunakan *Personal selling* pendekatan lain yang dilakukan dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan koperasi Primkopabri adalah kemudahan persyaratan. Kemudahan persyaratan khususnya dalam mengajukan kredit. Program pemberian kredit diberikan pada yang membutuhkan dana keuangan dengan syarat yang mudah yaitu memberikan jaminan BPKB kendaraan bermotor, KK dan KTP dan juga dibantu oleh bagian kredit agar dapat disetujui kreditnya, dan langsung cair. Selain itu pemberian bunga yang kompetitif dibandingkan dengan koperasi lain. Hal ini merupakan strategi pemasaran yang dilakukan oleh koperasi Primkopabri Magetan dalam rangka mencapai tujuan koperasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Indra dan Gunarsih (2008) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar”. Hasil penelitiannya adalah variabel bebas kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel bebas kualitas pelayanan secara simultan ada pengaruh secara signifikan dengan kepuasan nasabah di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh *Personal Selling* dan Kemudahan Persyaratan Terhadap Kepuasan Konsumen Mengajukan Kredit di Koperasi Primkopabri Magetan.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Apakah ada pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan ?
- 1.2.2. Apakah ada pengaruh kemudahan persyaratan terhadap Kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan ?

- 1.2.3. Apakah ada pengaruh secara bersama-sama *personal selling* dan kemudahan persyaratan terhadap Kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1.3.1. Untuk mengetahui apakah berpengaruh *personal selling* terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan.
- 1.3.2. Untuk mengetahui apakah berpengaruh kemudahan persyaratan terhadap Kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan.
- 1.3.3. Untuk mengetahui apakah berpengaruh secara bersama-sama *personal selling* dan kemudahan persyaratan terhadap Kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat penelitian bagi:

1.4.1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang *personal selling* dan kemudahan persyaratan terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit.

1.4.2. Bagi Unmuh Ponorogo

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan dan referensi terutama tentang *personal selling* dan kemudahan persyaratan terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit.

1.4.3. Bagi Koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif bagi koperasi khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam mengajukan kredit Primkopabri Magetan.

1.4.4. Bagi Penelitian Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan inspirasi bagi peneliti lanjutan dengan disiplin ilmu yang sama dengan menambahkan lagi variabel lain agar penelitian ini menjadi sempurna.

