

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi pasar bebas tahun 2015 dimana berbagai negara bebas melakukan perdagangan ekspor dan impor antar negara sehingga menuntut pelaku ekonomi untuk mempersiapkan diri menyusun strategi menghadapi pasar global dengan cara terampil dalam berbagai sektor. Indonesia sebagai salah satu negara di dunia yang memainkan peran ekonomi memperlihatkan perkembangan ekonomi yang cukup dinamis. Terbukti dengan semakin berkembang kehidupan perekonomiannya. Perkembangan perekonomian di Indonesia di topang oleh berbagai sektor, antara lain BUMN, BUMS dan KOPERASI.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang modalnya sebagian besar/seluruhnya milik pemerintah/Negara. Tujuan BUMN adalah melayani dan mencukupi kebutuhan masyarakat umum, meningkatkan kemakmuran dan menambah kas Negara untuk membiayai pembangunan, dan membuka lapangan pekerjaan. Bidang usaha dalam BUMN meliputi Perusahaan Jawatan (PERJAN), Perusahaan Umum (PERUM) dan Perusahaan Perseroan (PERSERO). Perusahaan Jawatan (PERJAN) merupakan perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang jasa. Tujuannya untuk melayani kepentingan umum / masyarakat luas (PUBLIC SERVICE), dan Perusahaan Umum (PERUM) merupakan perusahaan milik Negara yang tujuannya di samping

melayani kepentingan umum juga diperbolehkan mencari keuntungan, sedangkan Perusahaan Perseroan (PERSERO) merupakan Perusahaan Negara yang biasanya berbentuk PT (Perseroan Terbatas), tujuannya untuk mencari laba / keuntungan.

Sedangkan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) adalah badan usaha yang seluruh modalnya berasal berasal dari seorang, sekelompok orang tertentu, atau berasal dari masyarakat umum. Tujuannya adalah untuk mencari keuntungan semaksimal mungkin, mengembangkan usaha dan modalnya, serta membuka lapangan pekerjaan. Peranan BUMS dalam perekonomian nasional adalah menggali dan memanfaatkan potensi ekonomi yang belum terpenuhi oleh perusahaan Negara, membantu pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan penerimaan devisa Negara dari perusahaan swasta yang melakukan kegiatan ekspor, import membantu mempercepat pertumbuhan ekonomi, meningkatkan lapangan kerja dalam upaya mengatasi pengangguran.

Selanjutnya menurut Pasal 1 Ayat 1 UU No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian, 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. Tujuannya untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada

umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.

Dalam UU No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian Pasal 83

Jenis Koperasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 terdiri dari:

- a. Koperasi konsumen
 - b. Koperasi produsen
 - c. Koperasi jasa
 - d. Koperasi Simpan Pinjam.
- a) Koperasi konsumen menyelenggarakan kegiatan usaha pelayanan di bidang penyediaan barang kebutuhan Anggota dan non-Anggota.
 - b) Koperasi produsen menyelenggarakan kegiatan usaha pelayanan di bidang pengadaan sarana produksi dan pemasaran produksi yang dihasilkan Anggota kepada Anggota dan non-Anggota.
 - c) Koperasi jasa menyelenggarakan kegiatan usaha pelayanan jasa non-simpan pinjam yang diperlukan oleh Anggota dan non-Anggota.
 - d) Koperasi Simpan Pinjam menjalankan usaha simpan pinjam sebagai satu-satunya usaha yang melayani Anggota.

Salah satu lembaga yang cukup berperan sebagai mitra usaha dalam menciptakan tata perekonomian yang baik adalah koperasi.

Koperasi disamping lembaga untuk memberikan bantuan dana juga merupakan lembaga yang dapat memberikan layanan penyimpanan uang atau properti yang aman bagi nasabah. Pada masa sekarang banyak berdiri koperasi yang beroperasi untuk kegiatan perekonomian.

Asas kekeluargaan mencerminkan adanya kesadaran dari hati nurani manusia untuk bekerja sama dalam koperasi. Koperasi Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 (UU No 25 tahun 1992 pasal 3).

Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota dan manajemennya. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Pengurus dan karyawan sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut serta dalam pengembangan koperasi. Untuk menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik bagi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam segala bidang.

Dengan adanya prestasi dan hasil kerja yang baik dari pengurus, karyawan dan partisipasi anggota kegiatan usaha koperasi akan lancar.

Pengurus adalah anggota dari koperasi yang memperoleh kepercayaan dari Rapat Anggota untuk memimpin organisasi koperasi pada suatu periode tertentu. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik pengurus koperasi harus benar benar ditunjuk dari orang-orang yang tercapak, terampil, kreatif, jujur dan benar benar mengetahui tentang seluk beluk usaha-usaha serta berjiwa sosial yang tebal, tahan terhadap tantangan-tantangan dan rintangan-rintangan yang mungkin muncul dihadapannya.

Dengan kata lain “motor” penggerak bagi usaha koperasi adalah ditangan pengurus. Oleh karena itu dibutuhkan orang-orang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang luas dalam bidang koperasi dan dalam hal kemasyarakatan. Kemampuan manajerial pengurus diukur dari proses mempengaruhi, pengambilan keputusan, komunikasi, dan inovatif. Peran pemerintah diukur dari upaya menciptakan dan mengembangkan iklim dan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan pemasyarakatan, bimbingan dan kemudahan. Sedangkan keberhasilan usaha diukur dari pencapaian tujuan bisnis success yaitu dilihat dari volume usaha dan SHU.

Selain dipengaruhi oleh pengalaman, harapan yang ada pada pelanggan koperasi atau anggota koperasi juga dipengaruhi oleh komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pengurus atau pengelola mengenai koperasi kepada anggota atau masyarakat. Dalam hal ini diperlukan pentingnya promosi yang sesuai dengan kenyataan karena jika tidak memuaskan layanan akan mengecewakan, oleh karena itu

diperlukan komunikasi pemasaran yang dilakukan secara tepat agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dari para anggota.

Keinginan untuk berhasil menyelesaikan masalah sekaligus memuaskan pelanggan adalah bagian budaya kerja karyawan KSP TMS Kab. Madiun. Kepedulian terhadap konsumen merupakan hal yang penting. Untuk meningkatkan kemampuan para karyawan maka dilakukan pelatihan kepada karyawan baru dan karyawan lama sehingga karyawan akan dapat meningkatkan produktivitasnya.

Pada umumnya calon nasabah yang ingin menggunakan jasa kredit pada koperasi sering menemui beberapa hambatan. Nasabah yang ingin mengajukan kredit harus memenuhi beberapa kriteria yang berbeda antara koperasi satu dengan koperasi yang lainnya. Hal ini dilakukan koperasi agar tidak mengalami kerugian jika sewaktu-waktu ditinggal oleh nasabah. Banyak syarat yang harus ditempuh oleh para calon nasabah misalnya mengetahui berapa penghasilan, perilaku calon nasabah, berapa tanggungan dari nasabah dan pengetahuan tentang proyeksi usaha tersebut. Dari syarat-syarat tersebut maka nasabah tentunya akan berfikir lebih banyak untuk menggunakan jasa koperasi, maka diperlukan pelayanan yang lebih baik dari pihak koperasi agar masyarakat dapat menggunakan jasa kredit yang disediakan oleh koperasi. Nasabah biasanya menggunakan jasa koperasi akan meneliti dulu tentang fasilitas dari koperasi, besarnya suku bunga dan pelayanan produk kredit. Hal ini

dilakukan oleh calon nasabah agar tidak membebani pada waktu pembayaran angsuran dan bunga pada waktu jatuh tempo.

Hal ini menunjukkan kewajiban koperasi untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya. Dari beberapa factor tersebut akan berpengaruh terhadap jumlah nasabah yang akan mengajukan kredit kepada koperasi juga. Debitur akan selalu mempertimbangkan berbagai faktor sebelum mengajukan permohonan.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi.

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler, 2008: 83). Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh David Dow bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Ada dua faktor yang dijadikan pedoman anggota yaitu layanan yang diterima dan harapannya tentang layanan yang akan diberikan. Ketika anggota memutuskan untuk bertransaksi dalam bentuk apapun

pada koperasi sebenarnya mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan seperti apa yang akan diperoleh berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut kemulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya.

KSP TMS Kebonsari menyediakan bermacam-macam produk jasa yang ditujukan bagi konsumen, yang salah satunya seperti kredit atau pembiayaan. Pemberian kredit tersebut digunakan untuk modal usaha atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengambilan pembiayaan disesuaikan dengan jenis dan kebutuhan agar bisa digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan tidak memberatkan pengusaha kecil dalam proses pengambilan. Pengambilan kredit didorong oleh semakin tingginya tingkat kebutuhan masyarakat, dimana dengan pendapatan yang mereka peroleh tidak dapat mencukupi kebutuhan mereka yang semakin bertambah. Dengan demikian KSP TMS diperlukan untuk dapat memperbaiki kepentingan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan latar belakang yang berbeda. Namun semua bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya saat ini, maupun untuk kebutuhan dimasa datang dengan harapan yang lebih baik. KSP TMS Kecamatan kebonsari dalam malakukan usahanya dituntut untuk selalu memperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum permohonan kredit tersebut direalisasi. Oleh karena itu adanya prosedur yang diterapkan diharapkan dapat mengendalikan kredit macet agar tidak mempengaruhi perputaran modal yang ada, oleh karena itu

KSP TMS harus mampu untuk menarik kreditur melalui berbagai upaya untuk dapat mempengaruhinya.

Selain itu KSP TMS berusaha semaksimal mungkin untuk memperhatikan tentang pelayanan, fasilitas dan juga bunga bagi nasabahnya. Akan tetapi semua yang ada di KSP TMS tidaklah yang terbaik kalau di dibandingkan dengan koperasi yang lainnya. Dari segi pelayanan juga biasa, fasilitas kantor juga biasa (tidak ber AC) ruang tunggu sempit, parkir sempit dan juga bunga kredit lebih besar dari koperasi yang lainnya.

Walaupun KSP TMS yang berlatar belakang dari sebuah organisasi bela diri pencak silat yang identik dengan kekerasan atau perkelahian namun ternyata juga bisa melayani nasabah dengan baik bahkan bersaing dengan kopersai yang lain. Terbukti bahwa KSP TMS masih eksis walaupun dah berusia belasan tahun. Persaingan KSP TMS dalam satu kecamatan adalah puluhan koperasi serta bank yang semuanya ingin maju dan berkembang, belum dari kecamatan sekelilingnya yang sekarang ini semakin menjamur dimana mana ada koperasi ataupun bank.

Pengurus dan karyawan mengharapkan KSP TMS terus beroperasi melayani anggota atau nasabah dan masyarakat sekitarnya. Untuk tetap eksis koperasi perlu kontrol, kritik dan saran bahkan pembenahan bila di perlukan. Namun sampai saat ini KSP TMS Kebonsari belum pernah diteliti dalam hubungannya dengan Faktor

Fasilitas, Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit pada KSP Terate Manunggal Sejahtera di Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“FAKTOR FASILITAS, BUNGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KREDIT PADA KSP TERATE MANUNGAL SEJAHTERA DI KECAMATAN KEBONSARI KABUPATEN MADIUN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas dapat dirumuskan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh fasilitas, Bunga dan Pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit pada KSP Terate Manunggal Sejahtera Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun?
2. Faktor mana yang paling dominan pengaruhnya antara fasilitas, bunga dan pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit pada KSP Terate Manunggal Sejahtera Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam pembahasan masalah dan pengumpulan data serta dalam penelitian nanti terfokus pada pokok

permasalahan juga tujuan penelitian tidak menyimpang dan keluar dari sarasannya, maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya membahas tentang Fasilitas, Bunga dan Pelayanan (Dimensi, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit pada KSP Terate Manunggal Sejahtera Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada Fasilitas, bunga dan pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit pada KSP Terate Manunggal Sejahtera Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk lebih jelasnya arah pembahasan dan penelitian ini maka tujuan diadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara fasilitas, bunga dan pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam pengambilan kredit pada KSP Terate Manunggal Sejahtera Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun.
2. Untuk mengetahui factor yang paling dominan antara factor fasilitas, bunga dan pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam

pengambilan kredit pada KSP Terate Manunggal Sejahtera Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia bisnis. Adapun manfaat tersebut adalah:

1. Bagi Koperasi

Sebagai bahan masukan agar KSP Terate Manunggal Sejahtera Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun bisa memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan serta mempraktekkan teori - teori yang pernah di peroleh selama masa perkuliahan. Selain itu juga dapat memperluas wawasan pemikiran peneliti dalam cara berpikir ilmiah khususnya di bidang pemasaran pada koperasi.

3. Bagi Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

4. Bagi pihak lain

Sebagai salah satu referensi keilmuan untuk bahan acuan atau petunjuk bagi kepentingan penulisan atau penelitian lain dalam masalah yang sama atau terkait dimasa yang akan datang.