

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kondisi Pandemi Covid 19 yang terjadi di Indonesia bahkan didunia sangat berdampak pada beberapa aspek kehidupan manusia. Mulai dari kesehatan, ekonomi, sosial, budaya dan lainnya. Dampak pandemi Covid 19 Pada aspek ekonomi menyebabkan banyaknya pengangguran karena banyak karyawan yang dirumahkan bahkan di PHK. Sebagian karyawan yang terkena PHK memilih untuk melamar kerja ditempat kerja yang baru, namun sebagian dari mereka memilih untuk membuka usaha. Dalam membuka usaha tentunya membutuhkan modal usaha. Sebagian dari mereka menggunakan modal dari tabungan yang mereka miliki. Sedangkan sebagian yang lain menggunakan modal dari pinjaman ke Bank atau lembaga keuangan atau koperasi.

Koperasi merupakan salah satu kekuatan ekonomi yang tumbuh dan berkembang di kalangan masyarakat sebagai pendorong tumbuhnya perekonomian nasional sekaligus sebagai soko guru dalam perekonomian di Negara Indonesia. Menurut UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 koperasi adalah” Badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum. Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Modal koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. Modal sendiri dapat berasal dari: simpanan pokok, simpanan wajib, dana cadangan

dan hibah. Sedangkan modal pinjaman dapat berasal dari: anggota, koperasi lainya dan atau anggotanya, bank dan lembaga keuangan lainnya, penerbitan obligasi dan surat hutang lainnya, serta sumber lain yang sah (UU No. 25 tahun 1992 Pasal 41 ayat 1&2).

Koperasi menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pembiayaan, baik pembiayaan untuk modal usaha, renovasi rumah, hajatan, konsumsi dan kebutuhan pembiayaan lainnya. Sebagian besar masyarakat akan mengajukan pinjaman ke koperasi jika membutuhkan uang. Disamping itu, Permodalan nampaknya menjadi alasan yang klasik yang menghadang perkembangan usaha. Kebanyakan pelaku usaha memutar usahanya menambah modal dengan melakukan pinjaman ke bank atau lembaga non bank salah satunya ke koperasi.

Dalam memberikan persetujuan pengajuan pinjaman, pihak bank atau koperasi harus lebih hati-hati dalam memutuskan memberi atau tidak pengajuan kredit kepada calon debitur. Karena Pemberian kredit mengandung risiko yang dapat berpengaruh pada kelangsungan usaha koperasi. Namun mengingat pendapatan utama dari koperasi berasal dari simpanan pinjaman. Maka pihak koperasi harus tetap menjalankan bidang simpanan pinjamannya dalam rangka meningkatkan pendapatan. Sebagai lembaga intermediasi, sebagian besar koperasi berasal dari dana masyarakat, maka pemberian kredit koperasi banyak dibatasi oleh ketentuan dan persyaratan dari pihak koperasi. Disamping itu, pihak calon nasabah juga harus bisa memilih koperasi mana yang akan dijadikan tempat untuk mengajukan pinjaman. Apalagi ketika nasabah akan melakukan pengajuan pinjaman ulang pada bank atau lembaga non bank atau koperasi.

Nasabah tersebut harus memperhatikan beberapa aspek, diantaranya adalah kualitas pelayanan, promosi dan bunga pinjaman.

Salah satu keberhasilan suatu koperasi diukur dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Dalam persaingan yang ketat dalam dunia koperasi saat ini, peranan petugas koperasi memegang peranan penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah). Keberhasilan koperasi sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah agar tercapainya loyalitas dari para nasabah.

Menurut Tjiptono (2015:82) "kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen". Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Selain kualitas pelayanan, faktor penting dalam pengajuan kredit ulang oleh nasabah adalah promosi. Promosi adalah

kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan suatu pesan tertentu tentang produk baik barang atau jasa, merek dagang atau perusahaan dan lain sebagainya kepada konsumen sehingga dapat membantu pemasaran meningkatkan penjualan. Kotler (2015:142) mendefinisikan “promosi sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat dari produknya dan untuk meyakinkan konsumen agar membeli”. Promosi digunakan untuk mencapai sasaran penjualan atau pemasaran dengan menggunakan biaya yang efektif, dengan memberikan nilai tambah pada produk atau jasa baik kepada perantara atau pemakai langsung. Biasanya tidak dibatasi dalam jangka waktu tertentu.

Selain kualitas pelayanan dan promosi, bunga pinjaman juga menjadi faktor penting yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengajukan pinjaman kredit ulang. Suku bunga adalah tingkat bunga yang dinyatakan dalam persen, jangka waktu tertentu (perbulan atau pertahun). Bunga merupakan suatu ukuran harga sumber daya yang digunakan oleh debitur yang harus dibayarkan kepada kreditur. Menurut Kasmir (2015:153), bunga pinjaman dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh nasabah yang berdasarkan prinsip konvensional kepada pihak bank. Bunga bagi nasabah dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada bank (yang memberikan pinjaman) dengan harga yang harus dibayar oleh nasabah (nasabah yang memperoleh pinjaman).

Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri merupakan koperasi yang beralamat di Jl.Kol Sugiono ruko 3 & 4 kecamatan Waru Kab.Sidoarjo. Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri berdiri sejak tanggal 25 Agustus tahun 2010 memfokuskan diri pada usaha mikro yang segmennya masyarakat yang sulit diakses oleh

lembaga keuangan. Saat ini telah tumbuh dan berkembang memberdayakan masyarakat yang berpenghasilan di seluruh propinsi Bali dan akan melebarkan sayapnya ke seluruh Wilayah Indonesia. Salah satunya di kabupaten sidoarjo. Kantor cabang sidoarjo berdiri pada tanggal 15 juni 2015. Untuk saat ini, total nasabah Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri cabang sidoarjo tercatat 371 nasabah. Yang diketahui berdasarkan data pada Tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1 Nasabah Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri
Januari 2019 s/d 2020**

No	Bulan	2019	2020
1	Januari	12	13
2	Februari	21	19
3	Maret	14	12
4	April	12	11
5	Mei	14	12
6	Juni	16	16
7	Juli	28	32
8	Agustus	24	12
9	September	22	14
10	Oktober	13	12
11	November	18	-
12	Desember	24	-
Total		371	

Sumber : Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri
Cabang Sidoarjo

Dengan jumlah nasabah yang cukup besar, namun pihak koperasi tidak berpuas diri, pihak koperasi ingin tetap meningkatkan jumlah nasabah agar semakin bertambah banyak,

disamping itu pihak koperasi juga berupaya untuk mempertahankan nasabahnya agar tetap mengajukan pinjaman ulang jika pinjamannya sudah habis. Upaya tersebut dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada semua nasabah. Keluhan-keluhan dan kendala dari nasabah akan ditampung dan direspon oleh pihak koperasi dan selanjutnya akan diberikan solusi yang terbaik. Disamping itu pihak koperasi memberikan promo-promo menarik kepada nasabah yang mau mengajukan pinjaman ulang. Seperti memberikan *cashback*, hadiah langsung dan undian berhadiah. Pihak koperasi juga memberikan bunga pinjaman yang lebih rendah kepada nasabah yang akan mengajukan pinjaman ulang. Ketiga cara tersebut dilakukan pihak Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri agar para nasabah akan tetap mempercayakan pinjaman dana ke Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri dan tidak pindah ke koperasi lainnya.

Disamping itu dimasa pandemi covid 19 seperti saat ini terjadi pelemahan ekonomi yang berdampak pada menurunnya daya beli masyarakat. Kondisi ini menjadi peluang dan juga ancaman bagi perusahaan dibidang jasa keuangan seperti Koperasi serba usaha dana mandiri. Satu sisi banyaknya masyarakat membutuhkan dana untuk menutup kebutuhan sehari-hari dengan melakukan pinjaman. Sehingga menjadi peluang bagi jasa keuangan. Sisi yang lain, dengan adanya penurunan daya beli masyarakat dan pelemahan ekonomi membuat potensi gagal bayar kredit cukup besar. Sehingga pihak Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri harus lebih teliti dalam menentukan siapa yang bisa diberikan kredit pinjaman. Terlepas dari permasalahan tersebut, pihak Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri harus tetap berusaha untuk meningkatkan penjualan dengan cara mencari nasabah baru dan nasabah lama yang mau mengajukan kredit ualang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anaga Bramantyo (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengajukan kredit. Semakin baik pelayanan yang di berikan oleh suatu lembaga keuangan semakin tinggi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut. Disamping itu, Promosi adalah kegiatan perusahaan untuk menjajakan produk yang di pasarkan sedemikian rupa sehingga konsumen akan mudah untuk melihatnya dan bahkan dengan cara penempatan dan pengaturan tertentu maka produk tersebut akan menarik perhatian konsumen. Promosi yang baik haruslah terintegrasi, dalam artian seluruh elemen dalam perusahaan harus mengerti dan dapat menerapkan program promosi yang telah tersusun. Promosi yang efektif tidak hanya mampu menarik konsumen untuk melihat namun juga dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan, dalam hal ini yang dimaksud konsumen adalah nasabah.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fajar Adytia (2018) menunjukkan bahwa suku bunga berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Suku bunga kredit yang diukur dengan lima indikator yaitu tingkat bunga kredit di Bank Mandiri tergolong rendah, penetapan suku bunga berdasarkan plafon pengajuan, sistem pembebanan bunga kredit, Perbandingan suku bunga kredit dengan bank lain, diskriminasi dalam pemberian suku bunga kredit memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti mengambil judul penelitian tentang "Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan bunga pinjaman terhadap

keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri?
3. Apakah bunga pinjaman berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri?
4. Apakah kualitas pelayanan, promosi dan bunga pinjaman secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bunga pinjaman terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan bunga pinjaman secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang di Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, promosi dan bunga pinjaman terhadap keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang
 - b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai penerapan teori yang sudah didapat dari masa perkuliahan untuk menganalisa suatu permasalahan dalam setiap perusahaan

2. Bagi Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi Koperasi Serba Usaha Dana Mandiri khususnya mengenai factor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam pengajuan kredit ulang.

3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

- a. Menambah perbendaharaan atau dokumentasi perpustakaan di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- b. Sebagai bahan refrensi guna melengkapi perpustakaan apabila dibutuhkan nanti.