

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian di Indonesia dewasa ini telah memasuki era perubahan bisnis dimana berubah dengan sangat cepat. Dampak dari globalisasi ini sendiri sudah memasuki hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat di dunia. Akibatnya peta kekuatan ekonomi dari iklim dunia usaha diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat. Salah satu dampaknya adalah merambatnya bisnis simpan pinjam dari skala besar hingga skala kecil yang dilakukan oleh Usaha Swasta Multi Nasional, Usaha Swasta Nasional dan tak terkecuali Koperasi.

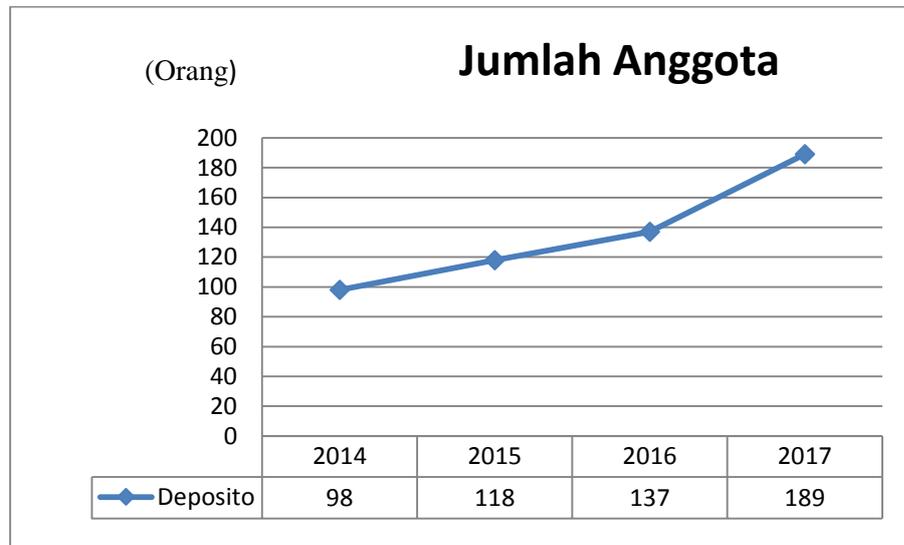
Kota Lamongan merupakan salah satu kota yang memiliki beberapa Koperasi Unit Desa atau biasa dikenal dengan KUD. Salah satu Koperasi tersebut yang berada di Kota Lamongan yaitu Koperasi Unit Desa (KUD) Minatani. Koperasi Unit Desa (KUD) Minatani adalah koperasi yang berdiri pada tahun 1980 dengan nomer NIK 4716/BH/II/1980 terletak di Komplek Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong Lamongan. KUD Minatani Brondong adalah suatu koperasi dengan jumlah anggota yang cukup banyak. Mayoritas anggota bergerak di bidang agro bisnis, sejalan dengan kebutuhan keuangan anggota untuk permodalan usaha, maka banyak warga masyarakat yang bergabung menjadi anggota di KUD Minatani Brondong agar bisa mendapatkan produk pelayanan. Dengan jangka waktu yang Relatif singkat, KUD Minatani menunjukkan perkembangan yang sangat pesat atas Prestasi yang dicapai, KUD Minatani. Sampai dengan tahun 2014 ini KUD Minatani Kec. Brondong telah memiliki

beberapa unit usaha, yaitu : Jasa Tempat Pelelangan Ikan, Jasa Sigaret Kretek Tangan (SKT) MPS Sampoerna., Unit Perdagangan Umum, Pabrik Es, Cold Storage (Pabrik Pendinginan Ikan), Unit Apotik, Unit Swamitra Mina, Unit Simpan Pinjam.

Unit Simpan Pinjam merupakan salah satu unit usaha dari KUD Minatani yang bergerak dibidang pengelola keuangan dan pengembangan usaha dengan membuka cabang didaerah-daerah di Kabupaten Lamongan, seperti Cabang Lohgung, Cabang Banjarwati, Cabang Laren, Cabang Karanggeneng, Cabang Modo, Cabang Kedungpring, Cabang Ngimbang dan Cabang Babat.

Pada saat ini koperasi di Indonesia masih dianggap sebelah mata dan dianggap badan usaha kedua, berbeda dengan BUMN, PT maupun badan usaha lain yang lebih maju. Untuk itulah perusahaan dituntut untuk memupuk keunggulan kompetitif masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif, serta efisien, sehingga menarik para anggota untuk memutuskan, meyakini dan percaya pada perusahaan.

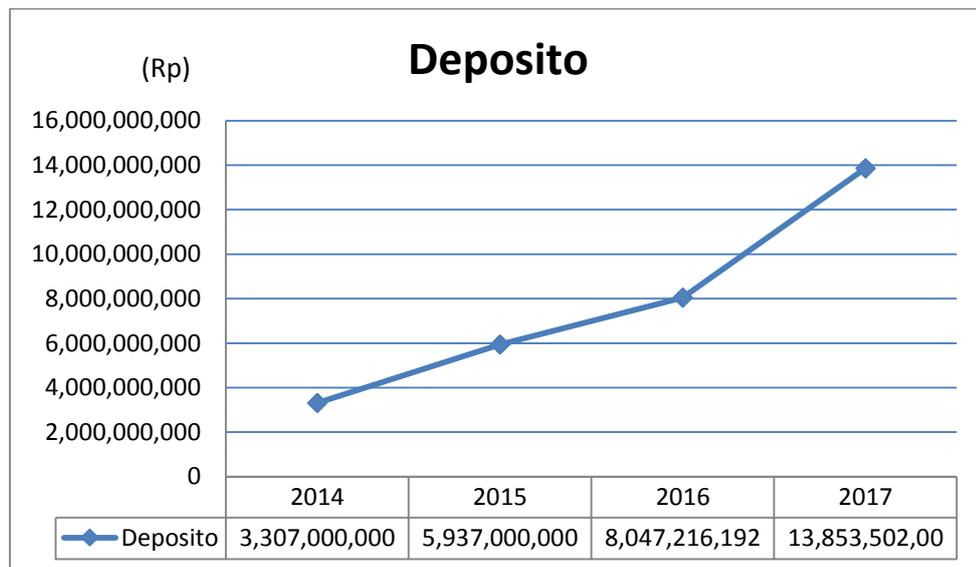
Menurut Erisandi (2016) Keputusan ialah proses memilih suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi dengan kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan, yang terjadi di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam, jumlah simpanan dan anggota semakin hari semakin meningkat. Berdasarkan tingkat keputusan anggota dalam memilih meyakini dan percaya pada KUD Minatani Unit Simpan Pinjam dapat dilihat pada Gambar 1.1 Jumlah Anggota USP dari tahun 2014-2017 yaitu:



*Sumber : KUD Minatani USP*

Gambar 1.1  
Grafik Jumlah Anggota  
KUD Minatani Unit Simpan Pinjam

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah KUD Minatani Unit Simpan Pinjam menunjukkan bahwa dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 yaitu jumlah anggota dengan jenis simpanan umum dari Induk mendapatkan total sebesar 5.289 Orang, dari 9 cabang mendapatkan total sebesar 16.642 Orang, sedangkan jumlah anggota dengan jenis Simpanan deposito mendapatkan total sebesar 542 Orang. Hal ini membuktikan bahwa keputusan anggota dalam memilih menyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam semakin tahun semakin meningkat. Dengan menunjukkan adanya peningkatan jumlah jumlah simpanan dari tahun 2013 -2017 yaitu pada Gambar 1.1. jumlah simpanan sebagai berikut:



Sumber : KUD Minatani USP

Gambar 1.2  
Grafik Jumlah  
Simpanan Deposito

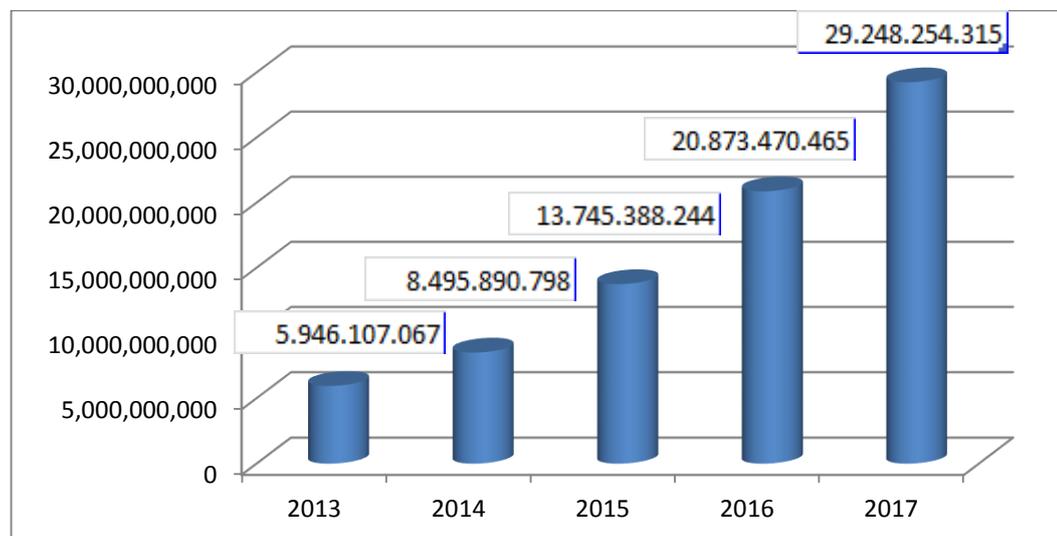
Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa KUD Minatani Unit Simpan Pinjam semakin hari semakin membaik dengan semakin meningkatnya keputusan anggota untuk menyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widowati (2018) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan adalah Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rahayu (2014) bahwa faktor lain yang mempengaruhi keputusan menyimpan adalah Kualitas pelayanan.

Reputasi dapat menjadi aspek yang harus diperhatikan oleh koperasi. Menurut Keith (2013: 58), mendefinisikan reputasi perusahaan sebagai representasi kolektif atau serangkaian citra dan persepsi dari pendapat yang berbeda tentang perusahaan. Akumulasi dari citra perusahaan akan membentuk

reputasi perusahaan yang sangat bermakna bagi perusahaan. Tidak hanya bermanfaat dalam hubungan dengan para pelanggannya, tetapi juga dengan stakeholder. Salah satu alasan utama anggota membuat keputusan menyimpan dana adalah reputasi perusahaan. Reputasi akan dapat mempengaruhi keputusan jika koperasi memberika keterandalan atau keunggulan dimata anggota, dapat dipercaya dan mempunyai hubungan baik dengan masyarakat, sehingga akan mempengaruhi pemikiran anggota dalam memutuskan.

Salah satu koperasi Simpan Pinjam di provinsi Jawa Timur tepatnya di kabupaten Lamongan Desa Brondong terdapat koperasi yang berstatus sehat dan memiliki pendapatan yang besar yaitu KUD Minatani. Berikut merupakan data pendapatan KUD Minatani Unit Simpan Pinjam



Sumber: Data Internal KUD Minatani USP

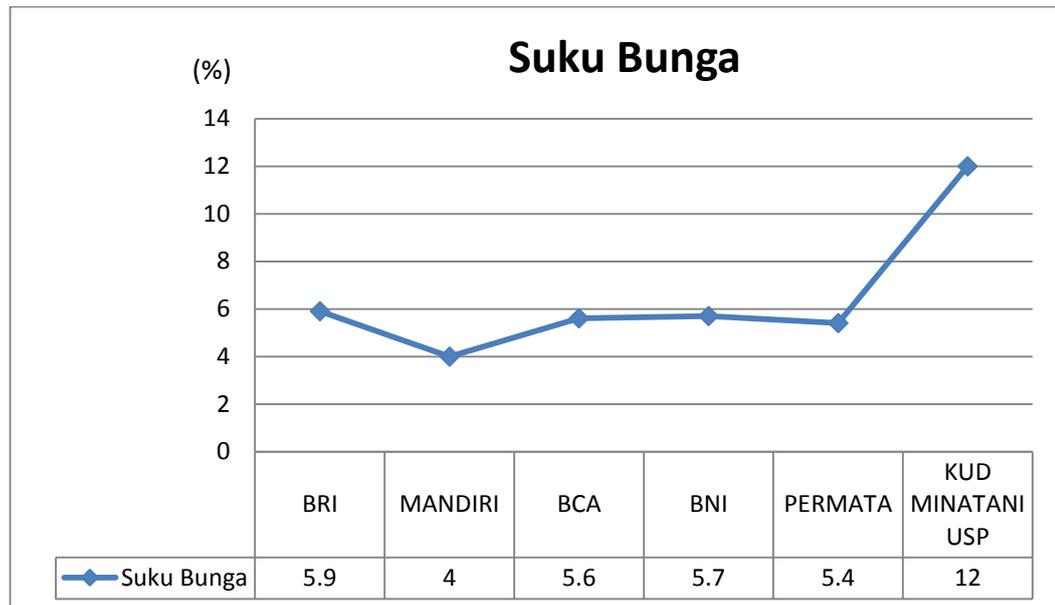
.Gambar 1.3  
Grafik Pendapatan  
KUD Minatani Unit Simpan Pinjam

Berdasarkan Gambar 1.2 menunjukkan bahwa pendapatan KUD Minatani Unit Simpan Pinjam semakin tahun semiakin meningkat, Memang bagi setiap

orang image Koperasi tidaklah tetap, tergantung dari perkembangan zaman, perkembangan teknologi dan perkembangan informasi, bahkan juga tergantung dari perkembangan perusahaan. Namun, sampai saat ini KUD Minatani Unit Simpan Pinjam masih memiliki reputasi yang baik di masyarakat.

Reputasi juga terwujud dari penampilan karyawan atau petugas, sarana fasilitas fisik beserta prasarananya. Dalam hal ini KUD Minatani USP telah memiliki sarana dan prasarana yang sangat memadai untuk meyakinkan anggota, karyawan yang handal, pelayanan yang ramah dan gedung besar dengan berbagai cabang yang dapat meyakinkan anggota dalam memilih KUD Minatani sebagai salah satu investasi yang tepat. Reputasi perusahaan seperti yang diuraikan di atas tentu akan sangat membantu di dalam kegiatan pemasaran, karena KUD Minatani USP yang telah memiliki kekuatan reputasi tersebut, secara tidak langsung produknya akan melakukan marketing dengan sendirinya.

Kegiatan operasional koperasi juga tidak lepas dari suku bunga, baik bunga pinjaman maupun bunga simpanan. Bunga simpanan merupakan salah satu faktor yang seringkali dipertimbangkan oleh masyarakat sebelum menginvestasikan dananya dikoperasi. Suku bunga yang tinggi akan mendorong investor untuk menanamkan dananya di koperasi dari pada menginvestasikannya pada sektor produksi atau industri yang memiliki tingkat risiko lebih besar. Berikut merupakan perbandingan suku bungan KUD Minatani USP dengan bank lainnya yaitu sebagai berikut:



Sumber : Bank Indonesia / <https://pusatdata.kontan.co.id/bungadeposito/>

Gambar 1.4  
Grafik Perbandingan Suku Bunga

Berdasarkan Gambar 1.2 menunjukkan bahwa suku bunga yang diberikan oleh KUD MINATANI Unit Simpan Pinjam sangat besar yaitu sebesar 12%. Ketika tingkat suku bunga tinggi atau naik maka volume tabungan di koperasi akan naik, sedangkan pada tingkat suku bunga rendah cenderung akan mengurangi volume tabungan di koperasi. Minat anggota untuk menyimpan dana di koperasi cenderung lebih tinggi ketika tingkat suku bunga naik dengan harapan yang akan diterima anggota juga akan naik (Darmawi, 2006:181). Tingkat Suku Bunga akan dapat mempengaruhi keputusan jika koperasi memberika memberikan suku bunga yang tinggi sehingga akan menarik minat anggota dalam memutuskan (Santoso, dan Handayani ; 2019:26)

Faktor lain yang mampu mempengaruhi anggota dalam keputusan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti citra kualitas yang baik

bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2005:121). Pelayanan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang anggota sehingga Koperasi harus merumuskan pelayanan bermutu melalui sudut pandang anggota tersebut.

Sudut pandang yang terbentuk tidak lepas dari dimensi pelayanan yang terdiri atas reliability (keandalan), yaitu kemampuan pelayanan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan. KUD Minatani USP dalam kegiatan pelayanannya sangat memperhatikan konsumen. Terbukti setiap area selalu ada petugas pelayanan yang menangani keluhan,. Selanjutnya dalam menangan konsumen memiliki daya tanggap yang baik, yaitu adanya kemauan dari petugas membantu anggota memberikan penanganan sesuai kebutuhan nasabah. Daya tanggap ini telah diwujudkan dengan terus menjaga kepuasan pelanggan atas dana nasabah. Pelayanan juga dilakukan dengan memberikan kepastian yaitu berupa pelayan yang dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap promosi yang telah dikemukakan kepada nasabah. kemudian kesediaan petugas untuk lebih memperhatikan kepada pelanggan yang diwujudkan dalam bentuk kemauan mendengarkan segala keluhan dan masukan pelanggan demi kebaikan manajemen pelayanannya.

Bila anggota memperoleh pelayanan dengan baik maka akan membuat anggota tertarik untuk bertransaksi di lembaga pembiayaan tersebut. Bila pelayanannya buruk maka anggota mungkin akan mempertimbangkan untuk memindahkan transaksi kreditnya pada lembaga pembiayaan lain. Baik buruknya

pelayanan pada lembaga pembiayaan dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan pada anggota. Dengan diterapkan kualitas pelayanan yang baik akan menarik minat anggota untuk memutuskan.

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Strategi yang dapat digunakan untuk kemajuan perusahaan dengan judul “Pengaruh Reputasi, Persepi Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Meyimpan dana Dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam Brondong-Lamongan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Apakah Reputasi berpengaruh terhadap Keputusan anggota memilih Meyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam Brondong-Lamongan?
2. Apakah Persepsi Suku Bunga berpengaruh terhadap Keputusan anggota memilih Meyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam Brondong-Lamongan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan anggota memilih Meyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam Brondong-Lamongan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Reputasi berpengaruh terhadap Keputusan anggota memilih Meyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam Brondong-Lamongan.
2. Untuk menganalisis Persepsi Suku Bunga berpengaruh terhadap Keputusan anggota memilih Meyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam Brondong-Lamongan.
3. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih Meyimpan dana di KUD Minatani Unit Simpan Pinjam Brondong-Lamongan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama oleh peneliti, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam rangka meningkatkan kemajuan perusahaan dan bahan pertimbangan untuk menentukan langkah yang akan diambil serta sebagai referensi bagi perusahaan sehingga tujuan yang diinginkan perusahaan dapat tercapai.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat

mempelajarinya dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.