

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat akan pinjaman atau permodalan baik yang sifatnya jangka panjang maupun jangka pendek sekarang ini semakin tinggi, seiring perkembangan zaman berkembang pula kebutuhan hidup yang semakin meningkat. Sehingga mengakibatkan semakin banyak pula lembaga-lembaga keuangan baik itu bank maupun lembaga keuangan bukan bank yang mana lembaga keuangan tersebut menjadi tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang berada di bidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya untuk menyalurkan dana saja atau mungkin kedua - duanya. Menurut pasal 1 UU No.14/1967 dan direferendum dengan UU No. 7/1992 yang membahas tentang perbankan di Indonesia bahwa lembaga keuangan merupakan badan ataupun lembaga yang kegiatannya menarik hasil dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat.

Mengenai tentang bagaimana lembaga keuangan dalam dunia keuangan yang beroperasi bertindak selaku lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya, dimana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Bentuk umum dari lembaga keuangan ini adalah termasuk perbankan, koperasi, pialang saham, aset manajemen, asuransi, dana pensiun, pegadaian, dan berbagai macam bisnis serupa.

Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai lembaga keuangan di atas dapat diartikan lembaga keuangan merupakan sebuah organisasi yang selaku sebagai penyedia jasa keuangan bagi masyarakat dan pada umumnya lembaga keuangan tersebut sudah diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah.

Fungsi dari lembaga ini adalah menyediakan jasa sebagai perantara antara pemilik modal yang bertanggung jawab dalam penyaluran dana dari investor kepada pihak yang membutuhkan tersebut. Kehadiran lembaga keuangan inilah yang mem-fasilitasi arus peredaran uang dalam perekonomian, dimana uang dari individu pemilik dana dikumpulkan dalam bentuk tabungan, sehingga resiko dari para investor ini beralih pada lembaga keuangan yang kemudian menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pinjaman utang kepada yang membutuhkan. Ini merupakan tujuan utama dari lembaga penyimpanan dana untuk menghasilkan pendapatan (Wiwoho: 2011).

Di Indonesia, banyak lembaga keuangan yang berasal dari bank maupun lembaga keuangan bukan bank. Pada bank umum, dimana lembaga ini menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat dengan fungsi menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberi kredit pinjaman kepada masyarakat, menjual jasa asuransi, jasa giro, jual beli valuta asing, dan sebagainya. Kemudian pada lembaga keuangan bukan bank, dimana lembaga ini merupakan organisasi bukan bank yang melakukan kegiatan di bidang keuangan namun tidak menerima dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito.

Bentuk-bentuk lembaga keuangan bukan bank di Indonesia berbagai macam diantaranya adalah koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam, pegadaian, asuransi, pasar modal atau bursa efek, modal ventura, dana pensiun, kartu kredit dan sebagainya. Tentunya masing masing dari bentuk lembaga

keuangan bukan bank tersebut memiliki ciri dan tujuan khusus dan juga memiliki kelebihan maupun kekurangannya.

Lembaga keuangan bukan bank seperti koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam bisa menjadi salah satu bentuk yang bisa ditawarkan kepada masyarakat dimana koperasi bisa menjadi salah satu tujuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka pada salah satu bentuk dari lembaga keuangan bukan bank ini.

Definisi koperasi di Indonesia termuat dalam UU No. 25/1992 mendefinisikan koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas azas kekeluargaan.

Koperasi merupakan kumpulan orang dan bukan kumpulan modal. Koperasi adalah milik bersama para anggota, pengurus maupun pengelola. Kerjasama dalam koperasi didasarkan pada rasa persamaan derajat, kesadaran para anggotanya dan juga sifat sukarela dan terbuka. Ada beberapa jenis koperasi di Indonesia, salah satu nya adalah koperasi simpan pinjam. Koperasi simpan pinjam merupakan bentuk dari lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam simpan pinjam yang bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya dengan azas kekeluargaan. Keberadaan koperasi diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta membangun tatanan perekonomian nasional.

Menurut pasal 4 Undang-undang No. 25 tahun 1992, fungsi dan peranan koperasi adalah:

- a) membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya,

- b) berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat,
- c) memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya,
- d) berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Pada dasarnya koperasi menjalankan fungsi yang hampir sama dengan bank, yaitu sebagai badan usaha yang melakukan penggalan atau mobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit. Hal yang menjadi pembeda adalah bahwa koperasi dimiliki secara bersama oleh anggotanya dengan baik dan kedudukan yang sama, dan hanya memberikan pelayanan kredit kepada anggotanya. Sedangkan bank dimiliki oleh sejumlah orang atau badan sebagai pemegang saham, memobilisasi dan dari masyarakat luas untuk menyimpan uang di bank tersebut, namun hanya menyalurkan dana yang terhimpun kepada warga masyarakat yang mampu memenuhi persyaratan teknis bank.

Disisi lain kehadiran koperasi belum dikenal dan dipahami secara luas oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa koperasi memberikan beberapa manfaat dan kemudahan yang bisa ditawarkan oleh koperasi kepada masyarakat yang membutuhkan, masyarakat hanya lebih mengetahui lembaga-lembaga keuangan seperti bank, perusahaan pegadaian, perusahaan kartu kredit, dan lembaga – lembaga pembiayaan tidak berbadan hukum atau yang biasa kita kenal adalah rentenir. Karena memang permodalan mereka lebih besar dan bentuk pengenalannya kepada masyarakat lebih baik ketimbang koperasi-koperasi yang ada di daerah-daerah.

Para pengusaha kecil dan masyarakat luas tingkat menengah kebawah umumnya berpendidikan rendah yang tidak memiliki asset yang dapat dijadikan jaminan (agunan), salah satu persyaratan yang berlaku umum untuk mendapatkan kredit dari bank. Meskipun para pengusaha kecil dan mikro banyak yang memiliki tanah, yang harganya mungkin jauh lebih tinggi dari nilai kredit yang mereka butuhkan, namun tanah tersebut umumnya masih banyak yang berupa asset mati, karena masih belum diurus sertifikat ke kantor pertanahan.

Kendala lain dalam penyaluran kredit kepada para pengusaha kecil, serta warga masyarakat ekonomi lemah pada umumnya adalah belum terbangunnya budaya dan perilaku simpan pinjam yang benar. Hal itu disebabkan kegiatan lembaga simpan pinjam belum menjadi salah satu sistem ekonomi dan sekaligus menjadi satu nilai di lingkungan masyarakat. Berbagai ketentuan perbankan mengharuskan seluruh bank untuk melaksanakan secara ketat ketentuan teknis perbankan yang berlaku.

Secara objektif disadari bahwa disamping ada koperasi yang sukses dan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terdapat pula koperasi di Indonesia yang kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Koperasi pada kategori ini lah yang memberikan manfaat negatif yaitu beban psikis dan juga trauma bagi sebagian kalangan akan manfaat berkoperasi.

Seperti di kota Sidoarjo, sampai pada tahun 2018 jumlah koperasi simpan pinjam berjumlah sekitar 100 lebih dari keseluruhan jumlah koperasi yang ada di kota Sidoarjo yang berjumlah 1400 lebih. Dimana dari total koperasi yang ada terbagi menjadi beberapa jenis koperasi diantaranya yaitu koperasi serba usaha, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam, dan koperasi produksi, dan koperasi simpan pinjam yang selalu aktif terbilang sangat sedikit jumlahnya (*nik.depkop.go.id*)

Seperti yang dipaparkan oleh salah satu staff Disperindagkop kota Sidoarjo mengenai beberapa kendala koperasi yang terjadi sekarang ini:

“Kendala atau permasalahan yang dihadapi koperasi saat ini sangat beraneka ragam, baik yang berasal internal maupun eksternal. Permasalahan internal biasanya terjadi pada tingkat kepercayaan pada pengurus itu sendiri. Koperasi jarang peminatnya dikarenakan ada asumsi yang berkembang dalam masyarakat adalah kegagalan koperasi pada waktu yang lalu tanpa ada pertanggungjawaban yang menimbulkan ketidakpercayaan. Kemudian dari faktor sumber daya manusia nya yang menjadi kendala koperasi di Kota Sidoarjo. Banyak dari para pengurus sebuah koperasi itu yang merupakan tokoh masyarakat disekitarnya sehingga dapat dikatakan rangkap jabatan yang menyebabkan ketidakfokusan terhadap pengelolaan koperasi. Kemudian yang terakhir adalah keterbatasan modal yang hampir dijumpai di koperasi-koperasi pada umumnya, yang menjadi faktor koperasi-koperasi yang sudah ada tidak bisa berkembang”.

Peluang bagi pengembangan koperasi sangat besar, karena pemerintah sangat memerlukan adanya lembaga-lembaga keuangan masyarakat yang dapat menjalankan fungsi intermediasi, yaitu menyalurkan dan mengelola secara efektif dana-dana yang dialokasikan untuk pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah. Sementara itu, pemerintah menyadari bahwa sebagian dari asset nasional berupa permodalan haruslah dialokasikan untuk pengusaha kecil dan mikro.

Membangun hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah tujuan bagi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Kredibilitas sebuah perusahaan yang menawarkan jasa tentunya sangat dipengaruhi kemampuan menjalin hubungan yang memuaskan dengan pelanggan. Bagaimana kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan, bagaimana para pegawai atau pengurus koperasi tersebut memberikan bantuan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dan bagaimana koperasi mampu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada anggotanya.

Kemudian dengan konsumen yang setelah menggunakan suatu produk barang atau jasa akan menilai seberapa besar tingkat kepuasan yang diukur dari

pengorbanan yang dikeluarkan dibanding manfaat yang diperoleh. Bagaimana kualitas pelayanan yang disajikannya akan berpengaruh kepada kepuasan konsumen itu sendiri yang akan mempersepsikan puas atau tidaknya pada pelayanan yang didapatkan.

Salah satu karakteristik unik konsumen Indonesia adalah suka berkumpul (*like to socialize*). Karakteristik seperti ini dapat dimanfaatkan untuk menjalankan strategi *word of mouth* (WOM). *Word of mouth* terjadi ketika pelanggan berbicara kepada orang lain mengenai pendapatnya tentang suatu merek, produk, pelayanan atau perusahaan tertentu pada orang lain.

Pada umumnya yang menjadi bahan percakapan pelanggan jasa adalah kualitas pelayanan dari koperasi tersebut. Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang telah diterima adalah hal yang sering diperbincangkan. Pelanggan akan memasukkan produk, pelayanan, dan merek kedalam daftar percakapan dan secara sadar atau tanpa sadar mengungkapkannya kepada orang lain secara lisan dalam berbagai kesempatan. Berdasarkan pernyataan tersebut menekankan bahwa kualitas pelayanan harus menjadi salah satu fokus perhatian para perusahaan jasa atau lembaga seperti koperasi ini agar dapat menarik pelanggan, termasuk menjadi faktor pendorong terjadinya komunikasi *word of mouth* (WOM).

Sebagai bagian dari bentuk lembaga keuangan bukan bank dan yang bertindak sebagai penyedia jasa yang mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan yang fokus bergerak dalam bidang keuangan yang khususnya dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya melalui kegiatan simpan pinjam dan juga menyediakan beberapa jasa lain seperti *business link* dan kedepannya sedang mengembangkan beberapa usaha seperti peternakan sapi dan ayam dengan konsep PIR dan penyalur kredit UMKM melalui kerjasama dengan produsen pakan ternak dan beberapa bank, Koperasi Mandiri Artha

Makmur cabang Sidoarjo yang terletak di Kompleks Woho Kav.8D Jl. Frontage Buduran, Sidoarjo, Jawa Timur ini merupakan koperasi simpan pinjam yang sudah terbilang ideal untuk menjadi tujuan masyarakat ketika membutuhkannya.

Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo berkomitmen terus mengembangkan dan memajukan Koperasi tersebut tahun demi tahun. Secara umum gambaran mengenai kondisi Koperasi Usaha Mandiri ini terus mengalami peningkatan, walaupun setiap tahun nya banyak beberapa anggota yang keluar masuk dari keanggotaan Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo tersebut.

Setiap tahun hampir sebagian masyarakat menjadikannya sebagai pilihan alternatif masyarakat khususnya warga Sidoarjo daerah Buduran untuk meminjam di Koperasi ini untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya atau untuk permodalan usaha masyarakat. Banyak anggota yang aktif yang mendapatkan dampak dan manfaat dari keikutsertaan menjadi anggota Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo.

Anggota dapat meminjam di koperasi tanpa harus memenuhi persyaratan yang kompleks seperti di bank secara umum yang dimana harus menyediakan jaminan atau agunan untuk mendapatkan pinjaman di bank. Bunga yang dibebankan kepada peminjam lebih kecil dibandingkan harus meminjam di Bank yaitu kurang dari 10 persen dari total pinjaman. Berikut tata cara dan syarat – syarat yang harus dipenuhi anggota dalam pengajuan kredit:

- a. Berstatus anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri
- b. Mengisi formulir pengajuan pinjaman (dilampiri proposal maksud pengajuan pinjaman)
- c. Batas maksimal besaran pinjaman adalah 3x total simpanan.
- d. Fotocopy KTP suami istri (apabila sudah menikah) dan KK.

Dapat dilihat di atas adalah beberapa persyaratan dalam pengajuan kredit yang sangat mudah. Namun dari pihak Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo juga melakukan sortir kebutuhan dan tanggungan dari para calon peminjam. Ada beberapa hal yang harus dilihat dari para peminjam sebelum disetujui permohonan kredit nya:

- a. Pengurus wajib melihat proposal pengajuan pinjamannya digunakan untuk apa.
- b. Pengurus wajib melihat latar belakang keluarga peminjam.
- c. Pengurus wajib melihat track record peminjam selama mereka berkoperasi di Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo
- d. Jumlah besaran pinjaman maksimal yang diberikan hanya 3 kali dari jumlah simpanan nya.

Minimal ada 4 (empat) poin hal-hal yang dilakukan sebelum pengurus memberikan pinjaman kredit kepada peminjam, agar nanti nya hal yang sekiranya beresiko dan mengganggu stabilitas keuangan koperasi diharapkan tidak terjadi.

Ketika kita meminjam dan membayar kredit nya setiap bulan, keuntungan yang bisa didapat ialah ketika pembayaran kredit yang dilakukan, jasa yang yang dibayarkan dalam membayar hutang itu akan kembali lagi ke anggota dalam bentuk Sisa Hasil Usaha (SHU) yang sudah ditentukan persentasenya.

Namun selama ini yang menjadi perhatian adalah banyak anggota yang masih belum sadar dan paham betapa pentingnya dan bermanfaatnya dilihat dari keaktifan setiap tahunnya. Kemudian masih banyak juga masyarakat sekitar khususnya warga Buduran, Sidoarjo yang belum merasakan menjadi anggota dan manfaat dari beranggota di koperasi. Melihat anggota dari Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo yang sudah merasakan manfaat dari berkoperasi apakah mereka mau memberikan cerita pengalamannya kepada orang lain dan

bersedia merekomendasikan KSP ini kepada orang lain atau tidak. Dengan kata lain bahwa setiap anggota yang sudah pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo apakah timbul perilaku word of mouth kepada warga- warga lain di sekitarnya.

Dari begitu banyak jumlah penduduk daerah Buduran, Sidoarjo baru 140 yang menjadi anggota di Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo tersebut. Artinya masih banyak masyarakat potensial yang belum mengenal koperasi dan belum paham tentang koperasi yang bisa ikut merasakan manfaat berkoperasi. Karena kita tahu bahwa koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan asas kekeluargaan, yang dimana semuanya itu adalah dari, oleh dan untuk masyarakat. Dan koperasi bisa dijadikan pilihan alternatif yang menguntungkan untuk sebagian masyarakat di tengah kesulitan ekonomi ataupun dalam permodalan usaha rakyat atau UMKM.

Sebagai salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dibidang jasa bagi pelanggan yang selanjutnya diharapkan dapat mempengaruhi perjalanan dan perkembangan lembaga ini menuju kemajuan, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Word of Mouth* (WOM) dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Intervening pada Koperasi Mandiri Artha Makmur cabang Sidoarjo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan pernyataan – pernyataan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Word Of Mouth* pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo?
3. Apakah Kepuasan Anggota berpengaruh terhadap *Word Of Mouth* pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Word Of Mouth* serta Kepuasan Anggota pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Word Of Mouth* pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Anggota berpengaruh terhadap *Word Of Mouth* pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap *Word Of Mouth* serta Kepuasan Anggota pada Koperasi Mandiri Artha Makmur Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa aspek, antara lain:

1. *Aspek Akademis*

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data pembanding sesuai dengan bidang yang akan diteliti oleh peneliti selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan hubungan antar variabel.

2. *Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan untuk penulis dan orang lain yang memakai penelitian ini sebagai referensi atas apa yang sedang dikerjakannya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga untuk membandingkan teori dengan praktek yang berada diperusahaan.

3. *Aspek Praktis*

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, gambaran, dan masukan dalam pengambilan keputusan oleh manajemen berkaitan dengan hubungan antar variabel yang diteliti didalam suatu koperasi.