

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting. Semua kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pembangunan Nasional bagi bangsa Indonesia bertujuan menciptakan kesejahteraan lahir batin bagi warga negara Indonesia, salah satu usaha tersebut berupa realisasi gerakan ekonomi rakyat dalam wujud koperasi. Koperasi, baik sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun badan usaha berperan serta untuk mewujudkan masyarakat adil makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas dan demokrasi ekonomi. Koperasi Kredit atau Koperasi simpan pinjam ialah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha dalam pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus menerus untuk kemudian di pinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, tepat dan cepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan (Subandi, 2015:16).

Berita yang ada di harian merdeka tentang minat menabung masyarakat Indonesia rendah, jumlah penduduk dewasa Indonesia yang telah memiliki rekening lembaga keuangan formal baru. Hal ini mendorong pemerintah untuk meningkatkan inklusi keuangan masyarakatnya, produk banked di Indonesia masih cukup rendah.

Faktor penentu kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Perhatikan kualitas atau mutu pelayanan yang di berikan terhadap nasabah merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dari para nasabah. Bisnis jasa perbankan merupakan bisnis yang berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis (Ambarwati, 2014). Kualitas pelayanan sendiri menurut Parasuraman, et al. (1988) terdapat 5 dimensi, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dimensi-dimensi tersebut dapat digunakan untuk menilai persepsi para pelanggan atau nasabah.

Menurut Tjiptono (2001:95) Produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dibeli, digunakan, atau di

konsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk yang di tawarkan dapat berupa barang fisik (seperti sepeda motor, komputer, tv, buku, dan lain-lain), jasa (seperti penginapan, perbankan), orang atau pribadi, organisasi tempat, ide, Jadi produk jasa bisa berupa manfaat tangible maupun intangible yang dapat memuaskan pelanggan. Adapun macam-macam produk tabungan yang di tawarkan, Simpanan Saham, Simpanan Non Saham, SIDAPIN (SDP), Simpanan Sukarela (SS), dan Rekening ponsel.

Perkembangan dalam koperasi dimana koperasi di beri peranan sehingga dapat meningkatkan perekonomian bangsa Indonesia dalam mengatur perekonomian Indonesia guna mencapai taraf hidup yang layak dan makmur. Bahwa pemerintah wajib mengambil sikap yang aktif dalam membina gerakan koperasi berdasarkan azas-azas demokrasi terpimpin, yaitu menumbuhkan mendorong, membimbing melindungi dan mengawasi perkembangan gerakan koperasi. Bahwa dengan menyerahkan penyelenggaraan koperasi kepada inisiatif gerakan koperasi Indonesia sendiri dalam taraf sekarang bukan saja tidak mencapai tujuan untuk membendung arus kapitalisme dan liberalisme, tetapi juga tidak menjamin bentuk organisasi dan cara bekerja yang sehat sesuai dengan azas-azas koperasi yang sebenarnya.

Semangat order baru yang di mulai titik awalnya 11 maret 1996 segera setelah itu pada tanggal 18 desember 1967 telah di lahirkan Undang-Undang koperasi yang baru yakni dikenal dengan UU No. 12/1967 tentang pokok-pokok perkoprasian. Konsideran UU No. 12/1967 tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Bahwa undang-undang No. 14 Tahun 1965 tentang perkoprasian mengandung pikiran-pikiran yang nyata
- b) Menepatkan fungsi dan peranan koperasi sebagai abdi langsung dari pada politik. Sehingga mengabaikan koperasi wadah perjuangan ekonomi rakyat.
- c) Menyelewangkan landasan-landasan, azas-azas dan sendi-sendi dasar koperasi.

Potensi koperasi pada saat ini sudah mampu untuk memulai gerakan koperasi yang otonom, namun fokus bisnis koperasi harus diarahkan pada ciri universalitas kebutuhan yang tinggi seperti jasa keuangan, pelayanan infrastruktur serta pembelian bersama, dengan otonomi selain peluang untuk memanfaatkan potensi tempat juga terdapat potensi benturan yang harus

diselesaikan di tingkat daerah. Fungsi pusat koperasi jasa keuangan ini selain menjaga likuiditas juga dapat memainkan peran pengawasan dan perbaikan manajemen hingga pengembangan sistem asuransi tabungan yang dapat diintegrasikan dalam sistem asuransi sistem nasional. Dalam rangka otonomi daerah perlu penataan lembaga keuangan koperasi (koperasi simpan pinam) untuk memperkuat pembiayaan kegiatan ekonomi di lapisan terbawah dan menahan arus keluar potensi sumber daya lokal yang masih diperlukan, pembenahan ini akan merupakan elemen penting dalam membangun sistem pembiayaan mikro di tanah air yang merupakan tulang punggung gerakan pemberdayaan ekonomi rakyat.

Tabel1. Koperasi Di Indonesia

No	Wilayah	Jumlah Koperasi
1	Aceh	4115
2	Sumatera utara	4199
3	Sumatera barat	1919
4	Riau	2946
5	Jambi	2540
6	Sumatera selatan	3888
7	Bengkulu	1883
8	Lampung	2075
9	Bangka belitung	651
10	Jakarta	3447
11	Jawa barat	132247
12	Jawa tengah	13164
13	Yogyakarta	1751
14	Jawa timur	21757
15	Bali	4244

Sumber : Badan pusat statistic (2021)

Di Lampung penambahan koperasi seiring dengan perkembangan koperasi di Indonesia hal tersebut terlihat dari tabel berikut :

Tabel2. Koperasi Di Lampung

No	Wilayah	Jumlah Koperasi	
		2019	2020
1	Lampung utara	429	425
2	Lampung barat	147	147
3	Tanggamus	298	304
4	Lampung selatan	456	437
5	Lampung timur	557	599
6	Lampung tengah	614	650
7	Way kanan	702	714
8	Tulang bawang	173	177
9	Pesawaran	196	124
10	Pringsewu	160	206
11	Mesuji	134	157
12	Bandar lampung	863	737
13	Metro	187	204

Sumber : portal data pemerintah Prov. Lampung (2020)

Untuk kemajuan perusahaan maka perlu mencermati konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Swastha (2005:158) bahwa konsumen dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan, Parasuraman, et. Al. (1996) dalam Tjiptono (2001:70) telah mengajukan 5 faktor yang di gunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu tangible (bukti fisik) reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati).

Menurut Paul.A. Samuelson & William D. Norhaus (1996) tabungan merupakan bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi jadi disimpan dan akan digunakan dimasa yang akan datang. Pendapatan merupakan faktor utama yang terpenting untuk menentukan konsumsi dan tabungan. Kemudian Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun tersembunyi. Menurut Griffin (2002) keputusan menabung adalah sebuah proses nasabah dalam

mengambil sebuah keputusan atau tindakan dalam memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada.

Koperasi kredit bunga tanjung merupakan lembaga keuangan koperasi yang bergerak dalam kegiatan simpan pinjam atau kredit dengan status badan hukum No.374/BH/KDK.7.2/VII/1999 yang di dalamnya terdapat peranan untuk meningkatkan taraf hidup anggotanya dengan menggunakan lima pilar yang di terapkan dalam kegiatannya meliputi pendidikan, swadaya, solidaritas, inovasi, persatuan dan keberagamaan. Dana yang di pinjamkan koperasi kredit bunga tanjung untuk anggotanya memiliki usaha pada tahun 2020 mencapai Rp 1.007.700.000 dengan total banyaknya anggota yang di berikan pinjaman sejumlah 129 anggota. Menurut karyawan koperasi kredit bunga tanjung mengatakan pada dasarnya kami sebagai lembaga keuangan telah memberikan pinjaman kepada anggota yang memiliki usaha guna, jika disinggung masalah anggota yang tidak amanah terhadap pinjaman tentu ada juga yang karena kondisi usahanya sepi hal-hal tersebut yang menyebabkan kredit macet. Seiring berkembangnya koperasi yang pesat di seluruh daerah, hal ini yang perlu di pertimbangkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu lokasi koperasi. Lokasi koperasi yang strategis, berada di pusat keramaian, dan banyaknya kantor cabang koperasi di setiap daerah, maka memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengeluarkan biaya yang sedikit. Dengan seluruh upaya koperasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik, maka akan menghasilkan kepuasan bagi para nasabah yang menabung di koperasi.

Tabel3. Anggota Koperasi Bunga Tanjung

Cabang	Anggota
Pusat tanjung mas lampung tengah	1981
Kalirejo	1730
Sendang agung	1656
Sukanegara	1599
Anak ratu aji	1649
Semuli	1254
Rowo rejo	1308
Gisting	1788

Sumber : Koperasi Bunga Tanjung

Berdasarkan uraian tersebut maka diambil judul “**Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah**”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain :

- a. Produk tabungan sering kali berubah ubah tidak menetap dan tanpa ada pemberitahuan kepada nasabah. Sehingga dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menabung pada koperasi.
- b. Kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi penilaian nasabah terhadap koperasi, sehingga perlu adanya peningkatan layanan yang berujung pada timbulnya minat dari para nasabah. Jika terjadi penilaian buruk terhadap koperasi maka akan berpengaruh pada minat nasabah untuk menabung dan juga akan mengurangi jumlah nasabah yang ada pada koperasi.
- c. Minat nasabah menabung akan mempengaruhi jumlah nasabah yang ada pada koperasi. Hal ini bisa menyebabkan tingkat loyalitas nasabah pada koperasi Akan semakin meningkat.

2. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian, variabel yang di teliti dalam penelitian ini adalah produk tabungan, kualitas pelayanan dan minat nasabah dalam menabung. Sehingga penelitian ini di fokuskan pada seputar produk tabungan, kualitas pelayanan dan minat nasabah dalam menabung yang di dapatkan dari koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang agung lampung tengah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah berikut:

1. Apakah produk tabungan berpengaruh terhadap keputusan untuk menabung di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah?

2. Apakah pengalaman berpengaruh pada kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menabung di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah?
3. Apakah berpengaruh produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menabung di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Lampung Tengah?

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk tabungan terhadap keputusan untuk menabung di koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang agung lampung tengah.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menabung di koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang agung lampung tengah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung di koperasi kredit bunga tanjung cabang sendang agung lampung tengah.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, adapun kegunaan dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasarkan disiplin ilmu yang selama ini diperoleh dibangku kuliah.
 - b. Bagi pembaca, untuk menambah wawasan, memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan serta menjadi kerangka acuan pada penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perguruan tinggi, sebagai bahan masukan kepada prodi akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, untuk dapat mengetahui tingkat perbankan di indoensia.
 - b. Bagi mahasiswa, sebagai bahan informasi tentang gambaran minat menabung, sehingga mahasiswa dapat memanfaatkan ilmu-ilmu yang sudah diberikan di bangku perkuliahan serta menambah

pengalaman agar menumbuhkan minat untuk mengetahui sesuai dengan bidang dan keahlian yang di kuasai.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Agar dalam penelitian ini tidak menyimpang jauh dari permasalahan yang diteliti maka peneliti mnmbatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Objek dalam penelitian
 - a. Produk tabungan (X_1) kualitas pelayanan (X_2).
 - b. Keputusan menabung (Y).
2. Subjek penelitian ini adalah Nasabah Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Asih Lampung Tengah.
3. Sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.
4. Lokasi penelitian ini di Koperasi Kredit Bunga Tanjung Cabang Sendang Agung Asih Lampung Tengah.
5. Waktu penelitian di laksanakan pada tahun 2021