

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Koperasi Nusantara

Koperasi Nusantara adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa/layanan keuangan, kantor pusat Koperasi Nusantara berada di Jl.Prof.DR.Soepomo No.2b, RT.1/RW15 Menteng Dalam, Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, mempunyai 208 kantor cabang, dan 1.444 karyawan di seluruh Indonesia. Berdiri secara resmi pada awal tahun 1994, salah satu kabar dari Koperasi Nusantara yaitu dengan melakukan kerja sama dengan Bank Kesejahteraan untuk melayani dengan memberikan dana talang Haji dan Umroh yang produknya sekarang diberi nama “Wisata Religi Haji&Umroh” (Arsip perusahaan Koperasi Nusantara, 2017).

Hingga tahun 2019 Koperasi Nusantara terus melakukan terobosan baru dalam mengantisipasi era perubahan zaman sebagai bentuk memperkuat layanan dan untuk memberikan kemudahan kepada anggota Kopnus, Kopnus menggelar soft launching Kopnus Digi produk terbarunya di acara buka bersama, Kopnus berani bersaing dan memberanikan diri untuk beralih atau melakukan transisi ke yang lebih modern dengan produk Kopnus Digi dimana banyak sekali fitur yang memberikan kemudahan untuk para anggota, ada fitur MySaving, MyDepo, MyPay, notifikasi transaksi, layanan bantuan dan masih banyak lagi (Arsip perusahaan Koperasi Nusantara, 2020).

1.1.1. Profil Perusahaan Koperasi Nusantara

Koperasi Nusantara, Koperasi Serba Usaha dengan status primer nasional yang selain memiliki Unit Jasa juga memiliki Unit Simpan Pinjam. Sebagai Unit Jasa, kegiatan utamanya adalah menjadi Jasa Konsultan Keuangan dan Agen Pemasaran dari berbagai perusahaan barang/jasa. Dirikan pada tahun 2007 pada bulan Oktober lokasinya di Braga, Kec Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111, (HaloKopnus, 2017).

Di awal usahanya, Koperasi Nusantara hanya membuka cabang di beberapa daerah di Jawa Barat dengan core business memberikan pinjaman kepada para

pensiun dan pegawai yang pembayaran gaji/uang pensiunnya melalui Kantor Pos. Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan bisnis pinjaman ini terlihat semakin potensial, maka di tahun 2006 Koperasi Nusantara melakukan kerjasama operasional dengan PT.Pos Indonesia (Persero). Kerjasama ini meliputi penyaluran pinjaman dan pemotongan uang gaji/pensiunan pegawai, PNS dan TNI/POLRI dan sejak tahun 2007 produk pinjaman ini dapat dilayani di seluruh Indonesia melalui 208 cabang kantor layanan Koperasi Nusantara (HaloKopnus, 2017).

Berbasis teknologi informatika, memungkinkan Koperasi Nusantara dapat melakukan pengelolaan bisnisnya dengan Realtime Online system di seluruh cabang layaknya standar perbankan saat ini. Kemitraan strategis untuk dapat menjalankan bisnis yang ada dengan baik tidak hanya dibangun dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tapi juga dengan pihak-pihak pendukung lainnya seperti PT. Bank Sinarmas, ICB Bumiputera Indonesia Tbk, Bank Kesawan, BII Maybank, Mutiara Bank, Bank Bukopin, Bank Syariah Bukopin, Bank BNI, Bank BNI Syariah, Asuransi Jiwa Bumiputera 1912, Asuransi Jiwa Nusantara, Asuransi Jiwa Jiwaseraya, Koperasi Syariah 165, Asuransi Tugu Mandiri (HaloKopnus, 2017).

1.1.2. Visi Dan Misi Koperasi Nusantara

Berikut ini adalah Visi dan Misi perusahaan Koperasi Nusantara, (Arsip Perusahaan, 2017).

Visi :

Visi Koperasi Nusantara adalah 3T yaitu, Tersebar (Scattered) Jaringan kantor pelayanan terluas.

Terbesar (The Biggest) Aset, sisa hasil usaha (SHU) dan Anggota, Terbaik (The Best) Produk, sistem pelayanan, manajemen, SDM, dan IT professional.

Misi :

- a. Berkomitmen penuh dalam melayani anggota.
- b. Memberikan keuntungan yang maksimal bagi Anggota dan *stakeholders*.
- c. Memberikan segala bentuk kebutuhan finansial Anggotanya.
- d. SDM yang professional

- e. Peduli terhadap kepentingan Anggota dan mitra kerja, masyarakat dan lingkungan sekitar.

1.1.3. Jenis Produk / Layanan

Berikut merupakan produk atau layanan yang diberikan oleh Koperasi Nusantara, antara lain:

- a. *My Saving*
- b. *My Saving Plan*
- c. *My Saving Plan Plus*
- d. *My Depo*
- e. *My Kresun*
- f. *My Wisata Religi*
- g. *Kopnus Digi*

Berikut merupakan beberapa penjelasan produk dari perusahaan Koperasi Nusantara yang di dapatkan oleh penulis :

A. *My Saving* :

Adalah Simpanan Anggota dalam mata uang rupiah yang dikelola .dengan prinsip simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.



Gambar 1.1 Produk *My Saving*

Sumber : Kopnus.com (2017)

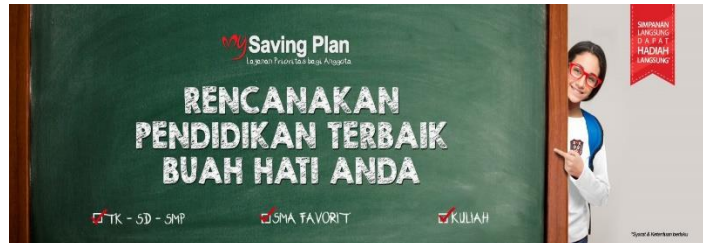
B. *My Saving Plan*

Merupakan tabungan atau simpanan berencana, anggota harus melakukan setoran dengan nominal tertentu yang sama setiap bulannya.

C. *My Saving Plan Plus* :

Merupakan jenis simpanan rencana dimana Anggota diharuskan melakukan setoran dengan nominal tertentu yang sama setiap bulannya serta penarikannya dilakukan setelah tanggal jatuh tempo sesuai kesepakatan awal saat membuka rekening,

perbedaanya saving plus ini bisa mendapatkan barang atau produk yang kamu inginkan.



Gambar 1.2 Produk *My Saving Plan*

Sumber : Kopnus.com (2017)

D. *My Depo*

Merupakan jenis simpanan berjangka KSP Nusantara dalam mata uang rupiah dengan suku bunga menarik.



Gambar 1.3 *My Depo*

Sumber : Kopnus.com (2017)

E. *My Kresun*

Fasilitas pinjaman atau kredit yang diberikan oleh Kopnus kepada para Anggota khususnya pensiunan PNS, pensiunan TNI/Polri atau janda/duda dan pensiunan tersebut. Pinjaman ini diberikan kepada Anggota pensiunan yang mengambil/menerima uang pensiunan melalui Kantor Pos di seluruh Indonesia.



Gambar 1.4 *My Kresun*

Sumber : Kopnus.com (2017)

F. My Wisata Haji

Produk pembiayaan KSP Nusantara untuk melayani Anggotanya, khusus Anggota KSP Nusantara yang beragama islam untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci.



Gambar 1.5 My Haji

Sumber : Kopnus.com (2017)

G. Kopnus Digi

Adalah smart aplikasi dari Kopnus yang hadir khusus untuk memberikan layanan kemudahan Anda dalam menabung dana pembayaran transaksi untuk segala kebutuhan kapan saja, dimana saja dan untuk apa saja yang membuat segala transaksi anda jadi lebih mudah dan menyenangkan yang bisa di dapat lewat link apabila sudah menjadi keanggotaan “Si Kopnus” tetapi untuk saat ini hanya bisa digunakan oleh pengguna Android saja.



Gambar 1.6 Kopnus Digi

Sumber : Kopnus.com (2017)

Fitur-Fiturnya adalah sebagai berikut :

MY Saving (Simpanan Harian)

1. Anggota dapat melakukan pembukaan rekening, setoran, penarikan, transfer dimana saja dan kapan saja. Anggota pun dapat mengecek info saldo serta mutasi simpanan. My Saving pun hadir dengan suku bunga kompetitif setara 3.5% p.a.

2. *My Depo* (Simpanan Berjangka)

Untuk Anggota yang menginginkan investasi keuangan dengan bunga yang lebih besar dari perbankan, My Depo menawarkan solusi dengan suku bunga yang menarik.

3. *My Pay*

Adalah layanan pembelian (MyCommerce) dan layanan pembayaran (MyPayment) Anggota tidak perlu dipusingkan untuk melakukan pembelian dan pembayaran sehari-hari, karena Anggota dapat melakukan pembayaran tagihan dengan mudah seperti tagihan Listrik, Telepon/HP, PDAM, BPJS Kesehatan, Pinjaman dan lainnya, serta pembelian pulsa seluler seluruh provider dan pembelian pulsa PLN. My Pay didukung juga dengan menu laporan untuk memudahkan Anggota mengecek status pembayaran dan pembeliannya.

4. *QR*

Menu QR yang dapat memudahkan anggota melakukan pembayaran atau pemindah bukuan dana, cukup scan QR Anggota dapat melakukan pembelian dan pemindahbukuan dengan cepat dan mudah.

1.1.4 Logo Koperasi Nusantara



Gambar 1.7 Logo Kopnus

Sumber: Kopnus.com

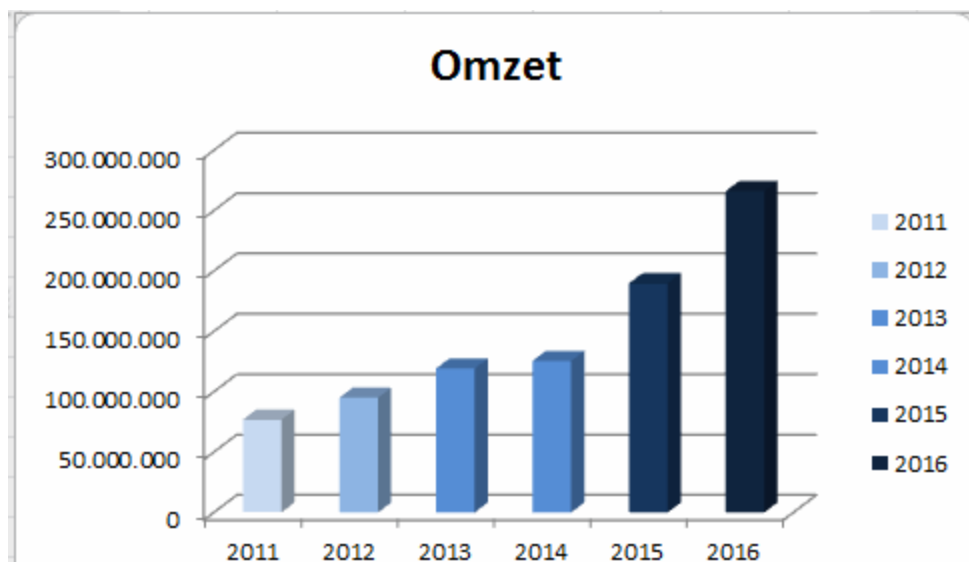
1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Koperasi adalah yang khusus bertujuan melayani atau mewajibkan anggotanya untuk menabung, di samping dapat memberikan pinjaman kepada anggotanya. Koperasi sudah hadir sejak bertahun-tahun silam, pertama kali digagas oleh Robert Owen, seseorang berkebangsaan Skotlandia pada tahun 1771, namun di Indonesia Patih R. Aria Wiria Atmaja yang memperkenalkan koperasi pada tahun 1906. Patih tergerak selepas menyaksikan banyak buruh yang tersiksa karena meminjam uang dari rentenir dengan bunga yang terlampau tinggi. Saat ini, koperasi juga merupakan salah satu pilar yang berperan penting dalam perekonomian di Indonesia, Sejarah pertumbuhan koperasi di seluruh dunia disebabkan oleh tidak dapat dipecahkannya masalah kemiskinan atas dasar semangat individualisme. Koperasi lahir sebagai alat untuk memperbaiki kepincangan-kepincangan dan kelemahan-kelemahan dari perekonomian yang kapitalistis, di Indonesia koperasi juga menjadi salah satu unit ekonomi yang mempunyai peran besar dalam memakmurkan negara ini sejak zaman penjajahan hingga sekarang, walaupun di Indonesia perkembangan koperasi maju namun tidak sepesat perkembangan di negara-negara maju, sehingga diperlukan beberapa cara agar bisa bersaing di kancah global, sejatinya koperasi masih memiliki beberapa kendala, sebagai berikut:

1. Perkembangan koperasi di Indonesia yang berkembang bukan dari kesadaran masyarakat, namun berasal dari dukungan pemerintah yang disosialisasikan ke masyarakat. Berbeda dari negara-negara maju, koperasi berkembang berdasarkan kesadaran masyarakat untuk saling membantu dan mensejahterakan yang merupakan dari tujuan koperasi, sehingga pemerintah hanya menjadi pendukung dan pelindung saja, berbeda dengan di Indonesia, pemerintah bekerja double, yaitu mendukung dan mensosialisasikan untuk masyarakat ke bawah.
2. Tingkat partisipasi anggota koperasi masih rendah, ini disebabkan sosialisasi yang belum optimal. Masyarakat yang menjadi anggota hanya sebatas tahu koperasi itu hanya untuk melayani konsumen seperti biasa, mereka belum tahu

betul bahwa dalam koperasi konsumen juga berarti pemilik dan mereka berhak berpartisipasi menyumbang saran demi kemajuan koperasi miliknya serta berhak mengawasi kinerja pengurus, keadaan seperti ini tentu sangat rentan terhadap penyelewengan dana oleh pengurus karena tanpa partisipasi anggota tidak ada kontrol dari anggotanya sendiri terhadap pengurus.

Tetapi, seiring berjalannya waktu koperasi juga terus berkembang dan bergerak di bidang simpan-pinjam, berikut gambar perkembangan koperasi Indonesia dari tahun 2011 hingga 2016, Sumber : Sejarahperkembangan.koperasi.



Gambar 1.8 Perkembangan Koperasi Indonesia

Sumber: PerkembanganKoperasiIndonesia.

Koperasi Simpan Pinjam, adalah koperasi yang menjalankan usaha simpan pinjam sebagai satu-satunya usaha”. Adapun menurut Rudianto (2018:51) pengertian koperasi simpan pinjam adalah: “Simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dana para anggotanya, untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada para anggota yang memerlukan bantuan dana, manfaat Koperasi Simpan Pinjam adalah dapat menjadi sumber modal usaha bagi para anggotanya. Jika dibandingkan dengan bank, meminjam dan mengajukan modal usaha terbilang sangat sederhana dan tidak rumit. Sumber: Sejarahperkembangan.koperasi.

Tetapi Koperasi juga pernah mengalami penurunan pada tahun 2015, Sebanyak 27% dari 177.000 koperasi yang ada di Indonesia atau sekitar 48.000 koperasi kini tidak aktif. Hal itu mengindikasikan kondisi koperasi di Indonesia saat ini masih memprihatinkan. “Angka koperasi yang tidak aktif memang cukup tinggi. Saat ini jumlah koperasi di Indonesia ada sekitar 177 ribu dan yang tidak aktif mencapai 27 persen, ada beberapa faktor penyebab banyaknya koperasi tidak aktif, di antaranya pengelolaan yang tidak professional (Guritno Kusumo, Sekretaris Kementerian Koperasi dan UKM 2016), Sumber: KabarKoperasi (2016).

Berikut beberapa data koperasi yang ada di kota Bandung :

Tabel 1.1
Data Koperasi Di Kota Bandung

No	NAMA KOPERASI & KETERANGANNYA
1.	Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama Alamat Kantor: Jl. Jendral Gatot Subroto No.278, Binong, Batununggal, Binong, Kota Bandung, Jawa Barat 40274 Telp: (022) 73514120
2.	Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Mandiri Alamat Kantor: Pasar SB, Jl. Cikutra No.1, Cicadas, Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124 Telp: (022) 7202659
3.	Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Alamat Kantor: Jalan Raya Rancaekek, Cipacing, Jatinangor, Bandung, Jawa Barat 40394 Telp: (022) 7797050
4.	KSP Kodanua Alamat Kantor: JL Batununggal Indah II, Ruko Pasar Modern Batununggal RC - 15No. 48, Mengger, Bandung Kidul, Jawa Barat 40266 Telp: (022) 87526880
5.	Koperasi Simpan Pinjam Bina Swadaya Alamat Kantor: Jl. Pandanwangi, Cibiru Wetan, Cileunyi, Bandung, Jawa

	Barat 40625 Telp: (022) 7802670
6.	Ksp Sinar Mutiara Alamat Kantor: Jl. Terusan Gatot Subroto No.352, Kb. Kangkung, Kiaracandong, Kota Bandung, Jawa Barat 40284 Telp: (022) 7323279
7.	Koperasi Nusantara Alamat Kantor : di Braga, Kec Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111 Telp: 1 500 099

Sumber : [1] Data.Koperasi.simpanpinjambandung.com

Berbicara tentang Koperasi di Indonesia ada beberapa Koperasi Simpan Pinjam salah satunya adalah Koperasi Nusantara (KOPNUS) Koperasi Nusantara adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa/layanan keuangan, mempunyai 208 kantor cabang, dan 1.444 karyawan di seluruh Indonesia, Koperasi Nusantara adalah salah satu Koperasi yang memiliki cabang terbanyak yaitu dari Sabang sampai Merauke, Salah satu kabar dari Koperasi Nusantara yaitu dengan melakukan kerja sama dengan Bank Kesejahteraan untuk melayani dengan memberikan dana talang Haji dan Umroh yang produknya sekarang diberi nama “Wisata Religi Haji&Umroh. Sumber : Kopnus.com

Koperasi Nusantara merupakan koperasi memiliki sistem online pertama di Indonesia yang sangat memperhatikan hal mempertahankan anggota dengan membangun kepercayaan para anggota/mitra usaha maupun masyarakat untuk meraih manfaat ekonomi dalam wujud peningkatan kemakmuran bersama. Dalam mewujudkan Kepuasan Anggota dan supaya berdampak pada loyalitas anggotanya, maka Koperasi Nusantara mengembangkan teknologi yang berbasis informatika, memungkinkan Koperasi Nusantara dapat melakukan pengelolaan bisnisnya dengan realtime online sistem di seluruh cabang layaknya standard perbankan saat ini. Hal ini dilakukan dengan keyakinan bahwa Koperasi di masa depan harus dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat Indonesia. Sumber : Kopnus.com

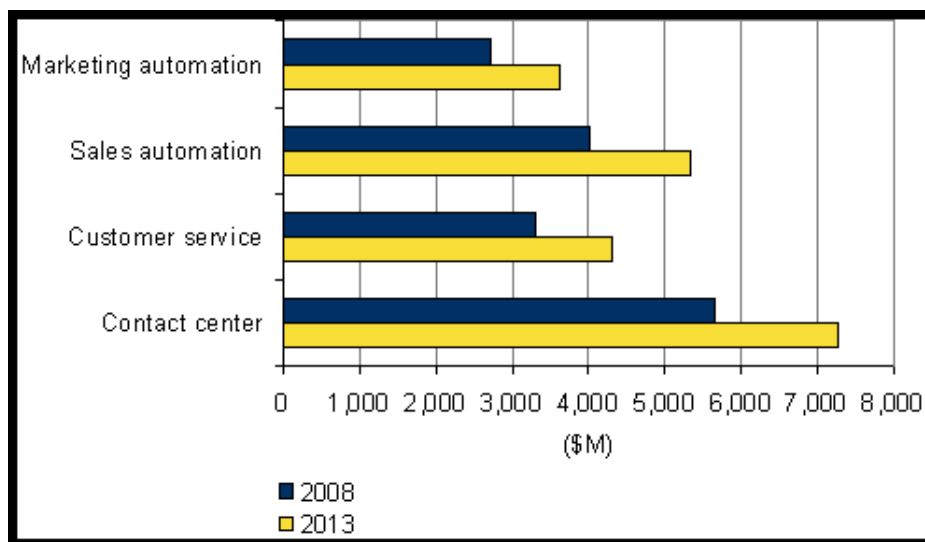
Koperasi Nusantara dengan berbagai prestasi mampu bersaing hingga kini, pada tahun 2018 Koperasi Nusantara berhasil meraih sertifikasi ISO diantaranya ISO 9001:2008 bidang Management Mutu, ISO SA 8000:2008 bidang Sistem Management Tanggung Jawab Sosial dan ISO 15489:2001 bidang Sistem Management Kearsipan. Kopnus juga meraih rekor MURI untuk kategori Koperasi Pertama yang memberikan jasa layanan channelling dengan sistem online terbanyak, Koperasi yang meraih sertifikat ISO sebanyak 4 kali; ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 dan SA 8000 dan Koperasi Pertama yang memperoleh sertifikat ISO 154891;2001 mengenai Management Kearsipan. Semua apresiasi bergengsi itu menempatkan KopNus sebagai Koperasi dengan reputasi yang baik, profesional dan kompeten di bidangnya, (Majalah Peluang 2018). Ada 609 Rekening nasabah Koperasi Nusantara pada tahun 2019 yang terus meningkat dari tahun 2017 (Arsip perusahaan KOPNUS 2020)

Kopnus juga masuk dalam kategori tiga koperasi nasional yang didorong memenuhi standar kualifikasi penilaian dari International Cooperative Alliance (ICA) adalah, Koperasi Nusantara, Koperasi Simpan dan Jasa Pekalongan, dan Induk Koperasi Kredit. Koperasi Nusantara masuk dalam 300 besar dunia karena dilihat berdasarkan aset dan omzet, "Sebenarnya ada 23 koperasi terbaik nasional yang hendak didorong masuk 300 besar dunia berdasarkan jumlah aset dan omzet, alasan pemerintah juga karena baru tiga koperasi tersebut yang hampir memenuhi standar kualifikasi. Standar tersebut di antaranya memiliki aset sekitar Rp10 triliun dan jumlah keanggotaan yang memenuhi syarat. Sumber : Ekonomibisnis.com

Dari segi aset dan omzet Koperasi Nusantara masih dibawah Kospin Jasa dan Induk Koperasi Kredit, salah satu upaya untuk terus meningkatkan perusahaan yaitu dengan cara bagaimana agar pelanggan loyal terhadap perusahaan, karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan perusahaan harus lebih berhati-hati dalam menyikapi persaingan yang ada. Konsumen semakin kritis dalam menentukan pilihannya. Persaingan yang ada sangat penting bagi perusahaan, karena dapat memotivasi perusahaan untuk menjadi lebih kreatif dalam mencari alternatif – alternatif baru di bidang pemasaran. Untuk memenangkan persaingan tidak mudah, perusahaan tidak hanya cukup dengan mengandalkan kualitas

produk, tapi juga memberikan pelayanan yang membuat konsumen puas. Manajemen hubungan pelanggan atau customer relationship management merupakan suatu kegiatan untuk mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan pelanggan yang paling bernilai bagi perusahaan. Manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*) dapat membantu perusahaan meningkatkan laba dengan menerapkan strategi yang berfokus pada pelanggan, dan berkonsentrasi pada apa yang pelanggan nilai bukan pada apa yang perusahaan jual. Tujuan akhirnya adalah untuk mendapatkan *customer loyalty* atau kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Sumber : ekonomibisnis.com

Dikutip dari jurnal (Atirah Ridwan 2017), Dalam suatu riset yang dilakukan oleh International Data Corporation (IDC) pada bulan Maret tahun 2009, terlihat bahwa perusahaan saat ini semakin menyadari dan memahami pentingnya (*Customer Relationship Management*) dalam membangun bisnis mereka. Hal ini ditandai dengan prediksi meningkatnya implementasi layanan *Customer Relationship Management* pada perusahaan di tahun 2013 sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1.9 Tren Pertumbuhan Perusahaan Yang Memakai Strategi *Customer Relationship Management*

Sumber: *International Data Corporation (IDC)*, 2015.

Customer relationship management (CRM) merupakan satu dari sekian banyak strategi yang diterapkan oleh banyak perusahaan, agar mereka dapat bertahan dalam persaingan yang ketat saat ini. Perusahaan yang bergerak dalam bidang pengelolaan finansial, yaitu layanan jasa keuangan merupakan salah satu dari banyak jenis perusahaan yang telah menerapkan *Customer Relationship Management* dalam kegiatan berbisnis mereka. Ditambah lagi, masyarakat yang saat ini membutuhkan peran koperasi dalam setiap kegiatan mereka, telah menjadikan *Customer Relationship Management* sebagai suatu strategi yang wajib diterapkan oleh setiap perusahaan apapun dalam aktifitas mereka sehari-hari. Pada masa sekarang ini *Customer Relationship Management* telah menjadi modal perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggannya dalam rangka meraih keuntungan jangka panjang. Berikut dikutip dari Jurnal (Yunanda, 2017).

Mengingat alasan pentingnya *Customer Relationship Management* dalam membangun loyalitas konsumen maka hal ini menjadi sorotan Koperasi Nusantara dalam menghadapi persaingan yang dapat mengakibatkan beralihnya pelanggan Kopnus ke produk pesaing, juga untuk mendapatkan profitabilitas yang tinggi maka Koperasi Nusantara harus mengalami kemajuan, baik dalam unsur perkembangan teknologi, manajemen bisnis yang baik, yang meningkat setiap tahunnya, Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka Kopnus menerapkan program *Customer Relationship Management* dalam upaya mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan, dengan tujuan menambah pertumbuhan pelanggan maupun untuk mencegah pengurangan jumlah pelanggannya. Dan terlihat bagaimana Kopnus melayani pelanggan dengan baik dengan menerapkan strategi *Customer Relationship Management* seperti berikut:

1. *Visiting* yaitu kunjungan pihak Kopnus yang terkait kepada pelanggan mengenai cara mengunduh dan memakai aplikasi digital mereka yaitu Kopnus Digi, serta komunikasi untuk memberikan pengertian, dan membantu pelanggan apabila pelanggan memberikan keluhan.
2. *Contact Center atau Call Center* yaitu layanan dalam menyampaikan keluhan pelanggan Kopnus melalui no telepon perusahaan Kopnus, dan tambahan

Kopnus juga menyediakan aplikasi WhatsApp untuk para pelanggannya apabila memerlukan bantuan.

3. Pemilihan sikap yang baik dalam menghadapi berbagai macam karakter konsumen.
4. *Reward* yaitu bagi pelanggan Kopnus dengan syarat tertentu akan diberi *reward*.

Berdasarkan sebuah penelitian (Ade Tiara Yulinda 2017) dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu, dilihat bahwa *Customer Relationship Management* sangat berpengaruh secara positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Maka dari itu jelas terlihat bahwa ada pengaruh dari *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas pelanggan.

(Dikutip dari jurnal Anindya Gita Rachmawati dan Suhartuti 2017) Dalam Tjiptono (2007) menyatakan bahwa dampak terbesar program *Customer Relationship Management* adalah pada terciptanya pelanggan yang loyal dan peningkatan brand salience, yang dapat berkontribusi pada peningkatan share-of market dan share-of customer.

Ada 609 Rekening nasabah Koperasi Nusantara pada tahun 2019 yang terus meningkat dari tahun 2017 (Arsip perusahaan KOPNUS 2020), sehingga hal itu membuktikan banyak nasabah yang sangat loyal terhadap Koperasi Nusantara. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Koperasi Nusantara Bandung Tahun 2020”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah yang diidentifikasi oleh penulis yang akan menjadi bahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *Customer Relationship Management* berdasarkan persepsi pelanggan Koperasi Nusantara?
2. Bagaimanakah Loyalitas Pelanggan berdasarkan persepsi pelanggan Koperasi Nusantara?
3. Seberapa besar pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap

Loyalitas Pelanggan Koperasi Nusantara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis bertujuan melakukan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana *Customer Relationship Management* berdasarkan persepsi pelanggan Koperasi Nusantara
2. Untuk mengetahui bagaimana Loyalitas Pelanggan berdasarkan persepsi pelanggan Koperasi Nusantara.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas pelanggan Koperasi Nusantara.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat diantaranya sebagai berikut :

- 1 Bagi Objek Penelitian
 - a. Sebagai acuan dan pedoman untuk meningkatkan program *Customer Relationship Management* di perusahaan Koperasi Nusantara.
 - b. Sebagai bahan evaluasi *Customer Relationship Management* dan untuk meningkatkan loyalitas dari segi pelayanan maupun fasilitas perusahaan.
- 2 Bagi Peneliti
 - a. Untuk lebih memperdalam pengetahuan peneliti, khususnya mengenai *Customer Relationship Management* .
 - b. Untuk menambah wawasan serta mengaplikasikan segala macam ilmu yang belum didapatkan di bangku perkuliahan.

1.6 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada batasan-batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan dapat diperoleh hasil yang sesuai dengan perumusan masalah. Pembatasan suatu penelitian digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih

terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Customer Relationship Management* dan loyalitas pelanggan Koperasi Nusantara.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa dari Pelanggan Koperasi Nusantara Braga, Cab. Bandung.
3. Jangka waktu penelitian ini dimulai dari bulan Januari 2020 hingga April 2020

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi uraian teoritik mengenai tinjauan pustaka bagi teori-teori yang mendasari, relevan dan terkait dengan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah dalam penelitian.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai hasil dan pembahasan atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu tentang Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan Studi Kasus PT. Telkom Lembong Bandung.

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan disertai rekomendasi dalam bentuk saran-saran yang relevan dari penulis terhadap perusahaan yang dijadikan sebagai objek penelitian.