

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi di Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mewujudkan tujuan koperasi tersebut, pelayanan baik dan berkualitas memegang peranan yang sangat penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini terutama para anggotanya dan masyarakat yang memanfaatkan koperasi ini. Tjiptono (2002:59) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah upaya yang mengimbangi harapan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaiannya kepada konsumen. Jadi, dengan adanya kualitas pelayanan yang bagus, maka dapat memberikan kepuasan kepada anggota atau pelanggan.

Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta partisipasi aktif dalam kegiatan yang dilakukan oleh koperasi. partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan koperasi.

Para anggota koperasi haruslah selalu menggunakan jasa yang disediakan oleh koperasi karena koperasi bisa tumbuh dan berhasil apabila mendapatkan

dukungan dari anggotanya baik itu berupa partisipasi anggota dalam pemupukan modal yaitu simpanan pokok dan simpanan wajib maupun partisipasi di dalam pemanfaatan pelayanan atau jasa yang diberikan oleh koperasi.

Koperasi sebagai organisasi ekonomi merupakan wadah berbagai kegiatan ekonomi masyarakat bisa diterima oleh anggota karena adanya pelayanan yang diberikan sesuai dengan bentuk dan kebutuhan anggota sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota. Ropke (2003:104) menyatakan bahwa partisipasi dalam organisasi yang ditandai oleh hubungan identitas, dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan daripada anggota. Pelayanan koperasi terhadap anggota adalah jasa yang diberikan oleh koperasi untuk melayani anggota dimana tingkat bunga pinjaman dikoperasi tidak boleh lebih mahal dari tingkat bunga pinjaman pada non koperasi. dalam pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar pelayanan yang baik tetapi lebih dari itu. Karena kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan.

Untuk mengantisipasi persaingan yang tajam, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Maka dari itu perlu dilakukan pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi yaitu anggota lebih meningkatkan partisipasinya dalam koperasi begitu pula sebaliknya.

Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera adalah koperasi beranggotakan masyarakat di sekitaran Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung dengan Badan Hukum No: 03.11/BH/18-KOP/11/2011. Berawal dari prakarsa Bapak Jajang Sutisna, S.Kep, Ners, seorang putra daerah yang peduli akan kesejahteraan masyarakat di sekitarnya khususnya di Desa Pananjung Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung. Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera didirikan pada bulan september tahun 2010 dengan dukungan beberapa penggagas lainnya diantaranya Bapak Lala Mulyana (Alm), Bapak Aji Setiaji, Bapak Ade Rusmayadi, Bapak Uus Wiraatmadja, Bapak Joni Nurjaeni, dan Bapak Edi Mulyana. Dalam menjalankan usahanya KSP Kopdit Mitra Cipta Sejahtera terdiri dari 6 pengurus, 2 pengawas, 1 orang karyawan.

Adapun kegiatan usaha yang dikelola Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera adalah unit usaha simpan pinjam. Salah satu unit usaha yang dirasakan besar manfaatnya oleh anggota adalah unit simpan pinjam, karena unit usaha ini banyak berperan dalam memenuhi kebutuhan anggota akan pinjaman uang yang memprioritaskan pelayanan untuk meningkatkan usaha para anggota. Data anggota pada koperasi dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera

Tahun	Jumlah Anggota Tahun Sebelumnya	Perkembangan		Jumlah	N/T
		Masuk	Keluar		
2014	595	49	43	601	-
2015	601	31	68	564	Turun
2016	564	20	47	537	Turun
2017	537	14	39	512	Turun
2018	512	13	20	505	Turun

Sumber :Laporan Pertanggungjawaban 2014-2018 Kopdit MCS

Berdasarkan tabel 1.1 dapat terlihat jumlah anggota di setiap tahun selalu mengalami penurunan. Perkembangan ini dapat menunjukkan gambaran ketidakpuasan pelayanan yang diberikan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera. Karyawan koperasi mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada anggota sebagai:

1. Menghimpun dana dari anggota
2. Menyalurkan dana tersebut ke anggota

Berdasarkan tugasnya, terlihat jelas bahwa tugas karyawan merupakan poin penting dalam pelayanan koperasi Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera karena menjembati antara kegiatan koperasi dengan anggota. Pemberian pelayanan yang optimal akan memenuhi kepuasan anggota, sehingga partisipasi anggota akan meningkat. Tetapi sebaliknya, organisasi koperasi tidak memberikan pelayanan yang prima sehingga anggota kurang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera. Oleh sebab itu, karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang memang dibutuhkan oleh para anggota, hal tersebut upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam hal menunaikan kewajibannya dalam memanfaatkan jasa yang disediakan oleh Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera. Dengan adanya penurunan jumlah anggota tiap tahunnya maka akan berdampak pada aspek permodalan koperasi. berikut adalah tabel perkembangan partisipasi anggota sebagai pemilik.

**Table 1.2 Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Koperasi
Kredit Mitra Cipta Sejahtera**

Tahun	Kontribusi Modal Anggota			Presentase (%)	Simpanan Sukarela (Rp)	Presentase (%)
	Simpanan Pokok (Rp)	Simpanan Wajib (Rp)	Jumlah (Rp)			
2014	67.477.950	306.971.820	374.449.770	-	371.276.150	-
2015	62.752.950	308.271.355	371.024.305	(0,91)	297.647.595	(19,83)
2016	59.802.950	301.803.955	361.606.905	(2,54)	272.189.319	(8,55)
2017	55.658.680	288.640.825	344.299.505	(4,79)	370.688.622	36,19
2018	55.001.730	276.121.410	331.123.140	(3,83)	345.658.243	(6,75)

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Kopdit MCS 2014-2018

Dari data diatas terlihat bahwa kontribusi anggota sebagai pemilik mengalami penurun setiap tahun. Hal tersebut disebabkan karena ketidakmampuan anggota dalam membayar simpanan wajib setiap bulannya. Oleh sebab itu koperasi harus mampu memberikan pelayanan maksimal sesuai harapan anggota agar anggota menyadari pentingnya simpanan wajib. Karena simpanan wajib dapat membantu permodalan dalam organisasi koperasi. koperasi harus mampu memenuhi kebutuhan anggota dengan berbagai variasinya maupun keterpencaran jarak anggota dalam proses pelayanan atas kebutuhan anggota.

Dalam simpanan sukarela juga mengalami penurunan dalam beberapa tahun. Hal tersebut karena tidak adanya kepercayaan anggota untuk menyimpan ke koperasi dan koperasi juga tidak ada memberikan jaminan dalam penyimpanan anggota, agar anggota percaya akan menyimpan dikoperasi dibandingkan dengan menyimpan di lembaga keuangan lain.

Dengan tingginya partisipasi anggota sebagai pemilik maka akan membantu permodalan koperasi dalam menjalankan usahanya dan kinerja koperasi juga akan lebih maksimal dalam melayani setiap anggotanya.

Selain anggota sebagai pemilik, anggota juga harus mampu memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh koperasi, karena pada dasarnya koperasi adalah dari anggota dan untuk anggota, jadi kontribusi anggota dalam pemanfaatan pelayanan yang disediakan oleh koperasi sangat penting dalam mengembangkan organisasi koperasi. berikut adalah tabel perkembangan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Tabel 1.3 Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera

Tahun	Unit Simpan Pinjam (Rp)	Unit Loker Pembayaran Listrik	Jumlah	Presentase (%)
2014	212.789.500	12.737.700	225.527.200	-
2015	203.922.556	18.500.000	222.422.556	(1,38)
2016	207.660.090	12.372.897	220.032.987	(1,07)
2017	138.852.100	18.125.100	156.977.200	(10,48)
2018	119.888.885	-	119.888.885	(23,63)

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Kopdit MCS 2014-2018

Dilihat dari tabel diatas, dua tahun terakhir yaitu tahun 2017 dan 2018 partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan unit simpan pinjam dan unit loket pembayaran listrik mengalami penurunan. Partisipasi aktif sangat dibutuhkan untuk kemajuan dan eksistensi koperasi. keaktifan anggota berpartisipasi dalam pembiayaan koperasi berupa simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela serta pemanfaatan berbagai potensi pelayanan yang disediakan koperasi akan meningkatkan modal koperasi, terutama modal kerja dan omzet usaha koperasi.

Dengan terjadinya penurunan unit simpan pinjam, koperasi harus mampu melihat dan menciptakan pelayanan yang prima agar anggota lebih aktif dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh koperasi, diantaranya adalah

memberikan suku bunga yang sesuai dengan kemampuan dari para anggota koperasi, menyediakan peralatan yang memang dibutuhkan dalam pelayanan, serta memperbaiki prosedur yang benar-benar sesuai dengan kondisi anggota agar anggota lebih mudah dalam melakukan pinjaman. Hal tersebut agar anggota lebih aktif dalam pemanfaatan pelayanan. Dan koperasi juga harus mampu menyiapkan modal pinjaman untuk anggota pada saat anggota membutuhkan.

Selain unit usaha simpan pinjam, Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera juga mempunyai unit usaha loket pembayaran listrik. Pada unit ini koperasi tidak hanya melayani anggota saja tetapi koperasi juga melayani masyarakat umum disekitar kantor koperasi melakukan pembayaran listrik. Unit usaha pembayaran listrik ini bekerja sama dengan PT. Bank Artha, jadi koperasi mendapatkan penghasilan dari presentase bunga transaksi yang dilakukan setiap orang yang membayar listrik. Meskipun kontribusi pendapatan unit usaha ini tidak terlalu besar tapi masih mempunyai manfaat untuk menambah modal koperasi.

Karyawan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera juga belum bisa memahami kebutuhan akan anggota, sehingga banyak anggota yang belum bisa memanfaatkan pelayanan secara maksimal, hal tersebut akan berdampak pada sisa hasil usaha yang akan didapatkan oleh koperasi.

Karyawan koperasi juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat untuk melayani anggota, karna dengan pelayanan yang cepat anggota koperasi akan lebih meningkatkan partisipasinya. Tetapi pelayanan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera belum maksimal, setiap anggota yang membutuhkan pinjaman, koperasi belum bisa memenuhi pinjaman tersebut dengan cepat sehingga minat

anggota dalam memanfaatkan pelayanan unit simpan pinjam menjadi menurun. Hal tersebut juga berdampak pada pendapatan koperasi. pada dasarnya Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera harus bisa memenuhi kebutuhan anggota, agar anggota lebih loyal dalam memanfaatkan unit usaha pada koperasi.

Jika kebutuhan semua anggota terpenuhi hal tersebut akan berdampak pada partisipasi anggota akan meningkat, dan koperasi juga mendapatkan feedback dari kegiatan tersebut berupa omzet yang meningkat dan pertumbuhan modal juga akan meningkat. sehingga SHU yang didapatkan oleh koperasi juga meningkat, tetapi sebaliknya jika partisipasi anggota menurun maka modal dan omzet koperasi juga akan mengalami penurunan. Berikut adalah tabel perkembangan SHU pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.

Tabel 1.4 Perkembangan Jumlah Sisa Hasil Usaha

Tahun	Pendapatan (Rp)	Biaya (Rp)	SHU Rp	Presentase (%)
2014	225.124.105	139.942.632	85.181.473	-
2015	181.938.540	138.468.496	43.470.044	(48,97)
2016	219.987.987	170.946.512	49.041.475	12,62
2017	156.977.200	95.882.500	61.094.700	24,58
2018	141.783.308	109.000.710	34.033.377	(44,29)

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban KSP Kopdit MCS 2014-

2018

Dilihat dari data diatas bahwa penurunan SHU dari tahun 2017 ke 2018 sangat signifikan, hal tersebut disebabkan karena, pendapatan koperasi lebih dominan mengalami penurunan sementara biaya operasional koperasi bisa dibilang sangat tinggi, hal tersebut berdampak pada SHU yang didapat oleh koperasi. Turunnya pendapatan diakibatkan karena banyaknya anggota yang tidak bisa memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh koperasi, baik dari unit usaha

simpan pinjam maupun dari unit loket pembayaran listrik. Sementara SHU akan digunakan untuk dana cadangan, SHU buat anggota, dan pendidikan anggota.

Berdasarkan beberapa tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota sebagai penyimpan dan peminjam belum maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Perkembangan pengumpulan dana dan penyaluran dana unit simpan pinjam Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera terlihat mengalami penurunan, ini menunjukkan jumlah frekuensi partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha simpan pinjam dapat dikatakan mengalami penurunan juga.

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan kepada 52 anggota yang aktif di ambil dari 10% dari populasi yang aktif dan 22 anggota yang keluar diambil dari 10% populasi yang keluar. Dari sampel tersebut memperoleh jawaban yang mengindikasikan adanya kekurangan dalam layanan yang disediakan unit simpan pinjam. Anggota koperasi masih kurang merasakan manfaat dari kegiatan unit simpan pinjam tersebut secara maksimal. Salah satu contoh diantaranya adalah proses peminjaman, anggota bisa melakukan pinjam setelah membayar simpanan wajib selama 3 bulan berturut-turut dengan beban bunga pinjaman sebesar 2%. Mungkin saja masih ada kebutuhan-kebutuhan anggota yang belum dapat dipenuhi unit usaha simpan pinjam tersebut, sehingga sebagian anggota harus memenuhi kebutuhannya tersebut diluar unit simpan pinjam Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera. Jadi mungkin layanan yang belum maksimal itulah yang menyebabkan rendahnya partisipasi anggota.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai perkembangan kualitas pelayanan simpan pinjam yang disediakan pengelola koperasi dan partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian. Hal ini penting, untuk mengetahui alasan-alasan yang menjadi pertimbangan anggota dalam memutuskan untuk meminjam atau menyimpan di USP koperasi. Pengelola perlu mengkomodir kepentingan-kepentingan anggota dalam pelayanan jasa simpan pinjam yang akan disediakan bagi para anggotanya.

Dari permasalahan tersebut diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA**”. Penelitian ini dilaksanakan di KSP Kopdit Mitra Cipta Sejahtera di Kecamatan Cangkung Kabupaten Bandung Jawa Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah diuraikan didalam latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
3. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pemilik dan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.

5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera secara parsial.
6. Bagaimana pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera secara parsial.
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera secara simultan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap partisipasi anggota pada unit usaha simpan pinjam Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Kualitas pelayanan yang dilakukan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
- b. Kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
- c. Partisipasi anggota sebagai pemilik dan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
- d. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.
- e. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera secara parsial.

- f. Pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera secara parsial.
- g. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini juga diharapkan memiliki banyak kegunaan, yaitu :

1. Aspek Pengembangan Ilmu :

- a. Peneliti. Sebagai masukan untuk menambah ilmu pengetahuan, dimana hasil penelitian dapat memberikan sumbangan yang berguna bagi pengembangan ilmu manajemen yang berwawasan koperasi.
- b. Peneliti lainnya. Dengan adanya penelitian ini semoga dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Aspek Guna Laksana :

- a. Bagi Koperasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi koperasi yang bersangkutan, sebagai saran dan pertimbangan bagi pengurus, pengawas dan anggota koperasi dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan koperasi khususnya usaha simpan pinjam.
- b. Bagi Pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi pemerintah khususnya dinas koperasi, perindustrian dan perdagangan (Deskoperidag) Kabupaten Bandung.