

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengelolaan sumber daya yang terarah dan terpadu serta dimanfaatkan sepenuhnya untuk kesejahteraan seluruh masyarakat. Terjadinya sumber daya alam, manusia, dan teknologi tidak serta merta menjadi jaminan bahwa kemajuan akan mudah untuk diraih. Didalam sistem perekonomian Indonesia terdapat tiga pelaku ekonomi utama yang diharapkan untuk menjadi lokomotif penggerak perekonomian nasional yaitu BUMN, BUMS, dan Koperasi. Ketiga pelaku ekonomi tersebut memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting bagi kemajuan perekonomian bangsa Indonesia.

Koperasi merupakan pelaku ekonomi yang secara langsung melibatkan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya, karena pada dasarnya koperasi diarahkan menjadi pusat kegiatan ekonomi rakyat, oleh karena itu pembangunan di sektor koperasi merupakan program yang harus terus dikembangkan. Koperasi sebagai salah satu lembaga penggerak ekonomi rakyat di Indonesia sebagaimana menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut:

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”.**

Berdasarkan pengertian di atas koperasi merupakan suatu usaha yang dapat memenuhi kebutuhan terutama dalam segi ekonomi karena koperasi mengutamakan kemakmuran masyarakat. Koperasi juga merupakan gerakan ekonomi rakyat dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan bertujuan untuk memajukan perekonomian nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh pengelola koperasi yang berkompeten di bidangnya untuk memanfaatkan segala peluang yang ada dan menggunakan aset-aset yang dimiliki koperasi dengan efektif dan efisien, serta anggota memiliki kesadaran untuk terus berpartisipasi aktif dalam kegiatan usaha yang ada di koperasi. Perkembangan sudah memberikan banyak kontribusi terhadap perekonomian Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 dalam Bab II pasal 3 tentang tujuan koperasi, menyatakan:

**“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.**

Tujuan koperasi bukan semata-mata mencari keuntungan, namun usaha koperasi harus berjalan dengan baik. Karena melalui usaha yang baik koperasi dapat meningkatkan taraf hidup dan mewujudkan kesejahteraan anggota. Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan kinerja yang baik pada koperasi agar menghasilkan nilai tambah. Koperasi juga harus mampu mengembangkan usahanya sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggota serta masyarakat.

Koperasi Serba Usaha Tandangsari merupakan salah satu koperasi dengan badan hukum No.7251/BH/PAD/DK.10.13/III/2002 25 Maret 2002, terletak di Belakang Pasar Baru Tanjungsari No.29, Desa Jatisari Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang Telp. (022)7911310-7911568 Fax. (022)7914058 Tanjungsari – Sumedang 45362 dengan jumlah anggota per 12 Maret 2018 sebanyak 2.365 anggota. Lalu di Koperasi Serba Usaha Tandangsari terdapat beberapa unit yaitu:

1. Unit Usaha Peternakan Sapi Perah

Unit Usaha Peternakan Sapi Perah memiliki tiga divisi diantaranya Divisi Produksi dan Pemasaran Susu Segar, Divisi Pengolahan Pakan Ternak (Konsentrat), dan Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan dan Inseminasi Buatan.

2. Unit Usaha Simpan Pinjam

Koperasi Serba Usaha Tandangsari dengan Unit Usaha Simpan Pinjam beroperasi mulai tahun 1981, tujuan dari beroperasinya Unit Simpan Pinjam adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dengan kata lain tujuan utama koperasi bukan untuk memperoleh laba tapi memberikan manfaat bagi para anggotanya. Koperasi juga memberikan perhatian dengan memberikan produk simpan pinjam yang dibutuhkan oleh anggota. Adapun produk pinjaman yang diberikan oleh koperasi antara lain modal usaha, investasi, konsumtif dengan jasa flat 1,5% per bulan dan maksimal pinjaman sebesar Rp 100.000.000.

Berikut ini disampaikan tabel 1.1 perkembangan anggota di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari:

**Tabel 1. 1 Anggota Aktif dan Pasif di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari Tahun 2014-2018**

Tahun	Jumlah Anggota			
	Aktif	Tidak Aktif	Calon Anggota	Jumlah
2014	1905	1783	25	3713
2015	1923	1698	30	3651
2016	1893	1701	15	3609
2017	1850	1650	30	3530
2018	1509	328	53	1890

*Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari tahun 2014-2018*

Dapat dilihat pula pada tabel 1.1 di atas jumlah anggota pada Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari dari tahun ke tahun semakin menurun dengan jumlah anggota pada tahun 2018 sebanyak 1890 anggota sehingga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 46,46%. Hal ini disebabkan oleh munculnya pesaing-pesaing non koperasi baru, seperti MBK (Mitra Bisnis Keluarga), BTPN Syariah, Komida dan Bina Arta yang menyebabkan anggota lebih memilih untuk meminjam dilembaga non koperasi tersebut. Adapun penyebab lain yang menyebabkan penurunan jumlah anggota yaitu banyaknya anggota yang dikeluarkan oleh koperasi karena memiliki piutang yang tidak bisa dibayar oleh anggota atau piutang tak tertagih.

Adapun kriteria dari anggota aktif adalah anggota yang membayar simpanan wajibnya secara rutin dan melakukan transaksi baik simpanan maupun pinjaman. Sedangkan untuk kriteria dari anggota tidak aktif adalah anggota yang tidak membayar simpanan wajibnya selama tiga bulan berturut-turut dan tidak melakukan transaksi sama sekali.

Adapun data aktivitas partisipasi anggota sebagai pelanggan atau pengguna di Unit Usaha Simpan Pinjam yaitu simpanan anggota dan pinjaman anggota, bisa dilihat pada tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari**

Tahun	Partisipasi Simpanan dan Pinjaman			
	Nominal Simpanan (Rp)	N/T (%)	Nominal Pinjaman (Rp)	N/T (%)
2014	2.204.200.000	0	6.184.300.000	0
2015	2.549.000.000	15,64	7.074.285.000	14,39
2016	4.197.000.000	64,65	8.595.010.000	21,50
2017	3.188.000.000	-24,04	10.908.650.000	26,91
2018	3.745.000.000	17,47	12.295.700.000	12,27

*Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari tahun 2014-2018*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa anggota lebih menyukai meminjam dari pada menyimpan di koperasi. Total pinjaman mengalami kenaikan yang signifikan setiap tahunnya yaitu pada tahun 2018 jumlah pinjaman mencapai Rp 12.295.700.000. Sedangkan total simpanannya sebesar Rp 3.745.000.000. Hal ini di duga terjadi karena belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggota yang bertransaksi sehingga kurangnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang ada di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari terutama dalam transaksi simpanan.

Adapun jumlah piutang di Unit Usaha Simpan Pinjam dapat dilihat pada tabel 1.5 berikut:

**Tabel 1. 3 Piutang di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari**

Tahun	Piutang Anggota	N/T (%)	Piutang Tak Tertagih	N/T (%)
2014	5.644.610.633	-	7.606.920	-
2015	6.304.167.783	11.68	23.340.725	206.84
2016	6.771.197.592	7.41	139.867.056	499.24
2017	8.205.332.170	21.18	41.944.342	-70.01
2018	10.248.174.755	24.90	58.372.570	39.17

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari tahun 2014-2018

Berdasarkan tabel 1.3, piutang anggota mengalami kenaikan dari tahun 2014 sampai tahun 2018 serta piutang tak tertagih ikut mengalami kenaikan yang disebabkan oleh anggota koperasi yang keluar karena tidak ada biaya untuk melunasi hutangnya, dan ada juga anggota yang berpindah tempat tinggal. Adapun produk simpanan yang ada di Unit Usaha Simpan Pinjam yaitu seperti pada tabel 1.4 berikut:

**Tabel 1. 4 Produk Simpanan di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari**

Produk	Nominal	Jasa/Tahun
Simpanan Koperasi Berjangka	Rp 10.000.000 s/d Rp 200.000.000	7,8% s/d 12%
Simpanan Titipan Berjangka	Rp 1.000.000 s/d Rp 9.999.999	6%
Simpanan THT	Minimal Rp 20.000	6%
Simpanan Sukarela	Minimal Rp 2.000	2%
Simpanan Wisata	Minimal Rp 50.000	DoorPrize
Simpanan Umroh	Minimal Rp 1.000.000	DoorPrize

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2014-2018

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa jasa simpanan koperasi berjangka yang ada di unit simpan pinjam KSU Tandangsari adalah 7,8% sampai dengan 12% per tahun tergantung dengan jumlah simpanan anggotanya, simpanan

titipan berjangka dan simpanan tunjangan hari tua 6% per tahun, sedangkan simpanan sukarela hanya 2% per tahun. Di unit simpan pinjam ini juga disediakan produk simpanan untuk simpanan wisata dan simpanan umroh dengan jasa berupa doorprize, tetapi untuk produk simpanan ini belum terealisasi karena merupakan produk simpanan yang baru.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jasa simpanan koperasi berada pada kategori yang cukup tinggi yaitu sekitar 7,8% sampai dengan 12% per tahun, tetapi pada kenyataannya anggota kurang berpartisipasi dalam hal penyimpanan di koperasi. Hal ini di duga karena anggota belum percaya untuk menyimpan uangnya di koperasi salah satunya karena pelayanan yang diberikan kepada anggota tidak memuaskan atau belum sesuai dengan apa yang diharapkan anggota. Berdasarkan observasi dengan melakukan wawancara kepada beberapa anggota mengenai simpanan di koperasi di dapatkan hasil bahwa anggota lebih berminat untuk menyimpan di non koperasi dengan alasan anggota merasa aman dan percaya untuk menyimpan uangnya di badan usaha non koperasi seperti bank karena pelayanan yang diberikan sangat baik dan pencatatan dilakukan dengan komputersasi sehingga meminimalisir kesalahan data. Namun di unit simpan pinjam KSU Tandangsari ini sebaliknya, pelayanan yang diberikan kurang ramah kepada anggota dan karyawan baru menggunakan komputer selama beberapa bulan terakhir.

Unit Usaha Simpan Pinjam di KSU Tandangsari memberikan pelayanan kepada anggota untuk melakukan aktifitasnya ke koperasi mulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 dari hari Senin sampai hari Kamis dan dari pukul

08.00 sampai dengan pukul 14.00 untuk pelayanan di hari Jumat dan Sabtu agar anggota dapat melakukan transaksi, ini dilakukan karena anggota koperasi terdiri dari golongan masyarakat yang mungkin dihari biasa tidak bisa melakukan transaksi karena harus bekerja.

KSU Tandangsari mampu bertahan hingga sekarang tentu bukan karena tanpa tantangan, kondisi persaingan usaha terutama dalam industri jasa keuangan saat ini semakin kompetitif dan maraknya lembaga keuangan mikro (LKM) yang secara langsung akan mengancam keberlangsungan usaha koperasi. Oleh karena itu penting bagi koperasi untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang prima agar anggotanya puas dan menjadi anggota yang loyal sehingga memberikan kontribusi positif terhadap koperasi, karenan pelayanan yang baik dan berkualitas memegang peranan yang sangat penting karena dapat menarik simpati anggota dan juga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Tjiptono (2004:59) berpendapat: “Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Jadi dari pengertian menurut kualitas pelayanan Tjiptono (2004:59) dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat memberikan kepuasan kepada anggota, kepuasan inilah yang menjadi dasar terwujudnya pelanggan yang loyal. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang dilakukan oleh koperasi.



Partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota mendukung keberhasilan koperasi. Secara umum, partisipasi anggota koperasi menyangkut partisipasi terhadap sumberdaya, pengambilan keputusan, dan pemanfaatan, atau seringkali dibuat kategori partisipasi kontributif, partisipasi insentif (Hendar & Kusnadi, 2005:91).

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, simpanan wajib, simpanan sukarela maupun partisipasi di dalam memanfaatkan pelayanan-pelayanan atau jasa yang diberikan oleh koperasi dan partisipasi anggota dalam mengambil keputusan-keputusan penting bagi anggota. Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan usaha koperasi baik sebagai pemilik maupun sebagai pengguna. Perkembangan partisipasi anggota pada unit simpan pinjam KSU Tandangsari tahun 2014 sampai dengan 2018 dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.5 Perkembangan Data Partisipasi Pinjaman Anggota Pada Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari**

<b>Tahun</b>	<b>Volume Transaksi Anggota (Rp)</b>	<b>Jumlah Anggota Aktif</b>	<b>Jumlah Anggota Yang Meminjam</b>	<b>Persentase Partisipasi (%)</b>
<b>2014</b>	6.184.300.000	1905	1375	72
<b>2015</b>	7.074.285.000	1923	1714	89
<b>2016</b>	8.595.010.000	1893	1845	97
<b>2017</b>	10.908.650.000	1850	1616	87
<b>2018</b>	12.295.700.000	1509	1401	93

*Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2014-2018*

Berdasarkan tabel 1.5 di atas, bisa dilihat bahwa rata-rata persentase partisipasi anggota dalam lima tahun terakhir adalah sebesar 88%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam koperasi (pinjaman) sangat besar tetapi ini akan sangat berisiko terhadap kelangsungan usaha simpan pinjam koperasi, sehingga risiko kredit macet akan lebih besar.

**Tabel 1. 6 Perkembangan Data Partisipasi Anggota Simpanan Pada Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari**

Tahun	Volume Transaksi Anggota (Rp)	Jumlah Anggota Aktif	Jumlah Anggota yang menyimpan	Persentase Partisipasi (%)
2014	2,204,200,000	1905	1268	67
2015	2,549,000,000	1923	1342	70
2016	4,197,000,000	1893	1256	66
2017	3,188,000,000	1850	1178	64
2018	3,745,000,000	1509	1067	71

*Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2014-2018*

Berdasarkan tabel 1.6 di atas, bisa dilihat bahwa rata-rata persentase partisipasi anggota dalam simpanan dalam lima tahun terakhir adalah sebesar 67%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam menyimpan di koperasi cukup besar, tetapi ini akan sangat berisiko terhadap kelangsungan usaha simpan pinjam koperasi. Tingkat persentase pinjaman lebih besar dibandingkan tingkat partisipasi anggota dalam menyimpan di koperasi.

Dalam pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar pelayanan yang baik tetapi lebih dari itu. Pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan, maka dari itu perlu dilakukan sebuah pengelolaan terhadap pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan keinginan anggota sehingga anggota dapat berpartisipasi. Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi begitu pula

anggota berpartisipasi. Berdasarkan uraian tersebut penulis meneliti “**Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Dalam Pemanfaatan Pelayanan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari).**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan koperasi di atas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari.
2. Bagaimana tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari.
3. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan mengenai kualitas pelayanan dan partisipasi anggota di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari.
2. Tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari.

3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti berharap memberikan kegunaan baik dalam aspek teoritis maupun aspek praktis, yaitu:

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah bagi penelitian lain yang sejenis di waktu yang akan datang. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sarana mengaplikasikan teori yang sudah didapat, sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan kenyataan sesungguhnya yang ada.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari baik itu untuk pengurus, pengawas, manajer, karyawan, anggota dan semua pihak yang terlibat serta dijadikan sebagai bahan informasi untuk perbandingan atau pedoman dalam hal ini mengenai kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

