

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah negara yang memiliki potensi ekonomi yang tinggi. Ekonomi merupakan suatu bidang yang menjelaskan dan mempelajari mengenai aktivitas manusia yang berhubungan langsung dengan konsumsi, distribusi dan produksi barang dan jasa. Pembangunan sektor ekonomi merupakan salah satu sarana yang harus dilaksanakan untuk mewujudkan pencapaian tujuan dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh Indonesia. Dengan didukung oleh partisipasi aktif dari masyarakat sebagai subjek pembangunan serta tanggung jawab pemerintah secara bersama.

Koperasi merupakan gerakan ekonomi yang sesuai dengan amanat UUD 1945 Pasal 33 ayat (1) yang berbunyi bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Lebih lanjut dalam penjelasan UUD 1945 tersebut dinyatakan bahwa badan usaha yang sesuai dengan asas kekeluargaan tersebut adalah koperasi. Dalam pelaksanaannya, koperasi diharapkan tumbuh sebagai organisasi dan badan usaha yang dapat berperan sesuai dengan UU RI Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian serta diharapkan juga mampu berhasil memajukan unit usaha di dalamnya baik secara kualitas maupun kuantitas, sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Sebagaimana diketahui, koperasi memiliki ciri khas yang berbeda dengan badan usaha lainya, yaitu memiliki identitas ganda (*dual identity*), di mana para

anggota koperasi di samping sebagai pemilik (*owner*) juga sebagai pelanggan atau pengguna (*user*) dari produk atau jasa yang dihasilkan oleh koperasi (UU RI No.25, 1992) tentang Perkoperasian Koperasi merupakan salah satu unsur yang penting sebagai penyangga perekonomian. Pada 12 Juli 1947, pergerakan koperasi di Indonesia mengadakan kongres ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Koperasi Indonesia.

Koperasi merupakan suatu wadah pengembangan demokrasi ekonomi dan untuk menghimpun potensi pembangunan untuk dapat meningkatkan harkat dan kesejahteraan masyarakat. Koperasi perlu menempuh langkah-langkah strategis agar tetap bersaing dan mempertahankan eksistensinya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan sehingga anggota merasa dirinya berharga, puas, dipentingkan, atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan yang memiliki kepedulian merupakan strategi dalam rangka memenangkan kompetisi.

Koperasi telah menyebar dan berkembang di seluruh provinsi di Indonesia, terutama di Provinsi Jawa Barat. Menurut Badan Pusat Statistik, jumlah koperasi aktif sejak tahun 2012 sampai tahun 2016 semakin bertambah, namun pada tahun 2017 terjadi penurunan jumlah koperasi yang aktif yaitu sebanyak 15.914 koperasi. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia mengungkapkan bahwa total koperasi di Indonesia mencapai 212.135 unit dan 150.223 unit diantaranya merupakan koperasi aktif serta terdaftar pada Desember 2015. Ada beberapa jenis koperasi di Indonesia, salah satu nya adalah koperasi simpan pinjam. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) menurut Suyanto dan

Nurhadi (2003:43) adalah: “Koperasi yang meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan kegiatan kredit berbunga rendah”.

Dari pengertian di atas koperasi simpan pinjam merupakan bentuk dari lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam simpan pinjam yang bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya dengan asas kekeluargaan.

Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) merupakan sebuah badan usaha yang berada di lingkungan Badan Geologi. KPDG-RI berada di Jalan Diponegoro No.57 Kelurahan Cihaurgeulis, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat. Kegiatan usaha yang dikelola KPDG-RI adalah Unit Simpan Pinjam, Unit Usaha Mini Market dan Unit Usaha *Ticketing*.

Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan pelayanan yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya tarik masyarakat menjadi anggota. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah anggota, memang bukan hanya berasal dari kinerja pelayanan saja, melainkan dari beban keuangan yang ditetapkan oleh koperasi. Namun hal ini dapat diselesaikan bila penanganan dan pelayanan karyawan yang diberikan kepada anggota lebih baik.

Berikut adalah tabel perkembangan Pinjaman Anggota pada Unit Simpan Pinjam pada Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi-Republik Indonesia (KPDG-RI) dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017:

Tabel 1.1 Perkembangan Pinjaman Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Pada KPDG-RI tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Pinjaman (Rp)
2013	16.248.457.876
2014	19.303.140.672
2015	15.949.391.216
2016	14.901.883.839
2017	15.938.983.777

Sumber : Laporan RAT Tahun 2013-2017

Berdasarkan pada tabel di atas, perkembangan pinjaman anggota pada Unit Simpan Pinjam dari tahun 2013 sampai tahun 2017 mengalami fluktuasi. Meskipun pada tahun 2017 mengalami kenaikan, namun kondisi tersebut belum tentu bisa terus bertahan. Hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun-tahun sebelumnya perkembangan jumlah pinjaman mengalami penurunan. Kondisi ini diduga ada hubungannya dengan kepuasan anggota. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil pra survei yang dilakukan dengan cara wawancara kepada 5 anggota dengan hasil sebagai berikut:

IKOPIN

Tabel 1.2 Hasil Wawancara pada 5 Orang Anggota KPDG-RI

No	Keterangan	Tanggapan					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
A	Kualitas Pelayanan Pinjaman						
1.	Kecepatan pelayanan koperasi yang diberikan kepada anggota baik.	1	1	0	2	1	5
2.	Kecepatan waktu pencairan pinjaman.	2	1	0	1	0	5
3.	Tingkat bunga pinjaman yang diberikan.	1	0	2	1	1	5
4.	Penyelesaian masalah dari Koperasi.	0	1	2	1	1	5
5.	Unit simpan pinjam dalam memberikan perhatian dalam melayani anggota dengan baik.	0	0	2	2	1	5
	Jumlah	4	3	6	7	4	5
B	Kepuasan Anggota	2	1	1	1	0	
	Presentase (%)	40%	20%	20%	20%	0	

Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 orang anggota Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi, mengenai beberapa indikator kualitas pelayanan dan kepuasan anggota diperoleh hasil yang disajikan dalam Tabel 1.2, yaitu kualitas pelayanan pinjaman sebanyak 4 orang menyatakan kualitas pelayanan sangat baik, 3 orang menyatakan baik, 6 orang menyatakan cukup baik, 7 orang menyatakan kurang baik dan 4 orang menyatakan tidak baik.

Berdasarkan fenomena di atas, apakah tingkat kepuasan anggota koperasi rendah ada pengaruhnya dengan kualitas pelayanan pinjaman yang diberikan maka dari itu harus dilakukan penelitian lebih dalam agar diketahui jelas permasalahan tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan judul

“Analisis Kualitas Pelayanan Pinjaman Terhadap Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pinjaman yang diberikan oleh Unit Simpan Pinjam KPDG-RI kepada anggota.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan pinjaman yang diberikan oleh KPDG-RI.
3. Bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan pinjaman pada KPDG-RI.
4. Upaya perbaikan kualitas pelayanan pinjaman apa saja yang harus dilakukan oleh pengelola Unit Simpan Pinjam agar kepuasan anggota meningkat.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan tentang analisis kualitas pelayanan pinjaman dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia sehingga dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pinjaman terhadap kepuasan anggotanya.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan pinjaman yang diberikan oleh KPDG-RI kepada anggota.
2. Tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan pinjaman yang diberikan oleh KPDG-RI.

3. Kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan pinjaman pada KPDG-RI.
4. Upaya perbaikan kualitas pelayanan pinjaman apa saja yang harus dilakukan oleh pengelola Unit Simpan Pinjam agar kepuasan meningkat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksud dapat ditinjau dari aspek yang berhubungan dengan aspek keilmiahannya sedangkan kegunaan praktis dapat ditinjau dari aspek gunalaksana.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia yang secara khususnya berhubungan dengan manajemen bisnis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) sebagai bahan masukan informasi tambahan dalam membuat kebijakan dan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pinjaman koperasi. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.