

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Koperasi merupakan urat nadi perekonomian sekaligus alat pembina insan untuk memperkokoh kedudukan ekonomi agar dapat dikembangkan keberadaannya sehingga dapat lebih berperan dan mandiri dalam tata kehidupan ekonomi. Koperasi berperan positif dalam pelaksanaan pembangunan nasional di Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Koperasi merupakan sarana peningkatan kemajuan ekonomi bagi anggotanya dan bagi masyarakat. Salah satu jenis koperasi yang banyak ditemukan di Indonesia adalah koperasi simpan pinjam. Tujuan utama koperasi simpan pinjam adalah mensejahterakan anggota. Dalam hal ini koperasi simpan pinjam atau unit simpan pinjam berusaha mengeluarkan produk yang lebih spesifik supaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada para anggotanya, serta dapat menjaring anggota yang lebih luas.

Peran koperasi di Indonesia sangat dibutuhkan, karena koperasi memiliki karakteristik yang hampir sama dengan kondisi masyarakat Indonesia yang bersahaja, adanya koperasi ditengah masyarakat akan memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi, karena dengan adanya unit-unit usaha yang dijalankan oleh koperasi otomatis roda perekonomian pun akan meningkat, sehingga pada masa pembangunan ini koperasi sangat besar sekali peranannya dalam sektor kehidupan perekonomian bangsa Indonesia.

Salah satu koperasi yang terdapat di Indonesia adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yang beralamat di belakang pasar Tanjungsari No. 29 Desa Jatisari Sumedang, tercatat dalam badan hukum No. 7251/BH/PAD/DK.10.13/III/2002 didirikan pada 16 Mei 1980, dalam menjalankan kegiatannya KSU Tandangsari dikelola oleh lima orang pengurus, tiga orang pengawas dan 65 orang karyawan serta beranggotakan 2.803 orang.

Unit usaha yang dijalankan oleh KSU Tandangsari antara lain : Unit usaha peternakan sapi perah, simpan pinjam dan saprotan. Jenis produk pinjaman di unit simpan pinjam koperasi serba usaha (KSU) Tandangsari adalah pinjaman konsumtif, modal usaha dan investasi. Unit simpan pinjam di KSU Tandangsari adalah salah satu unit yang sangat dimanfaatkan oleh anggotanya, yang bertujuan mengembangkan usaha-usaha anggotanya dengan jalan memberikan pelayanan kepada anggota, hal ini diharapkan dapat menolong anggota yang dihadapkan pada kebutuhan ekonomi dan penambahan modal. Namun dalam perkembangannya koperasi mengalami pergerakan jumlah anggota yang tidak stabil. Ada anggota yang masuk namun banyak juga anggota yang keluar setiap tahunnya, hal ini menjadi permasalahan sendiri bagi KSU Tandangsari yang harus segera ditanggulangi.

Data terakhir berdasarkan laporan RAT 2017 KSU Tandangsari bahwa pada tahun 2017 yang disajikan pada Tabel 1.1 mengungkapkan ada sekitar 387 anggota yang ke luar, dan hanya ada 291 anggota baru yang

masuk, hal tersebut menunjukkan bahwa koperasi tidak dapat mempertahankan anggota, sehingga anggota yang ke luar lebih banyak daripada yang masuk, menyebabkan jumlah anggota KSU Tandangsari pada tahun 2017 mengalami penurunan. Padahal salah satu alternatif penilaian yang dapat dipakai sebagai dasar bahwa suatu usaha dapat dikatakan berhasil itu salah satunya adalah dapat mempertahankan anggota dan menarik minat masyarakat agar mau berkoperasi.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Pada Lima Tahun Terakhir Di KSU Tandangsari 2013-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Anggota Masuk (Orang)</b>	<b>N/T (%)</b>	<b>Anggota Keluar (Orang)</b>	<b>N/T (%)</b>
2013	485		312	
2014	307	(36,7)%	439	40,7%
2015	476	55,0%	313	(28,7)%
2016	404	(15,1)%	311	(0,63)%
2017	291	(27,9)%	387	19,6%

**Sumber : Laporan RAT 2013-2017 KSU Tandangsari**

Berdasarkan laporan pertanggungjawaban pengurus KSU Tandangsari pada tahun 2017 yang disajikan pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dana yang tersedia mengalami penurunan dibandingkan tahun 2016, sedangkan jumlah anggota yang meminjam mengalami peningkatan, dan permasalahan lainnya adalah jumlah tunggakan kredit sangat tinggi dibandingkan 3 tahun terakhir. Hal tersebut menyebabkan KSU Tandangsari dapat dikategorikan sebagai koperasi yang menghadapi pinjaman bermasalah dan jumlah penurunan anggota yang tinggi disebabkan oleh masalah kredit macet.

Masalah yang ditemukan adalah ketika pendapatan hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan pribadi maka anggota tidak mempunyai dana lebih untuk mencicil angsuran bunga dan pokok pinjaman, sehingga anggota memilih keluar dari keanggotaan koperasi karena dari pihak koperasi selalu membayar kekurangan kredit dari anggota yang keluar.

No.	Uraian	Tahun				
		2013 (Rp)	2014 (Rp)	2015 (Rp)	2016 (Rp)	2017 (Rp)
1	Total Simpanan	8.304.955.881,5	12.496.710.709	14.628.699.275	18.344.084.020	18.453.051.055
2	Total Pinjaman	10.425.604.473	12.312.113.507	18.443.306.805	19.781.853.617	19.942.355.753
3	Penyaluran Pinjaman	17.682.256.752	19.610.721.994	33.650.051.899	40.324.026.367	40.571.316.032
4	Ketersediaan Dana	1.271.068.325	1.618.922.167	1.718.073.995,52	2.772.336.820	1.116.852.904
5	Anggota Meminjam	1.302	1.455	1.685	1.742	1.789
6	Anggota Menunggak	354	346	486	510	611
7	Pinjam tak terealisasi	2	4	2	5	10
8	Tunggakan Kredit	69.035.983.00	7.606.920.00	23.340.725,00	39.867.056,00	41.944.342.00

**Tabel 1.2 Perkembangan Usaha KSU Tandangsari**

Tabel 1.2 juga menjelaskan bahwa jumlah anggota yang menunggak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, seiring meningkatnya jumlah peminjam. Faktor-faktor terjadinya pinjaman bermasalah di duga proses peminjaman tidak dilaksanakan dengan prosedur dan persyaratan pinjaman disebabkan oleh masih lemahnya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh koperasi apakah pinjaman yang diberikan koperasi tersebut benar-benar digunakan untuk modal usaha atau tidak, sedangkan faktor lainnya dilihat dari persyaratan pinjaman, misalnya tidak melaksanakan ketentuan seperti tidak di perbolehkan memiliki pinjaman di koperasi lain

Dampak dari terjadinya pinjaman bermasalah yaitu dapat menyebabkan, pendapatan berkurang sehingga uang menjadi terbatas dan pelayanan koperasi terhadap anggota menjadi tidak maksimal, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan anggota terhadap koperasi, menyebabkan meningkatnya jumlah anggota yang keluar, sehingga jumlah anggota KSU Tandangsari selalu mengalami penurunan setiap tahunnya.

Hal tersebut menjadi suatu permasalahan yang besar, sehingga KSU Tandangsari harus mencari solusi dan cara untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan dan melakukan evaluasi kembali mengenai pelaksanaan prosedur dan persyaratan pinjaman dalam memberikan pinjaman ke anggota yang pada akhirnya akan mempengaruhi pada tingkat pengembalian pinjaman anggota koperasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan anggota akan terus bertambah setiap tahunnya. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan anggota dan kenyataan dari kualitas pelayanan dan produk yang dirasakan oleh nasabah yang menjadi tujuan koperasi agar selalu dipuaskan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian permasalahan yang terjadi tersebut, maka penulis tertarik dan bermaksud untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PRODUK PINJAMAN DI KOPERASI SERBA USAHA (KSU) TANDANGSARI KABUPATEN SUMEDANG”**.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pemberian pinjaman konsumtif, pinjaman modal usaha, dan pinjaman investasi yang ada di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari?
2. Sejauhmana tingkat kepuasan anggota terhadap masing-masing produk pinjaman yang ditawarkan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari?
3. Sejauhmana evaluasi harapan kepuasan anggota dengan realisasi di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari?
4. Manfaat apa yang diperoleh koperasi terhadap realisasi harapan kepuasan anggota di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.

## **1.3 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi tentang kualitas produk pinjaman dengan sikap anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui prosedur pemberian pinjaman dan produk pinjaman apa saja yang ada di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.
2. Mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap masing-masing produk pinjaman yang ditawarkan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.

3. Mengetahui evaluasi harapan kepuasan anggota dengan realisasi di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.
4. Mengetahui manfaat yang diperoleh koperasi terhadap realisasi harapan kepuasan anggota di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.

### **1.5 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan, kegunaan dan manfaat, baik terhadap aspek guna maupun laksana. Khususnya mengenai hubungan kualitas produk jasa pinjaman terhadap sikap anggota dalam upaya pengembangan koperasi pada umumnya. Melalui ilmu dan penerapan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi dalam dunia pekerjaan bidang perbankan.

### **1.6 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, peneliti ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan diantaranya :

#### **1. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan daya analisis penulis dalam menyikapi berbagai fenomena atau masalah anggota keluar dan kualitas produk jasa pinjaman pada koperasi simpan pinjam.

#### **2. Bagi Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan, pertimbangan dalam membuat kebijakan tentang peningkatan jumlah anggota dan produk jasa simpanan.

### **3. Bagi Konsentrasi Manajemen Perbankan IKOPIN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi koleksi atau referensi bacaan perpustakaan IKOPIN.

