

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi memiliki peranan penting dalam membangun usaha dengan sekumpulan orang yang memiliki kepentingan ekonomi yang sama dengan berupaya bekerjasama dalam mencari solusi mengenai permasalahan ekonomi, sesuai dengan jati diri koperasi yang tercantum pada Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian bahwa :

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

Berdasarkan pengertian diatas, maka pembinaan terhadap Koperasi haruslah terus menerus terarah, agar Koperasi tersebut dapat menerapkan prinsip-prinsip dan nilai koperasi secara nyata dan benar. Penerapan jati diri Koperasi adalah Roh dari pengembangan Koperasi sejati, yang dilakukan melalui pengembangan organisasi dan manajemen Koperasi, penyempurnaan AD/ART Koperasi, peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota, dan pemberdayaan gerakan koperasi agar mampu memenuhi kepentingan para anggota.

Anggota akan memberikan keputusan untuk memasuki dan memelihara serta mempertahankan hubungannya dengan koperasi dan akan berkontribusi secara aktif, jika manfaat yang diterima lebih besar atau setidaknya setara dengan kontribusi yang diberikan. Dengan demikian Koperasi harus mampu melakukan

pengelolaan guna untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota dan dengan demikian partisipasi anggota akan semakin meningkat.

Dalam memenuhi kebutuhan anggota, Koperasi memiliki banyak pesaing yang menawarkan produk yang sama. Oleh karena itu Koperasi harus mampu bersaing dengan pasar non-Koperasi supaya anggota tetap berpartisipasi di Koperasinya.

Koperasi kredit atau Credit Union adalah sebuah lembaga keuangan yang bergerak di bidang simpan pinjam yang dimiliki dan dikelola oleh anggotanya, dan yang bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya sendiri. Koperasi kredit pertama didirikan pada abad 19 di Jerman Ketika Jerman dilanda krisis ekonomi karena badai salju yang melanda seluruh negeri. Para petani tidak dapat bekerja karena banyak tanaman tidak menghasilkan. Situasi ini dimanfaatkan oleh orang-orang kaya, Mereka memberikan pinjaman kepada penduduk dengan bunga yang sangat tinggi. sehingga banyak warga Jerman yang terjerat hutang dan hartanya disita oleh para lintah darat. Setelah terjadi krisis di Jerman, warga Jerman dilanda masalah kembali yaitu terjadi Revolusi Industri. Pekerjaan yang sebelumnya dilakukan manusia diambil alih oleh mesin-mesin. Jerman kembali dilanda masalah pengangguran. Melihat kondisi ini wali kota Flammersfield, Friedrich Wilhelm Raiffeisen merasa prihatin dan ingin menolong kaum miskin.

Tahun 1849, Raiffeisen mengundang orang-orang kaya untuk menggalang bantuan. Ia berhasil mengumpulkan uang dan roti, kemudian dibagikan kepada kaum miskin. Hal ini tidak dapat menyelesaikan masalah kemiskinan yang ada di Jerman. Sebab kemiskinan adalah akibat dari cara berpikir yang keliru.

Penggunaan uang tidak terkontrol dan tidak sedikit penerima derma memboroskan uangnya agar dapat segera minta sumbangan lagi. Akhirnya, para dermawan tak lagi berminat membantu kaum miskin. Raiffeisen berkesimpulan: “kesulitan si miskin hanya dapat diatasi oleh si miskin itu sendiri. Si miskin harus mengumpulkan uang secara bersama-sama dan kemudian meminjamkan kepada sesama mereka juga. Pinjaman harus digunakan untuk tujuan yang produktif yang memberikan penghasilan. Jaminan pinjaman adalah watak si peminjam. ”Untuk mewujudkan impian tersebutlah Raiffeisen bersama kaum buruh dan petani miskin akhirnya membentuk koperasi bernama Credit Union (CU) artinya, kumpulan orang-orang yang saling percaya. Credit Union yang dibangun oleh Raiffeisen, petani miskin dan kaum buruh berkembang pesat di Jerman, bahkan kini telah menyebar ke seluruh dunia. Salah satu CU yang berhasil saat ini di Indonesia yaitu Kopdit CU Lantang Tipo yang beralamatkan di Kalimantan Barat. Selain menawarkan jasa simpan pinjam, koperasi ini juga memproduksi berbagai kerajinan tangan seperti tenun Khas Ensaid Panjang, Madu Kelulud asli, Baju Adat Dayak.

Koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi (UU Nomor 17 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 1). CU adalah salah satu bentuk koperasi karena berdasarkan prinsipnya koperasi dengan CU sama-sama bertujuan untuk mensejahterakan para anggotanya, mengutamakan unsur kepercayaan dan

kebersamaan, membantu untuk perihal ekonomi kebersamaan, mengembangkan dan memelihara kebersamaan atas dasar yang sama yaitu kekeluargaan. Salah satu bentuk koperasi yaitu Koperasi Kredit CU HATIRONGGA beralamatkan di Jl. Sisingamangaraja No. 166 L, Pematang Siantar, Sumatera Utara. Koperasi Kredit (Kopdit) CU HATIRONGGA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa simpan pinjam, dimana pada koperasi terdapat 80 komisaris lapangan dan 11 pengurus yang diangkat dan ditetapkan melakukan pelayanan kepada beberapa orang anggota yang berada dalam koordinasinya. Dalam menjalankan usahanya, kopdit CU HATIRONGGA menawarkan beberapa produk simpanan dan pinjaman yaitu :

a) Simpanan SAHAM

Yaitu simpanan kepemilikan yang terdiri dari Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, Simpanan Sukarela

b) SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka)

Simpanan nonsaham dan diberikan balas jasa sebesar 0,8% setiap bulan dengan besar simpanan minimal Rp.1000.000,-

c) TUPPAK (Tabungan untuk Program Pendidikan Anak)

Tabungan yang ditujukan untuk membantu merencanakan dan menjaga kelangsungan biaya pendidikan anak dari anggota.

Untuk produk pinjaman, anggota Kopdit CU HATIRONGGA harus memenuhi ketentuan sebagai berikut :

a) Telah menjadi anggota aktif selama 6 (enam) bulan atau lebih

b) Besar pinjaman maksimal sebesar 5 kali dari besar simpanan saham

- c) Pemohon mengajukan pinjaman secara tertulis kepada Komisaris atau manajer dengan menyertakan Buku Anggota.
- d) Pemohon berkonsultasi kepada Manajer dan atau panitia kredit dan komisaris
- e) Jasa pinjaman sebesar 2,25% perbulan dari saldo pinjaman
- f) Apabila dipandang perlu akan dilakukan rapat kunjungan ke lapangan untuk memutuskan apakah permohonan layak dikabulkan, direvisi, atau ditolak.
- g) Setiap permohonan pinjaman yang disetujui dan direalisasi dan direalisasi wajib dituangkan dalam surat perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh anggota peminjam, komisaris yang bersangkutan, suami/istri/anak anggota peminjam dan manajer.

Berdasarkan survey pendahuluan berupa wawancara kepada beberapa anggota yang melakukan transaksi di Kopdit CU HATIRONGGA, diperoleh data yang menjadi penyebab kurang efektifnya partisipasi anggota dalam bertransaksi sehingga banyak anggota yang tidak aktif dalam melakukan transaksi simpan pinjam adalah :

- a) Letak koperasi kurang strategis
- b) Sistem pelayanan yang diterapkan membuat anggota menjadi kurang maksimal untuk melakukan transaksi
- c) Anggota baru tidak dapat melakukan peminjaman

Koperasi ini memiliki 1 Kantor cabang di Tigalama Kecamatan Raya Kahean, dan didukung oleh 6 (enam) kantor Kas yaitu :

- a) Saribudolok, Kecamatan Silimakuta
- b) Pematang Raya, Kecamatan Raya
- c) Sarimatondang, Kecamatan Sidamanik
- d) Nagori Dolok, Kecamatan Silau Kahean
- e) Saran Padang, Kecamatan Dolok Silau
- f) Bah Tonang, Kecamatan Raya Kahean

Berikut adalah tabel pendapatan dan jumlah anggota dari unit usaha Koperasi Kredit CU HATIRONGGA dari tahun 2016 sampai dengan 2020 :

Tabel 1.1 Pendapatan Koperasi Kredit CU HATIRONGGA

TAHUN	PENDAPATAN	PERSENTASE	KET NAIK/TURUN
2016	Rp.3.730.848.959		
2017	Rp.4.003.501.806	5%	NAIK
2018	Rp.4.218.953.067	4,7%	NAIK
2019	Rp.4.144.681.199	-4,7%	TURUN
2020	Rp.3.682.914.163	-5,4%	TURUN

Sumber: Laporan RAT CU HATIRONGGA dari tahun 2016– 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa volume simpan pinjam pada Kopdit CU HATIRONGGA terjadi penurunan pada dua tahun terakhir meskipun jumlah anggota meningkat, dapat disimpulkan bahwa di dua tahun terakhir partisipasi anggota menurun. Dengan demikian, hal ini Kopdit CU HATIRONGGA harus segera memperbaiki kualitas agar partisipasi anggota pada koperasi ini dapat

berkembang. Dugaannya kondisi ini disebabkan oleh belum optimalnya pelayanan pengurus kepada anggota (nasabah) Kopdit CU HATIRONGGA.

Tabel 1.2 Jumlah Anggota Kopdit CU HATIRONGGA Tahun 2016-2020

Unsur	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Masyarakat Umum	2436	2351	2536	2603	2595
Jumlah	2436	2354	2536	2603	2595

Sumber: Laporan RAT tahun 2016-2020

Tabel 1.3 jumlah anggota masuk/keluar Kopdit CU HATIRONGGA Tahun 2016-2020

Uraian	Tahun Buku				
	2016	2017	2018	2019	2020
Masuk	326	371	540	314	304
Keluar	411	375	355	346	312

Sumber : Laporan RAT tahun 2016-2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pencapaian pertambahan anggota pada tahun 2020 mencapai 60,8% dari target 500 orang. Namun masih diiringi dengan anggota yang keluar. Tentu menjadi tantangan bagi Kopdit CU HATIRONGGA untuk semakin giat melakukan sosialisasi/penambahan anggota baru.

Adapun faktor yang mempengaruhi kurangnya pendapatan dan anggota Koperasi Kredit CU HATIRONGGA adalah kurangnya kepuasan Anggota terhadap pelayanan yang diberikan Unit Usaha CU HATIRONGGA, berikut adalah penyebab menurunnya pendapatan diduga berkaitan dengan kepuasan anggota pada pelayanan yang ada di Unit CU HATIRONGGA yang dijelaskan

pada teori Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan Koperasi yang diberikan kepada anggota/nasabah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata nasabah adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme.

Menurut Lovelock dan Wright (2005, 15) ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk;
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Berikut adalah hasil wawancara pendahuluan kepada Anggota Koperasi terhadap pelayanan yang diberikan Unit CU HATIRONGGA, adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Data Hasil Survey Pendahuluan Wawancara Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Unit CU HATIRONGGA

Indikator	Nilai	Kriteria
Bukti langsung	4	Baik
Keandalan	3	Kurang Baik
Daya tanggap	4	Baik
Jaminan	3	Kurang Baik
Empati	4	Baik
Bunga	3	Kurang Baik
Jumlah	21	Baik
Rata – Rata	3,5	

Sumber: Hasil Survey Pendahuluan Kepada Anggota unit CU HATIRONGGA

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil survey pendahuluan menyimpulkan bahwa kepuasan Anggota mencapai kriteria Baik, akan tetapi pada indikator

“Harga” yang diberikan Unit CU HATIRONGGA mencapai kriteria Kurang Baik, hal ini yang menjadi keluhan anggota dikarenakan harga yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan anggota sehingga menjadi penyebab menurunnya pendapatan Unit CU HATIRONGGA dikarenakan kurang puasnya Anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan Unit CU HATIRONGGA.

Dengan memperhatikan pelaksanaan pelayanan yang tepat diharapkan anggota ataupun konsumen akan mendapatkan kepuasan dengan skala yang lebih tinggi dan berdampak pada loyalitas, dengan adanya skala loyalitas diharapkan terjalin hubungan timbal balik yang semakin erat antara Koperasi dengan Anggota yang mampu menimbulkan kesejahteraan ekonomi bagi anggota maupun koperasi.

Berdasarkan fenomena di atas maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dirumuskan penulis berkaitan tentang belum diketahuinya analisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Kredit CU HATIRONGGA dan bagaimana gambaran atau deskripsi mengenai pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Kredit CU HATIRONGGA. Maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Kredit CU HATIRONGGA.
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Koperasi Kredit CU HATIRONGGA.
3. Bagaimana upaya Koperasi Kredit CU HATIRONGGA dalam meningkatkan kepuasan anggota Koperasi.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari pelaksanaan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Kredit CU HATIRONGGA, adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menggambarkan atau mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Kredit CU HATIRONGGA.
2. Menggambarkan atau mendeskripsikan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Koperasi Kredit CU HATIRONGGA.
3. Menggambarkan atau mendeskripsikan upaya Koperasi Kredit CU HATIRONGGA dalam meningkatkan kepuasan anggota Koperasi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Kredit CU HATIRONGGA.

2. Mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Kredit CU HATIRONGGA.
3. Mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang upaya Koperasi Kredit CU HATIRONGGA dalam meningkatkan kepuasan anggota Koperasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini berkaitan dengan menganalisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan Anggota Koperasi Kredit CU HATIRONGGA yang hasilnya diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis kegunaan penelitian mengenai analisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Kredit CU HATIRONGGA agar dapat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi ilmu tambahan bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya mengenai ilmu manajemen pemasaran koperasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis kegunaan penelitian mengenai menganalisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Kredit CU HATIRONGGA agar dapat memberikan masukan bagi pengurus dan semua pihak yang terlibat di Koperasi Kredit CU HATIRONGGA. Penelitian ini juga mampu

di aplikasikan dalam pengembangan unit usaha koperasi, terutama koperasi yang bergerak dibidang simpan pinjam.

