

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pertumbuhan ekonomi suatu wilayah atau negara dapat dilihat dari kenaikan dan kapasitas produksi suatu perekonomian dalam bentuk kenaikan pendapatan nasional. Dalam menghadapi tantangan ekonomi global setiap pihak harus berperan aktif dalam meningkatkan pendapatan yang diwujudkan dalam bentuk usaha di bidang ekonomi. Terdapat tiga (3) bentuk badan usaha di Indonesia yaitu, BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMS (Badan Usaha Milik Swasta) dan Koperasi.

Pembentukan badan usaha di Indonesia dengan bertujuan menggerakan roda perekonomian menjadi salah satu program pemerintah dalam pembangunan nasional, untuk menyejahterakan ekonomi rakyat, mencapai kemakmuran dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Sesuai pada Pasal 33 Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan: "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas atas kekeluargaan".

Berdasarkan pasal tersebut mengandung pengertian dasar demokrasi yang sangat jelas bahwa seluruh kekayaan negara dimiliki dan diperuntukan sepenuhnya bagi masyarakat bukan untuk pribadi atau individu. Badan usaha yang sesuai dengan pasal tersebut adalah koperasi, dimana tujuan utama dari koperasi adalah sebagai soko guru perekonomian Bangsa Indonesia serta untuk mensejahterakan

Anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian menyebutkan:

”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”.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pembinaan terhadap koperasi harus terus terarah, agar koperasi dapat menerapkan prinsip-prinsip secara nyata benar. Sehingga koperasi dapat sejajar dengan badan usaha lain. Salah satu tugas koperasi meningkatkan kemampuan ekonomi anggotanya dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan anggota sebagai pelanggan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, perusahaan harus mengarahkan kepentingan pelanggan dengan memedulikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam koperasi juga dapat meningkatkan kepercayaan anggota. Kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 195), sedangkan Kotler (2003 : 61) mendefinisikan.

**”Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”.**

Dari pengertian tersebut dapat diketahui peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, koperasi akan kurang diperhatikan anggota. Anggota akan mempertahankan hubungannya dengan koperasi dan akan berkontribusi secara aktif jika seluruh intensif yang diterima lebih besar atau setidaknya setara dengan kontribusi yang diberikan. Dengan itu koperasi harus melakukan kegiatan yang mampu memberikan pelayanan optimal yang dapat meningkatkan kepuasan anggota. Koperasi masuk ke Jawa Barat pada tanggal 12 Juli 1947. Gerakan koperasi di Indonesia mengadakan kongres koperasi pertama kalinya di Tasikmalaya. Hari itu ditetapkan sebagai hari koperasi Indonesia. Salah satu koperasi yang masih aktif di Kabupaten Sumedang salah satunya Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah Guru Cikeruh.

Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah Guru Cikeruh (KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh) merupakan salah satu koperasi yang ada di kabupaten Sumedang yang masih aktif. Wakil ketua koperasi Bapak Yayat Ruhiat mengatakan bahwa "Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah Guru Cikeruh ini merupakan koperasi simpan pinjam yang anggotanya terdiri dari para guru PNS, Pensiunan Guru, guru honorer, guru sukwan SD, SMP, SMA, SMK yang ada di Kecamatan Jatinangor dan Kecamatan Cimanggung".

Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah Guru Cikeruh masih terus aktif hingga sekarang dan terus berkontribusi untuk mencapai dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Berikut permodalan keuangan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh:

**Tabel 1. 1 perkembangan permodalan pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh**

Tahun	Total Modal Koperasi (Rp)	N/T (%)	kontribusi Modal	
			modal Sendiri	Modal Pinjaman
2020	11.357.251.691		81%	19%
2021	11.427.343.190	0,61%	80%	20%
2022	11.424.703.644	(0,02%)	80%	20%
2023	11.253.388.556	(1,52%)	82%	18%
2024	11.538.856.386	(2,47%)	80%	20%

*Sumber: Laporan Tahunan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh (2020-2024)*

Berdasarkan Tabel 1.1 perkembangan permodalan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh pada periode 2020–2024 menunjukkan kondisi yang stabil dengan pertumbuhan yang relatif kecil. Total modal koperasi mengalami fluktuasi tipis dengan perubahan tahunan yang tidak terlalu signifikan, dan struktur modal didominasi oleh modal sendiri sebesar 80% hingga 82%, sedangkan modal pinjaman berada pada kisaran 18% hingga 20%. Stabilitas keuangan ini menandakan bahwa koperasi mampu menjaga sumber permodalannya dengan cukup baik.

Meskipun demikian, kestabilan keuangan saja tidak menjamin terjaganya kepuasan anggota sebagai pemilik koperasi. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak cepat, transparan, dan responsif, anggota dapat merasa kurang dihargai dan pada akhirnya menurunkan loyalitas mereka. Oleh karena itu, koperasi perlu menyeimbangkan pengelolaan aspek keuangan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang menyeluruh, baik dalam hal administrasi, komunikasi, maupun pemenuhan kebutuhan anggota. Dengan demikian, koperasi dapat mempertahankan

kepuasan anggota sebagai pemilik modal utama, menjaga kepercayaan, serta mendukung keberlangsungan usaha secara berkesinambungan.

Berikut tabel perkembangan pinjaman KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh selama kurun lima tahun terakhir:

**Tabel 1. 2 Tabel Pinjaman**

Tahun	Total Pinjaman (RP)	N/T (%)	Pinjaman Jangka Panjang (Rp)	Pinjaman jangka pendek (RP)
2020	8.352.095.214	-	8.309.986.552	42.108.662
2021	8.175.368.700	(2,16)	8.142.155.038	33.213.662
2022	8.579.652.400	4,71	8.543.910.238	35.742.162
2023	7.803.474.350	(9,95)	7.772.216.188	31.258.162
2024	7.090.537.320	(10,05)	7.059.279.158	31.258.162

*Sumber: Laporan Tahunan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh (2020-2024)*

Berdasarkan Tabel 1.2 perkembangan pinjaman pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh dalam kurun lima tahun terakhir menunjukkan tren yang fluktuatif, dengan nilai pinjaman tertinggi pada tahun 2022 dan penurunan yang cukup tajam setelahnya, yaitu sebesar 9,95% pada 2023 dan 10,05% pada 2024. Penurunan ini menunjukkan adanya dinamika dalam pengelolaan pinjaman jangka panjang koperasi. Sementara itu, pinjaman jangka pendek relatif stabil, meskipun jumlahnya jauh lebih kecil dibandingkan pinjaman jangka panjang.

Selain itu, hasil wawancara dengan salah satu pengurus mengungkapkan bahwa koperasi menyediakan simpanan Manasuka sebagai bentuk simpanan sukarela yang digunakan anggota untuk keperluan hari besar atau hari raya.

Keberadaan simpanan ini mencerminkan upaya koperasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

Namun demikian, tren penurunan pinjaman jangka panjang perlu diantisipasi dengan peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kemudahan akses pinjaman, kejelasan informasi, serta kecepatan pelayanan. Kualitas pengelolaan pinjaman dan simpanan yang baik akan mendukung kepuasan anggota sebagai pemilik, sebab anggota akan merasa kebutuhan mereka diakomodasi secara transparan dan profesional. Oleh karena itu, stabilitas keuangan harus dibarengi dengan perbaikan mutu pelayanan agar kepercayaan anggota tetap terjaga dan partisipasi mereka dapat terus ditingkatkan.

**Tabel 1.3 Perkembangan Simpanan Sukarela**

Tahun	Simpanan Sukarela	N/T (%)
2020	1.597.589.268	-
2021	1.717.853.718	7,00
2022	1.800.846.218	4,61
2023	1.523.782.818	(18,18)
2024	1.810.388.518	15,83

*Sumber: Laporan Tahunan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh (2020-2024)*

Berdasarkan Tabel 1.3 perkembangan simpanan sukarela pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh dalam kurun waktu lima tahun terakhir menunjukkan tren yang fluktuatif. Simpanan sukarela mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2022, kemudian menurun tajam pada tahun 2023 sebesar 18,18%, dan kembali meningkat pada tahun 2024 sebesar 15,83%. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa simpanan sukarela memiliki keterkaitan erat dengan kondisi simpanan koperasi

secara keseluruhan, karena simpanan sukarela hanya dapat ditarik anggota satu kali dalam setahun dan umumnya digunakan untuk kebutuhan tunjangan pada hari raya.

Penurunan simpanan sukarela ini juga berkaitan dengan tingkat partisipasi anggota, karena semakin rendahnya partisipasi anggota akan berdampak pada penurunan simpanan yang dihimpun koperasi. Hal ini dapat dilihat lebih lanjut pada Tabel 1.4 yang memuat data perkembangan partisipasi anggota KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh selama lima tahun terakhir.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik, khususnya dalam pengelolaan simpanan, kemudahan akses, dan transparansi informasi, menjadi faktor penting untuk mempertahankan dan meningkatkan partisipasi anggota, sehingga koperasi dapat menjaga kepercayaan anggota sebagai pemilik sekaligus mendukung keberlanjutan usaha koperasi.

**Tabel 1. 4 Perkembangan Partisipasi KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh**

Tahun	Jumlah Anggota KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh (Orang)	Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (Orang)	Jumlah Orang Yang Tidak Berpartisipasi (Orang)	Presentasi Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (%)
2020	726	590	136	81,27
2021	696	558	140	80,17
2022	707	572	137	80,9
2023	700	550	152	78,57
2024	711	557	156	78,34

*Sumber: Laporan Tahunan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh (2020-2024)*

Berdasarkan Tabel 1.4 perkembangan jumlah anggota yang berpartisipasi pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh dalam kurun waktu lima tahun terakhir menunjukkan tren yang fluktuatif dengan kecenderungan menurun. Presentase jumlah anggota yang berpartisipasi menurun dari 81,27% pada tahun 2020 menjadi 78,34% pada tahun 2024. Penurunan ini mengindikasikan adanya penurunan aktivitas anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi.

Hasil survei kepada pengurus dan informasi dari peneliti menunjukkan beberapa keluhan anggota yang diduga menjadi penyebab rendahnya partisipasi. Beberapa keluhan tersebut di antaranya adalah lokasi pelayanan yang hanya berada di wilayah Kecamatan Jatinangor sehingga belum menjangkau Kecamatan Cimanggung, tidak adanya sistem pemotongan langsung dari gaji pegawai, serta masih terbatasnya kemudahan bertransaksi dalam hal peminjaman dan pembayaran cicilan.

Berdasarkan indikator tersebut, rendahnya tingkat partisipasi anggota diduga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang belum optimal. Hal ini menunjukkan adanya keabnormalan dalam sistem pelayanan yang berpengaruh pada minat anggota untuk berpartisipasi aktif. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh, agar anggota merasa lebih mudah dan nyaman dalam memanfaatkan layanan koperasi. Dengan demikian, diharapkan partisipasi anggota dapat meningkat dan mendukung keberlangsungan usaha KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh.

Dalam pengertian tujuan koperasi menurut undang-undang Republik

Indonesia Nomer 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II Pasal (3), yang 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”.**

Berkaitan dengan tingkat partisipasi anggota di KSP PRI Hikamh Guru Cikeruh, berikut Perkembangan Piutang tak tertagih dan pendapatan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh periode 2020-2024 :

**Tabel 1. 5 Perkembangan Piutang Tak Tertagih dan Pendapatan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh**

Tahun	Piutang Tak Tertagih (Rp)	Pinjaman (Rp)	Percentase (%)
2020	142.250.000	8.352.095.214	1,70
2021	157.250.000	8.175.368.700	1,92
2022	172.250.000	8.579.652.400	2,01
2023	185.500.000	7.803.474.350	2,38
2024	195.500.000	7.090.537.320	2,76

*Sumber: Laporan Tahunan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh (2020-2024)*

Berdasarkan Tabel 1.5 perkembangan piutang tak tertagih pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh dalam kurun lima tahun terakhir menunjukkan tren yang terus meningkat setiap tahunnya. Piutang tak tertagih tercatat sebesar Rp142.250.000 pada tahun 2020 dan naik menjadi Rp195.500.000 pada tahun 2024. Hal ini berarti jumlah pinjaman yang tidak dibayarkan kembali oleh anggota semakin bertambah dari tahun ke tahun. Selain itu, persentase piutang tak tertagih

terhadap total pinjaman juga meningkat, dari 1,70% pada tahun 2020 menjadi 2,76% pada tahun 2024.

Kenaikan piutang tak tertagih ini menunjukkan bahwa koperasi menghadapi risiko penurunan pendapatan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pengurus, yang menyebutkan bahwa semakin tinggi piutang tak tertagih, maka semakin sedikit pendapatan koperasi yang dapat diterima. Pendapatan yang seharusnya diperoleh dari pengembalian pinjaman justru tertahan karena anggota tidak memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa salah satu penyebab meningkatnya piutang tak tertagih adalah ketidakpuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan koperasi. Beberapa anggota menyampaikan keluhan terkait keterbatasan akses pelayanan, tidak adanya pemotongan langsung dari gaji pegawai, serta masih terbatasnya kemudahan bertransaksi untuk pinjaman dan pembayaran cicilan. Tidak adanya upaya nyata untuk memperbaiki hal tersebut menyebabkan anggota menjadi enggan membayar pinjaman tepat waktu, sehingga piutang tak tertagih terus meningkat setiap tahun.

Dengan demikian, data ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang erat terhadap kepuasan anggota dalam membayar pinjaman. Jika pelayanan koperasi tidak memuaskan, maka anggota cenderung kurang bertanggung jawab terhadap kewajibannya. Oleh karena itu, KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara

menyeluruh, mulai dari kemudahan akses, kecepatan pelayanan, transparansi informasi, hingga inovasi sistem penagihan yang lebih efektif.

Dengan pelayanan yang lebih baik, anggota diharapkan merasa dihargai dan lebih mudah dalam menjalankan kewajibannya. Hal ini akan berdampak pada penurunan piutang tak tertagih, peningkatan pendapatan koperasi, serta terjaganya kepercayaan dan kepuasan anggota sebagai pemilik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PEMILIK”** (Studi Kasus pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh di Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya dan mengacu pada judul yang dipilih. Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti maka dapat dijelaskan permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan saat ini sudah sesuai dengan harapan anggota
2. Apa saja kekurangan dalam pelayanan yang menyebabkan anggota merasa kurang puas

3. Bagaimana upaya perbaikan atau peningkatan pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh anggota

### **1.3 Maksud Penelitian dan Tujuan penelitian**

Dalam penelitian, diperlukannya maksud dan tujuan agar penelitian dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Maksud dan tujuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari melakukan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh
2. Kebutuhan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh Anggota KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh
3. Mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan berguna bagi pengembangan ilmu ekonomi, khususnya pada bidang Manajemen Bisnis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota serta diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan pendidikan perkoperasian.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Koperasi dalam melakukan Pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota. dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian yang dilakukan selanjutnya. Hasil penelitian ini juga ditujukan untuk menambah koleksi perpustakaan yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan. diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti topik penelitian yang serupa, khususnya pada KSP PRI Hikmah Guru Cikeruh.