

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persoalan yang dihadapi manusia adalah bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak terbatas dengan sumber-sumber daya ekonomi yang terbatas. Berbagai upaya dilakukan untuk dapat memecahkan persoalan tersebut sehingga manusia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Mulanya, dalam memecahkan persoalan yang dihadapi dilakukan secara individual, namun seiring kompleksnya persoalan yang dihadapi manusia sadar bahwa ia tidak mampu melakukan sendiri dan berusaha untuk memecahkan persoalan tersebut dengan cara bersama-sama.

Bangsa Indonesia dikenal dengan semangat kebersamaan dan gotong royong yang menjadi tradisi masyarakat secara turun temurun. Budaya kebersamaan dan gotong royong merupakan wujud nyata dari semangat dan jiwa persatuan masyarakat Indonesia. Dengan bergotong-royong kita bisa membantu orang lain yang sedang dalam kesusahan dan juga sebagai wujud kebersamaan Indonesia sebagai sebuah bangsa. Oleh karena itu, sistem ekonominya juga harus berdasarkan kebersamaan.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 menyebutkan tentang dasar perekonomian Indonesia, yang berbunyi **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas dasar asas kekeluargaan”**. Dasar perekonomian yang cocok dengan cita-cita dan semangat kebersamaan sesuai dengan bunyi pasal tersebut adalah koperasi.

Koperasi adalah usaha bersama untuk menolong diri sendiri secara bersama-sama. Koperasi mengutamakan susasana kerjasama dan suasana kekeluargaan antar setiap anggotanya. Setiap anggota memiliki tanggung jawab bersama untuk menjamin kemajuan bersama dengan menolak pertentangan dan persaingan di bidang yang sama.

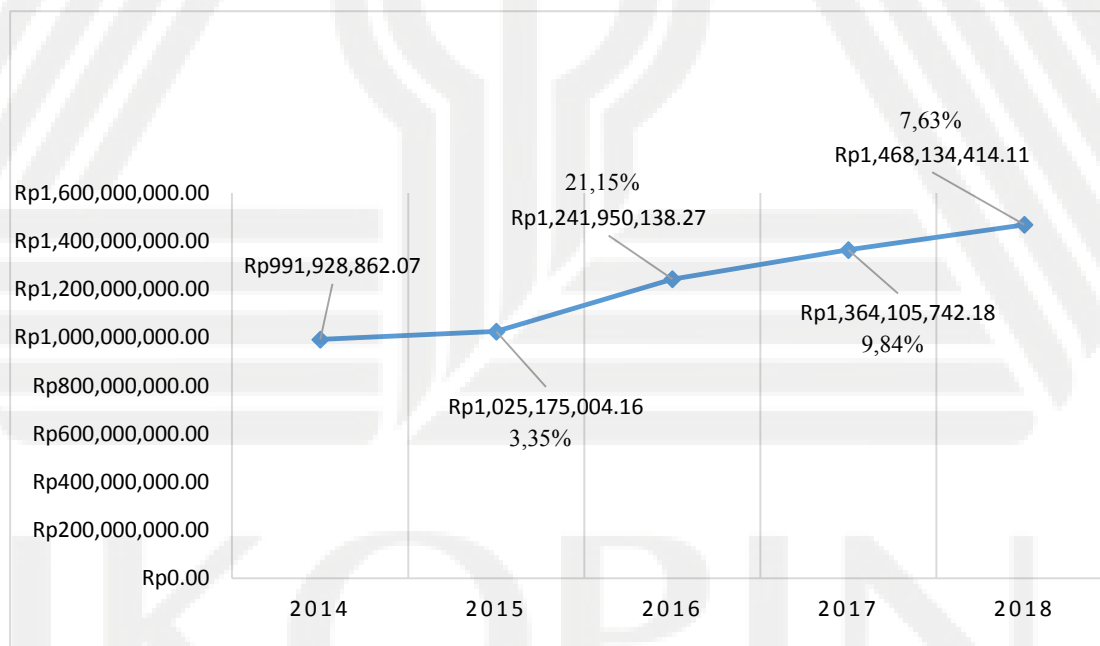
Permasalahan yang dihadapi oleh koperasi sehingga menyebabkan lambannya perkembangan pergerakan dari koperasi adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya berkoperasi. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkoperasian, kurangnya pemahaman dan pengalaman serta kurangnya informasi dan sosialisasi yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kepercayaan yang telah diberikan anggota maupun masyarakat terhadap koperasi. Sehingga sampai saat ini koperasi belum mampu berperan secara optimal dalam perekonomian nasional dan belum mampu menempatkan dirinya sebagai sokoguru perekonomian nasional.

Koperasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang diantaranya adalah pengurus yang berhubungan langsung dengan anggota dan pengawas yang memastikan pengurus berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karenanya pengurus harus dapat meningkatkan perannya dalam mengembangkan sumber daya yang ada, agar kebutuhan anggota melalui kualitas pelayanan yang baik dapat ditingkatkan sehingga dirasakan manfaatnya oleh anggota.

Koperasi Pengusaha Tempe Indonesia yang disingkat dengan nama Kopti merupakan salah satu koperasi yang tumbuh subur di Indonesia karena Kopti ada di beberapa wilayah kabupaten di Indonesia yang merupakan wadah bagi para pengrajin

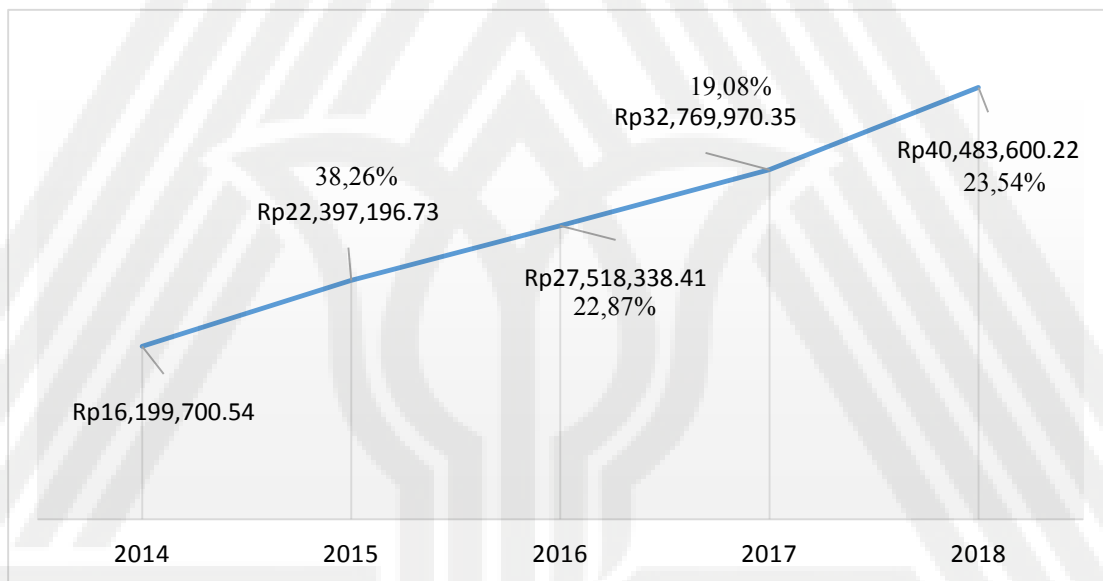
tempe dan tahu. Unit usaha Kopti adalah membantu menyediakan bahan baku untuk pengrajin tempe dan tahu dalam menjalankan usahanya.

Adapun penelitian ini, dilakukan di Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (Kopti) Kota Bandung. Kopti Bandung melakukan fungsi pelayanannya sebagai koperasi produsen yang diaplikasikan melalui unit usahanya yang berkaitan langsung dengan aktivitas ekonomi dan kebutuhan anggotanya. Koperasi dituntut untuk memberikan manfaat ekonomi langsung kepada anggotanya sebagai pelanggan dan juga menghasilkan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang nantinya dibagikan kepada anggota sebagai pemilik dan sebagiannya dialokasikan sebagai cadangan untuk modal usaha koperasi di tahun berikutnya. Adapun perkembangan pendapatan keseluruhan unit usaha Kopti Bandung selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.1**  
**Perkembangan Pendapatan Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018**  
 Sumber: Laporan RAT Kopti Bandung

Berdasarkan gambar 1.1 di atas dapat dikatakan bahwa pendapatan keseluruhan unit usaha Kopti Bandung selama 5 tahun terakhir mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan tersebut menunjukkan ada kemajuan dalam pelaksanaan dari masing-masing unit usaha dan tentu menjadi hasil yang positif bagi koperasi. Sedangkan perkembangan SHU Kopti Bandung selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut:



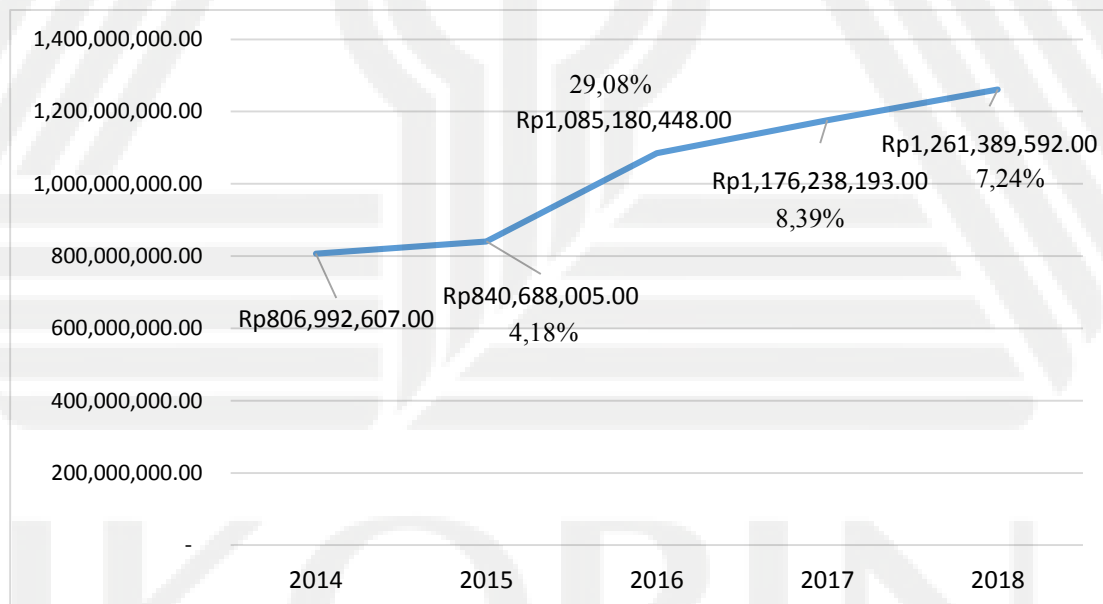
**Gambar 1.2**  
**Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) Kopti Kota Bandung**  
**Tahun 2014-2018**

Sumber: Laporan RAT Kopti Bandung

Berdasarkan gambar 1.2 di atas menunjukkan perkembangan Sisa Hasil Usaha dari Kopti Bandung selama 5 tahun terakhir juga turut mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan tersebut akan berdampak kepada manfaat ekonomi tidak langsung bagi anggota dan juga dialokasikan kepada dana-dana lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan bersama oleh anggota dan pengurus koperasi.

Keberhasilan dari sebuah koperasi tidak hanya diukur dari besarnya SHU yang diperoleh, tetapi juga diukur dari banyaknya anggota dan masyarakat yang memperoleh manfaat dan pelayanan karena koperasi didirikan bertujuan untuk mensejahterakan ekonomi anggotanya. Sedangkan SHU merupakan salah satu alat untuk meningkatkan kesejahteraan anggota tersebut. Perolehan SHU yang banyak dapat menambah modal bagi koperasi dan modal yang banyak dapat membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

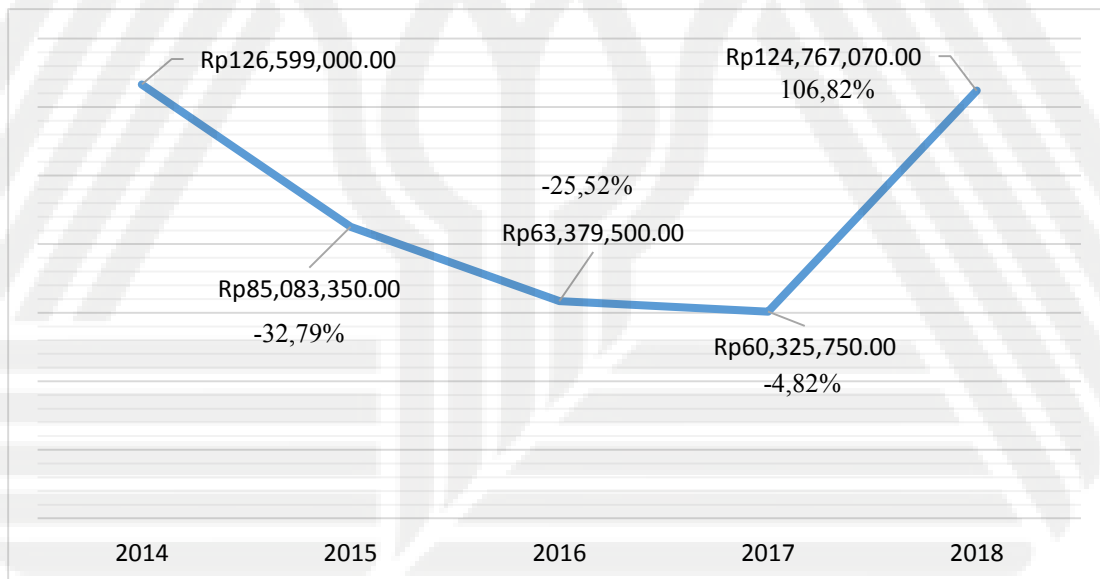
Kopti Kota Bandung memiliki tiga unit usaha yang diantaranya Usaha Perdagangan Kedelai, Usaha Perdagangan Non Kedelai dan Unit Simpan Pinjam. Adapun pendapatan Unit Perdagangan Kedelai yang merupakan usaha unggulan dalam 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.3**  
**Perkembangan Pendapatan Unit Perdagangan Kedelai**  
**Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018**  
 Sumber: Laporan RAT Kopti Bandung

Berdasarkan gambar grafik 1.3 tersebut, bahwa selama 5 tahun terakhir pendapatan dari unit usaha perdagangan kedelai Kopti Bandung terus mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut menunjukkan hasil yang positif bagi koperasi dan keberlangsungan unit usaha tersebut. Hal ini tidak lepas dari partisipasi anggota yang cukup tinggi terhadap unit tersebut.

Selanjutnya, pendapatan kotor dari unit usaha perdagangan non kedelai yang mencakup pengadaan ragi tempe, kerjasama pemanfaatan GOR, tempat produksi dan usaha jasa gilingan di Cibolerang dari Kopti Bandung selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut.



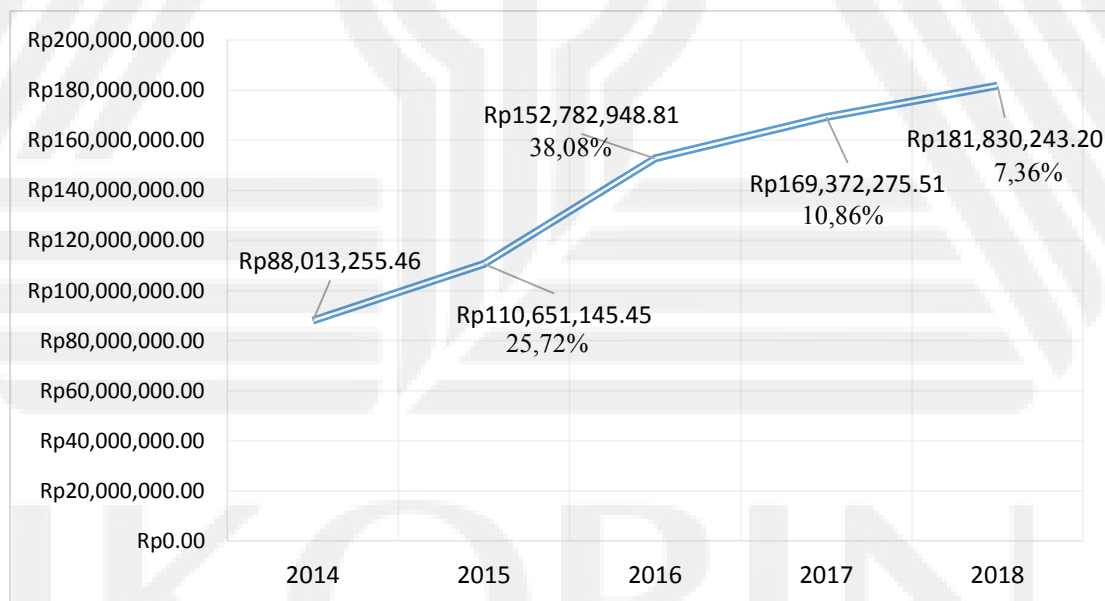
**Gambar 1.4**  
**Perkembangan Pendapatan Kotor Unit Perdagangan Non Kedelai**  
**Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018**

Sumber: Laporan RAT Kopti Bandung

Berdasarkan gambar 1.4 di atas, diketahui bahwa selama 5 tahun terakhir pendapatan dari unit usaha perdagangan non kedelai Kopti Bandung terus mengalami

penurunan yang sangat drastis yang terlihat dari tahun 2014-2017 terus menurun mencapai -4,82% yang kemudian tahun 2018 kembali mengalami peningkatan yang drastis bahkan mencapai 106,82%. Peningkatan pada tahun tersebut menunjukkan banyaknya anggota maupun non anggota yang kembali memanfaatkan unit perdagangan non kedelai tersebut.

Unit Simpan Pinjam pada koperasi ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan anggota dalam melayani masalah keuangan dengan proses yang cepat dan tepat, serta bunga yang rendah. Selain itu, pengurus juga berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, sehingga diharapkan anggota dapat memanfaatkan pelayanan dari unit simpan pinjam koperasi ini dengan maksimal. Adapun perkembangan unit simpan pinjam dalam kurun waktu 5 tahun terakhir dapat dilihat pada gambar berikut.

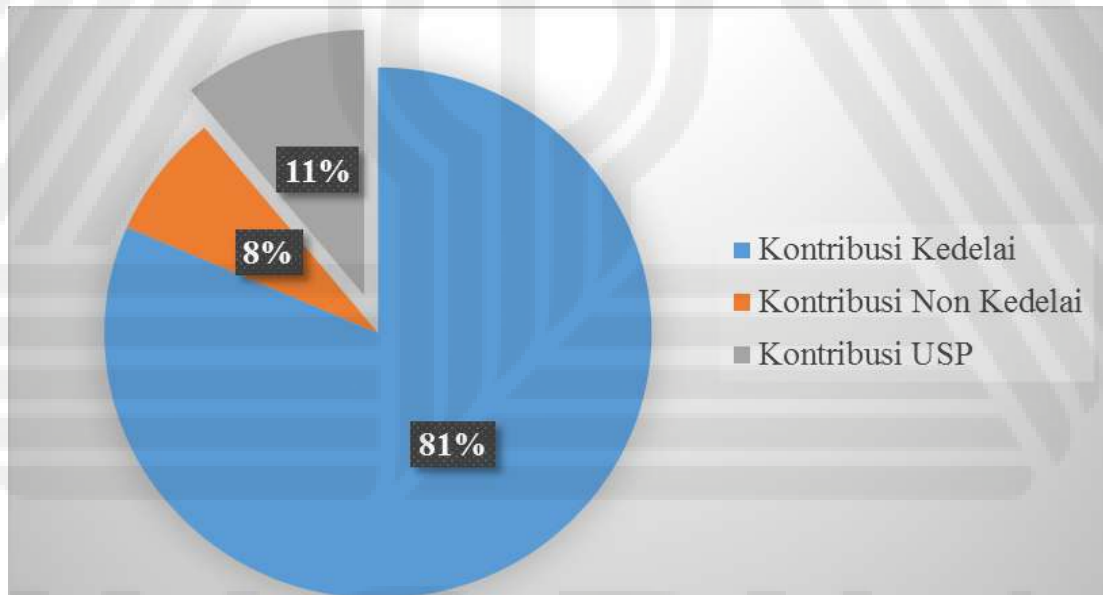


**Gambar 1.5**  
**Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam Kopti Kota Bandung**  
**Tahun 2014-2018**

Sumber: Laporan RAT Kopti Bandung

Gambar 1.5 tersebut menunjukkan bahwa pendapatan unit usaha simpan pinjam selama 5 tahun terakhir mengalami kenaikan setiap tahunnya. Peningkatan pendapatan tersebut pada tahun terakhir mencapai sebesar 7,36%. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh faktor pemanfaatan unit usaha oleh anggota baik berupa simpanan maupun pinjaman. Selain oleh anggota unit usaha tersebut juga dimanfaatkan oleh non anggota atau calon anggota koperasi untuk memperoleh pinjaman.

Perkembangan unit simpan pinjam setiap tahunnya, dapat dikatakan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan koperasi secara keseluruhan. Adapun persentase kontribusi setiap unit usaha terhadap pendapatan koperasi tahun terakhir sebagai berikut.

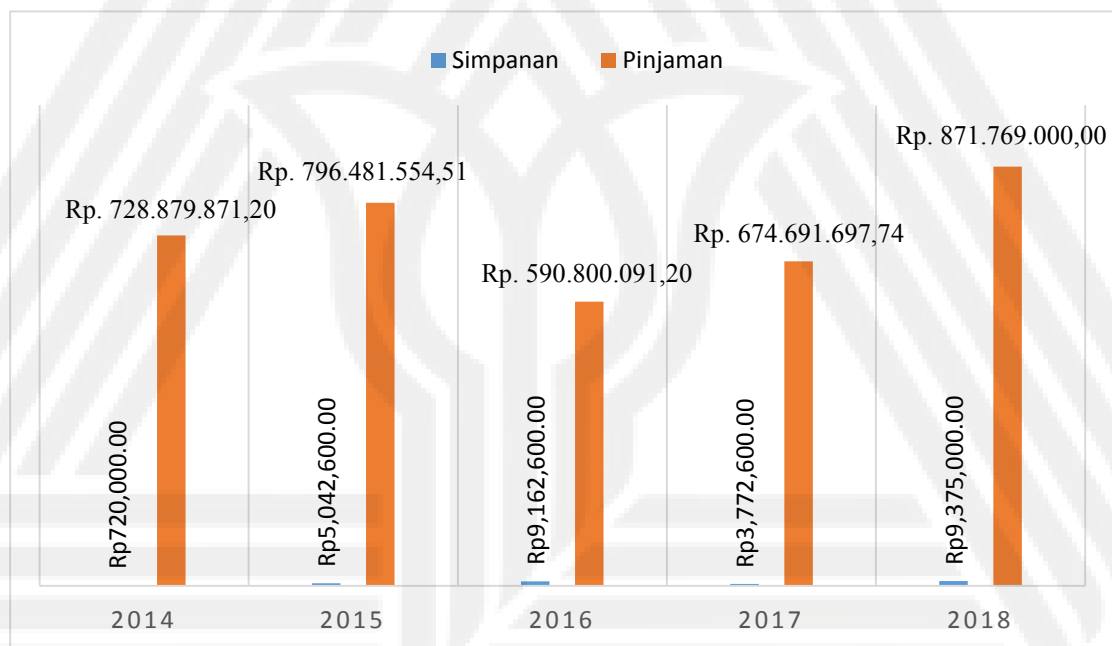


**Gambar 1.6**  
**Persentase Kontribusi Unit Usaha Terhadap Pendapatan**  
**Kopti Kota Bandung Tahun 2018**

Sumber: Laporan RAT Kopti Bandung Tahun 2014-2018



Gambar 1.6 menunjukkan bahwa unit usaha simpan pinjam bukanlah penyumbang terbesar kepada pendapatan koperasi dan hanya menyumbang kepada pendapatan koperasi terbanyak kedua setelah unit perdagangan kedelai yang memang sebagai usaha utama, Seharusnya unit simpan pinjam ini mendapat perhatian lebih dari pengurus dan anggotanya karena sebagai pemenuhan kebutuhan anggota dari segi keuangan. Adapun data simpanan dan pinjaman anggota kepada koperasi selama 5 tahun terakhir disajikan dalam gambar berikut.



**Gambar 1.7**  
**Laporan Data Simpanan dan Pinjaman Uang Anggota**  
**Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018**  
 Sumber : Laporan RAT Kopti Bandung Tahun 2014-2018

Berdasarkan gambar 1.7 di atas, dapat dikatakan bahwa simpanan dan pinjaman uang oleh anggota Kopti Bandung dalam kurun waktu 5 tahun terakhir cenderung mengalami fluktuatif. Data simpanan anggota dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami

peningkatan yang drastis yakni mencapai 600%. Nilai simpanan anggota dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 59% dan tahun 2018 kembali meningkat sebesar 149%. Hanya saja, peningkatan simpanan anggota tersebut sangatlah berbanding terbalik dengan pinjaman anggota yang mencapai ratusan juta rupiah. Berdasarkan fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa partisipasi anggota dalam bentuk simpanan sangatlah rendah sekali jika dibandingkan dengan jumlah pinjaman anggota. Terdapat beberapa jenis produk simpanan di Kopti Bandung diantaranya simpanan permodalan, simpanan manasuka, simpanan 12 Juli, simpanan khusus dan simpanan haji. Adapun produk pinjaman diantaranya pinjaman permodalan dan pinjaman jangka berjangka. Selanjutnya adapun kredit macet koperasi sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Laporan Kredit Macet Anggota Kopti Bandung Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Persentase Kredit Lancar</b>	<b>Persentase Kredit Macet Dengan Jaminan</b>	<b>Persentase Kredit Macet Tanpa Jaminan</b>
2014	45,00%	50,00%	5,00%
2015	45,00%	50,00%	5,00%
2016	64,38%	1,84%	33,78%
2017	52,69%	24,85%	22,46%
2018	68,50%	10,00%	21,42%

Sumber : Laporan RAT Kopti Bandung Tahun 2014-2018

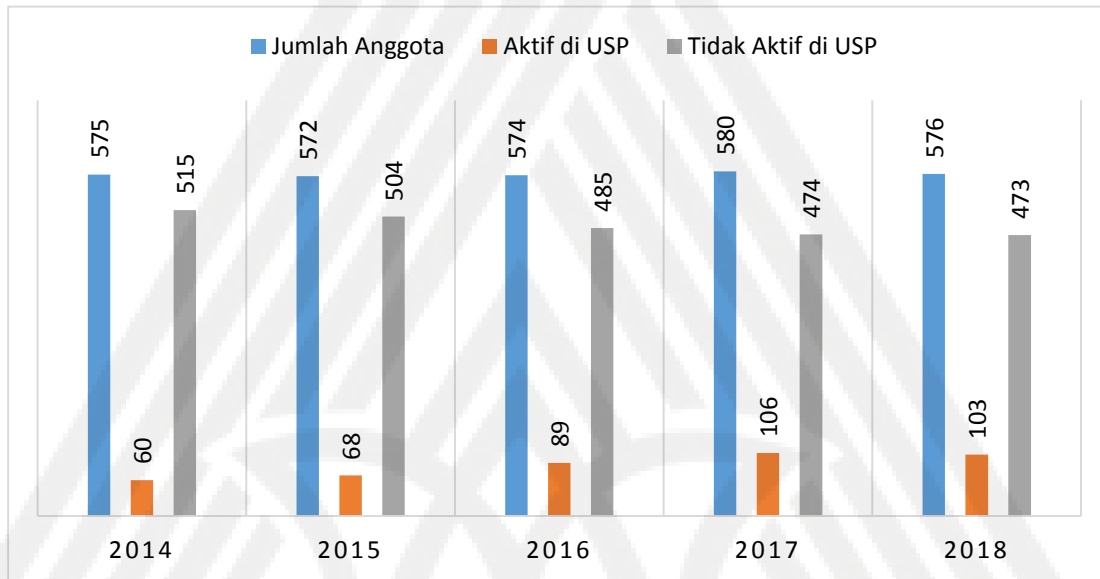
Berdasarkan tabel 1.1 diatas, jika dilihat dari persentasenya, maka jumlah persentase kredit macetnya tergolong tinggi. Tahun 2014 dan 2015, meskipun angka kredit macetnya tinggi namun masih ada jaminan dan tahun-tahun berikutnya angka

kredit macet tanpa jaminan bertambah tinggi. Hal ini menunjukkan kurangnya kesadaran anggota dalam melakukan pengembalian pinjaman yang dilakukan.

Harapan dari pengurus sepertinya belum dapat terwujud, sampai saat ini berdasarkan data dan keterangan yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara kepada pengurus dan beberapa anggota Kopti Bandung ini, diketahui bahwa perkembangan unit usaha simpan pinjam ini belum mengalami perubahan yang berarti dan masih jauh dari yang diharapkan oleh anggota maupun pengurus. Unit Simpan Pinjam bukanlah merupakan usaha unggulan yang dimiliki oleh Kopti Bandung, namun sudah seharusnya unit usaha ini mendapatkan perhatian dari pengurus maupun dari anggota koperasi karena keberadaan unit ini merupakan hasil dari kesepakatan bersama yang ditetapkan dalam Rapat Anggota dan keberadaannya juga membantu anggota dalam memperoleh pinjaman dengan mudah, cepat dan tepat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pengurus dikatakan bahwa banyak anggota yang hanya meminjam kepada koperasi namun belum tertarik untuk menyimpan uangnya di koperasi. Selain itu, apabila dibandingkan dengan jumlah anggota yang seharusnya dapat dilayani, peningkatan tersebut belumlah optimal. Artinya, para anggota belum sepenuhnya memanfaatkan unit usaha simpan pinjam ini sebagai bentuk untuk memperoleh kemudahan dalam hal keuangan baik dari segi penyimpanan dan peminjaman. Secara umum dapat dikatakan pemanfaatan pelayanan unit simpan pinjam ini masih tergolong rendah. Kopti Bandung memiliki anggota yang cukup banyak, dan wilayah kerja koperasi tersebar dalam beberapa wilayah antara lain

Bojongloa, Babakan, Sukahaji, Antapani dan Cibolerang. Data anggota pada koperasi dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.8**  
**Perkembangan Jumlah Anggota dan Anggota Aktif di USP**  
**Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018**

Sumber : Laporan RAT Kopti Bandung Tahun 2014-2018

Dilihat dari jumlah anggota koperasi yang tergolong banyak dengan data terakhir tercatat mencapai 576 orang, maka potensi anggota untuk memanfaatkan pelayanan yang diberikan seharusnya tinggi, namun kenyataannya anggota yang aktif berpartisipasi di unit simpan pinjam dalam setahun terakhir adalah 103 orang dan terkait simpanan anggota tersebut hanya didominasi oleh tiga orang saja. Anggota koperasi akan berpartisipasi secara aktif apabila anggota tersebut memiliki pengetahuan tentang perkoperasian. Agar anggota dapat berpartisipasi aktif, maka anggota harus mengetahui apa yang menjadi tujuan koperasi, kegiatan apa saja yang dilakukan, dan apa saja yang menjadi hak serta kewajiban anggota koperasi. Fenomena

partisipasi anggota yang rendah juga terlihat pada bidang organisasinya dimana anggota enggan untuk memberikan kritik dan saran kepada koperasi dan telah mempercayakan sepenuhnya kepada pengurus dan pengelola koperasi.

Rendahnya partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan unit usaha simpan pinjam ini berkaitan dengan banyaknya anggota yang belum memperoleh informasi dan sosialisasi dari pengurus mengenai perkembangan unit simpan pinjam, jenis-jenis simpanan, kemudahan dalam prosedur simpan pinjam dan manfaat dari pemanfaatan unit simpan pinjam tersebut. Dengan adanya informasi yang diterima anggota mengenai hal tersebut tentu akan berpengaruh terhadap perkembangan unit simpan pinjam. Salah satu faktor yang bisa menjadi penyebab rendahnya tingkat partisipasi anggota menurut dugaan penulis adalah anggota yang salah dalam mempersepsikan usaha koperasi sehingga anggota kurang memanfaatkan pelayanan yang diberikan dari unit simpan pinjam tersebut.

Persepsi merupakan salah satu faktor yang turut menentukan arah dan cara bagaimana anggota koperasi bersikap. Kemampuan mentafsirkan sesuatu tersebut akan sangat dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, kebutuhan dan kepentingan serta harapan dari seseorang. Persepsi anggota Kopti Bandung terhadap koperasi dalam pemanfaatan pelayanan unit simpan pinjam sangat dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, kepentingan serta harapan dari anggota terhadap pelayanan usaha koperasi. Anggota Kopti Bandung merasa bahwa menyimpan di bank lebih aman dan mudah sehingga ketika uang tersebut dibutuhkan maka dapat diambil kapan saja dengan menggunakan mesin ATM. Dan berdasarkan informasi dari anggota bahwa

anggota kurang merasakan manfaat dari berbagai jenis produk simpanan yang ditawarkan oleh koperasi serta belum diterapkannya pula balas jasa untuk simpanan anggota menjadi salah satu penyebab rendahnya minat anggota dalam menyimpan. Sehingga berdasarkan fenomena tersebut penulis menduga akan berdampak pada partisipasi anggota di koperasi tersebut.

Seperti yang telah disebutkan di atas, bahwa faktor yang menentukan anggota dalam pemanfaatan pelayanan unit simpan pinjam ditentukan oleh persepsi. Persepsi tersebut berkaitan dengan kepentingan anggota terhadap unit usaha simpan pinjam, rasa empati terhadap koperasi serta tingkat pendidikan yang dimiliki oleh anggota yang kemudian menjadi dasar anggota untuk mempersepsikan pelayanan yang ada.

Adapun hubungan antara pengurus dan anggota dalam kaitannya dengan pelayanan unit simpan pinjam adalah, pengurus melakukan berbagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dengan harapan anggota dapat merasakan manfaat dan mau untuk memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Namun, upaya yang dilakukan oleh pengurus sepertinya belumlah optimal, karena pada kenyataannya anggota masih sangat kurang kontribusi terhadap pelayanan usaha yang ditawarkan oleh koperasi khususnya pada unit simpan pinjam.

Berdasarkan upaya yang dilakukan oleh pengurus yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan, maka diperlukan keterlibatan langsung oleh anggota dalam hal penilaian yakni persepsi anggota tentang pelayanan yang diberikan oleh koperasi, sehingga diperoleh pokok permasalahan yang nantinya dapat dievaluasi oleh pengurus. Baik tidaknya persepsi dari anggota sangat

mempengaruhi besar kecilnya kontribusi atau partisipasi yang diberikan anggota sehingga dapat menunjang pengembangan koperasi.

Apabila persepsi anggota terhadap usaha koperasi baik, maka tentu anggota akan otomatis memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi, sehingga usaha koperasi dapat berkembang dengan baik dan sesuai dengan harapan bersama. Dan sebaliknya apabila anggota salah dalam mempersepsikan usaha koperasi, maka tentu pula anggota kurang dalam memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga menghambat perkembangan usaha koperasi.

Selain dari persepsi anggota terhadap koperasi faktor lain yang dapat menentukan tingkat partisipasi anggota adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota-anggotanya. Faktor yang mengharuskan koperasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada anggota untuk memperoleh partisipasi anggotanya adalah karena adanya tekanan dari pesaing (non koperasi) dan perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat dari perubahan waktu.

Kualitas pelayanan koperasi tentunya berperan penting dalam mempengaruhi partisipasi anggota. Apabila kualitas pelayanan koperasi baik maka akan berdampak baik pula pada partisipasi anggota. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus belumlah optimal, hal ini terlihat pada kurang tanggapnya pengurus dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi terbaru kepada anggota terkait simpan pinjam, kurangnya pengetahuan pengurus maupun karyawan di bidang perkoperasian, proses pelayanan koperasi yang terkadang membutuhkan waktu yang lama dan juga lokasi koperasi dengan tempat tinggal anggota menjadi kendala bagi

anggota untuk bertransaksi sehingga dengan anggota yang menyebar ke beberapa daerah maka koperasi pula seharusnya dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan metode jemput bola. Berdasarkan fenomena tersebut anggota merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus masih kurang baik sehingga penulis menduga akan berdampak pula pada partisipasi anggota tersebut. Fenomena yang terjadi di koperasi khususnya terkait topik penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survey**

No.	Variabel	Hasil Pra Survey
1.	Persepsi anggota tentang pelayanan USP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggota merasa penyimpanan di bank lebih aman</li> <li>2. Bank lebih mudah dalam pengambilan uang dengan mesin ATM</li> <li>3. Anggota kurang merasakan dampak positif dari produk yang ditawarkan koperasi</li> <li>4. Belum diterapkannya balas jasa untuk simpanan</li> </ol>
2.	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan bagian simpan pinjam belum optimal (<i>reliability</i>)</li> <li>2. Pengurus kurang tanggap dalam memberikan informasi kepada anggota</li> <li>3. Kurangnya pengetahuan pengurus dan karyawan di bidang perkoperasian</li> <li>4. Prosedur pelayanan yang terkadang masih lama</li> <li>5. Lokasi koperasi dan tempat tinggal anggota yang tersebar ke dalam beberapa wilayah</li> </ol>
3.	Partisipasi anggota	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah anggota aktif di USP tergolong rendah</li> <li>2. Jumlah simpanan anggota sangat rendah</li> <li>3. Partisipasi anggota di bidang organisasi masih rendah</li> </ol>



Dalam kehidupan koperasi, sukses tidaknya, berkembang tidaknya, bermanfaat tidaknya dan maju mundurnya suatu koperasi akan sangat bergantung sekali pada peran partisipasi aktif dari para anggotanya. Perubahan kebutuhan dari para anggota dan perubahan lingkungan koperasi, terutama tantangan kompetitif menentukan kesesuaian kualitas pelayanan koperasi terhadap anggota secara berkelanjutan. Adaptasi ini memerlukan informasi yang diperoleh melalui proses partisipasi anggota. Semakin banyak hubungan ekonomis antara anggota dengan koperasi, semakin besar kemungkinan berkembangnya koperasi. Secara konseptual kualitas pelayanan dapat meningkatkan kemauan anggota untuk berpartisipasi.

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan dalam rangka mengetahui persepsi dari anggota tentang unit usaha simpan pinjam yang ada di Kopti Bandung dan pengaruhnya terhadap tingkat partisipasi anggota yang pada kenyataannya dimana anggota masih banyak yang belum memanfaatkan pelayanan unit usaha simpan pinjam ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Unit Simpan Pinjam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, peneliti melakukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam.

2. Bagaimana kualitas pelayanan unit simpan pinjam yang diberikan koperasi.
3. Bagaimana partisipasi anggota pada unit simpan pinjam.
4. Bagaimana pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam terhadap partisipasi anggota.
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota.
6. Bagaimana pengaruh persepsi anggota pelayanan tentang unit simpan pinjam dan kualitas pelayanan koperasi secara simultan terhadap partisipasi anggota.

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

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh antara persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (Kopti) Bandung.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam.
2. Kualitas pelayanan koperasi kepada anggota.
3. Partisipasi anggota pada unit simpan pinjam.
4. Pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam terhadap partisipasi anggota.
5. Pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota.
6. Pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam dan kualitas pelayanan koperasi secara simultan terhadap partisipasi anggota.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi aspek pengembangan ilmu dan aspek praktik dalam upaya mengembangkan koperasi. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan Teoritik**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai perkoperasian, pengaruh persepsi anggota dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap partisipasi anggota kepada koperasi, serta sebagai bahan informasi, rujukan, acuan dan pembandingan untuk melakukan penelitian yang sejenis yang lebih mendalam dan semoga dapat memberikan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Kegunaan Praktik**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan bagi koperasi yaitu pihak pengurus khususnya Kopti Bandung dalam pentingnya membangun persepsi yang baik dari anggota khususnya tentang unit usaha simpan pinjam dan terus meningkatkan kualitas pelayanan koperasi untuk dapat meningkatkan partisipasi anggota sehingga koperasi dapat berkembang dengan baik sesuai dengan yang telah dicita-citakan.