

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi, pengangguran, inflasi, dan ekspor yang saat ini masih belum menunjukkan kemajuan yang berarti, ini memberikan gambaran secara nyata bahwa perekonomian nasional masih belum kondusif bagi untuk mengembangkan usaha secara utuh dan maksimal. Sejalan dengan kondisi ekonomi Indonesia yang belum kondusif tersebut, sebagian besar lembaga keuangan penyalur kredit terutama perbankan masih belum berani untuk melakukan ekspansi kredit. Kondisi ini tentu sangat menyulitkan bagi sebagian besar kegiatan usaha yang bertahan bahkan mampu untuk berkembang dengan baik terutama dalam upaya menambah modalnya.

Sebagai salah satu wadah penggerak perekonomian rakyat koperasi telah lama menjadi perhatian, dimana koperasi mulai dikembangkan menjadi dasar ekonomi rakyat dalam meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat kota maupun pedesaan. Di dalam Undang Undang No 17 tahun 2012 tentang perkoperasian, Koperasi didefinisikan sebagai 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 yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. berdasar atas asas kekeluargaan.

Koperasi dipandang sebagai lembaga yang menjalankan suatu kegiatan tertentu, dan kegiatan usaha tersebut diperlukan oleh masyarakat. Kegiatan usaha yang dimaksud dapat berupa pelayanan kebutuhan keuangan atau perkreditan, atau kegiatan pemasaran atau kegiatan lain. Kegiatan usaha yang bertahan dan mampu berkembang pada kondisi ekonomi nasional seperti ini, pada umumnya mempunyai skala usaha kecil dan atau menengah. Sebagai lembaga keuangan bukan bank yang diusahakan oleh lembaga keuangan berbentuk koperasi, koperasi simpan pinjam dan unit simpan pinjam mempunyai peluang yang cukup baik untuk rnengembangkan usahanya. Ini dapat terjadi apabila koperasi simpan pinjam dan unit simpan pinjam mampu memanfaatkan peluang, baik peluang yang datang dari internal (kebutuhan anggota yang bersifat rutin) dan peluang eksternal (kebutuhan anggota bagi tambahan modal kerja/investasi sebagai dampak dari berkembangnya usaha anggota yang pada umumnya sebagai pengusaha dengan skala kecil.

Pemerintah Indonesia sudah lama berjuang untuk memerangi kemiskinan yang sudah semakin parah terjadi. Sudah

ada banyak program dan kebijakan yang terlaksana. Akan tetapi, akhir-akhir ini, koperasi simpan pinjam di Indonesia memiliki peranan yang penting dalam mengurangi kemiskinan. Koperasi Simpan Pinjam berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Pada saat ini, sudah ada banyak koperasi simpan pinjam di seluruh kepulauan Indonesia. Koperasi tersebut berusaha untuk menyejahterakan anggota dan bisa dikatakan bahwa usahanya sudah sangat berhasil. Koperasi simpan pinjam menyediakan pembinaan dan pendampingan yang diperlukan kepada anggotanya sehingga anggota bisa berkembang, maju dan mencapai status kehidupan yang lebih baik.

Selain itu Implementasi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) semakin dekat. Namun, keberadaan koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional belum siap menyambut ketatnya persaingan. Dari empat jenis koperasi, hanya satu yang siap dan sisanya butuh penguatan. Ketua Dewan Koperasi Nasional (Dekopin) DIY Syahbenol Hasibuan mengungkapkan, koperasi yang terbilang siap adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP).

Koperasi Wanita Rukun Warga merupakan salah satu koperasi yang ada di wilayah Kabupaten Sumedang, tepatnya di Dusun Cileuweung RT 02 RW 06 Desa Tarunajaya Kecamatan Darmaraja. Sebagai salah satu Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Koperasi Wanita Rukun Warga tentu memiliki tujuan dan harapan

yang besar bagi kemajuan perekonomian setiap anggotanya. Hal tersebut sejalan dengan perkembangan perekonomian masyarakat di Kecamatan Darmaraja khususnya Dusun Cileuweung Desa Tarunajaya yang merupakan daerah terdekat dengan perbatasan pembangunan Waduk Jati Gede. Letak daerah yang berdekatan dengan wilayah Waduk jati Gede tentunya memiliki berbagai potensi ekonomi yang cukup menjanjikan di masa depan. Sebagai daerah pengembangan wisata misalnya, masyarakat Dusun Cileuweung Desa Tarunajaya tentunya memiliki peluang untuk lebih mengoptimalkan potensi yang ada khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagai salahsatu KSP, Koperasi Wanita Rukun Warga tentunya punya peranan penting dalam membantu dan mewujudkan peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat khususnya anggota Koperasi Wanita Rukun Warga yang memang sebagian besar merupakan warga Dusun Cileuweung Desa Tarunajaya yang kebanyakan memiliki mata pencaharian sebagai pedagang warungan atau pedagang gendong. Tentunya, dengan mata pencaharian sebagai pedagang anggota Koperasi Wanita Rukun Warga memerlukan dukungan modal yang cukup dalam menjalankan usahanya, sehingga adanya Koperasi Wanita Rukun Warga diharapkan bisa memberikan bantuan modal berupa pinjaman atau kredit pada anggotanya.

Dalam perkembangannya sebuah koperasi dikatakan baik apabila setiap komponen penggerak usaha koperasi sesuai dengan peran dan fungsinya. Untuk mencapai tujuannya, koperasi simpan pinjam harus melaksanakan aturan mengenai peran pengurus, pengawas, manajer dan yang paling penting, rapat anggota. Pengurus berfungsi sebagai pusat pengambil keputusan tinggi, pemberi nasehat dan penjaga berkesinambungannya organisasi dan sebagai orang yang dapat dipercaya. Menurut UU no.25 tahun 1992, pasal 39, pengawas bertugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi dan menulis laporan koperasi, dan berwenang meneliti catatan yang ada pada koperasi, mendapatkan segala keterangan yang diperlukan dan seterusnya. Manajer koperasi simpan pinjam, seperti manajer di organisasi apapun, harus memiliki keterampilan eksekutif, kepemimpinan, jangkauan pandangan jauh ke depan dan mememukan kompromi dan pandangan berbeda. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan, rapat anggota harus mempunyai kekuasaan tertinggi dalam organisasi koperasi. Hal ini ditetapkan dalam pasal 22 sampai pasal 27 UU no.25 tahun 1992.

Koperasi Simpan Pinjam Jasa sejak berdiri telah menerapkan sistem manajerial. Rapat anggota sebagai kekuasaan tertinggi memilih pengurus dan pengawas dari anggota untuk masa jabatan 5 tahun dengan formasi ketiga etnis yang ada. Pengurus

bertindak sebagai *policy maker* dan pengawas operasional serta hal-hal yang berhubungan dengan segi organisasi koperasi. Dalam aktifitasnya beberapa pengurus ditunjuk sebagai supervisi sesuai dengan sistem operasional yang ada.

Prospek masa depan koperasi sebagai suatu badan usaha yang diharapkan menjadi soko guru perekonomian seperti amanat konstitusi negara sangat ditentukan oleh mampu tidaknya kemandirian dilaksanakan untuk menjawab tantangan dan ancaman. Sementara dilihat dari fungsi badan usaha, ketangguhan koperasi dapat diukur oleh kemampuannya dalam mengembangkan dan menguasai pasar. Koperasi harus mampu memberikan alternatif rasional bagi pelanggannya (anggota) melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan pelanggan.

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler, 2008: 83). Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Ada dua faktor yang dijadikan pedoman anggota yaitu layanan yang diterima dan harapannya tentang layanan yang akan diberikan. Ketika anggota memutuskan untuk bertransaksi dalam

bentuk apapun pada koperasi sebenarnya mereka sudah mempunyai harapan tentang pelayanan seperti apa yang akan diperoleh berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut-kemulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Selain dipengaruhi oleh pengalaman, harapan yang ada pada pelanggan koperasi atau anggota koperasi juga dipengaruhi oleh komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pengurus atau pengelola mengenai koperasi kepada anggota atau masyarakat. Dalam hal ini diperlukan pentingnya promosi yang sesuai dengan kenyataan karena jika tidak memuaskan layanan akan mengecewakan, oleh karena itu diperlukan komunikasi pemasaran yang dilakukan secara tepat agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dari anggota.

Sebuah perusahaan yang didirikan tak ada artinya tanpa adanya pelanggan. "*Tujuan perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan*", demikian yang dikatakan Peter Drucker (1994: 4).

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Pada organisasi koperasi, pelanggannya adalah anggota sendiri, menurut Ropke, Jochen (1985) koperasi merupakan organisasi yang anggotanya sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan. Upaya untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi perusahaan.

Lebih dari itu hendaknya perusahaan juga terus berupaya agar pelanggan dapat menjadi pelanggan yang loyal. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, serta memberikan pelayanan yang lebih unggul.

Kualitas layanan yang diberikan Koperasi Wanita Rukun Warga tentunya diharapkan bisa lebih baik, mengingat kurangnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pengurus, strategi layanan yang kurang tepat, serta fasilitas layanan yang masih sangat terbatas menjadi beberapa faktor kelemahan yang dimiliki Koperasi Rukun Warga. Hal tersebut tentunya berdampak pada tingkat loyalitas anggota koperasi yang rendah. Dimana terlihat dari munculnya beberapa permasalahan anggota seperti banyaknya anggota yang tidak aktif, tidak disiplin dalam memenuhi tanggung jawabnya, atau bahkan memutuskan untuk keluar dari keanggotaannya. Tentunya hal tersebut menjadi sebuah kendala yang cukup besar bagi perkembangan serta peningkatan usaha koperasi terutama pada usaha koperasi simpan pinjam itu sendiri.

Loyalitas erat kaitannya dengan kesetiaan, seorang anggota yang memiliki loyalitas terhadap organisasinya memiliki kesadaran pribadi untuk memanfaatkan semua potensi yang ada dalam dirinya demi kemajuan organisasinya. Secara lebih ril, anggota mentaati tata

tertib yang berlaku, mendukung program kerja dengan mengikutsertakan diri sebagai partisipan aktif. Bahkan menjadi pengurus atau kreator ide-ide penting dalam membangun organisasi dari dalam.

Anggota koperasi harus paham dengan peran dan fungsinya dalam koperasi. Sikap disiplin serta loyalitas sangat penting dimiliki oleh setiap anggota koperasi. Sikap disiplin dan loyalitas adalah sikap dimana setiap anggota koperasi setia secara sukarela menjalankan setiap kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap setiap ketentuan yang berlaku di koperasi tersebut. Namun masih ada anggota yang tidak disiplin seperti tidak membayar iuran (pokok/wajib) serta cicilan pinjaman tepat waktu. Selain itu adanya penurunan jumlah anggota aktif koperasi, terlihat dari jumlah anggota yang tadinya berjumlah 111 orang pada awal tahun 2015 menjadi 95 orang saja di akhir tahun 2015. Hal tersebut menggambarkan kurangnya loyalitas yang terbangun pada jiwa setiap anggota.

Berdasarkan keterangan yang didapat dari hasil wawancara dengan salah satu pengurus Koperasi Wanita Rukun warga sekitar 15% dari jumlah anggota merupakan anggota yang bermasalah. Dimana masih ada anggota koperasi yang hanya melakukan pembayaran pada iuran pokok/ jasa , namun tidak membayar iuran wajib/ simpanan sukarela/ tabungan. Bahkan terkadang ada anggota yang tidak sama sekali membayar iuran pokok atau pun wajib rutin

setiap bulannya. Hal tersebut tentu berdampak pada penurunan stabilitas keuangan koperasi. Penurunan tersebut terlihat dari jumlah SHU yang didapat seperti pada tahun 2014 yang awalnya sebesar Rp14.510.000,- terjadi penurunan menjadi Rp11.182.000,.

Dari hasil observasi serta beberapa keterangan yang didapat ternyata salah satu faktor terjadinya penurunan SHU tersebut dikarenakan muncul beberapa masalah seperti pinjaman bermasalah, keluar masuknya keanggotaan, serta keterlambatan pembayaran kewajiban pada koperasi. Hal tersebut bisa menghambat berjalannya usaha koperasi sehingga koperasi menjadi tidak sehat, bahkan bisa mengalami kebangkrutan. Selain itu kurangnya loyalitas yang dimiliki setiap anggota membuat semakin buruk perkembangan usaha koperasi itu sendiri.

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Anggota Terhadap Peningkatan Usaha Simpan Pinjam Pada Koperasi Wanita Rukun Warga Desa Tarunajaya Kecamatan Darmaraja Kabupaten Sumedang.”***

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pengurus dalam melayani anggota Koperasi Wanita Rukun Warga.
2. Penurunan jumlah anggota aktif dan kurang disiplinnya anggota dalam membayar iuran wajib menjadi salah satu faktor kurangnya loyalitas yang dimiliki anggota terhadap koperasi.
3. Adanya hambatan dalam tingkat perkembangan usaha simpan pinjam pada Koperasi Wanita Rukun warga yang berdampak pada penurunan modal serta SHU yang didapat.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan metode survey lapangan dan di dasari landasan teori yang berusaha untuk melakukan pengukuran terhadap apa yang terdapat di lapangan. Karena keterbatasan Penulis, maka tidak semua masalah dapat diidentifikasi atau diteliti, oleh karena itu masalah penelitian akan dibatasi pada :

1. Kualitas Pelayanan
2. Loyalitas anggota
3. Peningkatan Usaha Simpan Pinjam pada koperasi

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan permasalahan yang ada kedalam suatu

pernyataan, berikut pernyataan yang dapat dijadikan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas anggota koperasi terhadap peningkatan usaha simpan pinjam pada Koperasi Wanita Rukun Warga?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengungkap atau menjelaskan indikator variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X^1), variabel Loyalitas Anggota (X^2), dan variabel yang dapat mempengaruhi variabel terhadap Peningkatan Usaha Simpan Pinjam (Y).

F. Kegunaan Penelitian

1. Secara Umum :
 - a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota terhadap Peningkatan Usaha Simpan Pinjam di Koperasi Wanita Rukun Warga.
 - b. Untuk Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota terhadap Peningkatan Usaha Simpan Pinjam di Koperasi Wanita Rukun Warga.

2. Secara Khusus :

- a. Bagi Peneliti, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.Ab) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia.
- b. Bagi KOPWAN Rukun Warga dapat dipergunakan sebagai bahan informasi serta kajian dalam meningkatkan usaha simpan pinjam serta usaha lainnya sehingga bisa terhindar dari permasalahan-permasalahan yang diakibatkan kurangnya daya dukung, kualitas layanan serta loyalitas setiap anggotanya.
- c. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan, diharapkan dapat menambah kekayaan penelitian ilmiah dan juga merupakan langkah awal dalam pengembangan penelitian yang lebih mendalam dan sempurna