

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **3.1. Latar Belakang**

Koperasi adalah Badan Usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan (UU Perkoperasian No. 25/1992). Pembentukan 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 berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Berdasarkan keinginan masyarakat akan pelayanan yang terus berkembang untuk memenuhi segala kebutuhannya, guna melindungi kesinambungan usaha dalam kompetisi bidang usaha yang ketat, industri harus memberikan jasa yang memuaskan pelanggannya (Gofur, 2019). Oleh sebab itu mutu pelayanan termasuk salah satu aspek yang mempengaruhi dalam dunia industri salah satunya termasuk koperasi yang seharusnya mengutamakan kepuasan anggotanya lewat kualitas pelayanan yang baik. Sumber energi manusia yakni modal untuk meningkatkan kualitas jasa, oleh sebab itu kualitas sumber energi manusia harus tetap dibesarkan untuk mencapai tujuan yang diimpikan (Erinawati & Syafarudin, 2021).

Koperasi merupakan perkumpulan otonom dari orang-orang yang bergabung secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, sosial dan budaya mereka. Koperasi dikatakan ideal ketika koperasi melakukan pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan anggota, namun sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan yang berkualitas terutama jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan (Umar, 2003). Badan usaha koperasi memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh badan usaha lainnya yakni anggota koperasi sebagai pelanggan dan juga sekaligus sebagai pemilik koperasi (Ropke, 2000).

Koperasi simpan pinjam merupakan lembaga keuangan. Koperasi ini adalah salah satu jenis koperasi yang bergerak dalam jasa keuangan yang menjalankan usahanya yaitu dengan cara menghimpun dana dalam bentuk tabungan, deposito dan menyalurkannya dengan prosedur yang mudah dan cepat. Koperasi simpan

pinjam memegang peranan penting sebagai alternatif lembaga keuangan yang efektif untuk menjangkau kalangan usaha mikro, kecil dan menengah. Koperasi merupakan usaha bersama yang dilakukan masyarakat untuk mencapai tujuan kesejahteraan seluruh anggota koperasi.

Keberadaan koperasi di Indonesia mempunyai kedudukan strategis dalam pemberdaya Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah (UMKM) sehingga mempengaruhi dalam peningkatan perekonomian rakyat, penciptaan peluang kerja, serta menunjang proses pembangunan ekonomi wilayah serta nasional. Perkembangan koperasi di Indonesia diawali semenjak tahun 1896, selanjutnya koperasi berkembang dari waktu ke waktu hingga saat ini. Koperasi yang didirikan atas dasar penderitaan dalam lapangan ekonomi serta sosial menyebabkan timbulnya ide-ide perkoperasian. Ide-ide perkoperasian yang diartikan merupakan aktivitas koperasi yang bukan cuma penyediaan barang- barang konsumsi saja melainkan keperluan produksi serta simpan pinjam juga ada di koperasi.

Koperasi di Indonesia sendiri dijalankan bersumber pada asas kekeluargaan, sesuai dengan pasal 1 ayat (1) undang-undang tentang perkoperasian No.25 Tahun 1992 Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1992 No.116. Dalam perkembangannya, jenis dan model pendirian hingga bidang usaha dari koperasi semakin variatif.

Koperasi bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya, berarti koperasi wajib bisa memenuhi kebutuhan anggotanya lewat layanan koperasi. Sebaliknya menurut Moenir (2010 ) pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seorang ataupun sekelompok orang dengan landasan aspek materi lewat system, prosedur serta tata cara tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Oleh sebab itu, koperasi diharapkan bisa memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan manfaat yang besar serta menghasilkan keunggulan yang kompetitif dalam penuhi kebutuhan masyarakat serta khususnya untuk anggota koperasi. Memberikan manfaat di dalam menghasilkan keunggulan yang kompetitif dalam penuhi kebutuhan masyarakat serta khususnya buat anggota koperasi hingga koperasi bisa menyediakan keunggulan biaya, keunggulan pelayanan, ataupun pemenuhan kebutuhan sehingga bisa membagikan kepuasan kepada anggota maupun pelanggan koperasi tersebut.

Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita merupakan lembaga keuangan yang bergerak pada bidang yang memperlihatkan banyak sekali layanan yang dilakukan koperasi kepada para wanita, seperti tabungan dan pinjaman yang bertujuan untuk membantu kegiatan ekonomi keluarganya, dikoperasi simpan pinjam usaha wanita yang beranggotakan 318 orang, yang mana 34 anggota yang bergerak dibidang pertanian dan 284 lainnya merupakan anggota yang memiliki usaha di luar pertanian, semuanya adalah wanita yang memiliki usaha kecil maupun menengah, tidak hanya itu, ada juga wanita yang bergabung untuk membantu modal usaha suaminya. Usaha yang dilakukan para wanita bervariasi, ada yang bergerak di usaha warung makan, pedagang sayuran, UMKM, produksi pupuk organik, petani mentimun, dan lain-lain.

Salah satu cara Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita dalam memperdayakan ekonomi masyarakat yang sudah terdaftar sebagai anggota yaitu dengan memberikan modal usaha, salah satunya yaitu dengan cara memberdayakan UMKM yaitu dengan memberikan modal kepada UMKM, sehingga UMKM dapat bertahan seperti sekarang ini walaupun ekonomi masyarakat sedang lemah. Tidak hanya UMKM namun kegiatan-kegiatan lainnya seperti agroindustri dan pertanian lainnya. Koperasi simpan pinjam dapat membantu pelaku usaha dalam memberikan pinjaman modal, karena modal dasar koperasi simpan pinjam juga berasal dari simpanan wajib dan simpanan pokok anggota.

Masyarakat yang ingin pinjam modal kepada koperasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan bantuan modal usaha hanya dengan menjadikan anggota koperasi saja, karena pada saat mengajukan sebagai anggota koperasi masyarakat hanya harus mengisi data lengkap sebagai calon anggota. Tidak seperti bank yang memberlakukan banyak syarat dan terkadang lebih sulit dalam pengurusan pengajuan pinjaman dana, seperti data legalitas usaha dan jaminan. Dalam memperoleh dana pinjaman modal dari koperasi simpan pinjam ini tidak banyak syarat yang menyusahkan. Dengan meminjam dana melalui koperasi dapat mempermudah anggotanya yang membutuhkan modal untuk mengembangkan usaha atau untuk kebutuhan keluarga saja, pinjaman koperasi akan membantu anggotanya dari jeratan utang bank atau lilitan rentenir sehingga dapat membantu mengentaskan kemiskinan.

Kualitas pelayanan ini wajib diawali dari keinginan anggota dan diakhiri dengan tanggapan positif mengenai mutu layanan. Kepuasan anggota sebagai salah satu modal utama bagi koperasi baik jasa maupun barang untuk bisa meraih hati anggota. Maka dari itu kepuasan anggota sangat berpengaruh dan berperan penting dalam meningkatkan kemajuan suatu koperasi. Seperti yang terjadi di Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita Kota Tasikmalaya, saat peneliti melakukan observasi dan berdiskusi langsung dengan pengurus koperasi peneliti mendapat informasi bahwa anggota koperasi sekitar 30 persen anggota sudah tidak aktif lagi. Hal ini membuat para pengurus bertanya-tanya apakah anggota kurang puas terhadap pelayanan koperasi atau sudah tidak membutuhkan koperasi lagi. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian kepuasan para anggota merasa puas dan terbantu dengan adanya koperasi tersebut, serta pelayanan pengurus koperasi kepada anggota. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan dan menuangkannya kedalam bentuk skripsi dengan judul ” Kepuasan Anggota Koperasi terhadap Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita Kota Tasikmalaya”

### **3.2. Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas dapat ditarik beberapa fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kepentingan pelayanan dan kinerja Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan?
- 2) Atribut apa saja yang menjadi prioritas utama pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita?
- 3) Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita?

### **3.3. Tujuan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian yang dicapai adalah;

- 1) Menganalisis tingkat kepentingan pelayanan dan kinerja Koperasi simpan pinjam usaha Wanita.
- 2) Mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita.
- 3) Menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi simpan pinjam usaha Wanita.

### **3.4. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita Kota Tasikmalaya

- 2) Bagi Koperasi

Bisa menjadi masukan yang membantu dalam pelayanan jasa kepada anggota agar lebih baik di kemudian hari.

- 3) Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi para penulis karya ilmiah yang serupa mengenai Analisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi