

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan ekonomi dalam suatu negara sangat membutuhkan pola pengatur dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara terarah dan terpadu, sehingga mendapatkan hasil yang optimal dapat dipergunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, lembaga-lembaga ekonomi harus melaksanakan pola tersebut secara bersamaan agar tujuan pembangunan ekonomi yang diharapkan dapat tercapai dan sesuai dengan rencana pembangunan nasional, salah satunya dengan adanya lembaga keuangan, seperti Koperasi Simpan Pinjam (KSP) memiliki peran penting dan strategis dalam menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Fungsi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) pada kehidupan sosial masyarakat memiliki peran dalam mencukupi kebutuhan primer, hal tersebut karena lembaga keuangan memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan investasi, bisnis serta sebagai media pembayaran secara tidak tunai. Sebagai pelaku ekonomi, koperasi memiliki peran penting dalam membantu ekonomi nasional, secara historis koperasi merupakan pelaku ekonomi yang berada di masyarakat lapisan bawah, maka dari itu koperasi sangat membantu pemerintah dalam usaha mewujudkan perekonomian yang adil.

Secara umum koperasi di Indonesia memiliki dasar hukum yang mengikat dan jelas berdasarkan UU No 25 1992 tentang perkoperasian yang merupakan dasar dari pasal 33 ayat 1 UUD 1945 berbunyi “ perekonomian di susun sebagai usaha bersama yang berdasarkan asas kekeluargaan” berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa koperasi ialah suatu bentuk badan usaha yang

berdasarkan asas kekeluargaan dengan tujuan untuk mensejahterakan. Lembaga di Indonesia tergolong dalam dua bagian yakni: lembaga keuangan non perbankan dan lembaga keuangan perbankan, lembaga keuangan tersebut diatur dalam UUP (Undang-Undang Perbankan) nomor 10 tahun 1998 yang beroperasi dalam prinsip syariah secara konvensional yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan lembaga keuangan non perbankan merupakan badan keuangan yang beroperasi dalam menyalurkan dana kepada masyarakat yang berbentuk penggadaian, asuransi dan koperasi simpan pinjam (Wahyuni, 2019:1).

Pelayanan merupakan bentuk gerakan dan perbuatan yang bertujuan untuk mencapai sesuatu dengan bentuk pelayanan cepat, tepat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Indikator pelayanan menurut Parasuraman yakni; assurance, reliability, tangible, empathy dan responsiveness. Kepuasan anggota Menurut Fahmi merupakan bentuk pandangan anggota KSP terhadap apa yang mereka dapatkan koperasi dikatakan baik apabila dapat menciptakan keharmonisan antara karyawan dan anggota, apabila anggota merasakan puas dengan bentuk pelayanan maka dengan cara sendirinya dapat menjadi bahan promosi. Secara garis besar pengertian *Credit Union* diambil dari bahasa latin yakni *Credere* memiliki makna percaya, sedangkan *Union* memiliki makna kumpulan orang-orang. *Credit Union* dapat disimpulkan yakni merupakan kumpulan-kumpulan orang yang saling memiliki kepercayaan dalam melakukan simpan pinjam yang memiliki fungsi dalam menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk simpan pinjam. Koperasi simpan pinjam (KSP) *Credit Union* pengelolaannya yang dilakukan oleh masyarakat secara mandiri, maka dari itu lembaga perbankan saat ini banyak sekali menyediakan sarana untuk simpanan,

akan tetapi lembaga *Credit Union* juga menyediakan sarana simpan pinjam dengan bunga yang ringan dan mudah dalam proses simpan pinjam yang bertujuan untuk mensejahterakan anggota atas nama Sary (2019:107).

Menurut Sartika Dewi (2019:2) menjelaskan bahwa *Credit Union* ialah sebuah lembaga keuangan yang bertujuan dalam meningkatkan kualitas anggotanya. Benedhikta (2019:9) menjelaskan bahwa lembaga simpan pinjam adalah lembaga keuangan memiliki kerja sama di bidang ekonomi dan sosial dalam meningkatkan mutu masyarakat. Secara umum visi misi *credit union* yakni memberikan kehidupan yang lebih baik dari sebelumnya. Menurut Beni Sabinus 2017:2 berpendapat bahwa *Credit Union* merupakan perkumpulan orang dalam sebuah ikatan dengan memiliki kesepakatan untuk menabung dengan tujuan mensejahterakan anggotanya.

Secara nasional KSP *Credit Union* (CU) di Indonesia sekarang tidak lagi sekedar lembaga keuangan, melainkan sudah menjadi gerakan ekonomi karena besar dan luasnya dampak yang dihasilkannya. *Credit Union* sangat dirasakan membantu masyarakat dalam memperoleh pendanaan untuk modal usaha Produktif, terutama untuk masyarakat yang berada di daerah pedesaan khususnya di daerah Desa Karang, karena belum semua Desa memiliki lembaga keuangan seperti perbankan. Hal itu dikarenakan masih banyak daerah di Kalimantan Barat yang masih belum berkembang sehingga belum tersedia layanan untuk memperoleh dana dari lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk membantu mereka dalam memperoleh modal. Apabila dilihat dari kualitas pelayanannya terhadap kepuasan anggota pada KSP *Credit Union*, Mutu pelayanan karyawan sangat ditentukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka dari itu kualitas atau mutu pelayanan berfungsi untuk

memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam meningkatkan hubungan dengan lembaga *Credit Union*.

Menurut Jiptono (Imelda, 2002:556) menjelaskan bahwa penerapan dalam sebuah pelayanan perlu memperhatikan kualitas pelayanan, maka dari itu kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkat kesempurnaan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Mutu pelayanan yang dilakukan karyawan dipandang sangat penting terhadap kepuasan nasabah hal tersebut agar nasabah tidak berpindah pada lembaga keuangan lainnya, mutu pelayanan lembaga dapat dilihat dari kacamata nasabah, sehingga lembaga diuntut dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik.

Salah satu KSP *Credit Union* yang mengutamakan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota yaitu; KSP *Credit Union* Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat, selalu memperkuat eksistensi dan legalitas terhadap kepuasan anggota hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Jumlah Anggota *Credit Union* Banuri Harapan Kita
Cabang Karang Tahun 2021-2023

Tahun	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Jumlah (Orang)
2021	34	22	56
2022	39	27	66
2023	43	30	73

Sumber: Buku besar anggota CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang, 2021-2023.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari tahun 2021 sampai tahun 2023, jumlah anggota mengalami peningkatan, hal itu tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap anggota, maka dari itu pelayanan yang di berikan karyawan terhadap anggota sudah termasuk baik. Jumlah anggotanya tetap stabil dan terus meningkat serta tidak mengalami penurunan maka sikap karyawan KSP *Credit Union* Banuri Harapan Kita Cabang Karanganyus terus berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin yang sesuai dengan visi dan misi tertulis. Pelayanan yang didapatkan para anggota KSP *Credit Union* Banuri Harapan Kita Cabang Karanganyus sangat menentukan anggota tersebut tetap bertahan atau memilih KSP *Credit Union* lain. Pelayanan baik yang didapat oleh para anggota dapat menjadi sebuah nilai tambah bagi KSP *Credit Union* tersebut untuk mendapatkan jumlah anggota yang lebih banyak lagi. Sehingga, dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat dan anggota kepada koperasi tersebut.

Atas dasar itu, dapat dikatakan bahwa Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada KSP Cu Banuri Harapan Kita Cabang Karanganyus. Sangat menarik sekaligus menantang untuk dikaji demikian karena, sebagai salah satu lembaga Koperasi Simpan Pinjam yang bertujuan memberikan pinjaman dan simpanan bagi masyarakat, koperasi simpan pinjam dapat digunakan pisau analisis yang dapat memberikan data-data yang real. Dengan demikian, penelitian ini dengan judul: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karanganyus Kabupaten Landak Kalimantan Barat.**

B. Perumusan Masalah

KSP *Credit Union* sebagai wadah untuk membantu masyarakat dalam melakukan simpan pinjam yang bertujuan mensejahterakan anggotanya. Dengan demikian, sesuai dengan judul penelitian, maka umum masalah penelitian ini adalah "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSP *Credit Union* Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat". Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu;

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan umum penelitian ini adalah memperoleh gambaran atau data objektif tentang:

1. Untuk menganalisis tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan Anggota KSP CU Banuri Harapan Kita Cabang Karang Kabupaten Landak Kalimantan Barat

3. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara teoritis dan praktis

1. Manfaat secara teoritis

Digunakan untuk menambah informasi sekaligus diharapkan penelitian

memberikan sumbangan masukan terhadap lembaga dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam.

2. Manfaat secara praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan saran untuk mengambil tindakan yang tepat untuk melayani pinjaman dan simpanan kepada anggota CU Banuri Harapan Kita cabang Karanganyar Kabupaten Landak Kalimantan Barat. Terutama dalam melakukan pelayanan kesejumlah daerah maupun pusat perkotaan. Agar nantinya pihak perusahaan dapat meningkatkan mutu kualitas dan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dalam memberikan pendanaan dan simpanan keuangan.