

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Koperasi sebagai gerakan ekonomi yang tumbuh dari masyarakat, lebih merupakan organisasi swadaya masyarakat yang lahir atas kehendak, kekuatan dan partisipasi masyarakat dalam menentukan tujuan, sasaran kegiatan, serta pelaksanaannya. Keberadaan koperasi sebagai wadah untuk mewujudkan kesejahteraan bersama bagi masyarakat. (Hasan & Catherine, 2022)

Cahya (2022) Koperasi merupakan lembaga keuangan Non Bank yang menghimpun dana anggotanya yang kemudian didistribusikan kembali kepada anggotanya. Menurut (Valeria, 2020) koperasi simpan pinjam atau KSP merupakan koperasi yang fokus pada bidang penyimpanan dana bagi anggotanya sehingga selanjutnya dana dipinjamkan kembali kepada para anggotanya yang memerlukan bantuan dana Koperasi merupakan suatu wadah pengembangan demokrasi ekonomi dan untuk menghimpun potensi pembangunan untuk dapat meningkatkan harkat dan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan umum koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membantu tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Tyas & Setiawan, 2012). Ada beberapa jenis koperasi yang berkembang saat ini sesuai jenis usahanya, Koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Serba Usaha, Koperasi

Pegawai Negeri, Koperasi Sekolah, Koperasi Unit Desa, dan ada yang tengah berkembang saat ini yakni Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari.

Koperasi Swasti Sari merupakan lembaga ekonomi usaha keuangan NonBank yang dikembangkan oleh anggota untuk meningkatkan kesejahteraan hidup keluarga dari anggota itu sendiri serta masyarakat sekitarnya. Saat ini, Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari memiliki 30 Kantor cabang yang terdapat di beberapa Kabupaten salah satunya yaitu Kabupaten Malaka. Koperasi Cabang Swasti Sari yang berada di Kabupaten Malaka, ini berdiri pada 28 November 2016 hingga sekarang.

Hadirnya Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari di Kabupaten Malaka sangat membantu masyarakat yang menjadi anggota dalam memenuhi kebutuhan, membuka usaha, dan mengembangkan usahanya demi meningkatkan kesejahteraan anggota. Adapun tujuan dari KSP Swasti Sari Cabang Malaka adalah meningkatkan kesejahteraan anggota, dan kesejahteraan masyarakat umumnya melalui pemanfaatan koperasi secara maksimal. Selain itu juga Peran atau minat anggota untuk tetap berada pada Koperasi Swasti Sari Cabang Malaka sangatlah penting karena merupakan salah satu faktor pendukung keberlangsungan KSP Swasti Sari Cabang Malaka. (Soraya, 2015) minat memiliki makna yang luas karena dengan minat dapat membuat sesuatu menjadi jelas, jadi minat merupakan kecendrungan seseorang yang berkaitan dengan sebuah perasaan senang (positif) terhadap sesuatu yang dianggap bermanfaat dan dapat dipercaya serta sesuai dengan kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Menurut (Widiyanto, 2018) minat adalah kecendrungan yang

menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten. Minat berkoperasi mengandung pengertian keinginan yang tinggi dan yang diwujudkan dalam perasaan senang, perhatian, konsentrasi, sadar, dan mempunyai kemauan terlibat dalam kegiatan koperasi sehingga mendorong anggota koperasi untuk berpartisipasi.

Tanpa adanya keinginan atau minat untuk tetap bertahan menjadi anggota koperasi, maka bisa dipastikan bahwa kegiatan operasional di KSP Swasti Sari Cabang Malaka tidak dapat berjalan. Dengan ini pihak koperasi harus memiliki kiat khusus agar dapat mempertahankan ketetapan anggota Koperasi dan ketertarikan atau minat untuk terus menjadi anggota Koperasi Swasti Sari Cabang Malaka. Berikut adalah tabel jumlah anggota di KSP Swasti Sari Cabang Malaka.

Tabel 1.1
Jumlah Anggota KSP Swasti Sari Cabang Malaka

Tahun	Jumlah Anggota KSP Swasti Sari Cabang Malaka	Jumlah anggota Keluar dari KSP Swasti Sari Cabang Malaka	Jumlah Anggota Tetap (Setelah Keluar)
2017	249	92	157
2018	760	186	574
2019	1.387	255	1.132
2020	2.172	380	1.792
2021	1.534	234	1.300
2022	2.116	590	1.526

Sumber data: Koperasi Swasti Sari Cabang Malaka

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah anggota yang berminat untuk tetap berda pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka berfluktuasi dari tahun ke tahun (2017-2022). Jumlah yang masuk menjadi anggota KSP Swasti Sari Cabang Malaka Tertinggi pada tahun 2020 sebesar 2.172 anggota,

terendah pada tahun 2017 sebesar 249 anggota, dan jumlah anggota yang keluar dari KSP Swasti Sari Cabang Malaka tertinggi pada tahun 2022 sebesar 590 anggota dan yang terendah pada tahun 2017 sebesar 92 anggota. Jika di bandingkan dengan salah satu Koperasi Swasti Sari yang ada di Kabupaten TTU yaitu Koperasi Swasti Sari Cabang Kefamenanu maka dapat dilihat perbedaan jumlah anggotanya sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Anggota Koperasi Swasti Sari
Cabang Kefamenanu

Tahun	Jumlah Anggota Masuk KSP Swasti Sari Cabang Kefa Menanu	Jumlah Anggota Keluar Dari KSP Swasti Sari Cabang Kefamemanu	Jumlah Anggota Tetap (Setelah Keluar)
2017	759	163	596
2018	1.946	316	1.630
2019	3.670	184	3.486
2020	4.198	203	3.995
2021	4.110	310	3.800
2022	2.396	544	1.852

Sumber data: Koperasi Swasti Sari Cabang Kefamenanu

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat perbandingan jumlah anggota pada Koperasi Swasti Sari Cabang Kefamenanu dan Koperasi Swasti Sari Cabang Malaka sangat jauh berbeda. Jumlah anggota pada Koperasi Swasti Sari Cabang Kefamenanu tertinggi pada tahun 2020 4.198 anggota lebih tinggi jika dibandingkan dengan jumlah anggota masuk di KSP Swasti Sari Cabang Malaka yang hanya sebesar 2.172 anggota sedangkan jumlah anggota keluar di KSP Swasti Sari Cabang Kefamenanu tertinggi pada tahun 2022 sebesar 544 anggota lebih rendah jika dibandingkan dengan jumlah anggota yang keluar KSP Swasti Sari Cabang Malaka yaitu sebesar 590.

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 dapat dilihat perbandingan jumlah anggota yang masuk dan keluar dari KSP Swasti Sari Cabang Malaka dan Cabang Kefamenanu, pada tahun 2022 jumlah anggota yang masuk di KSP Swasti Sari Cabang Malaka sebesar 2.116 orang lebih rendah jika dibandingkan dengan Jumlah anggota pada KSP Swasti Sari Cabang Kefamenanu pada tahun 2022 yaitu sebesar 2.396 anggota. Sedangkan jumlah anggota yang keluar pada tahun 2022 di KSP Swasti Sari Cabang Malaka sebesar 590 anggota lebih tinggi jika dibandingkan dengan jumlah anggota yang keluar di KSP Swasti Sari Cabang Kefamemanu pada tahun 2022 yaitu sebesar 544 anggota. Hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan dan penurunan jumlah anggota, faktor-faktor tersebut dapat berupa kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan lokasi koperasi.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu penentu agar anggota merasa puas. Pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapkan membawa kepuasan pada anggota. Oleh sebab itu, koperasi juga harus memahami faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat, diantaranya adalah faktor kualitas layanan terutama untuk anggota merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan (Akmal, Risyad. 2017).

Runtunuwu et al., (2014) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*exelent*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan seseorang. Kualitas pelayanan merupakan strategi utama perusahaan untuk dapat menarik minat untuk menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang

mempengaruhi minat anggota untuk bertahan pada perusahaan tersebut dikarenakan anggota akan terpuaskan dan memberi nilai positif terhadap pelayanan yang diberikan. (Brenda mieke, 2018) Ketika anggota menerima kualitas pelayanan yang baik, maka anggota akan percaya dan menilai yang baik juga, dimana hal ini akan meningkatkan rasa percaya dan akan terus atau tetap menjadi anggota. Kualitas pelayanan yang baik itu seperti ketika perusahaan memberikan pelayanan dengan cepat dan juga ramah terhadap terhadap anggota. Maupun ketika anggota mengalami kesulitan dalam menjadi anggota, pihak koperasi memberikan perhatian dengan cara membantu anggotanya.

Selain faktor kualitas pelayanan ada juga faktor yang dapat mempengaruhi minat menjadi anggota yaitu tingkat kepercayaan (Amrita & Yasa, 2022) Tingkat kepercayaan merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan anggota. Tingkat kepercayaan anggota bisa diukur melalui kualitas pelayanan yang baik sehingga diperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi. Kepercayaan juga menjadi factor penting bagi suatu koperasi, karena seorang tidak dapat membangun hubungan tanpa adanya kepercayaan. Kepercayaan dapat dilihat dari interaksi antar pihak koperasi dengan anggotanya yang saling terbuka. Anggota akan cenderung menilai dan melihat apa yang sudah dirasakan atau didapatkan. Kepercayaan merupakan hal yang sangat penting, dengan adanya kepercayaan maka akan terjadi peningkatan anggota.

Melalui kepercayaan yang terbangun diantara berbagai pihak yang terlibat dalam bisnis memungkinkan bisnis bisa terjalin dengan lebih intensif mengingat masing-masing pihak memiliki kepercayaan untuk bisa memenuhi tanggung

jawabnya. Diperkuat oleh pendapat (Eka, 2018) “Dalam bisnis, kepercayaan dipandang sebagai salah satu pendahulu paling relevan dari hubungan yang stabil dan kolaboratif” Pendapat ini menjelaskan bahwa diperlukan sebuah kepercayaan untuk bisa membangun hubungan yang stabil dan hubungan yang menyeluruh diantara berbagai pihak yang terlibat interaksi. Kepercayaan juga merupakan hubungan sosial yang dibangun atas dasar rasa percaya dan rasa memiliki bersama. Kepercayaan merupakan keadaan psikologis yang terdiri atas keinginan untuk menerima suatu keadaan yang tidak menyenangkan yang didasarkan pada pengharapan positif seseorang akan keinginan atau perilaku pihak lain (Oom Kumariyah, 2021) oleh karena itu untuk membangun rasa kepercayaan dan mendapat kepercayaan dari anggota untuk tetap berada pada koperasi harus dibutuhkan kapabilitas dari koperasi tersebut agar rasa percaya tetap ada pada diri anggota.

Lokasi juga memiliki peranan penting terhadap sumbangsih bertambahnya anggota di suatu Koperasi (Edi & Aristyanto, 2022) Lokasi atau tempat dapat menjadi salah satu kendala dalam suatu kegiatan, apabila tempat atau lokasi tidak mendukung atau kurang kondusif dalam melakukan sesuatu maka akan berpengaruh terhadap kegiatan usaha yang baik.

Rohadatul, (2021) Untuk membangun suatu bisnis lokasi juga mengambil peran penting dalam kelangsungan bisnis tersebut. Lokasi akan mempengaruhi minat anggota karena lokasi yang dipilih haruslah strategis dan mampu untuk tumbuh dari segi ekonomi sehingga dapat meningkatkan minat anggota.

Pentingnya lokasi yang memadai dapat menjadi atau dapat menentukan keputusan untuk tetap menjadi anggota koperasi atau tidak.

Berdasarkan teori diatas maka dapat dikatakan bahwa lokasi yang strategis mampu menciptakan kemudahan bagi anggota. Letak yang tidak terlalu jauh dan mudah dijangkau serta dekat dengan sarana prasarana umum juga sebuah pertimbangan anggota dalam menentukan di Koperasi mana yang mereka akan bermitra.

Berdasarkan uraian diatas dan juga penelitian yang beragam maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Lokasi Koperasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi.”*** Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Lokasi Koperasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan (X_1) terhadap minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Tingkat kepercayaan (X_2) terhadap minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Lokasi (X_3) terhadap minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka?
4. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan (X_1), Tingkat kepercayaan (X_2), Lokasi (X_3) terhadap Minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) terhadap minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka
2. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat kepercayaan (X_2) terhadap minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka
3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi (X_3) terhadap minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan (X_1), Tingkat kepercayaan (X_2), Lokasi (X_3) terhadap Minat menjadi anggota (Y) pada KSP Swasti Sari Cabang Malaka

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu ekonomi dan menambah kajian ilmu tentang KSP Swasti Sari Cabang Malaka.
 - b. Menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, lokasi, dan minat menabung, sehingga mampu dikembangkan pada instansi lain yang dianggap perlu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KSP Kopdit Swasti Sari Cabang Malaka

Penelitian ini bias menjadi bahan pertimbangan untuk KSP Swasti Sari Cabang Malaka agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, dan kepercayaan yang mengacu pada minat menjadi anggota.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini bisa menjadi atau digunakan sebagai penelitian lebih lanjut untuk menambah pengetahuan khususnya dalam hal pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, lokasi terhadap minat menjadi anggota

c. Bagi penulis

Dapat memberikan wawasan dan pengetahuan akan faktor kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan lokasi yang mempengaruhi minat menjadi anggota koperasi pada KSP Swasti Sari Cabang malaka.