

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebelum mengenal mata uang masyarakat telah melakukan kegiatan ekonomi melalui sistem barter, seiring berjalannya waktu dewasa ini kegiatan ekonomi berkembang menjadi begitu kompleks. Salah satu tolok ukur kemajuan suatu negara dilihat dari kemajuan ekonominya¹. Ini dikarenakan kuatnya perekonomian sebuah bangsa menjadi nilai kemandirian, menuju kemakmuran yang dicita-citakan. Perekonomian suatu negara selalu berkaitan dengan lalu lintas pembayaran uang, dimana lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting, sebagai urat nadi sistem perekonomian. Secara umum lembaga keuangan terdiri dari dua jenis yakni, perbankan dan nonperbankan². Peranan lembaga keuangan perbankan maupun nonperbankan sangat dibutuhkan, terutama yang berkaitan langsung dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu lembaga keuangan nonperbankan yang ada di Indonesia adalah koperasi. Koperasi merupakan sokoguru perekonomian yang berperan dalam menjaga dan memperkuat perekonomian nasional. Berdasarkan Undang-Undang Dasar pasal 33 ayat 1 dikatakan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”, bangun

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya edisi revisi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), p.1

² *Ibid*, p.2

usaha yang sesuai dengan bunyi pasal tersebut adalah koperasi, karena merupakan wadah ekonomi rakyat yang berazaskan kekeluargaan dan gotong royong.

Awal mula berdirinya koperasi di Indonesia pada tahun 1896 oleh seorang Patih Purwokerto yang bernama Raden Ario Wiria Atmaja, beliau membentuk usaha simpan pinjam karena terdorong untuk menolong para pegawai dari jerat lintah darat yang memberikan pinjaman dengan bunga tinggi³. Ini berarti koperasi yang pertama berdiri di Indonesia adalah koperasi simpan pinjam, selanjutnya perlahan tapi pasti koperasi mulai berkembang dari jenis usaha simpan pinjam hingga menjadi serba usaha dan bermitra.

Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop UKM), saat ini jumlah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Indonesia yang memiliki usaha simpan pinjam sebanyak 97.950 unit, terdiri dari KSP, KJKS, USP dan UJKS.

Tabel I.1
Data Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah tentang
Jenis Usaha Simpan Pinjam Koperasi

Jenis Usaha	Unit
Koperasi simpan pinjam (KSP)	8.761 unit
Koperasi jasa keuangan syariah (KJKS)	898 unit
Unit Simpan pinjam (USP)	86.203 unit
Unit jasa keuangan syariah (UJKS)	2.088 unit
Jumlah	97.950 unit

Sumber : data diolah oleh peneliti

³ Partomo, Tiktik Sartika. *Ekonomi Koperasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), p.27

Berdasarkan tabel diatas, jumlah keseluruhan dari KSP, KJKS, USP, dan UJKS setara dengan lebih dari 50% dari seluruh koperasi di Indonesia. Menurut Asisten Deputi Urusan Pengembangan dan Pengendalian Simpan Pinjam, Deputi Bidang Pembiayaan, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenekop UKM) Rosdiana Sipayung,

Tren perkembangan koperasi simpan pinjam setiap tahun meningkat antara 10-12%. Tren perkembangan yang terus meningkat antara lain dikarenakan faktor pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang juga meningkat⁴.

Perkembangan koperasi saat ini menunjukkan perkembangan positif, khususnya koperasi yang bergerak dalam usaha simpan pinjam telah cukup maju.

Koperasi Pegawai Setjen DPR RI merupakan salah satu koperasi yang cukup maju, terbukti pada Juni 2012 menempati urutan kelima sebagai Koperasi Primer Terbaik Tahun 2012 hasil penilaian Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia. Koperasi ini memiliki Unit Simpan Pinjam yang cukup baik, dimana dari awal berdirinya unit simpan pinjam merupakan *core business* koperasi yang mampu bertahan selama 28 tahun. Unit simpan pinjam koperasi bergerak pada usaha simpan dan pinjam, dimana dalam melaksanakan usahanya USP menghimpun simpanan dan memberikan pinjaman kepada anggota. Dari sisi pinjaman ada pinjaman dari modal sendiri dan pinjaman dari modal asing. Dari sisi simpanan terbagi menjadi simpanan wajib, simpanan pokok, simpanan sukarela dan simpanan berjangka SIJAGO.

⁴ Cyprianus Anto Saptowalyono. Volume Usaha Koperasi Simpan Pinjam Rp 49,78 Miliar. 2013. <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/03/04/16422473/Volume.Usaha.Koperasi.Simpan.Pinjam.Rp.49.78.Miliar> (diakses pada 15 April 2013 pukul 20:23)

Tabel I.2
Usaha Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Setjen DPR RI

Simpanan	Pinjaman
Simpanan Wajib	Pinjaman dari Modal Sendiri
Simpanan Pokok	Pinjaman dari Modal Asing
Simpanan Sukarela	
Simpanan Berjangka SIJAGO	

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dalam hal ini peneliti lebih membahas pada sisi simpanan, karena permasalahan yang muncul ada pada sisi simpanan. Dari sisi simpanan ada simpanan wajib, simpanan pokok, simpanan sukarela dan simpanan berjangka SIJAGO. Simpanan wajib dan simpanan pokok merupakan dana yang diperoleh koperasi dari anggota melalui pemotongan dari gaji anggota sebagai pegawai di Setjen DPR RI. Simpanan sukarela adalah simpanan yang dananya bersumber dari SHU anggota yang tidak/belum diambil anggota. Sedangkan simpanan berjangka SIJAGO adalah produk yang ditawarkan koperasi dimana anggota dapat menyimpan dana secara berjangka melalui keunggulan yang ditawarkan koperasi. Pada simpanan berjangka SIJAGO anggota dan karyawan koperasi dapat berinteraksi secara langsung jika dibandingkan simpanan-simpanan lainnya.

SIJAGO merupakan salah satu produk dari Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Setjen DPR RI yang sudah ada sejak tahun 2009. Produk ini merupakan simpanan berjangka untuk anggota dan non anggota, dengan bunga sebesar 1% diatas bunga Bank Mandiri yang berlaku, pemberian SHU jasa modal dan pembebasan pajak pendapatan khusus anggota. Banyaknya jumlah anggota yang dimiliki koperasi dapat menjadi potensi banyaknya

partisipasi anggota terhadap simpanan berjangka SIJAGO. Jumlah anggota koperasi dari tahun 2005 hingga 2012 sebagai berikut:

Tabel I.3
Jumlah Anggota Koperasi dari Tahun 2005 hingga tahun 2012

Keanggotaan	Tahun							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Anggota	1.391	1.356	1.325	1.331	1.412	1.422	1.351	1.325
Anggota Luar Biasa	16	18	20	21	22	20	20	19
Jumlah	1.407	1.374	1.345	1.352	1.434	1.442	1.371	1.344

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2013

Pada tahun 2012 jumlah anggota koperasi sebanyak 1.344 orang dapat menjadi potensi banyaknya partisipasi anggota terhadap produk SIJAGO. Akan tetapi yang terjadi adalah rendahnya partisipasi anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO dikarenakan rendahnya minat menabung anggota.

Tabel I.4
Perkembangan Anggota yang Berpartisipasi Dalam Simpanan Berjangka SIJAGO dari tahun 2009 hingga 2012

Tahun	Jumlah anggota	Frekuensi Partisipasi terhadap SIJAGO
2012	26 orang	48 partisipan
2011	24 orang	35 partisipan
2010	17 orang	21 partisipan
2009	14 orang	17 partisipan

Sumber : Data diolah oleh peneliti

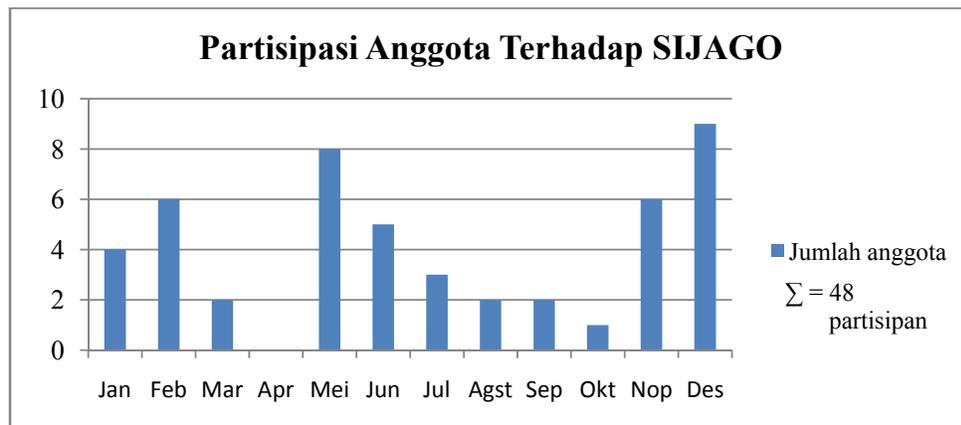
Berdasarkan data diatas, jumlah anggota yang menabung dalam simpanan berjangka SIJAGO pada tahun 2012 sebanyak 26 orang dengan jumlah frekuensi partisipasi sebanyak 48 partisipan. Ini berarti bahwa dari 26 orang tersebut ada yang melakukan simpanan berjangka SIJAGO lebih dari sekali, sehingga total partisipasi anggota terhadap SIJAGO selama tahun 2012 sebanyak 48 partisipan.

Tabel I.5
Partisipasi Anggota Berdasarkan Jenis Simpanan di Koperasi
Periode 2012

No	Jenis Simpanan	Partisipasi Anggota	Presentase
1	Simpanan Pokok	1.344 orang	100%
2	Simpanan Wajib	1.344 orang	100%
3	Simpanan Sukarela	1.334 orang	99,2%
4	Simpanan berjangka SIJAGO	26 orang	1,9%

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Anggota yang berpartisipasi pada simpanan pokok dan simpanan wajib sebesar 100%. Pada simpanan sukarela sebesar 99,2% karena ada beberapa anggota yang mengambil simpanan sukarelanya. Sedangkan partisipasi anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO pada tahun 2012 rendah yakni hanya sebesar 1,9% yang terdiri dari 48 partisipan. Ini menunjukkan rendahnya minat anggota terhadap produk SIJAGO. Berikut data partisipasi anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO selama tahun 2012



Sumber : Data diolah oleh peneliti

Gambar 1.1
Partisipasi anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO tahun 2012

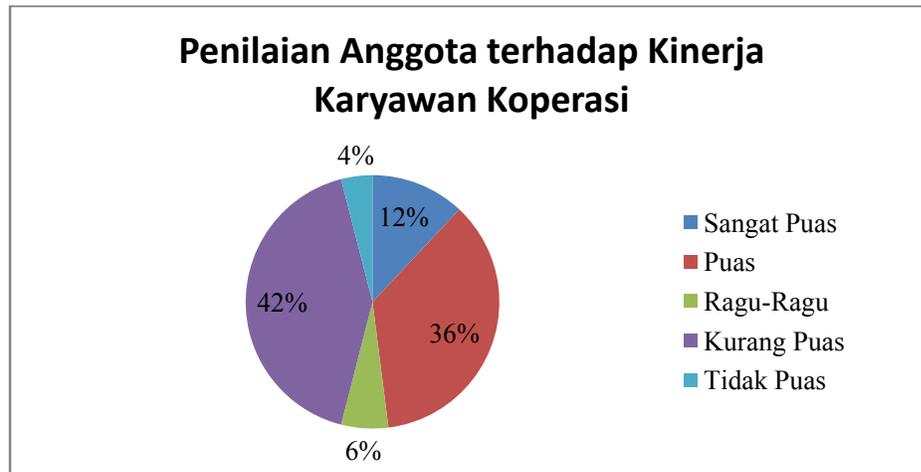
Jumlah anggota yang berpartisipasi dalam simpanan berjangka SIJAGO selama tahun 2012 terdiri dari 48 partisipan. Partisipan yang dimaksud adalah anggota yang baru melakukan simpanan berjangka SIJAGO dan anggota yang melakukan simpanan kembali (*repeat-order*).

Rendahnya minat menabung pada simpanan berjangka SIJAGO disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang perlu dilakukan oleh organisasi yang bergerak dibidang jasa termasuk koperasi, untuk mampu bertahan dan mendapat loyalitas anggota. Koperasi harus meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak kalah saing dengan bank-bank swasta yang ada dilingkungan DPR RI dalam menarik minat nasabah untuk menabung. Seperti yang dikemukakan Tjiptono Fandy bahwa,

Suatu organisasi harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan⁵.

Menurut Bapak Cucu Wahyu Zakaria selaku manager koperasi, pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota dinilai masih kurang memuaskan, ini terlihat dari penilaian anggota terhadap kinerja karyawan koperasi yang dilakukan pada Maret 2012 dengan melibatkan partisipasi anggota secara langsung untuk menilai dan mengukur kinerja karyawan koperasi.

⁵ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran edisi kedua cetakan keenam* (Yogyakarta: Andi, 2002), p. 56



Sumber : Koperasi Pegawai Setjen DPR RI

Gambar 1.2

Penilaian Anggota terhadap Kinerja Karyawan Koperasi

Dari hasil survei yang dilakukan koperasi, penilaian anggota terhadap kinerja karyawan koperasi sebanyak 42% menilai kurang puas, ini salah satu indikasi rendahnya kualitas pelayanan karyawan terhadap anggota. Padahal pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan anggota sehingga menimbulkan loyalitas anggota terhadap koperasi. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi minat anggota untuk menabung di koperasi.

Minat menabung anggota juga dipengaruhi oleh faktor tingkat suku bunga. Tingkat bunga merupakan harga dari penggunaan uang atau sewa atas penggunaan uang untuk jangka waktu tertentu. SIJAGO merupakan simpanan berjangka koperasi yang memiliki kelebihan, dimana tingkat suku bunga yang ditawarkan 1% di atas bunga bank mandiri yang berlaku. Jika bunga deposito Bank Mandiri untuk satu tahun pada bulan Mei sebesar 5% maka bunga

simpanan berjangka SIJAGO sebesar 6% (1% + bunga Bank Mandiri)⁶. Semakin tinggi suku bunga yang ditawarkan maka semakin tinggi pula keuntungan yang dapat diperoleh oleh anggota sehingga diharapkan dapat menarik minat anggota untuk menabung di koperasi.

Minat menabung yang rendah dapat pula dikarenakan produk tersebut tidak memiliki fasilitas yang dapat menarik anggota untuk menabung. Seperti yang dilakukan Bank BRI, pemberian beberapa fasilitas yang ditawarkan BRI Junio untuk meningkatkan minat menabung anak yakni fasilitas *personal accident* dengan saldo minimal Rp 500.000, potongan harga di tempat hiburan dan fitur *automatic funds transfer* untuk memudahkan orangtua mentransfer ke rekening sang anak.⁷ Sedangkan fasilitas yang dimiliki SIJAGO cukup menarik dimana adanya kemudahan dalam mengakses saldo anggota melalui intranet di lingkungan Setjen DPR-RI, adanya pemberian SHU jasa modal khusus anggota dan bebas potongan pajak dari pendapatan SHU. Adanya fasilitas tersebut pada produk SIJAGO seharusnya dapat menjadi daya tarik tersendiri untuk meningkatkan minat anggota terhadap produk SIJAGO. Akan tetapi, pemberian fasilitas tersebut masih kurang menarik minat anggota untuk berpartisipasi dalam SIJAGO.

Kegiatan pemasaran dapat dilakukan sebagai langkah untuk mengurangi rendahnya minat menabung anggota. Pemasaran terhadap produk jasa dilakukan sesuai segmentasi pasar agar kegiatan pemasaran tepat sasaran.

⁶ Suku Bunga PT. Bank Mandiri (Persero) http://www.bankmandiri.co.id/resource/bunga_02122011.asp

⁷ Wardah Fazriyati. Ayo Buka Rekening Tabungan Anak di Bank. 2011. <http://female.kompas.com/read/2011/04/30/19535488/Ayo.Buka.Rekening.Tabungan.Anak.di.Bank> (diakses pada 19 April 2013 pukul 14:40)

Koperasi memiliki potensi pangsa pasar yang baik karena memiliki jumlah anggota yang cukup banyak. Akan tetapi, pemasaran terhadap produk SIJAGO dirasa masih rendah, hal ini terlihat dari jumlah partisipan SIJAGO mayoritas adalah anggota yang menabung kembali (*repeat order*) sedangkan anggota yang baru berpartisipasi terhadap SIJAGO sedikit dibandingkan potensi yang ada. Pemasaran yang rendah juga terlihat dari laporan pengawas koperasi yang menyatakan koperasi kurang menggunakan media jejaring sosial untuk memasarkan produk. Kegiatan pemasaran yang baik diharapkan dapat mengoptimalkan potensi koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota terhadap simpanan berjangka SIJAGO.

Kepercayaan menjadi hal utama bagi anggota untuk menyimpan uangnya di koperasi. Untuk mendapatkan kepercayaan anggota, sudah seharusnya koperasi dikelola dengan manajemen yang baik, contohnya adalah melekatkan manajemen resiko pada usaha simpan pinjam. Hal ini sangat penting untuk memastikan dana yang disimpan di koperasi dijamin aman. Keamanan merupakan hal yang utama bagi lembaga keuangan khususnya koperasi, karena merupakan kunci kepercayaan anggota untuk menyimpan uangnya. Dengan meningkatnya kepercayaan anggota terhadap koperasi akan memudahkan koperasi merekrut anggota baru⁸. Anggota akan berlomba-lomba untuk meningkatkan transaksinya, karena koperasi tersebut sudah dikelola dengan baik. Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Setjen DPR RI telah dikelola dengan baik, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan anggota

⁸ Bambang Miswanto, *Manajemen Resiko Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam*. 2010. <http://bmtsanama.com/article/40898/manajemen-resiko-pada-koperasi-simpan-pinjam-ksp-dan-unit-simpan-pinjam-usp.html> (diakses pada 20 April 2013 pukul 1505)

terhadap koperasi bahwa koperasi tersebut telah dikelola dengan baik. Akan tetapi anggota masih ragu untuk menyimpan dana dikoperasi dikarenakan koperasi belum memiliki lembaga penjamin simpanan koperasi sesuai yang diamanatkan UU Perkoperasian No. 17 Tahun 2012.

Faktor lain yang mempengaruhi minat anggota untuk menabung adalah pendapatan. Pendapatan adalah sumber penerimaan anggota yang di dapat dari hasil bekerja. Anggota akan menabung atau mempunyai tabungan, jika adanya selisih antara pendapatan dengan pengeluaran⁹. Semakin tinggi pendapatan anggota, maka kemungkinan untuk memiliki tabungan juga tinggi. Sebaliknya, semakin rendah pendapatan anggota maka selisih antara pendapatan dengan pengeluarannya pun semakin kecil, sehingga mempengaruhi minatnya untuk menabung.

Berdasarkan uraian diatas, masalah rendahnya minat menabung anggota ternyata dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dari beberapa entitas yang telah dijabarkan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti entitas kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan koperasi pernah melakukan survei mengenai kinerja karyawan kepada anggota dimana mayoritas anggota merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi, ini bisa menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya minat menabung anggota di koperasi. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO di Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI.

⁹ Prasetyo, Bambang dan Lina M Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), p.80

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya minat menabung anggota disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung?
2. Apakah terdapat pengaruh tingkat suku bunga terhadap minat menabung?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap minat menabung?
4. Apakah terdapat pengaruh pemasaran terhadap minat menabung?
5. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung?
6. Apakah terdapat pengaruh pendapatan terhadap minat menabung?

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai identifikasi masalah yang telah dijabarkan, ternyata rendahnya minat menabung anggota disebabkan oleh berbagai hal. Dengan beberapa pertimbangan, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti pada : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Anggota Dalam Simpanan Berjangka SIJAGO”. Minat menabung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat menabung anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO?”.

Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi minat menabung anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO.

E. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti berharap dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoretis

- Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung anggota dalam simpanan berjangka SIJAGO di Koperasi Pegawai Setjen DPR RI.
- Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa.

2. Kegunaan Praktis

- Sebagai bahan masukan untuk kemajuan koperasi kedepannya serta membantu mengatasi kendala yang terjadi pada SIJAGO di unit simpan pinjam.
- Dapat memperoleh informasi mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi minat menabung anggota.