

## PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN PENYALURAN KREDIT DI KOPERASI CU. FAOMASI KECAMATAN TELUKDALAM TAHUN 2020

Oleh:

Walsyukurniat Zendrato<sup>1)</sup>, Arwan Karier Harefa<sup>1)</sup>

<sup>1,2</sup>STKIP Nias Selatan

<sup>1</sup>syukur.zendrato84@gmail.com,

<sup>2</sup>Arwan\_h24@yahoo.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui Penyaluran kredit pada koperasi. (2) Untuk mengetahui layanan kredit pada koperasi. (3) untuk mengetahui persepsi anggota terhadap pelayanan penyaluran kredit. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini yaitu karyawan dan anggota koperasi yang terdiri dari 5 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu dapat dilihat dari aspek ketepatan waktu dalam membuka jam pelayanan, waktu dalam memproses administrasi, waktu pencairan pinjaman, dan sistem penyaluran kredit memiliki tanggapan dari anggota koperasi sudah baik, dan cepat. Sedangkan layanan kredit berinteraksi secara langsung kepada anggota koperasi, berkomunikasi, bertutur kata memiliki tanggapan dari anggota koperasi sudah baik dan menyelesaikan kredit macet ataupun kredit anggota yang telah meninggal dunia secara kekeluargaan. Berdasarkan dari hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa persepsi anggota atas penyaluran kredit baik dari syarat penyajuan pinjaman, memberikan pelatihan kepada calon atau anggota koperasi serta mengikuti syarat keanggotaan sehingga dalam sistem penyaluran kredit, anggota memiliki tanggapan sudah baik, cepat, dan akurat serta layanan kredit aspek berinteraksi secara langsung dengan menggunakan sistem administrasi secara manual dan komputerisasi kepada anggota koperasi, berkomunikasi, bertutur kata dengan memiliki tanggapan dari anggota koperasi sudah baik serta menyelesaikan kredit macet ataupun kredit anggota yang telah meninggal dunia secara kekeluargaan. Diharapkan kepada masyarakat dapat memanfaatkan koperasi dan tidak beralih pada lembaga keuangan lainnya kemudian kepada pihak koperasi dapat memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang sudah dianggap baik tetap di pertahankan dan ditingkatkan serta kepada peneliti selanjutnya hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

**Kata Kunci :** persepsi; anggota; pelayanan Penyaluran kredit

### 1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dapat menjadi suatu hal yang harus diutamakan dalam setiap organisasi atau perusahaan sebab hal ini akan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat atau anggota untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan koperasi. Pelayanan menjadi penting bagi koperasi dalam upaya memberikan kepuasan kepada anggota sehingga anggota tetap percaya pada koperasi dan meminimumkan anggota pindah ke koperasi lain atau lembaga keuangan non bank lainnya.

Sudut pandang penyaluran dan layanan kredit, pihak koperasi selalu menyalurkan dana pinjaman kepada anggota koperasi yang sudah mengikuti syarat dan prosedur dalam peminjaman dan setiap anggota yang ingin mengajukan pinjaman, pengurus dan karyawan tetap melayani anggota secara manual dan kompetetisasi baik pada saat anggota melakukan kegiatan menyimpan maupun pada saat mengajukan permohonan pinjaman dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti di koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam, bahwa koperasi

simpan pinjam ini menghimpun dana dari anggota dan menyalurkannya kembali kepada anggota koperasi berupa kredit, hal ini sesuai dengan aturan yang berlaku di koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam dengan tujuan untuk membantu anggota atau masyarakat yang memiliki ekonomi lemah, dengan kegiatan ini masyarakat atau anggota koperasi dapat memanfaatkan sesuai kebutuhan untuk meningkatkan taraf hidupnya sehingga akan timbul kesejahteraan dalam dirinya.

Dikoperasi CU. Faomasi terdapat beberapa bagian pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi yaitu: pelayanan bagian pendaftaran, pelayanan bagian permohonan pinjaman (bagian staf kredit), pelayanan bagian pembayaran pinjaman dan pelayanan bagian transaksi atau pencairan pinjaman.

Salah satu pelayanan kredit macet yang dapat dilakukan yaitu karyawan dan pengurus mendatangi rumah anggota peminjam dan menyelesaikan secara kekeluargaan serta jika hal itu tidak dapat di selesaikan maka dapat di selesaikan secara hukum. Untuk mengetahui perkembangan jumlah anggota koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam pada periode Tahun2016-2020 Faomasi Kecamatan

Telukdalam pada periode Tahun 2016-2020 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Anggota Koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Periode 2016-2020

No	Tahun (2016-2020)	Jumlah Anggota Koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam
1	2016	1951 Orang
2	2017	2024 Orang
3	2018	2093 Orang
4	2019	2081 Orang
5	2020	163 Orang
	Total	8312 orang

Sumber: Koperasi CU. Faomasi Kec. Telukdalam Tahun 2020

Tabel 1.1 diatas merupakan data yang menunjukkan bahwa besarnya jumlah anggota pertahunnya di dalam koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam selama lima tahun berkenan

Tabel 1.2 Data Pinjaman Anggota dan Jumlah Peminjam Koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Periode 2016-2020

No.	Tahun (2016-2020)	Jumlah Pinjaman Anggota CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam	Jumlah Peminjam Anggota Koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam
1.	2016	Rp. 260.070.000	58 Orang
2.	2017	Rp. 7.140.610.000	491 Orang
3.	2018	Rp. 4.185.255.000	521 Orang
4.	2019	Rp. 3.797.710.000	315 Orang
5	2020	Rp. 1.684.012.000	220 Orang
	Total	Rp17.067.657.000	1.605 Orang

Sedangkan Tabel 1.2 diatas merupakan data yang menunjukkan bahwa besarnya pinjaman anggota koperasi serta jumlah anggota peminjam di dalam koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Selama tahun berkenan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:15), "metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Menurut Bodgan dalam Moleong (2016:4), data deskriptif berupa "kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati".

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persepsi Anggota Atas Penyaluran Kredit Pada Koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Tahun 2020. Persepsi anggota atas penyaluran kredit, baik dari ketepatan waktu dalam membuka jam pelayanan, waktu pencairan pinjaman, dan waktu proses administrasi setiap anggota memiliki persepsi sudah baik. Hal ini di karenakan pengurus dan karyawan benar-benar ingin memberikan yang terbaik untuk koperasi dengan melaksanakan kegiatan penyaluran kredit

sesuai dengan aturan yang berlaku di koperasi sehingga di dalam menjalankan fungsinya sebagai pengurus dan karyawan koperasi dalam menggunakan waktu dapat menjadi fokus utama dalam memberikan pelayanan, hal ini di lakukan agar anggota koperasi tidak merasa kecewakan oleh pelayanan yang ada di koperasi.

2. Persepsi Anggota Atas Layanan Kredit Pada Koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Tahun 2020 Persepsi yang baik dari anggota koperasi dalam berkomunikasi, menyelesaikan kredit macet dan kredit anggota yang telah meninggal dunia secara kekeluargaan. Hal ini di karenakan pengurus dan karyawan melayani anggota secara langsung atau manual dan menyelesaikan pekerjaannya juga secara komputerisasi untuk memenuhi kebutuhan anggotanya dengan cepat dan tepat serta memberikan kesan yang baik kepada anggota.

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi anggota atas penyaluran kredit pada koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam tahun 2020, baik dari aspek syarat penyajuan pinjaman, memberikan pelatihan kepada calon atau anggota koperasi serta mengikuti syarat keanggotaan sehingga dalam sistem penyaluran kredit, anggota memiliki tanggapan sudah baik, cepat, dan akurat.
2. Persepsi anggota atas layanan kredit pada koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam Tahun 2020 baik dari aspek berinteraksi secara langsung dengan menggunakan sistem administrasi secara manual dan komputerisasi kepada anggota koperasi, berkomunikasi, bertutur kata dengan memiliki tanggapan dari anggota koperasi sudah baik serta menyelesaikan kredit macet ataupun kredit anggota yang telah meninggal dunia secara kekeluargaan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan evaluasi antara lain:

1. Bagi Masyarakat

Diharapkan kepada masyarakat dapat memanfaatkan keberadaan koperasi dalam kegiatan ekonominya dan tidak beralih pada lembaga keuangan lainnya serta berpartisipasi aktif untuk menjadi anggota koperasi.

2. Bagi Koperasi CU. Faomasi Kecamatan Telukdalam.

Lembaga koperasi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada anggota. Pelayanan yang sudah dianggap baik oleh anggota koperasi hendaknya dapat di pertahankan dan ditingkatkan kembali supaya anggota dapat merasa nyaman serta

menimbulkan loyalitas yang tinggi dalam diri anggota.

3. Bagi Mahasiswa dan Penelitian Selanjutnya.

Hendaknya hasil penelitian ini menjadi bahan perbandingan kepada peneliti berikutnya.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Tantri, Francis. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hadiwidjaja, Wirasasmita, Rival. 1991. *Analisis Kredit*. Bandung: Pionir Jaya.
- Hendrojogi. 2012. *Koperasi Asas-asas, Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ivancevich, M. John, Konopaske R. dan Matteson T.M. 2006. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Kartasapoetra G, Kartasapoetra G. A, S. Bambang, Setiady A. 2003. *Koperasi Indonesia*. Jakarta: PT. Bina Adiaksara.
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya-Ed, revisi 9*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan. Edisi Revisi 2012*. Jakarta : Rajawali Pers
- Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sitio, Arifin dan Tamba, Halomoan. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga
- Sudarsono & Edilius, (2010). *Koperasi Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno, Thomas, Chalik H. A, Sukada Made, Ananda Y.T, Marala T.D. 1995. *Dasar-Dasar Pengkreditan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Perkoperasian. 2010. Jakarta: Rajawali. Pers
- Widiyanti, Ninik & Sunindhia. 2008. *Koperasi Dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kuntari, Dwi Bela, Kumadji Srikandi, Hidayat Kadarisman. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Administrasi Bisnis*. 36 (1) : 198
- Wahyuni, Khosmas, Genjik Bambang. 2019. Analisis Persepsi Anggota Tentang Kualitas Layanan CU. Banuri Harapan Kita Di Batangtarang. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*. 6 (1) : 11.
- Zendrato, Walsyukurniat. 2018. Persepsi Guru Mata Pelajaran Peminatan Sosial Terhadap Implementasi Kurikulum 2013 Revisi di SMA Negeri 1 Telukdalam. *Jurnal Education And Development*. 6 (1): 55
- Ramadhani, Nur Lutfia, Kosmas, Genjik Bambang. 2018. Persepsi Anggota Atas Pelayanan Kredit Pada CU. Khatulistiwa Bakti Pontianak. Untan Pontianak. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/download/26917/75676577562>, diakses 29 Mei 2020
- Satria, Eka Rizkihanny. 2013. Analisis Persepsi Dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (Koppas) Pasar Parung Kabupaten Bogor.(Online), (<https://respository.ipb.ac.id/handle/12345679/64768>, diakses 29 Mei 2020).
- Suherman, S. Genjik Bambang, Syahrudin Husni. 2013. Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Syariah BMT Miftahus Salam Desa Wajok Hulu. (Online), <https://media.neliti.com/media/publications/193156-ID-persepsi-anggota-terhadap-kualitas-pelay.pdf>, diakses 30 Mei 2020