

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
ANGGOTA PNM MEKAAR GAMPONG SEURIGET KECAMATAN  
LANGSA BARAT**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**FIRDA DEVI**

**NIM 4022015010**



**PROGRAM STUDI  
EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
LANGSA  
2021**

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
ANGGOTA KOPERASI PNM MEKAAR GAMPONG SEURIGET  
KECAMATAN LANGSA BARAT**

Oleh :

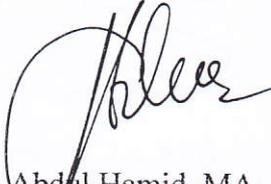
Firda Devi  
NIM : 4022015010

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

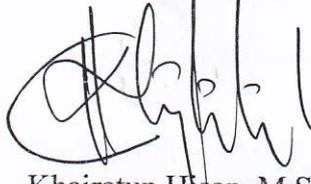
Langsa, 11 Agustus 2020

Disetujui Oleh :

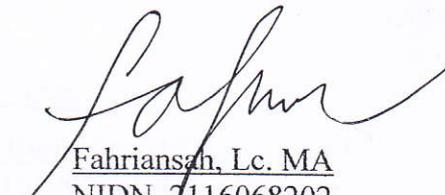
Pembimbing I

  
Abdul Hamid, MA  
NIP. 19730731200801007

Pembimbing II

  
Khairatun Hisan, M.Sc  
NIDN. 2024099003

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

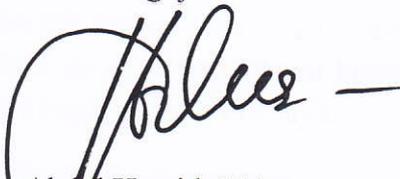
  
Fahriansah, Lc. MA  
NIDN. 7116068202

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA PNM MEKAAR GAMPONG SEURIGET KECAMATAN LANGSA BARAT”** an. Firda Devi, NIM 4022015010 Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 10 Juni 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Langsa, 10 Juni 2021  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Langsa

Penguji I

  
Abdul Hamid, MA  
NIP. 19730731200801007

Penguji II

  
Khairatun Hisan, M.Sc  
NIP. 199009242018012002

Penguji III

  
Fakhrizal, Lc, M.A  
NIP. 198502182018011001

Penguji IV

  
Shelly Midesia, M.Si, Ak  
NIP. 199011122019032007

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Langsa



  
Dr. Iskandar Budiman, M.CL  
NIP. 196506161995031002

## SURAT PERNYATAAN

yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Devi

NIM : 4022015010

Tempat/Tgl. Lahir : Langsa, 02 Desember 1997

Pekerjaan : Mahasiswa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PNM MEKAAR GAMPONG SEURIGET KECAMATAN LANGSA BARAT”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 11 Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan

  
Firda Devi

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana sistem kerja PNM Mekaar serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota PNM Mekaar di Desa Seuriget. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sistem kerja PNM Mekaar yaitu pada pembiayaan modal usaha pertama yang diberikan adalah sebesar Rp 2.000.000 kepada nasabah yang telah memenuhi persyaratan tingkat pendapatan dan kondisi rumah. Terdapat masa tenggang adalah masa *Grace* Periode angsuran (Libur Angsuran Awal) atau waktu yang diberikan kepada nasabah Mekaar untuk tidak melakukan pembayaran angsuran, yaitu 2 minggu setelah pelaksanaan pencairan pembiayaan namun nasabah tetap harus hadir PKM pada saat masa grace periode. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota PNM Mekaar yaitu pelayanan kepada anggota sebagai individu serta kualitas dari produk pembiayaan sambung renteng pada PNM Mekaar. Anggota PNM Mekaar kurang puas dengan pengolahan data yang tidak efisien karena dilakukan secara manual dalam berbagai proses termasuk simpan pinjam. Selain itu adanya keterlambatan pembayaran cicilan anggota juga membuat anggota lainnya kurang puas. Ketidakpuasan anggota juga disebabkan oleh kurangnya partisipasi beberapa anggota dalam menghadiri rapat anggota.

Kata Kunci: Kepuasan, Sambung Renteng

### **Abstrak**

*The purpose of this research is to find out how the PNM Mekaar Cooperative work system and the factors that affect the satisfaction of the members of the PNM Mekaar Cooperative in Seuriget Village. The data analysis method in this research is qualitative descriptive analysis. From the results of the research it is known that the PNM Mekaar cooperative work system, namely the first venture capital financing provided is Rp. 2,000,000 to customers who have met the requirements for income levels and housing conditions. There is a grace period, namely the installment grace period (Early Installment Holidays) or the time given to Mekaar customers not to make installment payments, which is 2 weeks after the disbursement of financing, but the customer must still attend PKM during the grace period. The factors that affect the satisfaction of members of the PNM Mekaar Cooperative are service to members as individuals, service to meet cooperative members, and service to cooperative member businesses. Members of the PNM Mekaar Cooperative are not satisfied with inefficient data processing because it is done manually in various processes including savings and loans. Besides that, the late payment of installments for cooperative members also makes other members less satisfied. Members' dissatisfaction was also caused by the lack of participation of several members in attending member meetings.*

*Keyword: Satisfaction, Jointly*

## KATA PENGANTAR



*Assalammu'laikum Wr.Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan pertolongannya di hari kiamat.

Skripsi ini berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi PNM Mekaar Gampong Seuriget Kecamatan Langsa Barat”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak tidak bisa menyelesaikan penelitian ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA, selaku Rektor pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
2. Bapak Iskandar Budiman, M.CL selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
3. Bapak Abdul Hamid, MA selaku pembimbing pertama dan Ibu Khairatun Hisan, M.Sc, selaku pembimbing kedua yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga bagi penulis.
4. Dosen dan staff pengajar serta seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.

5. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Langsa, 11 Agustus 2020  
Penulis,

**Firda Devi**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini disesuaikan dengan penulisan transliterasi Arab-Latin mengacu kepada keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987 Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/u1987, sebagai berikut:

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1		Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2		Ba	B	Be
3		Ta	T	Te
4		Sa	Ś	Es (dengan titik di atas)
5		Jim	J	Je
6		Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
7		Kha	Kh	Ka dan ha
8		Dal	D	De
9		Dzal	Z	Zet
10		Ra	R	Er
11		Zai	Z	Zet
12		Sin	S	Es
13		Syin	Sy	Es dan ye
14		Shad	Sh	Es dan ha
15		Dhad	Dh	De dan ha
16		Tha	Th	Te dan ha
17		Zhaa	Zh	Zet dan hà
18		‘ain	‘	Koma terbalik di atas
19		Ghain	Gh	Ge dan ha
20		Fa	F	Ef

21		Qaf	Q	Ki
22		Kaf	K	Ka
23		Lam	L	El
24		Min	M	Em
25		Nun	N	En
26		Waw	W	We
27		Ha	H	Ha
28		Hamzah	‘	Apostref
29		Ya	Y	Ye

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
  - a. Vokal rangkap ( أُوْ ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm*.
  - b. Vokal rangkap ( أُيْ ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt*.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya ( الْفَاتِحَةُ = *al-fāṭihah* ), ( الْعُلُومُ = *al-‘ulūm* ) dan ( قِيَمَةٌ = *qīmah* ).
4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya ( حَدُّ = *ḥaddun* ), ( سَدُّ = *saddun* ), ( طَيِّبٌ = *ṭayyib* ).
5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah

dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya ( البَيْت = *al-bayt* ),  
( السَّمَاء = *al-samā'a* ).

6. *Tā' marbutah* mati atau yang dibaca seperti ber-*ḥarakat sukun*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan *tā' marbutah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya ( رُوْيَةُ الْهَيْلَال = *ru'yah al-hilāl* atau *ru'yatul hilāl* ).
7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya ( رُوْيَةُ = *ru'yah* ), ( فُقُهَاء = *fuqahā'* ).

## DAFTAR ISI

	Hal
PERSETUJUAN .....	i
PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
TRANSLITERASI .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Penjelasan Istilah .....	8
1.6. Kerangka Teori .....	10
1.7. Kajian Terdahulu .....	12
1.8. Metode Penelitian .....	14
1.9. Sistematika Penulisan .....	20
BAB II LANDASAN TEORETIS .....	21
2.1. Koperasi .....	21
2.1.1 Pengertian Koperasi .....	21
2.1.2 Sejarah Perkembangan Koperasi .....	22
2.1.3 Tujuan Koperasi dan Asas Koperasi .....	26
2.1.4 Jenis-jenis Koperasi .....	29
2.1.5 Arah dan Kebijakan Koperasi di Indonesia .....	31
2.1.6 Hakikat Sambung Renteng pada Koperasi .....	32
2.1.7 Hakikat Pembiayaan .....	33
2.1.8 Koperasi dalam Pandangan Islam .....	35
2.2. Kepuasan Anggota Koperasi .....	40
2.2.1 Pengertian Kepuasan .....	40
2.2.2 Strategi Kepuasan Anggota Koperasi .....	41
2.2.3 Aspek/Prinsip Kepuasan .....	42
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
3.1. Gambaran Umum PNM Mekaar .....	45
3.2. Struktur Organisasi PNM Mekaar Langsa .....	48
3.3. Perkembangan Keanggotaan PNM Mekaar .....	51
3.4. Tantangan dan Hambatan dalam Pengelolaan .....	

PNM Mekaar .....	51
3.5. Sistem Kerja PNM Mekaar .....	54
3.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota PNM Mekaar dalam Sistem Sambung Renteng .....	57
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	62
4.1. Kesimpulan .....	62
4.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel	
1.1 Penelitian Terdahulu .....	11

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar	
1.1 Kerangka Teori .....	9

## DAFTAR LAMPIRAN

		<b>Hal</b>
Lampiran		
1	Pedoman Wawancara .....	67
2	Transkrip Wawancara dengan Pengurus PNM Mekaar .....	68
3	Transkrip Wawancara dengan Anggota PNM Mekaar .....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Koperasi adalah lembaga ekonomi rakyat yang beranggotakan orang atau badan hukum koperasi yang berwatak sosial dan merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasar atas kekeluargaan. Hal ini tercantum dalam UU No.3 tahun 1992, Koperasi merupakan perwujudan perekonomian rakyat yang berasaskan kekeluargaan, sedang asas kekeluargaan sesuai dengan jiwa dan kepribadian bangsa Indonesia. Dengan sendirinya koperasi merupakan perekonomian bangsa Indonesia yang utama dan sebagai pasar perekonomian nasional.

Keberadaan koperasi di Indonesia mempunyai tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Kesejahteraan anggota dalam koperasi lebih diutamakan daripada laba. Meskipun demikian harus diusahakan agar koperasi tidak mengalami kerugian. Koperasi sebagai tiang penyangga pertahanan perekonomian rakyat dan wadah untuk menyusun perekonomian rakyat yang demokratis karena produksi dalam koperasi dikerjakan oleh semua, untuk dan dimiliki oleh anggota masyarakat. Jadi kepentingan anggota diutamakan daripada kepentingan individu.

Islam hadir membawa kemashlahatan bagi umat manusia. Untuk bisa memberikan kemashalatan bagi umat, maka Islam mengajarkan untuk saling membantu agar terwujudnya kemaslahatan. Saling membantu itu dapat dilakukan

dengan memberikan bantuan tanpa harus dikembalikan lagi seperti *infaq*, sedekah, wakaf, hibah dan zakat serta juga bisa dilakukan dengan memberikan bantuan yang harus dikembalikan seperti pinjaman dana.

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang berbadan hukum dengan usaha yang beranggotakan orang seorang yang berorientasi menghasilkan nilai tambah yang dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan anggotanya.<sup>1</sup> Selain itu, koperasi juga sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berorientasi untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam upaya memperkokoh struktur perekonomian nasional dengan demokrasi ekonomi yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Banyak jenis koperasi yang didasarkan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya seperti Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Koperasi Konsumen, Koperasi Produksi, Koperasi Pemasaran dan Koperasi Jasa.

Koperasi simpan pinjam atau koperasi kredit adalah salah satu jenis koperasi yang kegiatan utamanya adalah menyediakan jasa penyimpanan dan peminjaman dana kepada anggota koperasi dengan tujuan memajukan kesejahteraan anggota koperasi dan juga masyarakat. Pada saat ini banyak orang yang masih belum memahami betapa pentingnya peran koperasi, banyak orang menganggap koperasi hanyalah lembaga keuangan biasa. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian “koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan kelompok perseorangan atau badan hukum koperasi

---

<sup>1</sup>Ally Sultan Al Anhari, Analisis Kinerja Laporan Keuangan Pada Koperasi Sendang Mulyo di Wonogiri, *Skripsi*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2010)

dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.<sup>2</sup>

Pihak dalam koperasi adalah pemilik dan anggota koperasi yang terdiri dari pemilik, anggota dan pengguna koperasi. Dalam hal simpan pinjam bila terjadi kesepakatan atas perjanjian simpan meminjam maka juga akan ada akibat hukum yang timbul dari perjanjian yang telah disepakati. Tujuan dari koperasi simpan pinjam adalah agar masyarakat dapat menabung pada koperasi tersebut sehingga masyarakat dapat merasa tenang dalam menyimpan uangnya selain itu dalam hal peminjaman, masyarakat dapat melakukan peminjaman kepada koperasi dengan bunga yang kecil. Perbedaannya dengan bank adalah bank menawarkan peminjaman uang dengan bungayang relatif tinggi sehingga masyarakat yang melakukan peminjaman tidak sanggup untuk melunasinya.<sup>3</sup>

Koperasi juga memerlukan modal sebagai pembiayaan dari usahanya. Besar kecilnya nilai modal yang ada pada koperasi menentukan besar kecilnya lapangan usaha yang dijalankan koperasi tersebut. Mengenai modal dalam koperasi diatur dalam Pasal 66 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Pengkoperasian.<sup>4</sup> Berdasarkan uraian di atas tentang koperasi dapat disimpulkan bahwa koperasi Indonesia dapat bergerak di segala kehidupan ekonomi dan berperan utama dalam kehidupan ekonomi rakyat.

---

<sup>2</sup>T. Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), h. 59-60

<sup>3</sup>Faisal Abdullah, *Manajemen Perbankan; Teknik Analisis Kinerja keuangan Bank*, (Malang: UMM Press, 2003), h. 88

<sup>4</sup>T. Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), h. 96

Sesuai observasi terdapat salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang simpan pinjam yang bernama PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) atau PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar). Produk yang ditawarkan perusahaan ini hanya diperuntukkan bagi kaum wanita sebagai pengelola pembiayaan yang diberikan dengan proses kerja sama antar kelompok wanita, sehingga cara pembayarannya menggunakan metode sambung renteng.

PNM Mekaar adalah salah satu jenis usaha layaknya koperasi simpan pinjam aktif yang berdomisili di Gampong Seuriget, yang memanfaatkan dana dari koperasi yang disalurkan kepada anggota koperasi dengan teknik pembayaran sambung renteng atau saling menutupi antara anggota satu dengan anggota lainnya dengan maksud agar dapat memberikan pelayanan dan pendampingan kepada anggota dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup.<sup>5</sup>

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah PNM Mekaar 2020**

Bulan	Jumlah Anggota
Januari	23
Februari	30
Maret	30
April	38
Mei	42
Juni	45

Dari tabel di atas dapat dijelaskan selama tahun 2020 jumlah anggota PNM Mekaar terus mengalami peningkatan, hingga Juni 2020 mencapai 45 orang.

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 11

Berdirinya Koperasi PNM Mekaar dilatarbelakangi banyaknya usaha kecil terutama bisnis warung sembako dan kuliner di Desa Seuriget Kecamatan Langsa Barat Kota Langsa yang selama ini kurang terjangkau oleh lembaga perbankan dalam akses permodalan. Beberapa dari mereka terjerat pendanaan dari rentenir yang sangat memberatkan. Oleh karena itu, masyarakat setempat terutama para pelaku usaha kecil bersama-sama mendirikan sebuah lembaga formal PNM Mekaar.

Permasalahan yang paling mendasar yang dirasakan nasabah PNM Mekaar adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Alma mengungkapkan beberapa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen yaitu pelayanan, kualitas produk, dan harga. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh perusahaan atau instansi dalam menanggapi orang-orang yang memerlukan pelayanan tersebut. Faktor lainnya adalah kualitas produk. Kualitas produk yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan<sup>6</sup>

Kenyataannya dalam menjalankan proses bisnisnya PNM Mekaar masih mengalami kendala yaitu sistem yang sedang berjalan dilakukan dengan cara pencacatan sederhana, hal ini mengakibatkan proses pengelolaan data yang dilakukan menjadi tidak maksimal, tidak efektif dan tidak efisien, seperti pada proses pengelolaan data pendaftaran anggota dimana setelah petugas menerima formulir pendaftaran dari anggota, maka petugas menulis ulang kembali data

---

<sup>6</sup> *Ibid*, h. 51

anggota ke dalam buku pendaftaran begitupun dengan proses simpanan, pinjaman, angsuran dan pelaporan dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu yang relatif lama untuk sampai ke meja pimpinan. Penyimpanan data masih menggunakan arsip. Oleh karena itu perlu adanya pemahaman mengenai manajemen koperasi kredit, pemahaman dampak sosial koperasi kredit kepada masyarakat serta perlu dibangunnya sebuah sistem informasi untuk pengelolaan kredit.

Selain sistem informasi dibutuhkan juga sebuah sistem pendukung keputusan dalam menyeleksi pengajuan pinjaman dari anggota, apakah anggota tersebut layak atau tidak untuk menerima pinjaman, dimana proses penyeleksian pemberian kredit ini akan berpengaruh dalam realisasi pinjaman, angsuran dan lain-lain. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah metode yang dapat menyeleksi kriteria-kriteria dalam menentukan kelayakan anggota.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota PNM Mekaar Gampong Seuriget Kecamatan Langsa Barat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem operasional PNM Mekaar di Desa Seuriget?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota PNM Mekaar di Desa Seuriget?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan masalah penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem kerja PNM Mekaar di Desa Seuriget.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota PNM Mekaar di Desa Seuriget.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan menambah wawasan peneliti tentang bagaimana kinerja koperasi mawar yang beranggotakan para wanita dalam pembiayaan modal yang diberikan.

2. Bagi PNM Mekaar

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi motivasi untuk para karyawan PNM Mekaar untuk selalu meningkatkan pelayanan dan penjelasan tentang pembiayaan dan proses pengembalian dana yang diberikan pada anggota PNM Mekaar dan meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat tentang Koperasi berbasis wanita.

4. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya bagi mahasiswa dalam menyelesaikan skripsinya.

## 1.5 Penjelasan Istilah

### 1. Koperasi

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang berbadan hukum dengan usaha yang beranggotakan orang seorang yang berorientasi menghasilkan nilai tambah yang dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan anggotanya.<sup>7</sup> Koperasi pada dasarnya bagi bangsa Indonesia merupakan suatu bentuk badan kemasyarakatan dan juga bentuk perusahaan yang berasal dari luar yang dasar-dasar usahanya sesuai dengan beberapa kegiatan tradisional masyarakat Indonesia. Koperasi bukan saja sebagai organisasi masyarakat tetapi juga perusahaan yang dapat berjalan sekaligus dan saling mengisi yang hidup dalam kekeluargaan dan kegotongroyongan. Dewasa ini banyak koperasi yang mengesampingkan prinsip-prinsip koperasi dalam praktek sehari-hari karena ingin mendapatkan pengakuan dari masyarakat lingkungannya yaitu di tempat koperasi yang bersangkutan beroperasi.

Koperasi yang dicita-citakan ialah perpaduan antara kedua bentuk seperti yang tersebut di atas walaupun masih ada yang berpandangan bahwa koperasi adalah sebuah organisasi masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Ivan Emilianoft bahwa “Koperasi adalah organisasi masyarakat sebab hubungan antara anggota dengan anggota dalam koperasi merupakan usaha bersama (*jointventure*) berbeda dengan hubungan antara suatu badan usaha dengan pasar.”<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Ally Sultan Al Anhari, Analisis Kinerja Laporan Keuangan Pada Koperasi Sendang Mulyo di Wonogiri, *Skripsi*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2010)

<sup>8</sup>Ima Suwandi, *Koperasi Organisasi Ekonomi yang Berwatak Sosial*, (Ujung Pandang: Bharata Karya Aksara, 2004), h. 3

Koperasi sambung renteng adalah koperasi yang memiliki teknik pembayaran dengan melibatkan kelompok secara keseluruhan, dengan cara sambung renteng yaitu proses pembayaran yang dikumpulkan kepada ketua kelompok untuk disetorkan kepada pihak koperasi. Sambung renteng yang dimaksud adalah jika terdapat salah satu anggota yang tidak hadir maka ketua kelompoknya wajib menanggulangi pembayaran anggota yang tidak hadir atau menutupinya terlebih dahulu.

## 2. Usaha Simpan Pinjam

Usaha Simpan Pinjam merupakan suatu kegiatan menghimpun dana untuk permodalan koperasi yang merupakan bagian dari kegiatan usaha koperasi yang bersangkutan. Dana ini kemudian disalurkan melalui kegiatan simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan, calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya.<sup>9</sup>

## 3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah persepsi masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan masyarakat dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan masyarakat sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasilkepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan.<sup>10</sup>

---

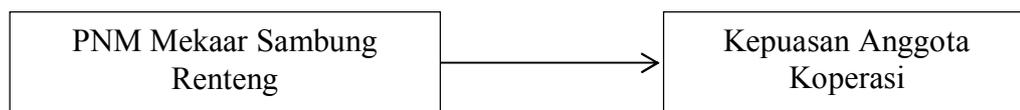
<sup>9</sup> Arifinal Chianiago, *Perkoperasian Indonesia*, (Bandung: Angkasa, 1987), h. 23

<sup>10</sup> Erin Budi Wijayanti, *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman Kredit*, Jurnal Ilmu Ekonomi, Vol. 24, No. 3, 2010, h. 12

## 1.6 Kerangka Teori

Kerangka penelitian merupakan arah penelitian yang dilakukan oleh penulis dan digambarkan dalam skema berikut ini:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Teori**



Dari kerangka penelitian di atas, penulis ingin mengetahui sistem kerja PNM Mekaar yang berada di Desa Seuriget Kecamatan Langsa Barat. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Perubahan Anggaran Dasar Koperasi harus dilakukan berdasarkan keputusan Rapat Anggota yang diadakan untuk itu, dan wajib membuat Berita Acara Rapat Anggota Perubahan Anggaran Dasar Koperasi. Terhadap perubahan Anggaran Dasar yang menyangkut penggabungan, pembagian, dan perubahan bidang usaha koperasi dimintakan pengesahan kepada pemerintah, dengan mengajukan secara tertulis oleh pengurus kepada Kepala Kantor Departemen Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah bagi Koperasi Primer dan Sekunder berskala daerah atau kepada Menteri Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah bagi Koperasi Sekunder berskala Nasional. Orang-orang yang mendirikan dan yang nantinya menjadi anggota koperasi harus mempunyai kegiatan dan atau kepentingan ekonomi yang sama.

Hal itu mengandung arti bahwa tidak setiap orang dapat mendirikan dan atau menjadi anggota koperasi tanpa adanya kejelasan kegiatan atau kepentingan ekonominya. Kegiatan ekonomi yang sama diartikan, memiliki profesi atau usaha yang sama, sedangkan kepentingan ekonomi yang sama diartikan memiliki kebutuhan ekonomi yang sama. Orang-orang yang akan mendirikan koperasi tersebut tidak dalam keadaan cacat hukum, yaitu tidak sedang menjalani atau terlibat masalah atau sengketa hukum, baik dalam bidang perdata maupun pidana. Usaha yang akan dilaksanakan oleh koperasi harus layak secara ekonomi. Layak secara ekonomi diartikan bahwa usaha tersebut akan dikelola secara efisien dan mampu memberikan kemanfaatan ekonomi bagi anggotanya. Modal sendiri harus cukup tersedia untuk mendukung kegiatan usaha yang akan dilaksanakan oleh koperasi. Hal itu dimaksudkan agar kegiatan usaha koperasi dapat segera dilaksanakan tanpa menutup kemungkinan memperoleh bantuan, fasilitas dan pinjaman dari pihak luar.

Kepengurusan dan manajemen harus disesuaikan dengan kegiatan usaha yang akan dilaksanakan agar tercapai efisiensi dalam pengelolaan koperasi. Perlu diperhatikan mereka yang nantinya ditunjuk/dipilih menjadi pengurus haruslah orang yang memiliki kejujuran, kemampuan dan kepemimpinan, agar koperasi yang didirikan tersebut sejak dini telah memiliki kepengurusan yang handal sehingga membuat kepuasan masyarakat menjadi anggota koperasi.

## 1.7 Kajian Terdahulu

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ratna Sari <sup>11</sup>	Analisis Praktek Koperasi Simpan Pinjam terhadap Kepuasan Anggota di pekalongan, UPS Wonoyoso dan UPCS Veteran Pekalongan	Analisis data yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif	Praktek koperasi simpan pinjam yang terjadi pada anggota di Pekalongan telah jalan efektif dilihat dari kesejahteraan anggota koperasi yang telah mampu mempunyai modal dalam membuka usahanya
2	Muhammad Idris <sup>12</sup>	Analisis Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha di Boyolali	Analisis data yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor produk dan pelayanan memberikan kontribusi yang baik baik kepuasan nasabah.
3	Milda Puspa <sup>13</sup>	Analisis Peminjaman Dana Koperasi untuk Kesejahteraan Rumah Tangga dan Menciptakan Kepuasan Anggota	Analisis data yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan pinjaman koperasi dapat memberikan kesejahteraan rumah tangga dan menciptakan kepuasan anggota koperasi
4	Ratna Samosir <sup>14</sup>	Efektifitas Koperasi Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Kemakmuran Anggota dan Memotivasi Dalam Tingkat Kepuasan Berkoperasi	Analisis data yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan pinjaman koperasi dapat meningkatkan kemakmuran anggota dan memotivasi dalam tingkat kepuasan berkoperasi
5	Alfurqan <sup>15</sup>	Analisis Tingkat	Analisis data	Hasil penelitian

<sup>11</sup>Ratna Sari , *Analisis Praktek Koperasi Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota di Pekalongan, UPS Wonoyoso dan UPCS Veteran Pekalongan*, Skripsi, 2010

<sup>12</sup>Muhammad Idris, *Analisis Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha di Boyolali*, Skripsi, 2016

<sup>13</sup>Milda Puspa, *Analisis Peminjaman Dana Koperasi untuk Kesejahteraan Rumah Tangga dan Menciptakan Kepuasan Anggota*, Skripsi, 2013

<sup>14</sup>Ratna Samosir, *Efektifitas Koperasi Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Kemakmuran Anggota dan Memotivasi Dalam Tingkat Kepuasan Berkoperasi*, Skripsi, 2016

		Kepuasan Nasabah Koperasi Harum di Rembang	yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif	menunjukkan bahwa dengan pelayanan pinjaman yang baik dari pihak koperasi akan memberikan kepuasan yang diharapkan oleh nasabah
--	--	--	--	---

Kesamaan dengan penelitian Ratna Sari yaitu menganalisis kepuasan anggota koperasi dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian Ratna Sari juga menganalisis kemakmuran nasabah.

Kesamaan dengan penelitian Muhammad Idris yaitu menganalisis kepuasan nasabah koperasi dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian Muhammad Idris memasukan unsur produk.

Kesamaan dengan penelitian Milda Puspa yaitu menganalisis kepuasan anggota koperasi dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lebih menekankan pada kesejahteraan anggota koperasi.

Kesamaan dengan penelitian Ratna Samosir yaitu menganalisis kepuasan anggota koperasi dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lebih menekankan pada kesejahteraan anggota koperasi.

Kesamaan dengan penelitian Alfurqan yaitu menganalisis kepuasan anggota koperasi dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu lebih menekankan pada pelayanan.

---

<sup>15</sup> Alfurqan, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi Harum di Rembang*, Skripsi, 2014

## 1.8 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, sifat-sifat suatu fenomena. Metode deskriptif dimulai dengan mengumpulkan data, menganalisis data dan menginterpretasikannya. Metode deskriptif dalam pelaksanaannya dilakukan melalui: survei, studi kasus, analisis tingkah laku dan analisis dokumenter.<sup>16</sup> Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas.<sup>17</sup>

### 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan penulis gunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.<sup>18</sup> Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan petugas dan nasabah PNM Mekaar yang melakukan transaksi peminjaman di PNM Mekaar di Desa Seuriget.

---

<sup>16</sup>Suryana, *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 20

<sup>17</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 86

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 225

- b. Sumber data sekunder adalah sumber yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, baik yang berupa manusia atau media yang mendukung informasi.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah data iuran anggota, dan data-data lain yang berkaitan dengan koperasi PNM Mekaar.

### 3. Informan Penelitian

Dalam hal ini informan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi, peneliti akan menggunakan *purposive sampling* dengan tujuan untuk menentukan sampel penelitian secara lebih baik untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Adapun kriteria informan penelitian ini adalah:

- a. Telah menjadi nasabah PNM Mekaar minimal selama 2 tahun
- b. Telah melakukan pinjaman di PNM Mekaar lebih dari 3 (tiga) kali

Dalam penelitian ini informan sebanyak 6 orang anggota dan 3 Staf Koperasi PNM Mekaar di Desa Seuriget.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan observasi untuk memperoleh data. Menurut Sugiono, observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.<sup>20</sup> Metode ini tanpa perlu memberikan pertanyaan kepada responden. Observasi dilakukan di Koperasi PNM Mekaar dengan melakukan pengamatan langsung dan hasil yang telah

---

<sup>19</sup>*Ibid.*, h. 115.

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 99

dilaksanakan untuk menilai tingkat akurasi data dan informasi yang disampaikan oleh partisipan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.<sup>21</sup>

Teknik ini digunakan sebagai instrumen untuk memperoleh data secara langsung dengan narasumber agar lebih jelas permasalahan yang akan dibahas, yaitu Pengelola Koperasi PNM Mekaar Desa Seuriget.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis.<sup>22</sup> Melalui cara mengumpulkan data yang ada sangkut pautnya dengan penelitian, sebagai pelengkap hasil wawancara.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif dengan model analisis interaktif. Berikut merupakan penjelasan dari tahapan-tahapan analisis model interaktif:<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 105

<sup>22</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), h. 133

<sup>23</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h. 408

a. Reduksi data

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, pemisahan, dan pentransformasian data “mentah” yang terlihat dalam catatan tertulis lapangan. Peneliti memilih data mana akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan. Reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilakukan. Reduksi data dilakukan dengan jalan memfokuskan perhatian dan pencarian materi penelitian dari berbagai literatur yang digunakan sesuai dengan pokok masalah yang telah diajukan pada rumusan masalah. Data yang relevan dianalisis secara cermat, sedangkan yang kurang relevan disisihkan.

b. Data Display

Setelah reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Penyajian data juga akan membantu dalam memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini dipaparkan dengan teks yang bersifat naratif dari kejadian atau peristiwa tu terjadi di masa lampau.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan sangat terkait dengan seberapa besar kumpulan catatan lapangan dan pengkodean yang dilakukan oleh peneliti.

Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan.

## 6. Pengujian Keabsahan Data

Dengan melihat pemahaman dalam pengumpulan data sebelumnya yang memperlihatkan keragaman sumber data dan teori yang dikumpulkan maka dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini menggunakan strategi triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan kebenaran data sebagai pembandingan terhadap data yang diperoleh. Jenis triangulasi yang digunakan peneliti adalah triangulasi metode, triangulasi sumber data, triangulasi teori.<sup>24</sup>

- a. Triangulasi metode, triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survey. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan wawancara, observasi dan survey atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Melalui beberapa perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya

---

<sup>24</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013), h. 76

berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainya tetap dilakukan.

- b. Triangulasi sumber data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.
- c. Triangulasi teori, makna lainnya adalah penjelasan banding (*rival explanation*). Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan

temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingan temuannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

### **1.9 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman pembaca mengenai setiap ulasan di dalam skripsi ini, penulis membagi setiap bagian skripsi ini kedalam empat bab yang masing-masing bab memiliki hubungan yang erat satu sama lain.

Bab I, merupakan bab pendahuluan, memuat pembahasan keseluruhan isi proposal ini, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, penjelasan istilah, kerangka teori, kajian terdahulu, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II, berisikan tentang pengertian koperasi, tujuan koperasi dan asas koperasi, jenis-jenis koperas, arah dan kebijakan koperasi di Indonesia, koperasi dalam pandangan Islam, dan kepuasan anggota koperasi.

Bab III, berisikan tentang hasil dari penelitian yang terdiri dari gambaran umum PNM Mekaar, analisis data, dan hasil penelitian.

Bab IV, merupakan bab penutup pembahasan dan penelitian dalam penulisan skripsi ini yang berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kemudian dilanjutkan dengan memberi saran-saran sebagai perbaikan dari segala kekurangan dan disertai dengan lampiran-lampiran.

## BAB II

### LANDASAN TEORETIS

#### 2.1 Koperasi

##### 2.1.1 Pengertian Koperasi

Koperasi secara etimologi berasal dari kata *Corporation* dalam bahasa Inggris yang berarti kerjasama, dan menurut istilah yang dimaksud koperasi adalah suatu kumpulan yang dibentuk oleh para anggota peserta yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya dengan harga yang relatif rendah dan bertujuan memajukan tingkat hidup bersama.<sup>25</sup>

Koperasi yang dimaksudkan disini adalah koperasi yang berkaitan dengan lembaga ekonomi modern yang memiliki tujuan, mempunyai sistem pengelolaan, mempunyai tertib organisasi bahkan mempunyai asas dan sendi-sendi dasar.<sup>26</sup> Koperasi juga sebagai gerakan ekonomi yang berperan sebagai badan usaha, terutama dengan mengorganisasi berbagai sumber ekonomi guna menghasilkan barang dan jasa. Dengan dua peran tersebut (gerakan ekonomi dan badan usaha), koperasi diharapkan mampu menghadapi distorsi pasar serta menciptakan keseimbangan sebagai akibat pemberlakuan prinsip bisnis yang semata-mata bermotif ekonomi.

Dengan memainkan peran tersebut, koperasi diharapkan akan dapat menjadi wadah ekonomi yang mampu menciptakan efektivitas dan efisiensi yang tinggi karena selain bertumpu pada kekuatan manusia (anggota) sebagai pemilik

---

<sup>25</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h. 289

<sup>26</sup> Sudarsono, *Koperasi Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 1

sekaligus pelanggan bisnis, koperasi juga ditopang oleh kekuatan sumber-sumber ekonomi lainnya, seperti pasar, mesin, metode, modal.<sup>27</sup>

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 1992 memberikan definisi bahwa: Koperasi sebagai 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.<sup>28</sup>

### **2.1.2 Sejarah Perkembangan Koperasi**

Ketika revolusi industri pada abad 18 di Eropa telah membawa kemajuan yang luar biasa pada bidang industri namun juga kesenjangan yang sangat tajam antara pemilik faktor-faktor produksi dengan mereka yang tidak memiliki, yang kemudian menjadi sangat miskin. Akibat kemiskinan yang luar biasa timbul keinginan untuk memperbaiki keadaan untuk menjadi lebih baik. Pilihannya adalah melalui koperasi. Pada tahun 1844 lahirlah koperasi pertama di Inggris yang terkenal dengan nama Koperasi Rochdale di bawah pimpinan Charles Howart. Di Jerman, Frederich Willhelm Raiffeisen dan Hermann Schulze yang memelopori Koperasi Simpan Pinjam, Perancis, muncul tokoh- tokoh koperasi seperti Charles Fourier, Louis Blance, dan Ferdinand Lassalle. Denmark menjadi Negara yang paling berhasil di dunia dalam mengembangkan ekonominya melalui

---

<sup>27</sup> Azrul Tanjung, *Koperasi dan UMKM sebagai Fondasi Perekonomian Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2017), h. 65

<sup>28</sup> Andjar Pachta, *Hukum Koperasi Indonesia Pemahaman, Rregulasi, Pendidikan, dan Modal Usaha*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 15

koperasi, perkembangan koperasi kemudian menjangkau belahan dunia lain di luar Eropa, termasuk Indonesia.<sup>29</sup>

Koperasi Kredit atau Credit Union (CU) merupakan jenis lembaga keuangan yang berpikir global, tindakan lokal (global think, local action). Lembaga CU terbebas dari krisis global akibat krisis global tidak dapat dihindari karena sebagian anggota merupakan warga masyarakat dunia (global). Krisis global merupakan resultante dari kerakusan, keserakaan dan kesombongan dari lembaga-lembaga keuangan yang bersifat liberal dan kapitalism.<sup>30</sup>

Kehadiran CU untuk mengangkat harkat hidup manusia, bukan hanya sekedar meningkatkan pendapatan belaka tetapi mengangkat harkat hidup manusia suatu proses perubahan yang diawali dari perubahan pola pikir, sikap dan tindakan yang disebut dengan proses pembangunan manusia. Koperasi simpan pinjam merupakan suatu perkumpulan yang berusaha untuk menerima simpanan dan memberikan pinjaman modal kepada para anggotanya yang memiliki syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang ringan yang bertujuan untuk membantu keperluan (modal) dari para anggota, mendidik supaya anggota giat menabung, yaitu dengan menyisihkan sebagian dari pendapatannya, dan mendidik anggota untuk hidup berhemat.<sup>31</sup>

Perkembangan koperasi di Indonesia juga sudah dimulai pada zaman Belanda dan kemudian Jepang, perkembangannya tidak baik karena koperasi yang rohnya memang menggerakkan sektor masyarakat tentu tidak disukai oleh penjajah, namun setelah kemerdekaan, dilandasi pasal 33 Undang-Undang Dasar

---

<sup>29</sup> Murni Irian Ningsih, *Koperasi*, (Bandung : Pringgandani, 2002), h. 2

<sup>30</sup> Abdul Malik, *Buletin Koperasi Kredit*, (Jakarta: Cuco, 2009), h. 3

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 5

1945. Koperasi berusaha dikembangkan dengan lebih baik. Tahun 1947, pemerintah berhasil melaksanakan Kongres Koperasi I di Tasikmalaya Jawa Barat, yang salah satu keputusannya adalah pendirian Organisasi Sentral Koperasi Indonesia (SOKRI); kemudian pada 12 Juli 1953 dilaksanakan Kongres Koperasi II di Bandung Jawa Barat, yang salah satu hasilnya adalah pembentukan Dewan Koperasi Indonesia (Dekopin) untuk menggantikan SOKRI. Koperasi berkembang terus, namun kepentingan politik dan rezim penguasa ternyata cukup banyak mempengaruhi perkembangan koperasi. Dikatakan bahwa bangun ekonomi yang paling sesuai untuk asas kekeluargaan dan kegotongroyongan adalah koperasi, dan koperasi disebut sebagai soko guru perekonomian nasional, hingga saat ini harapan itu belum juga bisa diwujudkan dengan baik.<sup>32</sup>

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pada Bab XIV tentang perekonomian Nasional dan Kesejahteraan, pasal 33 ayat (1) menentukan “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”. Kemudian ayat (4) pasal yang sama mengatakan “perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.” Berdasarkan ketentuan konstitusional tersebut, bisa dipahami ada beberapa konsep utama dan prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan perekonomian nasional dan kesejahteraan di Indonesia, yaitu: (1) usaha bersama (2) asas kekeluargaan, kemudian prinsip-prinsip (3) kebersamaan,

---

<sup>32</sup> J.B. Djarot Siwijatmo, *Koperasi di Indonesia*, (Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2000), h. 11

efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan, lingkungan, kemandirian, serta keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional. Konsep dan prinsip-prinsip tersebut sebenarnya merujuk pada semangat dan nilai-nilai yang tertua dalam bangun usaha bersama yang disebut koperasi. Peraturan perundang-undangan yang lahir setelah amandemen keempat atau amandemen terakhir UUD 1945 pada tahun 2002, tetap menyerap secara utuh roh dan semangat penjelasan pasal 33 UUD 1945 sebelum amandemen.<sup>33</sup>

Koperasi sebagai bentuk wadah perekonomian masyarakat sesuai dengan kepribadian bangsa Indonesia, yang berazaskan gotong royong dan kekeluargaan. Pengembangan koperasi diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Koperasi, jika ditelusur lebih dalam adalah orang-orang yang bekerja sama atas dasar sukarela serta mempunyai hak dan tanggung jawab yang sama untuk menyelenggarakan produksi, pembelian dan pelayanan terhadap masyarakat. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umumnya dan untuk kebutuhan anggota khususnya. Koperasi benar-benar memberi peluang pada upaya-upaya pemberdayaan ekonomi kerakyatan sehingga dengan demikian menjadi pilihan yang sangat rasional bagi masyarakat. Melalui koperasi masyarakat harus memiliki usaha sendiri, mengelola dan mengawasinya secara bersama-sama untuk kepentingan bersama.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> H. Soeharsono Sagir, *Analisa dan Evaluasi Hukum Tertulis tentang Kedudukan Perusahaan Ekonomi Lemah dan Koperasi*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1992), h. 7

<sup>34</sup> *Ibid*, h. 8

### 2.1.3 Tujuan Koperasi dan Asas Koperasi

Berdasarkan UU yang mengatur koperasi pada pasal 3, koperasi memiliki tujuan untuk mensejahterakan 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 pasal tersebut, bisa disimpulkan bahwa yang menjadi prioritas untuk disejahterakan adalah anggota koperasi terlebih dahulu, kemudian koperasi diharapkan bisa memberikan kontribusi jika memungkinkan untuk masyarakat sekitar. Karena pada dasarnya, anggota koperasi adalah anggota masyarakat, maka dengan jalan ini diharapkan koperasi dapat berperan aktif dalam menaikkan taraf hidup masyarakat.

Dalam Undang-undang perkoperasian bab II Bagian Kedua, Pasal 3 Undang-undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, tertuang tujuan koperasi Indonesia sebagai berikut : “memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur yang berlandaskan pancasila dan UUD 1945.”<sup>35</sup>

Sedang di dalam bab II pasal 4 menjelaskan bahwa koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Sutantya, *Hukum Koperasi Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 39

<sup>36</sup> Anggota IKAPI, *Undang-Undang Perkoperasian*, (Bandung: Fokusmedia, 2013), h. 5

Koperasi terdapat 2 unsur yaitu unsur ekonomi dan unsur sosial, koperasi merupakan suatu sistem dan sebagaimana diketahui sistem itu merupakan himpunan komponen- komponen atau bagian-bagian yang saling berkaitan yang bersama-sama berfungsi mencapai suatu tujuan.

Jadi, dengan demikian, sesuai dengan bunyi definisi dari Casselman tujuan yang ingin dicapai oleh koperasi adalah tujuan ekonomi atau dengan kata lain perkataan bahwa koperasi harus bekerja berdasarkan motif ekonomi, sedangkan komponen-komponen atau bagian-bagian yang saling berkaitan tersebut merupakan unsur-unsur ekonomi, seperti digunakannya sistem pembukuan yang baku, diadakannya pemeriksaan secara periodik, adanya cadangan, dan sebagainya.<sup>37</sup>

Asas adalah prinsip atau dasar atau sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir. Asas-asas koperasi adalah suatu sistem ide yang menjadi dasar atau prinsip atau petunjuk untuk membangun koperasi yang efektif dan tahan lama. Pada dasarnya asas koperasi adalah asas kekeluargaan. “Asas kekeluargaan itu adalah istilah dari Taman Siswa untuk menunjukkan bagaimana guru dan murid-murid yang tinggal padanya hidup sebagai suatu keluarga. Itu pulalah hendaknya corak koperasi Indonesia.<sup>38</sup> Menurut UU No. 25 tahun 1992, asas-asas koperasi adalah sebagai berikut.<sup>39</sup>

1. Koperasi merupakan badan usaha (*business enterprise*). Sebagai badan usaha, koperasi harus memperoleh laba, namun tidak difungsikan sebagai tujuan utama dalam kegiatan koperasi.

---

<sup>37</sup> Hendrojogi, *Asas-asas, Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 25

<sup>38</sup> *Ibid*, h. 29

<sup>39</sup> *Ibid*, h. 31

2. Koperasi adalah gerakan ekonomi rakyat. Maksudnya, seperti moto “dari rakyat untuk rakyat”, dana koperasi diperoleh dari rakyat (anggota koperasi) dan dikembalikan atau disalurkan kembali untuk kepentingan rakyat. Maka jelas bahwa selain untuk kepentingan anggotanya, koperasi didirikan juga untuk kepentingan menumbuh kembangkan ekonomi masyarakat atau rakyat luas.
3. Anggota koperasi adalah orang-orang atau badan hukum koperasi. Selain orang pribadi, koperasi juga dapat diikuti oleh peserta berbentuk suatu badan usaha koperasi yang telah memiliki akta pendirian usahanya (berbadan hukum).
4. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka. Artinya, setiap orang anggota koperasi yang bergabung tidak berdasar atas paksaan pihak mana pun. Di samping itu, bagi mereka yang memiliki kepentingan dalam badan usaha koperasi dapat menjadi anggota koperasi tersebut, dan bisa menerima manfaat dari padanya.
5. Pengelolaan dilakukan secara demokrasi. Prinsip pengelolaan ini juga dapat diartikan sebagai pengendalian, yaitu pengendalian koperasi yang dilakukan oleh anggota secara demokratis.
6. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sesuai dengan jasa usaha masing-masing anggota. Pembagian SHU proporsional sesuai jasa usaha anggota koperasi.
7. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal. Pemberian imbalan jasa disesuaikan dengan modal atau simpanan anggota pada koperasi.

8. Pendidikan perkoperasian. Perlu diberikan pendidikan tentang perkoperasian bagi setiap anggotanya agar mereka dapat berkembang dan berperan baik dalam koperasi.
9. Kerjasama antar koperasi. Guna pertumbuhan gerakan koperasi dalam memperjuangkan kebebasan dan menjunjung tinggi martabat manusia, maka perlu adanya kerjasama antar badan koperasi-koperasi.

#### **2.1.4 Jenis Jenis Koperasi**

Jenis koperasi didasarkan pada kebutuhan dan efisiensi dalam ekonomi sesuai dengan sejarah timbulnya gerakan koperasi. Jenis-jenis itu ialah koperasi konsumsi, koperasi kredit (simpan-pinjam), koperasi produksi dan koperasi jasa.<sup>40</sup>

##### **1. Koperasi Konsumsi**

Koperasi konsumsi adalah barang yang diperlukan setiap hari, misalnya: barang-barang pangan seperti beras, garam, dan minyak goreng. Barang-barang sandang seperti kain batik, tekstil, dan barang pembantu keperluan sehari-hari seperti sabun, minyak tanah. Untuk melayani kebutuhan anggota-anggotanya, maka koperasi konsumsi mengandakan usaha-usaha sebagai berikut : 1) Membeli barang-barang konsumsi keperluan sehari-hari dalam jumlah yang besar sesuai dengan kebutuhan anggotanya. 2) Menyalurkan barang-barang konsumsi kepada para anggota dengan harga yang layak. 3) Berusaha membuat sendiri barang-barang konsumsi untuk keperluan anggota.

---

<sup>40</sup>Departemen Perdagangan dan Koperasi, Pengetahuan Perkoperasian, (Jakarta: Balai Pustaka, 1981), h. 114

## 2. Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi kredit didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggota-anggotanya memperoleh pinjaman dengan mudah dan dengan ongkos (atau bunga) yang ringan. Itulah sebabnya koperasi ini disebut koperasi kredit. Akan tetapi untuk dapat memberikan pinjaman atau kredit itu koperasi memerlukan modal. Modal koperasi yang utama adalah simpanan anggota koperasi itu sendiri. Uang yang dikumpulkan bersama-sama itu diberikan pinjaman kepada anggotanya yang perlu dibantu. Oleh karena itulah koperasi kredit lebih tepat disebut koperasi simpan pinjam. Dengan demikian koperasi simpan pinjam dapat dilakukan dengan metode sambung renteng yaitu:

- a. Membantu keperluan kredit para anggotanya dengan membayarkan secara bersama-sama dengan teknik sambung rentang yaitu dengan cara mengumpulkan uang dengan ketua setiap anggota koperasi dan diberikan kepada pihak koperasi sebagai pembayaran iuran, membutuhkan dengan syarat-syarat yang ringan.
- b. Mendidik para anggota, supaya giat menyimpan secara teratur sehingga membentuk modal sendiri.
- c. Mendidik anggota hidup berhemat, dengan menyisihkan sebagian dari pendapatan mereka.
- d. Menambah pengetahuan tentang perkoperasian.

### 2.1.5 Arah dan Kebijakan Koperasi di Indonesia

Adapun kebijakan-kebijakan pembangunan koperasi di Indonesia antara lain:<sup>41</sup>

1. Mengembangkan usaha kecil dan menengah (UKM) yang diarahkan untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan daya saing. Sedangkan pengembangan usaha mikro lebih diarahkan dalam peningkatan pendapatan masyarakat yang berpendapatan rendah.
2. Memperkuat kelembagaan dengan menetapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*Good governance*) dan berwawasan gender terutama untuk memluas basis dan menumbuhkan wirausaha baru untuk mendorong pertumbuhan, peningkatan ekspor dan penciptaan lapangan kerja.
3. Membangun koperasi yang semakin difokuskan pada upaya-upaya untuk:
  - a. Membenahi dan memperkuat tatanan kelembagaan dan organisasi
  - b. Meningkatkan pemahaman, kepedulian dan Stakeholders
  - c. Meningkatkan kemandirian gerakan koperasi
4. Peningkatan kualitas kelembagaan koperasi

Dalam menghadapi persaingan ekonomi global saat ini maka peningkatan kualitas kelembagaan dan organisasi koperasi mampu tumbuh dan berkembang secara sehat sesuai dengan jat dirinya menjadi wadah kepentingan bersama bagi anggotanya untuk memperoleh efisiensi kolektif, sehingga citra koperasi menjadi semakin baik. Infrastruktur pendukung pengembangan semakin

---

<sup>41</sup> Anggota IKAPI, *Undang-Undang Perkoperasian*, (Bandung: Fokusmedia, 2013), h. 21

lengkap dan berkualitas, lembaga gerakan koperasi semakin efektif dan mandiri, *best practice* semakin berkembang dikalangan masyarakat luas.

### 2.1.6 Hakikat Sistem Sambung Renteng pada Koperasi

Sistem tanggung renteng merupakan sebuah sistem pengelolaan resiko dalam organisasi yang diwujudkan dengan berbagai tanggung jawab pada seluruh anggota kelompok secara proporsional. Sistem ini telah banyak diterapkan terutama pada koperasi yang operasi utamanya adalah simpan pinjam. Pengertian yang terkandung dalam sistem tanggung renteng meliputi tanggung jawab bersama atas resiko kewajiban terhadap koperasi yang dilakukan oleh anggota lain dalam suatu kelompok.<sup>42</sup>

Adapun nilai yang terkandung dalam sistem tanggung renteng tersebut adalah:<sup>43</sup>

#### 1. Strategi Kebudayaan

Adanya transformasi dari masyarakat komunal menjadi masyarakat yang individu yang bersikap sosial. Diharapkan tanggung renteng dapat membawa transformasi ini ketika seseorang, karena kesadarannya sendiri serta kemanfaatan dari kerjasamanya dengan orang lain menanggung bersama resiko serta mengembangkan kemampuannya atau keunikannya.

#### 2. Hidup Rasional dengan Mengendalikan Diri

Melalui sistem tanggung renteng anggota dapat menghitung sendiri batas kemampuannya meminjam, hidup menjadi terencana dan realistis.

---

<sup>42</sup> Riska Dwi Syam Anggraini, "Pengaruh Pembiayaan Tanggung Renteng dan Pendampingan terhadap Pengembangan Usaha Anggota LKM Kube Sejahtera 10 Bimomartani, Ngemplak, Sleman", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012

<sup>43</sup> *Ibid*

### 3. Musyawarah

Menentukan Prioritas dan Berempati Melalui sistem tanggung renteng, anggota belajar bermusyawarah dan belajar menentukan prioritas.

### 4. Disiplin

Tanggung renteng dapat diterapkan karena disiplin, tetapi dengan tanggung renteng pula seseorang belajar berdisiplin. Awalnya anggota berdisiplin menunaikan kewajibannya, kemudian disiplin dalam hal kehadiran. Awalnya hadir tepat waktu, kemudian disiplin melaksanakan tugas. Nilai dibalik disiplin, memungkinkan anggota, PJ, pengurus dan pengawas belajar mengendalikan kehidupan secara teratur, terencana, sistematis, dan saling berbagi dalam kebersamaan atau lebih dikenal dengan istilah gotong royong, tolong menolong.

### 5. Mengenali Hak dan Kewajiban

Tanggung renteng mengajar anggota untuk mengenali hak dan kewajiban. Jika ada anggota tidak memenuhi kewajibannya, maka seluruh kelompok akan menanggung kewajiban anggota tersebut.

### 6. Berkerja Sistematis

Administrasi tanggung renteng mengajar PJ dan PPL berkerja sistematis, membuat kategorisasi dan menganalisis terutama yang berkaitan dengan aspek finansial.

#### **2.1.7 Hakikat Pembiayaan**

Pembiayaan secara luas berarti financing atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan,

baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada nasabah.<sup>44</sup> Menurut Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No. 06/per/M.KUKM/I/2007 tentang petunjuk teknis program pembiayaan produktif koperasi dan usaha mikro pola syariah bahwa pembiayaan adalah kegiatan penyediaan dana untuk investasi atau kerjasama permodalan antara koperasi dengan anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya yang mewajibkan penerimaan pembiayaan itu untuk melunasi pokok pembiayaan yang diterima kepada pihak koperasi sesuai akad dengan pembayaran sejumlah bagian hasil dari pendapatan atau laba dari kegiatan yang dibayai atau penggunaan dana pembiayaan tersebut.<sup>45</sup>

Tujuan memberikan pembiayaan, diantaranya:

1. Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi. Dengan demikian, dapat meningkatkan taraf ekonominya.
2. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh melakukan aktivitas pembiayaan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak minus dana, sehingga dapat tergulirkan.

---

<sup>44</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2002), h. 304

<sup>45</sup> Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 06/per/M.KUKM/I/2007

3. Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat usaha agar mampu meningkatkan daya produksinya. Sebab upaya produksi tidak akan dapat jalan tanpa adanya dana.
4. Membuka lapangan kerja baru, artinya dengan dibukanya sektorsektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja. Hal ini berarti menambah atau membuka lapangan kerja baru.
5. Terjadi distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya. Penghasilan merupakan bagian dari pendapatan masyarakat. Jika ini terjadi maka akan terdistribusi pendapatan.<sup>46</sup>

### **2.1.8 Koperasi dalam Pandangan Islam**

Dalam Islam koperasi adalah kerjasama atau *Syirkah Al- Musyarakah*. Secara bahasa *Syirkah* memiliki arti persekutuan atau perserikatan. Persekutuan adalah suatu kerjasama yang diajarkan dalam syara', karena dengan adanya persekutuan ini berarti telah adanya kesatuan. Dengan suatu kesatuan ini, maka akan tercipta suatu kekuatan yang dapat dijadikan pedoman dalam syara'. Sebagian ulama menyebut koperasi dengan *Syirkah ta'awuniyah* (persekutuan tolong menolong), yaitu suatu perjanjian kerjasama antara dua orang atau lebih, yang satu pihak menyediakan modal usaha, sedang yang pihak

---

<sup>46</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.681-682

lain melakukan usahanya atas dasar *profit sharing* (membagi keuntungan) menurut perjanjian.

Praktek usaha Koperasi yang dikelola secara syari'ah telah tumbuh dan berkembang di masyarakat serta mengambil bagian penting dalam memberdayakan ekonomi masyarakat. Berdasarkan ketentuan yang disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah).<sup>47</sup>

Koperasi syariah adalah sebuah kegiatan usaha yang sistem kerjanya hampir sama dengan koperasi pada umumnya yaitu berbasis pada anggota dan sifatnya kekeluargaan, hanya saja dalam pengaturan keuangannya tidak menggunakan sistem bunga/riba sehingga halal bagi umat muslim. Karena ide dasarnya adalah koperasi konvensional maka untuk mengetahui sejarah koperasi syariah tidak bisa lepas dari sejarah koperasi konvensional.

Pedoman lembaga keuangan syariah dalam beroperasi adalah Al-qur'an surat al-Baqarah ayat 275 tentang sistem menjauhkan diri dari unsur riba dan menerapkan sistem bagi hasil dalam perdagangan.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

<sup>47</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 291

*Artinya:Orang-orang yang Makan (mengambil) riba[174] tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila[175]. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu[176] (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*

Dalam proses jual beli ada hal-hal yang menghendaki halalnya suatu proses jual beli, sedangkan dalam riba terdapat mafsadat yang menghendaki haramnya suatu riba. Riba berarti memberi uang ataupun barang, kemudian mengambil kembali dalam waktu yang ditentukan dengan melipat gandakan. Semakin bertambah lama waktu yang ditentukan makasemakin banyak pula nilai tambah pembayaran yang di lakukan.<sup>48</sup>

Koperasi merupakan syirkah baru yang diciptakan oleh para ahli ekonomi dan banyak sekali manfaatnya, yaitu memberi keuntungan kepada para anggota, memberi lapangan kerja bagi karyawannya, memberi bantuan keuangan dari sebagian hasil koperasi untuk membangun rumah ibadah serta dana sosial. Dengan demikian jelas bahwa koperasi ini tidak mengandung unsur kezaliman. Pengelolaannya demokratis dan terbuka (open management) serta membagi keuntungan atau kerugian kepada para anggota menurut ketentuan yang berlaku yang telah diketahui oleh seluruh anggota pemegang saham. Menurut pandangan ulama, koperasi (syirkah ta'uwunyah) dalam Islam adalah menggunakan akad

---

<sup>48</sup> Teuku Hasbi ash-Shiddieqy, *Tafsir Al-Qur'anul Madjied An-Nur*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1998), h. 68

musyarakah, yakni suatu perjanjian kerja sama antara dua orang atau lebih, di satu pihak menyediakan modal usaha, sedangkan pihak lain melakukan usaha atas dasar profit sharing menurut perjanjian, dan di antara syarat sah musyarakah itu ialah keuntungan setiap tahun dengan persentase tetap kepada salah satu pihak dari musyarakah tersebut.

Macam-macam syirkah:<sup>49</sup>

1. Syirkah al amlak, adalah dua orang atau lebih memiliki harta bersama tanpa melalui akad syirkah. Syirkah dalam kategori ini terbagi menjadi:
  - a. Syirkah ihtiyari (perserikatan dilandasi pilihan orang yang berserikat), yaitu perserikatan yang muncul akibat keinginan dua orang atau lebih untuk mengikatkan diri dalam satu kepemilikan. Seperti dua orang bersepakat membeli suatu barang, atau mereka menerima harta hibah dan wasiat.
  - b. Syirkah jabr yaitu sesuatu yang ditetapkan menjadi milik dua orang atau lebih tanpa kehendak mereka, seperti harta warisan yang mereka terima dari orang yang wafat. Harta syirkah dari seorang yang meninggal dunia secara otomatis menjadi milik bersama para ahli warisnya.
2. Syirkah al uqud, adalah syirkah yang akadnya disepakati dua orang atau lebih untuk mengikatkan diri dalam perserikatan modal dan keuntungan. Fuqaha' membagi aluqud ke dalam beberapa jenis:
  - a. Syirkah al inan syirkah atau kerja sama yang dilakukan antara dua orang atau lebih, dimana masing-masing pihak ikut memberikan dana, terlibat

---

<sup>49</sup> M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009), h. 125

dalam pengelolaan dan berbagi keuntungan dan kerugian. Dalam syirkah al inan, dana yang diberikan, kerja yang dilakukan dan hasil yang diterima oleh masing-masing pihak tidak sama.

- b. Syirkah al mufawadlah adalah perserikatan yang modal semua pihak dan bentuk kerjasama yang mereka lakukan baik kualitas dan kuantitasnya harus sama dan keuntungan dibagi rata.
- c. Syirkah al abdan (syirkah al a'mal) perserikatan dalam bentuk kerja (tanpa modal) untuk menerima pekerjaan secara bersama-sama dan berbagi keuntungan.
- d. Syirkah al wujuh merupakan perserikatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang memiliki reputasi (dikenal baik) di kalangan masyarakat untuk hutang barang, kemudian menjual dan membagi labanya secara bersama-sama menurut kesepakatan. Praktek dari syirkah jenis ini pada zaman sekarang mirip dengan praktek makelar. Dimana seseorang dipercaya untuk menjualkan barangnya, dan hasil dari penjualan tersebut dibagi sesuai dengan kesepakatan.

Koperasi syari'ah menegakkan prinsip-prinsip ekonomi Islam, sebagai berikut:<sup>50</sup>

1. Kekayaan adalah amanah Allah SWT yang tidak dapat dimiliki oleh siapapun secara mutlak.
2. Manusia diberi kebebasan bermu'amalah selama bersama dengan ketentuan syariah.

---

<sup>50</sup> *Ibid*, h. 127

3. Manusia merupakan khalifah Allah dan pemakmur dimuka bumi.
4. Menjunjung tinggi keadilan serta menolak setiap bentuk ribawi dan pemusatan sumber dana ekonomi pada segelintir orang atau sekelompok orang saja.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah Bab II Pasal 2, tujuan pengembangan Koperasi Jasa Keuangan Syariah/Unit Jasa Keuangan Syariah:

1. Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi melalui sistem syariah.
2. Mendorong kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha mikro, kecil, dan menengah khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya.
3. Meningkatkan semangat dan peran serta anggota masyarakat dalam kegiatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah.<sup>51</sup>

## **2.2 Kepuasan Anggota Koperasi**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan**

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.<sup>52</sup>

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk atau jasa yang diterima dengan

---

<sup>51</sup>Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 459

<sup>52</sup>M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 192

apa yang diharapkan.<sup>53</sup> Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>54</sup>

Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja *actual* produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

### 2.2.2 Strategi Kepuasan Anggota Koperasi

Strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang ingin dicapai oleh koperasi di antaranya:<sup>55</sup>

1. Strategi pemasaran berkesinambungan (*Relationship marketing strategy*) yaitu, menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal terhadap koperasi.
2. Strategi pelayanan prima yaitu, menawarkan pelayanan yang baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membutuhkan biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Begitu juga sebaliknya, jika biaya yang dikeluarkan kecil maka dampak yang dapat dirasakan oleh nasabah juga kecil (negatif).

---

<sup>53</sup> Philip Kotler. *Marketing Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2000), h. 36

<sup>54</sup> James F. Engel, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), h. 11

<sup>55</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h 205

### 2.2.3 Aspek /Prinsip Kepuasan

Nasabah merupakan hal terpenting bagi jalannya kegiatan usaha, oleh sebab itu maka sangat penting dan perlu kiranya untuk memberikan pengetahuan akan karyawan koperasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi nasabah koperasi, dengan cara membentuk dan menanamkan sikap yang positif kepada karyawan koperasi, contohnya seperti selalu berkomunikasi kepada nasabah dengan santun dan membicarakan tentang produk koperasi yang terbaik agar nasabah lebih tertarik. Maka dengan itu karyawan koperasi juga akan membagikan kepuasannya kepada nasabah. Prinsip dalam kepuasan di antaranya:<sup>56</sup>

1. Memberikan jaminan kepada nasabah
2. Mendengarkan suara dan keluhan nasabah
3. Memahami arti penting karyawan dalam menentukan kepuasan nasabah
4. Pemimpin adalah seorang teladan dalam kepuasan nasabah
5. Kepuasan nasabah merupakan hal yang amat penting
6. Memahami harapan nasabah
7. Memilih nasabah yang tepat dengan melakukan strategi segmentasi, lalu kemudian membangun kepuasan nasabah
8. Mempelajari faktor apa saja yang bisa untuk memenuhi kepuasan nasabah
9. Ketahui nasabah yang loyal adalah nasabah yang mau komplain terhadap produk.

---

<sup>56</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Alfabeta: Bandung, 2000), h. 47

Berdasarkan hal di atas yang menjadi hal yang paling dominan adalah memberikan jaminan kepada nasabah agar nasabah selalu diingatkan akan kewajibannya dalam membayar iuran koperasi. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi koperasi. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan koperasi yang diperoleh dari koperasi. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan koperasi. Kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi. Disamping itu, sikap loyal nasabah akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan koperasi yang diterimanya.

#### **2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Alma menungkapkan beberapa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen menurut beberapa ahli yaitu:<sup>57</sup>

##### **1. Pelayanan**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan

---

<sup>57</sup> *Ibid*, h. 51

yang sifatnya jasa. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh perusahaan atau instansi dalam menanggapi orang-orang yang memerlukan pelayanan tersebut.

## 2. Kualitas Produk

Kualitas produk menjadi salah satu yang penting, dikarenakan kualitas produk sebagai representasi terhadap kualitas perusahaan penghasil produk tersebut.

Kualitas produk yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

## 3. Harga

Harga menjadi suatu hal yang penting, dikarenakan harga yang ditawarkan suatu perusahaan pada konsumen sebagai sebuah tolak ukur pada kualitas produk yang dibeli. Bila harga tidak sesuai dengan kualitas produk maka konsumen tidak akan membeli dan mempergunakan produk tersebut.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Gambaran Umum PNM Mekaar**

PNM (Persero) sebuah Lembaga Keuangan Khusus, sahamnya 100% milik Pemerintah, didirikan di Jakarta, 1 Juni 1999. PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) (Persero) Cabang Langsa atau dikenal sebagai PT. PNM adalah suatu lembaga keuangan alternatif milik negara (BUMN) yang memberikan bantuan berupa pembiayaan dan jasa manajemen kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Dalam sejarah perkembangannya PT. PNM telah mengalami beberapa perubahan. Perjalanan sejarah perkembangan ekonomi di Indonesia, termasuk terjadinya krisis ekonomi pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran akan kekuatan sektor usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi dan prospek potensinya di masa depan. Nilai strategis tersebut kemudian diwujudkan pemerintah dengan mendirikan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) pada 1 Juni 1999, sebagai BUMN yang mengemban tugas khusus memberdayakan usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK). Tugas pemberdayaan tersebut dilakukan melalui penyelenggaraan jasa pembiayaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan strategi pemerintah untuk memajukan UMKMK, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor riil, guna menunjang pertumbuhan pengusaha-pengusaha baru yang mempunyai prospek usaha dan mampu menciptakan lapangan kerja. PT. Permodalan Nasional Madani (Persero), atau "PNM" didirikan sebagai pelaksanaan dari Tap XVI MPR/1998 dan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.38/1999 tanggal 29 Mei 1999, dengan

modal dasar Rp 1,2 triliun dan modal disetor Rp 300 miliar. Beberapa bulan kemudian, melalui Kep Menkeu No. 487/KMK/017 tanggal 15 oktober 1999, sebagai pelaksanaan dari undang-undang No.23 tahun 1999, PNM ditunjuk menjadi salah satu BUMN Koordinator untuk menyalurkan dan mengelola 12 skim Kredit program.<sup>58</sup>

Setelah sebelas tahun beroperasi, seiring dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dan dunia usaha kepada perusahaan, Hingga kini, perusahaan tetap fokus menyalurkan pembiayaan UMKM kepada masyarakat yang hasilnya dinikmati oleh lebih dari satu juta kepala keluarga dan 1.500 lembaga keuangan mikro di seluruh penjuru tanah air. PNM memiliki dua program yaitu PNM Ulamm dan PNM Mekaar. Untuk Jenis Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) merupakan layanan pinjaman modal bagi perempuan prasejahtera yang akan membuka UMKM. Produk layanan yang diluncurkan pada 2015 ini telah dilengkapi dengan penyertaan pendampingan usaha. Selain itu, pelayanan nasabah Mekaar dilakukan secara berkelompok. Kini, Mekaar tersebar dalam 1.252 kantor layanan, dengan cakupan wilayah lebih dari 3.000 kecamatan di Indonesia. Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) adalah layanan pemberdayaan berbasis kelompok bagi perempuan pelaku Usaha Mikro, melalui : Peningkatan pengelolaan keuangan untuk mewujudkan cita-cita dan kesejahteraan keluarga, Pembiayaan modal kerja tanpa agunan, Pembiasaan budaya menabung, Kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis, Layanan mekaar difokuskan kepada perempuan pelaku usaha mikro, kondisi keluarga, indeks

---

<sup>58</sup> <http://www.pnm.co.id/sejarah.html>, diakses pada tanggal 03 Januari 2020

pendapatan per kapita maks US\$ 1,99 per hari atau Rpb800.000 per bulan, dan memenuhi indeks rumah (*Cashpor Index*), Pembiayaan Mekaar tidak mensyaratkan agunan fisik melainkan bersifat tanggung-renteng kelompok; dengan syarat kedisiplinan mengikuti proses persiapan dan pertemuan kelompok mingguan (PKM), Satu kelompok minimal terdiri dari 2 sub-kelompok, maksimal 6 subkelompok minimal terdiri dari 5 nasabah, maksimal 30 nasabah. Setiap kelompok/sub-kelompok dipimpin oleh ketua. Pertemuan kelompok wajib dilaksanakan setiap minggu dan sekaligus sebagai tempat pembayaran angsuran mingguan. Prospek nasabah Mekaar memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berusaha tetapi kurang termanfaatkan karena akses pembiayaan modal kerja yang sangat terbatas, Keterbatasan akses pembiayaan terutama disebabkan karena kendala formalitas, skala usaha, dan ketiadaan agunan, Sistem kelompok tanggung renteng diharapkan dapat menjembatani kesenjangan akses pembiayaan sehingga akan meningkatkan kesempatan kepada nasabah dan keluarganya untuk menjalankan dan mengembangkan usahanya.<sup>59</sup>

Adapun visi dan misi PNM yaitu sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi usaha Super Mikro berlandaskan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) – Tata Kelola Perusahaan yang baik.

2. Misi

- a. Menjalankan berbagai upaya, yang terkait dengan operasional perusahaan,

---

<sup>59</sup> <http://www.pnm.co.id/sejarah.html>, diakses pada tanggal 03 Januari 2020

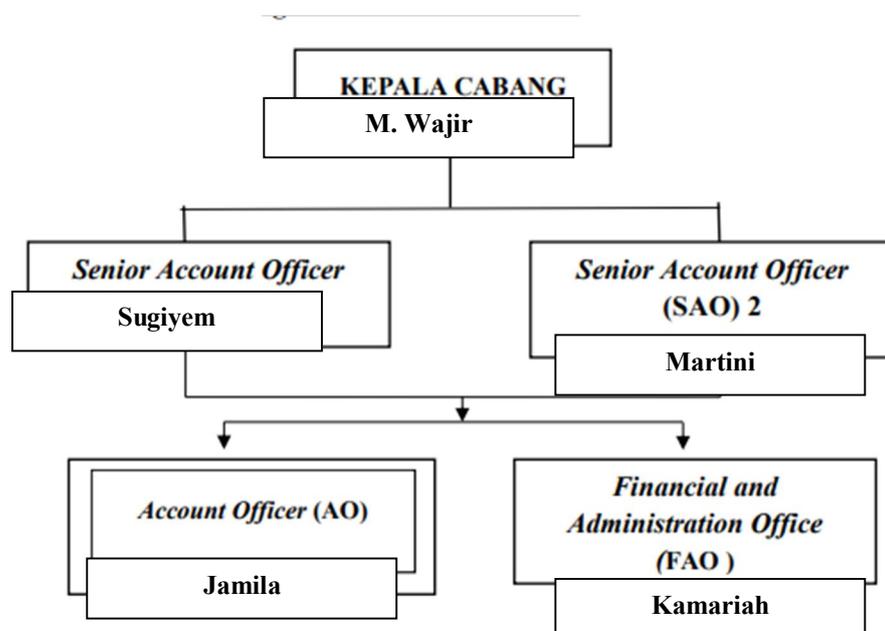
untuk meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis Super Mikro.

- b. Membantu pelaku Super Mikro untuk mendapatkan dan kemudian meningkatkan akses pembiayaan Super Mikro kepada lembaga keuangan baik bank maupun non-bank yang pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi mereka dalam perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- c. Meningkatkan kreatifitas dan produktifitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sector Super Mikro.

### 3.2 Struktur Organisasi PNM Mekaar Langsa

Sebagaimana layaknya suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya agar berjalan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan suatu struktur organisasi beserta tugas dan tanggung jawabnya.

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi PT. PNM Mekaar Langsa**



## 1. Kepala Cabang

### *Job description:*

- a. Memimpin Kantor Cabang.
- b. Mengawasi dan mengkoordinasi bagian operasional dan kredit dan pemasaran dalam menjalankan tugas sehari-hari.
- c. Mengambil keputusan atas masalah-masalah Kantor Cabang sesuai dengan pedoman dan wewenang Kantor Pusat.
- d. Mengatur penyusunan program kerja dan anggaran Kantor Cabang.
- e. Menvalidasi berkas-berkas atau dokumen yang ada di kantor untuk bisa di proses oleh Kantor Pusat.
- f. Mengambil inisiatif dan melakukan langkah-langkah serta upaya meningkatkan rentabilitas sekaligus menekan biaya.

## 2. *Senior Account Officer (SAO)*

### *Job description:*

- a. Sosialisasi dan Uji Kelayakan calon nasabah.
- b. Membantu mendampingi AO dalam Proses Pembiayaan (PP) harti pertama dan hari ke -5 memeriksa kesiapan calon nasabah sebelum KC memberikan persetujuan.
- c. Pencairan dan angsuran dalam Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM).
- d. Membantu Kepala Cabang untuk melayani para nasabah dan seluruh kegiatan pelaksanaan serta mengelola kantor cabang (manajemen, supervisi, akuntansi keuangan, dan administrasi/sarana), termasuk

memastikan bahwa AO memahami tujuan PNM Mekaar, melaksanakan seluruh peraturan dan prosedur PNM Mekaar.

3. *Account Officer (AO)*

*Job description:*

- a. Mencari nasabah sebanyak mungkin atau dengan ketentuan target yang diberikan oleh Kepala Cabang.
- b. Melakukan proses pembiayaan (PP) selama lima hari untuk nasabah dan kelompok baru.
- c. Melakukan uji kelayakan , sejak proses interview dan kunjungan rumah, penghitungan dan pengisian formulir dan mengajukan proses persetujuan kepala Kepala Cabang. Selain itu juga, mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit atau angsuran dalam setiap minggunya.

4. *Financial and Administration Officer (FAO)*

*Job description:*

- a. Membuat Laporan Pengajuan Dana Pembiayaan Kantor Mekaar (PDPKM) untuk pengajuan dana pencairan nasabah ke kantor pusat melalui sistem yang disediakan perusahaan.
- b. Melakukan pencairan mewakili Kelapa Cabang apabila Kepala Cabang mempunyai jadwal lapangan yang full.
- c. Menerima uang pembayaran nasabah yang ditagih oleh AO dari PKM yang dilakukan di lapangan.
- d. Melaporkan kehadiran dan kebutuhan SDM Kantor Cabang kepada Kantor Pusat SDM (MMI).

### 3.3 Perkembangan Keanggotaan PNM Mekaar

Wawancara dengan Ibu Jamila selaku pengurus PNM Mekaar, beliau mengatakan:

“Jumlah anggota PNM Mekaar hingga bulan Juni 2020 yaitu sebanyak 45 orang. Keanggotaan koperasi terbuka untuk setiap orang. namun meskipun siapa saja boleh menjadi anggota koperasi pasti ada syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi.”<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah anggota PNM Mekaar sampai Juni 2020 adalah sebanyak 45 orang. Adapun syarat-syarat untuk diterima menjadi anggota yaitu sebagai berikut:

1. Wanita Warga Negara Republik Indonesia.
2. Mempunyai kemampuan penuh untuk melakukan tindakan hukum (dewasa dan tidak berada dalam perwalian).
3. Bertempat tinggal di Wilayah Kota Langsa.
4. Telah menyatakan kesanggupan tertulis untuk melunasi Simpanan Pokok.
5. Telah menyetujui Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta ketentuan-ketentuan koperasi yang berlaku.
6. Bersedia melaksanakan Sistem Kelompok dan Tanggung Renteng.<sup>61</sup>

### 3.4 Tantangan dan Hambatan dalam Pengelolaan PNM Mekaar

Sistem sambung renteng PNM Mekaar adalah sistem yang dibuat koperasi sebagai alternatif bagi anggota kelompok yang ingin melakukan pembiayaan akan tetapi tidak memiliki agunan sebagai jaminannya, sistem tersebut secara langsung dapat memunculkan partisipasi anggota dalam bidang permodalan. Penerapan

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Ibu Jamila (*Account Officer* Koperasi PNM Mekaar) pada Tanggal 16 Juni 2020 Pukul 08.30 WIB

<sup>61</sup> Pedoman Teknis Keanggotaan Koperasi PNM Mekaar, 2020

model sistem sambung renteng PNM Mekaar apabila diterapkan dengan baik dan sesuai akan menciptakan nilai-nilai dalam sambung renteng diantaranya:

1. Kekeluargaan dan kegotong royongan.
2. Keterbukaan dan keberanian mengemukakan pendapat.
3. Menanamkan disiplin, tanggung jawab dan harga diri serta rasa percaya diri kepada anggota. Secara tidak langsung menciptakan kader pimpinan dikalangan anggota.

Akan tetapi pada kenyataannya penerapan model sistem sambung renteng yang ada di PNM Mekaar belum bisa diterapkan dengan baik, sehingga nilai karakteristik belum muncul dalam diri anggota sambung renteng, kemacetan pembayaran angsuran pembiayaan menjadi salah satu bukti nyata tidak ada kedisiplinan dan tanggung jawab dari diri masing-masing. Penanggung Jawab (PJ) dan Petugas Penyuluh Lapangan (PPL) kurang tegas dalam menerapkan sistem tersebut karena memang banyak hal yang belum terealisasikan dalam penerapannya.

Dalam penerapan model sistem sambung renteng yang ada di PNM Mekaar dapat dianalisis bahwa:

1. Kelompok, PNM Mekaar memiliki kelompok yang terdiri dari sekumpulan anggota yang berbeda-beda lokasi, itu tidak menjadi masalah karena satu kelompok memiliki kedekatan secara emosional satu sama lain.
2. Kewajiban, dalam hal anggota kelompok tanggung renteng berkewajiban memiliki 1/5 simpanan dari jumlah pembiayaan, akan tetapi dalam membayar angsuran dari pinjaman yang telah diberikan oleh kelompok sambung renteng

sering kali melakukan keterlambatan bahkan sering tidak membayar kewajibannya, karena saat pertemuan kelompok tidak ada pemberitahuan pembayaran angsuran. Pembayaran langsung dibayarkan secara individu anggota yang bersangkutan langsung ke PNM Mekaar.

3. Peraturan yang seharusnya dibuat untuk menjaga kedisiplinan dan eksistensi sambung renteng bahkan belum diterapkan PNM Mekaar. PJ dan PPL yang bertugas mengatur dan membentengi sistem tanggung renteng belum mengetahui dengan benar peraturan yang ada dalam sistem sambung renteng.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Kamariah selaku pengurus PNM Mekaar, terkait dengan mekanisme pinjaman beliau mengatakan:

“Untuk melakukan pinjaman, mekanismenya melalui program, pengajuannya di kelompok. Jadi setiap kelompok dan anggota mengetahui plafon dari setiap pinjamannya. Dihitung dulu simpanannya baru dilakukan pinjaman. Yang perlu diperhatikan adalah sebelum melakukan perencanaan adalah dalam kondisi baik, baik tertib kewajibannya hadir di pertemuan selanjutnya lancar membayar kewajiban rutin di kelompok”.<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa perencanaan kredit dalam kelompok sambung renteng yang dilakukan PNM Mekaar pengajuannya berada dalam kelompok sambung renteng sendiri. Semuanya dilakukan di dalam kelompok masing-masing. Anggota kelompok harus sudah mengetahui plafonnya masing-masing sebelum melakukan pinjaman. Sebelum melakukan perencanaan pinjaman kepada anggota, perusahaan harus mengevaluasi kepada anggota kelompok tersebut dalam kondisi baik dan tertib dalam memenuhi kewajibannya yakni rutin membayar di kelompok dan rutin menghadiri pertemuan.

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Kamariah (*Financial and Administrasion Officer* Koperasi PNM Mekaar) pada Tanggal 16 Juni 2020 Pukul 09.30 WIB

Di sisi lain, hasil wawancara dengan Ibu Sugiyem selaku pengurus PNM Mekaar, beliau mengatakan:

“Sebelum anggota kelompok mengajukan pinjaman ke PNM Mekaar, maka sebelumnya harus melakukan musyawarah terhadap kelompoknya. Pinjaman tersebut harus sesuai kemampuan dan diketahui orang lain, yaitu dengan cara meninjau tingkat kemampuan bayar, tingkat jangka waktu pembayaran, membutuhkan persetujuan dari kelompoknya, dimana persetujuannya dalam bentuk tanda tangan”.<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa di PNM Mekaar harus memenuhi beberapa syarat dan tahapan. Pengajuan pinjaman tersebut dapat direalisasikan jika mendapat persetujuan dari anggota kelompoknya. Maka sebelumnya harus melakukan musyawarah pada kelompoknya masing-masing. Jadi, dari evaluasi kelompok tersebut, dapat diperoleh hasil mengenai tingkat kemampuan bayar untuk peminjam. Apabila meminjam tidak sesuai dengan kemampuan maka pinjaman harus dikurangi dan diketahui dengan anggota lainnya.

### **3.5 Sistem Kerja PNM Mekaar**

Adapun sistem kerja PNM Mekaar dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>64</sup>

1. Pembiayaan Pertama
  - a. Pembiayaan modal usaha pertama yang diberikan adalah sebesar Rp 2.000.000,- (dua juta rupiah) kepada nasabah yang telah memenuhi persyaratan tingkat pendapatan dan kondisi rumah.
  - b. Nasabah mengumpulkan uang solidaritas sebesar Rp 5.000,- selama lima hari yang dikumpulkan dan dipegang oleh ketua Sub Kelompok.

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ibu Sugiyem (*Senior Account Officer* PNM Mekaar) pada Tanggal 16 Juni 2020 Pukul 09.00 WIB

<sup>64</sup> Dokumen Sistem Kerja Pembiayaan PNM Mekaar

- c. Nasabah menyisihkan uang pertanggungjawaban sebesar 5% dari *plafond* pembiayaan yaitu sebesar Rp100.000.
  - d. Nasabah menyiapkan uang jaga-jaga sebesar angsuran terbesar di kelompok dibagi jumlah anggota dikurangi 1.
  - e. Terdapat masa tenggang adalah masa *Grace* Periode angsuran (Libur Angsuran Awal) atau waktu yang diberikan kepada nasabah Mekaar untuk tidak melakukan pembayaran angsuran, yaitu 2 minggu setelah pelaksanaan pencairan pembiayaan namun nasabah tetap harus hadir PKM pada saat masa grace periode. Grace Periode hanya berlaku untuk nasabah siklus pertama. Untuk siklus ke-2 dan selanjutnya, serta untuk nasabah yang gabung kembali (re-joined) tidak ada masa *Grace* Periode.
  - f. Masa libur angsur lebaran adalah waktu yang diberikan kepada nasabah Mekaar untuk tidak melakukan pembayaran angsuran, yaitu dua minggu disekitar hari Raya idul Fitri, yakni dalam minggu hari H nya dan minggu sesudah hari H-nya
2. Pembiayaan tahap kedua dan seterusnya
- a. Nasabah dapat memperoleh pembiayaan model usaha tahap kedua dan seterusnya setelah menyelesaikan pembiayaan tahap pertama dan seterusnya dengan riwayat pembiayaan lancar dan memenuhi ketentuan pembiayaan tahap kedua dan seterusnya.
  - b. Pembiayaan tahap kedua bisa tetap Rp2.000.000 atau Rp2.500.000 atau Rp3.000.000 untuk tahap seterusnya maksimal pembiayaan adalah sebesar Rp5.000.000 dimana kenaikan kelipatan sebesar Rp500.000 dari

pembiayaan sebelumnya dengan tetap disesuaikan dengan kemampuan bayar dari nasabah.

- c. Kenaikan jumlah modal usaha dari tahap selanjutnya sampai dengan 25% menjadi kewenangan Kepala cabang. Kenaikan diatas 25% sampai dengan 50% diperiksa kembali ke lapangan dan disetujui oleh *Are Manger*.
  - d. Nasabah menyiapkan uang jaga-jaga sebesar angsuran terbesar di kelompok dibagi jumlah anggota dikurangi 1.
  - e. Masa libur angsur lebaran adalah waktu yang diberikan kepada nasabah Mekaar untuk tidak melakukan pembayaran angsuran, yaitu dua minggu disekitar Hari Raya Idul Fitri, yakni dalam minggu H-nya dan minggu sesudah H-nya
3. Jangka waktu pembayaran ada dua yaitu:
- a. Jangka waktu 25 minggu dengan angsuran Rp 90.000 per minggunya *plafond* Rp2.000.000.
  - b. Jangka waktu 50 minggu dengan angsuran Rp50.000 per minggu *plafond* Rp 2.000.000.

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa pada pembiayaan pertama, pembiayaan modal usaha pertama yang diberikan adalah sebesar Rp 2.000.000,- (dua juta rupiah) kepada nasabah yang telah memenuhi persyaratan tingkat pendapatan dan kondisi rumah. Terdapat masa tenggang adalah masa *Grace Periode* angsuran (Libur Angsuran Awal) atau waktu yang diberikan kepada nasabah Mekaar untuk tidak melakukan pembayaran angsuran, yaitu 2 minggu setelah pelaksanaan pencairan pembiayaan namun nasabah tetap harus hadir PKM

pada saat masa grace periode. Pada pembiayaan tahap kedua dan seterusnya nasabah dapat memperoleh pembiayaan model usaha tahap kedua dan seterusnya setelah menyelesaikan pembiayaan tahap pertama dan seterusnya dengan riwayat pembiayaan lancar dan memenuhi ketentuan pembiayaan tahap kedua dan seterusnya. Pembiayaan tahap kedua bisa tetap Rp2.000.000 atau Rp2.500.000 atau Rp3.000.000 untuk tahap seterusnya maksimal pembiayaan adalah sebesar Rp5.000.000 dimana kenaikan kelipatan sebesar Rp500.000 dari pembiayaan sebelumnya dengan tetap disesuaikan dengan kemampuan bayar dari nasabah.

### **3.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota PNM Mekaar dalam Sistem Sambung Renteng**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota PNM Mekaar terkait dengan bagaimana pelayanan kepada anggota sebagai individu serta kualitas dari sistem sambung renteng itu sendiri.

Hasil wawancara dengan Ibu Jubaida mengenai alasan bergabung di PNM Mekaar dalam sistem sambung renteng, beliau mengatakan:

“Saya bergabung di Koperasi PNM Mekaar sudah 2 tahun yang lalu. Saya menjadi anggota PNM Mekaar karena saya memiliki usaha kuliner yang pada saat itu saya kesulitan dalam permodalan. Saya berharap nantinya setelah bergabung menjadi anggota Koperasi PNM Mekaar, kesulitan saya akan teratasi dalam hal permodalan”.<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa seseorang tertarik bergabung dengan salah satu faktornya yaitu kondisi ekonomi. Dengan bergabungnya mereka menjadi anggota koperasi, harapan mereka ke depannya yaitu kesulitan ekonomi mereka dapat teratasi.

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Ibu Jubaida (Anggota Koperasi Mekaar) pada Tanggal 17 Juni 2020

Hasil wawancara dengan Ibu Sumiyah terkait dengan bergabungnya menjadi anggota PNM Mekaar dalam sistem sambung renteng, beliau mengatakan:

“Sambung renteng melahirkan wewenang untuk menentukan anggota mana yang berhak mendapatkan pinjaman. Asumsinya, anggota kelompoklah yang lebih mengetahui kebutuhan dan kesanggupan anggota dalam mempertanggungjawabkan dana yang dipinjam. Apabila ada anggota yang meminjam tadi tidak dapat membayar cicilan, maka cicilan itu akan ditanggung bersama oleh seluruh anggota kelompok sehingga tidak ada penunggakan cicilan pada koperasi.”<sup>66</sup>

Dari wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa dengan sistem sambung renteng, anggota kelompok mempunyai kewenangan untuk menentukan anggota mana yang berhak mendapat pinjaman sesuai dengan kebutuhan dan kesanggupannya. Selain itu dalam hal tidak dapat membayar cicilan maka seluruh anggota kelompok akan menanggung secara bersama-sama agar tidak ada penunggakan cicilan di koperasi.

Berkaitan dengan tingkat kepuasan anggota PNM Mekaar dilihat dari pelayanan sebagai individu, Ibu Tarbiyah mengatakan:

“Saya kurang puas dengan pelayanan pada Koperasi PNM Mekaar karena pada pembiayaan selanjutnya relatif lambat, dan pengurus hanya lebih mengutamakan nasabah lainnya yang lancar dalam pembayaran”.<sup>67</sup>

Dari wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa anggota koperasi kurang puas dengan pelayanan PNM Mekaar karena konsekuensi dari ketidaklancaran pembayaran pada tahap pertama petugas seakan kurang responsif untuk mendapatkan pembiayaan pada tahap kedua.

Hasil wawancara lainnya dengan Ibu Siti Hajar, beliau mengatakan:

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Ibu Sumiyah (Anggota Koperasi Mekaar) pada Tanggal 17 Juni 2020

<sup>67</sup> Wawancara dengan Ibu Tarbiyah (Anggota Koperasi Mekaar) pada Tanggal 17 Juni 2020

“Seharusnya manajemen koperasi ini harus dibenahi lagi. Tahun 3 tahun lalu saya mendaftar untuk menjadi anggota harus mengisi formulis secara manual. Selain itu dalam proses tertentu yang melibatkan pimpinan koperasi, waktunya pasti relatif lama. Kalau menurut saya manajemennya harus dievaluasi kembali demi kemajuan koperasi”.<sup>68</sup>

Dari hasil wawancara di atas jelas bahwa anggota mengeluhkan dengan sistem manajemen yang menurut mereka lambat sehingga mereka mengharapkan adanya sistem pengolahan data secara komputerisasi.

Indikator kepuasan anggota PNM Mekaar selanjutnya berkaitan dengan pelayanan dalam memenuhi anggota koperasi. Hasil wawancara dengan Ibu Martini, beliau mengatakan:

“Saya kurang puas dengan ketidakdisiplinan anggota lain dalam membayar cicilan pinjamannya. Karena menurut saya anggota lain juga banyak yang membutuhkan pinjaman”.<sup>69</sup>

Dari wawancara di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian anggota koperasi tidak puas saat ada anggota lain yang melakukan pinjaman namun tidak tepat waktu dalam membayar cicilan. Akibatnya seluruh anggota lain dalam kelompok yang sama harus ikut membayar cicilan tersebut.

Masalah ketidakdisiplinan dalam membayar cicilan sering membuat antara anggota satu dengan anggota lain menjadi berselisih paham meski dalam dalam kategori rendah. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Ibu Fera Ardian, beliau mengatakan:

“Ketidaknyamanan anggota lainnya hanya terkait dengan adanya peminjam yang tidak tepat waktu dalam membayar cicilan pinjamannya.”<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Hajar (Anggota Koperasi Mekaar) pada Tanggal 17 Juni 2020

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu Martini (Anggota Koperasi Mekaar) pada Tanggal 17 Juni 2020

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ibu Fera Ardian (Anggota Koperasi Mekaar) pada Tanggal 17 Juni 2020

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa setiap anggota Koperasi PNM Mekaar mengharapkan agar peminjam dapat membayar cicilannya tepat waktu. Meskipun sistem yang berjalan adalah sambung renteng untuk membantu anggota lainnya, namun kedisiplinan dalam membayar cicilan merupakan cara seseorang untuk menghargai anggota lainnya.

Terkait dengan indikator pelayanan terhadap usaha anggota koperasi, wawancara dengan Ibu Lili Fitriyani, beliau mengatakan:

“Terkadang tidak semua anggota koperasi hadir dalam rapat anggota. Padahal rapat anggota begitu penting karena setiap anggota akan memberikan pendapatnya yang harus didengar oleh anggota lainnya. Menurut saya sebagai anggota juga harus melayani anggota lainnya”.<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa faktor ketidakpuasan anggota koperasi disebabkan karena perilaku anggota lainnya yang kurang memberikan pelayanan antar sesama anggota, yang dalam hal ini seperti misalnya menghadiri rapat anggota dan turut berpartisipasi dalam memajukan koperasi.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota Koperasi PNM Mekaar yaitu dalam hal pelayanan yaitu pihak koperasi lambat melayani dan kurang responsif apabila ada anggota koperasi yang ingin meminjam pada tahap kedua, dimana pihak koperasi kurang responsif dikarenakan anggota koperasi tersebut tidak lancar dalam membayar pinjaman tahap pertama. Selain itu ketidakpuasan anggota koperasi dikarenakan sistem manajemen yang menurut mereka lambat karena terkadang sistem pengolahan data belum sepenuhnya komputerisasi. Ketidakpuasan lainnya yaitu terhadap anggota

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Sumiyah (Anggota Koperasi PNM Mekaar) pada Tanggal 17 Juni 2020

koperasi itu sendiri, dimana adanya ketidakdisiplinan dalam membayar cicilan serta kurangnya partisipasi sesama anggota dalam musyawarah.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sistem operasional PNM Mekaar yaitu pada pembiayaan modal usaha pertama yang diberikan adalah sebesar Rp 2.000.000 kepada nasabah yang telah memenuhi persyaratan tingkat pendapatan dan kondisi rumah. Terdapat masa tenggang adalah masa *Grace Periode* angsuran (Libur Angsuran Awal) atau waktu yang diberikan kepada nasabah Mekaar untuk tidak melakukan pembayaran angsuran, yaitu 2 minggu setelah pelaksanaan pencairan pembiayaan namun nasabah tetap harus hadir PKM pada saat masa *grace periode*. Pada pembiayaan tahap kedua dan seterusnya nasabah dapat memperoleh pembiayaan model usaha tahap kedua dan seterusnya setelah menyelesaikan pembiayaan tahap pertama dan seterusnya dengan riwayat pembiayaan lancar dan memenuhi ketentuan pembiayaan tahap kedua dan seterusnya.
2. Anggota PNM Mekaar kurang puas dengan pengolahan data yang tidak efisien karena dilakukan secara manual dalam berbagai proses termasuk simpan pinjam. Selain itu adanya keterlambatan pembayaran cicilan anggota koperasi juga membuat anggota lainnya kurang puas. Ketidakpuasan anggota juga disebabkan oleh kurangnya partisipasi beberapa anggota dalam menghadiri rapat anggota.

3. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi PNM Mekaar yaitu pelayanan kepada anggota sebagai individu serta kualitas dari produk pembiayaan sambung renteng pada PNM Mekaar.

#### **4.2 Saran**

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Peminjam hendaknya meningkatkan kedisiplinannya untuk membayar cicilan pinjaman tepat waktu serta berpartisipasi dalam rapat anggota untuk memberikan pendapat yang sifatnya membangun untuk kemajuan perusahaan.
2. PNM Mekaar sebaiknya lebih teliti pada saat memberikan kredit agar dapat dinilai kemampuan nasabah dan menganalisis segala resiko yang mungkin timbul dengan membandingkan keadaan ekonomi nasabah. Sehingga pihak Mekaar Langsa dapat mengambil keputusan dengan tepat dan sesuai prosedur yang ada.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Faisal, *Manajemen Perbankan; Teknik Analisis Kinerja keuangan Bank*, Malang: UMM Press, 2003.
- Afandi, M. Yazid, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Al Anhari, Ally Sultan, Analisis Kinerja Laporan Keuangan Pada Koperasi Sendang Mulyo di Wonogiri, *Skripsi*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2010.
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2000.
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Airlangga University Press, 2001.
- Chaniago, Arifinal, *Perkoperasian Indonesia*, Bandung: Angkasa, 1987.
- Departemen Perdagangan dan Koperasi, Pengetahuan Perkoperasian, Jakarta: Balai Pustaka, 1981.
- Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Hadhikusuma, T. Sutantya Rahardja, *Hukum Koperasi Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000.
- Hendrojogi, *Asas-asas, Teori dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Ilmi, Makhalul, *Teori & Praktek Lembaga Keuangan Mikro Keuangan Syariah: Beberapa Permasalahan dan Alternatif Solusi*, Yogyakarta: UIIPress, 2002.
- Kasmir, *Manajemen Koperasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Kotler, Philip. *Marketing Manajemen*, Jakarta: Erlangga, 2000.
- Malik, Abdul, *Buletin Koperasi Kredit*, Jakarta: Cuco, 2009.
- Ningsih, Murni Irian, *Koperasi*, Bandung : Pringgandani, 2002.

- Pachta, Andjar, *Hukum Koperasi Indonesia Pemahaman, Rregulasi, Pendidikan, dan Modal Usaha*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Puspa, Milda, *Analisis Peminjaman Dana Koperasi untuk Kesejahteraan Rumah Tangga dan Menciptakan Kepuasan Anggota*, Skripsi, 2013.
- Rianto, M. Nur Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sagir, H. Soeharsono, *Analisa dan Evaluasi Hukum Tertulis tentang Kedudukan Perusahaan Ekonomi Lemah dan Koperasi*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1992.
- Samosir, Ratna, *Efektifitas Koperasi Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Kemakmuran Anggota dan Memotivasi Dalam Tingkat Kepuasan Berkoperasi*, Skripsi, 2016.
- Sholihin, Ahmad Ifham, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Siwijatmo, J.B. Djarot, *Koperasi di Indonesia*, Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2000.
- Sudarsono, *Koperasi Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Suryana, *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Sutantya, *Hukum Koperasi Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Suwandi, Ima, *Koperasi Organisasi Ekonomi yang Berwatak Sosial*, Ujung Pandang: Bharata Karya Aksara, 2004.
- Tanjung, Azrul, *Koperasi dan UMKM sebagai Fondasi Perekonomian Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2017.

Teuku Hasbi ash-Shiddieqy, *Tafsir Al-Qur'anul Madjied An-Nur*, Jakarta: Bulan Bintang, 1998.

Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013.

Wijayanti, Erin Budi, *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman Kredit*, *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol. 24, No. 3, 2010.

Yusuf, Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.

## **PEDOMAN WAWANCARA ANGGOTA KOPERASI**

1. Bagaimana Ibu bisa bergabung menjadi anggota koperasi mawar?
2. Sudah berapa lama Ibu menjadi anggota koperasi mawar?
3. Bagaimana kualitas dari koperasi mawar ini?
4. Apakah Ibu pernah komen menjadi anggota mawar?
5. Bagaimana biaya iuran yang ditetapkan di koperasi mawar ini?
6. Bagaimana layanan yang Ibu dapatkan setelah bergabung di koperasi mawar ini?
7. Adakan penjelasan staf koperasi kepada ibu dalam produk koperasi lainnya?
8. Bagaimana proses pembayaran dana pinjaman yang telah ibu ambil?
9. Apakah suami ibu tahu tentang koperasi mawar ini?
10. Bagaimana respon suami ibu terhadap koperasi mawar ini?

## **PEDOMAN WAWANCARA STAF KOPERASI**

1. Bagaimana cara bergabung di koperasi mawar ini?
2. Telah berapa lama koperasi mawar ini didirikan?
3. Berapa Jumlah anggota koperasi mawar khususnya di desa pondok pabrik ini?
4. Apakah terdapat peningkatan jumlah anggota koperasi dalam kurun waktu 1 bulan ?
5. Bagaimana layanan yang diberikan di koperasi mawar ini?
6. Adakah Produk koperasi lainnya selain simpan pinjam sambung rentang?
7. Bagaimana penjelasan produk kepada anggota koperasi jika ada hal yang tidak dipahami?
8. Apakah ada kendala dalam proses pengembalian dana anggota ?
9. Apakah ada yang komplek terhadap produk simpan pinjam sambung rentang?
10. Bagaimana respon anggota terhadap administrasi koperasi sambung rentang ini?