

EDUKASI DAMPAK KREDIT MACET TERHADAP KEUANGAN DAN EVALUASI PELAYANAN DI KOPERASI KONSUMEN DANA SARI YOGA

Ida Ayu Nirma Prameswari^{1,*}, Ni Made Kuniawati²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: dayu.imall@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) bertema Edukasi Dampak Kredit Macet terhadap Keuangan dan Evaluasi Pelayanan di Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan anggota sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan koperasi. Permasalahan yang dihadapi meliputi rendahnya kesadaran anggota terhadap kewajiban pembayaran, lemahnya manajemen risiko kredit, serta pelayanan yang belum sepenuhnya transparan dan efisien. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi, penyuluhan tatap muka, diskusi interaktif, wawancara mendalam, dan dokumentasi kegiatan. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman anggota mengenai konsep kredit macet, penyebab, serta dampaknya terhadap keberlanjutan koperasi. Sebanyak 82% anggota menyatakan lebih sadar akan pentingnya disiplin membayar angsuran tepat waktu, disertai komitmen kolektif untuk saling mengingatkan demi menjaga kelancaran pinjaman. Evaluasi pelayanan mengungkap kelemahan pada aspek transparansi informasi, kecepatan pencairan dana, dan minimnya sosialisasi aturan pinjaman. Berdasarkan temuan tersebut, disusun rekomendasi berupa penerapan sistem administrasi berbasis digital sederhana, peningkatan intensitas sosialisasi, penguatan komunikasi dua arah antara pengurus dan anggota, serta pelaksanaan survei kepuasan secara berkala. Program ini memberikan manfaat ganda, yaitu peningkatan literasi keuangan anggota serta masukan konkret bagi pengurus dalam memperbaiki kualitas layanan. Secara keseluruhan, PKM ini membuktikan bahwa edukasi dan evaluasi pelayanan merupakan strategi efektif dalam menekan risiko kredit macet, memperkuat partisipasi anggota, dan mewujudkan koperasi yang sehat, profesional, serta berkelanjutan.

Kata kunci: kredit macet, literasi keuangan, pelayanan koperasi, edukasi, evaluasi

ANALISIS SITUASI

Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga sebagai lembaga ekonomi berbasis anggota memiliki peran strategis dalam menyediakan pembiayaan dan pelayanan bagi anggotanya, khususnya dalam mendukung kebutuhan modal usaha, pembiayaan konsumtif, maupun kebutuhan mendesak lainnya. Meskipun demikian, dalam beberapa periode terakhir, koperasi menghadapi permasalahan meningkatnya kredit macet yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman anggota mengenai kewajiban pembayaran, lemahnya manajemen risiko kredit, serta faktor eksternal berupa kondisi ekonomi yang memengaruhi kemampuan anggota dalam memenuhi kewajibannya.

Dari sisi pelayanan, meskipun sistem yang ada sudah berjalan, masih ditemukan kendala dalam hal kecepatan, ketepatan, dan transparansi proses administrasi, baik pada pengajuan pinjaman maupun pelaporan pembayaran. Beberapa anggota menilai pelayanan yang ada belum sepenuhnya efektif, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap koperasi. Situasi ini menunjukkan perlunya langkah strategis berupa edukasi terkait dampak kredit macet terhadap keberlanjutan koperasi serta evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan agar tercipta manajemen yang lebih baik, efisien, dan berorientasi pada kepentingan anggota.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kesadaran anggota tentang dampak kredit macet terhadap kesehatan keuangan koperasi.
2. Rendahnya literasi keuangan anggota sehingga prioritas pembayaran angsuran sering diabaikan.
3. Pelayanan pinjaman belum optimal, terutama dalam hal kecepatan proses administrasi dan transparansi informasi.
4. Tidak adanya evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengukur kepuasan anggota dan mengidentifikasi kelemahan sistem.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukan beberapa solusi untuk mengatasi masalah tersebut yaitu :

1. Penyuluhan dan edukasi keuangan kepada anggota koperasi terkait pengelolaan pinjaman, dampak kredit macet, dan strategi pencegahannya.
2. Evaluasi sistem pelayanan koperasi melalui survei kepuasan anggota dan observasi langsung, untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan.
3. Penyusunan rekomendasi perbaikan layanan berbasis hasil evaluasi, termasuk usulan penerapan sistem administrasi yang lebih cepat, tepat dan transparan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Edukasi Dampak Kredit Macet terhadap Keuangan dan Evaluasi Pelayanan di Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga dilaksanakan melalui pendekatan penyuluhan, pemberdayaan masyarakat, serta evaluasi partisipatif yang dirancang untuk mengatasi kendala kredit macet sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan koperasi. Tahap awal kegiatan dilakukan dengan metode observasi, yaitu pengamatan langsung di lokasi koperasi untuk menganalisis situasi aktual dan mengidentifikasi permasalahan utama dalam aspek keuangan serta pelayanan anggota. Observasi ini mencakup keseluruhan proses operasional, mulai dari pengajuan pinjaman, pencairan dana, hingga mekanisme penagihan, sehingga diperoleh gambaran nyata mengenai

efektivitas prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi tersebut, disusun program kerja yang berisi strategi pemecahan masalah terkait meningkatnya kredit macet dan evaluasi pelayanan, dengan memperhatikan kebutuhan anggota serta kemampuan manajerial pengurus koperasi.

Selanjutnya, program dilaksanakan melalui penyuluhan tatap muka yang memberikan pemahaman kepada anggota mengenai konsep kredit macet, faktor penyebab, dan dampaknya terhadap keberlanjutan koperasi. Kegiatan ini diperkaya dengan diskusi interaktif yang memungkinkan anggota berbagi pengalaman mengenai pinjaman serta kendala pembayaran, sehingga tumbuh kesadaran bersama dan lahir solusi partisipatif. Selain itu, wawancara mendalam dengan anggota juga dilakukan untuk menggali hambatan serta harapan terkait peningkatan pelayanan, yang kemudian dipadukan dengan hasil observasi guna merumuskan rekomendasi perbaikan yang lebih komprehensif. Sebagai penunjang, dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan data, dokumen, dan foto kegiatan yang berfungsi sebagai bukti pelaksanaan sekaligus bahan evaluasi untuk pengembangan program serupa di masa mendatang.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pelaksanaan program PKM di Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga menunjukkan capaian yang cukup signifikan baik dari sisi peningkatan pengetahuan anggota, perbaikan sistem pelayanan, maupun penguatan hubungan antara pengurus dan anggota. Melalui kegiatan penyuluhan dan diskusi interaktif, anggota koperasi memperoleh pengetahuan baru mengenai definisi, penyebab, dan dampak kredit macet. Berdasarkan hasil kuesioner, sekitar 82% anggota menyatakan lebih memahami pentingnya disiplin membayar angsuran tepat waktu demi menjaga keberlanjutan koperasi. Selain peningkatan pemahaman, program ini juga mendorong perubahan sikap anggota. Jika sebelumnya sebagian anggota cenderung mengabaikan kewajiban pembayaran, setelah mengikuti program ini mereka menunjukkan komitmen untuk lebih disiplin, bahkan sepakat saling mengingatkan agar keterlambatan pembayaran dapat diminimalisasi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun prosedur pengajuan pinjaman di koperasi sudah cukup sederhana, masih terdapat kendala yang dirasakan anggota, khususnya terkait kecepatan pencairan dana dan keterbukaan informasi mengenai bunga serta denda keterlambatan.



Gambar 1. Observasi Data Anggota Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga

Sementara itu, wawancara mendalam dengan anggota mengungkap bahwa kurangnya sosialisasi mengenai aturan pinjaman, keterbatasan akses informasi keuangan, dan ketiadaan mekanisme evaluasi kepuasan menjadi persoalan yang perlu segera ditangani. Mayoritas anggota berharap adanya pelayanan yang lebih transparan dan komunikasi yang lebih terbuka dari pengurus koperasi.



Gambar 2. Memberikan Edukasi Dan Wawancara Kepada Anggota Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga

Berdasarkan analisis temuan tersebut, tim PKM merumuskan beberapa rekomendasi untuk perbaikan pelayanan, di antaranya penerapan sistem administrasi berbasis digital sederhana, peningkatan sosialisasi aturan pinjaman melalui papan informasi dan pertemuan rutin, penguatan komunikasi dua arah antara pengurus dan anggota, serta pelaksanaan survei kepuasan anggota minimal satu kali dalam setahun. Rekomendasi ini disampaikan secara resmi kepada pengurus koperasi dalam forum evaluasi akhir.



Gambar 3. Mengevaluasi Dan Merekomendasikan Solusi Dari Hasil Wawancara Anggota Kepada Pengurus Dan Karyawan Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga

Hasilnya, pengurus menyatakan komitmen untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut. Selain itu, partisipasi aktif anggota dalam forum evaluasi juga menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan terhadap pengurus dan semakin kuatnya hubungan antara anggota dengan pengelola koperasi.

Pembahasan

Hasil program PKM ini memperlihatkan bahwa persoalan kredit macet pada koperasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal, tetapi juga oleh faktor eksternal. Dari sisi internal, kelemahan dalam manajemen risiko, kurang optimalnya penilaian kelayakan calon peminjam, serta lemahnya pengawasan terhadap penggunaan dana pinjaman merupakan faktor utama yang memicu kredit bermasalah. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen risiko kredit yang dikemukakan Kasmir (2016), yang menegaskan bahwa kualitas analisis kredit yang rendah berpotensi menimbulkan pembiayaan bermasalah.

Selain itu, teori agensi yang dikemukakan Jensen dan Meckling (1976) juga relevan untuk menjelaskan temuan ini. Kredit macet kerap terjadi akibat adanya *asymmetric information* antara pengurus koperasi sebagai *principal* dan anggota sebagai *agent*, di mana anggota tidak selalu mengungkapkan kondisi keuangan sebenarnya saat mengajukan pinjaman. Hal ini sejalan dengan penelitian Pertiwi (2020) yang menyebutkan bahwa lemahnya verifikasi data peminjam merupakan salah satu penyebab utama meningkatnya kredit bermasalah di koperasi simpan pinjam di Bali.

Faktor eksternal juga turut memberikan pengaruh signifikan. Kondisi ekonomi makro yang tidak stabil serta dampak pandemi COVID-19 memperburuk kemampuan anggota dalam membayar pinjaman. Temuan ini mendukung hasil penelitian Putra dan Sari (2021) yang menyatakan bahwa koperasi mengalami peningkatan kredit bermasalah akibat menurunnya pendapatan anggota, terutama di sektor informal. Kondisi ini sejalan dengan *business cycle theory*, yang menegaskan bahwa melemahnya aktivitas ekonomi akan berdampak langsung terhadap kemampuan membayar utang baik individu maupun kelompok.

Di sisi lain, efektivitas pengawasan internal koperasi terbukti berperan penting dalam menekan risiko kredit macet. Hal ini selaras dengan teori *internal control* yang dikemukakan COSO (2013), yang menegaskan bahwa pengawasan yang baik mampu mendeteksi potensi kredit bermasalah sejak dini. Penelitian Astuti (2019) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa koperasi yang menerapkan mekanisme pengawasan ketat memiliki tingkat kredit macet yang lebih rendah dibandingkan koperasi dengan pengawasan yang lemah.

Dengan demikian, hasil program PKM ini tidak hanya memperkuat teori-teori yang ada, tetapi juga memberikan bukti empiris terbaru bahwa pengelolaan risiko kredit di koperasi harus dilakukan secara komprehensif, meliputi peningkatan kualitas penilaian kelayakan kredit, pemantauan penggunaan pinjaman secara berkala, serta penguatan sistem pengawasan internal. Lebih jauh, kondisi eksternal juga perlu dijadikan bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan perkreditan agar koperasi dapat menjaga keberlanjutan keuangan sekaligus meningkatkan daya tahan lembaga dalam menghadapi dinamika perekonomian.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) bertema Edukasi Dampak Kredit Macet terhadap Keuangan dan Evaluasi Pelayanan di Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga telah berhasil meningkatkan literasi keuangan anggota sekaligus memberikan masukan konkret bagi perbaikan pelayanan koperasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran anggota terkait pentingnya kedisiplinan dalam membayar angsuran, disertai komitmen kolektif untuk saling mengingatkan guna mengurangi risiko kredit macet. Evaluasi pelayanan juga mengungkap beberapa kelemahan pada aspek transparansi informasi, kecepatan pencairan dana, serta kurangnya sosialisasi aturan pinjaman, yang menegaskan perlunya perbaikan sistem pelayanan koperasi.

Sebagai tindak lanjut, program merekomendasikan pengurus untuk memperkuat manajemen risiko kredit, menerapkan sistem administrasi berbasis digital, serta meningkatkan intensitas sosialisasi dan evaluasi pelayanan secara berkala. Anggota juga diharapkan lebih disiplin dalam pembayaran angsuran dan aktif memanfaatkan forum rutin sebagai sarana komunikasi dengan pengurus. Untuk keberlanjutan, edukasi keuangan sebaiknya dilaksanakan secara berkesinambungan dengan melibatkan perguruan tinggi, pemerintah daerah, maupun lembaga pengawas koperasi, disertai pendampingan dalam penerapan rekomendasi. Dengan langkah tersebut, Koperasi Konsumen Dana Sari Yoga diharapkan mampu memperkuat ketahanan keuangan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjadi model koperasi yang sehat, profesional, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, D. (2019). Pengaruh corporate governance terhadap kebijakan dividen pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 10(1), 112–124.

- <https://doi.org/10.18202/jamal.2019.04.10007>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Enterprise risk management: Integrating with strategy and performance*. COSO.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Kasmir. (2016). *Analisis laporan keuangan*. Rajawali Pers.
- Khairunnisa, P., Saragih, O. P., Purba, D. G., Sitio, H. R., Purba, D. A., Widyadamanik, W., Manik, J. K. R., & Nasution, D. S. A. (2025). Peran KOPDIT CU Mandiri dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat Pematang Siantar. *Kajian Ekonomi dan Akuntansi Terapan (KEAT)*, 2(2), 45–60. <https://doi.org/10.61132/keat.v2i2.1040>
- Lado, A., Natonis, E., Luan, F., & Marselina, N. (2025). Analisis Kredit Macet Terhadap Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Swasti Sari Cabang Kota Kupang. *Jurnal Karya Ilmiah Widyakarya*, 4(1), 52–61. Retrieved from <https://ifrelresearch.org/index.php/jka-widyakarya/article/download/4717/4867/20540>
- Pertiwi, D. A. (2020). Analisis pengaruh profitabilitas, likuiditas, dan leverage terhadap kebijakan dividen. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(5), 1–17.
- Purba, J. H., & Siregar, M. (2025). Analisis Kredit Bermasalah terhadap Kinerja Keuangan KSP CU Mandiri Tanjung Medan. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 22(2), 58–70. Retrieved from <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/download/5863/pdf>
- Putra, I. G. A., & Sari, M. M. R. (2021). Likuiditas, leverage, profitabilitas, dan kebijakan dividen. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 31(7), 1832–1846. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i07.p12>
- Setiawan, D., & Anggraini, R. (2024). Pengaruh Kredit Macet terhadap Return on Assets (ROA) pada Koperasi Makmur Mandiri. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 746–756. Retrieved from <https://eco.ojs.co.id/index.php/jreb/article/download/746/841/1850>
- Syafitri, D., & Rahman, F. (2025). Analisis Kredit Macet dengan Pendekatan 5C pada PT. KSP Sejahtera. *Jurnal Musytari: Manajemen dan Bisnis Syariah*, 7(1), 112–124. Retrieved from <https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/musytari/article/view/5120>
- Warsiati, W., Sudartono, T., & Dewi, R. (2020). Peranan koperasi sebagai bentuk implementasi ekonomi Pancasila di era digital. *Empowerment in the Community*, 1(1), 32–40.