

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perekonomian pada masa kini lebih mengarah pada ekonomi global, dunia usaha di Indonesia tidak dapat menghindari dari pengaruh era globalisasi. Dalam era globalisasi tingkat ketergantungan antar negara semakin meningkat. Globalisasi juga memberikan dampak yang cukup luas hampir keseluruhan aspek kehidupan masyarakat, mulai dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi hingga informasi yang mendorong terjadinya perdagangan bebas.

Akibat perdagangan bebas, kekuatan ekonomi dan iklim usaha diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat sehingga pelaku ekonomi harus lebih berhati-hati dalam menyikapi persaingan yang ada karena persaingan yang ada sangat penting bagi mereka. Adanya konsumen (anggota) yang semakin kritis dalam menentukan pilihan dapat dijadikan suatu motivasi bagi perusahaan dalam hal ini adalah koperasi.

Pelaku ekonomi yang sering menjadi pembicaraan dalam perdagangan bebas adalah koperasi. Koperasi merupakan badan usaha yang merupakan soko guru perekonomian sesuai dengan amanat dalam UUD 1945 yang mampu menjawab tantangan dengan sikap kemandiriannya. Sikap mandiri ditujukan melalui ketangguhan koperasi yang diukur dengan kemampuannya dalam mengembangkan dan menguasai pasar.

Koperasi dituntut untuk lebih kreatif dan mencari alternatif baru dibidang pemasaran untuk menarik minat konsumen (anggota) melalui berbagai kebijakan maupun perbaikan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan membuat konsumen (anggota) puas karena tingkat kepuasan konsumen erat hubungannya dengan kesetiaan konsumen dan keuntungan koperasi. Hal ini dikarenakan pada koperasi konsumen merupakan anggota sendiri.<sup>1</sup>

Sebuah koperasi dikatakan berhasil atau sukses jika mampu meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi dapat mensejahterakan anggotanya, karena ia menciptakan nilai tambah dari usaha mereka. Anggota bisa memperoleh nilai tambah jika mereka mau berpartisipasi dalam koperasinya.

Koperasi sering diidentifikasi dengan golongan ekonomi lemah. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Ropke “Keberhasilan koperasi yang dipandang masih jauh dari apa yang diharapkan agaknya menjadi bahan pemikiran semua insan koperasi tidak hanya pemerintah tetapi juga semua unsur lapisan yang terlibat dalam koperasi”.<sup>2</sup>

Semakin sering anggota berpartisipasi, semakin besar nilai tambah dari usaha mereka dapatkan. Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan dan perubahan dalam dunia perekonomian melalui peningkatan kemampuan usaha yang mendukung anggota dan masyarakat. Partisipasi anggota adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok serta mendorong mereka untuk memberikan kontribusi demi tujuan kelompok dan bertanggung jawab dalam mencapai tujuan.

---

<sup>1</sup> Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang : Bayumedia, 2005), h. 166

<sup>2</sup> Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen* (Jakarta : Salemba Empat, 2003), h. 39

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota yaitu: citra koperasi, tingkat pendapatan anggota, motivasi anggota dalam berkoperasi, pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan koperasi.

Faktor pertama adalah citra koperasi. Citra koperasi di mata masyarakat luas di nilai memburuk, hal ini diakibatkan masih banyaknya cerita tidak sedap mengenai pengelolaan koperasi yang masih jauh dari profesionalisme.

Peningkatan Citra Koperasi, pengembangan kegiatan usaha koperasi tidak dapat dilepaskan dari citra koperasi di masyarakat. Harus diakui bahwa citra koperasi belum, atau sudah tidak seperti yang diharapkan. Masyarakat umumnya memiliki kesan yang tidak selalu positif terhadap koperasi. Koperasi banyak diasosiasikan dengan organisasi usaha yang penuh dengan ketidakjelasan, tidak profesional, justru mempersulit kegiatan usaha anggota (karena berbagai persyaratan), banyak mendapat campur tangan pemerintah, dan sebagainya. Di media massa, berita negatif tentang koperasi tiga kali lebih banyak dari pada berita positifnya berita dari para pejabat dua kali lebih banyak dari berita yang bersumber langsung dari koperasi, pada-hal prestasi koperasi diberbagai daerah cukup banyak dan berarti. Citra koperasi tersebut pada gilirannya akan mempengaruhi hubungan koperasi dengan pelaku usaha lain, maupun perkembangan koperasi itu sendiri.<sup>3</sup>

Partisipasi anggota pada koperasi juga ditentukan oleh tinggi rendahnya pendapatan anggota. Seseorang yang pendapatannya tinggi akan memberikan aspirasi dan waktunya dengan porsi yang lebih tinggi untuk ikut serta dalam

---

<sup>3</sup>Sulastri, Peran koperasi bagi pembangunan ekonomi bangsa, <http://www.esaunggul.ac.id/article/peranan-koperasi-dalam-pembangunan-ekonomi-sebuah-pengamatan-deskriptif-di-indonesia/>, diakses 17 April 2015

kegiatan-kegiatan koperasi dibandingkan dengan seseorang yang berpendapatan rendah.<sup>4</sup>

Rendahnya tingkat partisipasi disebabkan oleh rendahnya motivasi anggota untuk berkoperasi (motivasi berkoperasi) sebagai akibat kurangnya kesadaran dan pemahaman anggota tentang seluk beluk koperasi. Kenyataan yang harus kita akui secara jujur dimana kesadaran anggota koperasi kita untuk menjadi anggota koperasi masih kurang. Semakin tinggi kesadaran anggota dalam koperasi akan meningkatkan motivasi dalam diri anggota tersebut untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasinya.

Pengetahuan anggota tentang koperasi merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai koperasi dan yang berhubungan dengannya, yang ditandai dengan adanya kemampuan untuk mengingat, memahami, dan mengaplikasikan informasi demi kegiatan berfikir mengenai koperasi. Pengetahuan koperasi tersebut berhubungan kemampuan ingatan, pemahaman dan aplikasi dari materi pokok koperasi seperti tentang pengertian koperasi, landasan, asas dan tujuan, fungsi, peran dan prinsip koperasi, AD/ART, keanggotaan koperasi, perangkat organisasi, modal koperasi, bidang usaha koperasi serta pendirian dan pembubaran koperasi.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi sangat mempengaruhi terciptanya partisipasi anggota. Koperasi hendaknya mampu memenuhi segala kebutuhan para anggota nya untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dalam hal

---

<sup>4</sup> Aprilia Widyastuti, "Pengaruh pengetahuan tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota", *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Maret 2013, h.66

<sup>5</sup> *Ibid* h.67

ini, pengurus koperasilah yang sangat berperan dan harus mampu mengelola koperasi dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasakan dan memperoleh kemanfaatannya berada menjadi anggota koperasi.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima, koperasi haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya; berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Memang disadari bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila beberapa hal yang tersebut di atas dapat dilakukan, maka koperasi akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas anggota yang besar.<sup>6</sup>

Seperti yang terjadi pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur. Sesuai dengan tujuannya yaitu untuk membantu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi Pegawai BKN melakukan berbagai usaha diantaranya usaha simpan pinjam dan pertokoan. Dasar dari

---

<sup>6</sup> Lia Amelia, *Koperasi menggerakkan ekonomi rakyat*, <http://news.detik.com/advertorial-news-block/2315692/koperasi-menggerakkan-ekonomi-rakyat>, diakses pada tanggal 5 Mei 2015

pemikiran dari dijalankan usaha ini adalah bahwa setiap anggota itu memiliki berbagai kebutuhan yang harus segera dipenuhi.

Disadari bahwa untuk membantu para anggota dalam memenuhi kebutuhan tersebut, Koperasi Pegawai BKN memiliki berbagai kendala. Pertama bahwa kebutuhan para anggota sangat beragam baik dari jenis kebutuhannya maupun dari segi uangnya. Kedua kemampuan para anggota dalam pengembalian relatif sangat kurang. Oleh karena itu langkah yang diambil koperasi dalam membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan tersebut sebatas memberikan pinjaman dalam bentuk uang tunai dengan jumlah dan waktu tertentu.

**TABEL 1.1**  
**LAPORAN SISA HASIL USAHA TAHUN BUKU 2014**  
**PERIODE 1 JANUARI - 31 DESEMBER 2014**

<b>Uraian</b>	<b>Jumlah 31 Des 2013</b>	<b>Jumlah 31 Des 2014</b>
<b>PENDAPATAN</b>		
Penjualan	2.302.858.100	1.713.406.000
Harga Pokok Penjualan	(2.078.566.600)	(1.558.553.168)
Pendapatan Perdagangan	224.291.500	154.852.832
Jasa Simpan Pinjam	755.014.500	624.632.850
<b>Total Pendapatan Bruto</b>	<b>979.306.000</b>	<b>779.485.682</b>
<b>BEBAN USAHA</b>		
Biaya Operasional	131.925.400	142.442.800
Biaya Administrasi & Umum	4.135.000	4.490.000
Biaya RAT	10.006.250	13.035.000
<b>Total Beban Usaha</b>	<b>146.066.650</b>	<b>159.967.800</b>
<b>Hasil Usaha Netto</b>	<b>833.239.350</b>	<b>619.517.882</b>
<b>PENDAPATAN NON OPERASI</b>		
Pendapatan Lain-lain	110.002.979	129.470.362
Biaya Lain-lain	(6.301.203)	(5.460.256)
<b>Total Pendapatan Non Operasi</b>	<b>103.701.776</b>	<b>124.010.112</b>
<b>Sisa Hasil Usaha</b>	<b>936.941.126</b>	<b>743.527.994</b>
Sumber : Laporan RAT Koperasi Pegawai BKN Tahun buku 2014		

Berdasarkan keterangan diatas diatas bahwa dari tahun 2013-2014 koperasi BKN mengalami penurunan. Hal ini dapat terlihat pada Rp. 936.941.126,- menjadi Rp. 743.527.994,-. Pada unit simpan pinjam, volume pinjaman anggota menurun, kemungkinan hal ini dipengaruhi oleh penawaran bank, memberikan penawaran pinjaman yang lebih menarik yaitu jumlah pinjaman yang besar dengan bunga yang rendah dan jangka waktu yang lebih panjang. Volume pinjaman yang mencapai Rp. 775.014.500,- menjadi Rp. 624.632.850. Kemudian, pada unit pertokoan omzet penjualan juga menurun yaitu mencapai Rp 2.302.858.100 menjadi Rp.1.713.406.000. Hal tersebut dikarenakan kurangnya partisipasi anggota dalam berbelanja, pemahaman/kesadaran /kepedulian anggota koperasi bahwa kemajuan/perkembangan koperasi ditentukan oleh keaktifan/keterlibatan anggota dalam usaha koperasi itu sendiri, dan kurangnya rasa bangga/senang anggota koperasi apabila berbelanja dikoperasi. Begitu juga dengan maraknya persaingan dari swalayan/waralaba yang memberikan penawaran barang dan harga yang lebih menarik.

Apabila setiap anggota koperasi melaksanakan partisipasi secara aktif dan berkesinambungan maka perkembangan koperasi akan tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Namun, dalam prakteknya sebagian besar anggota koperasi kurang berpartisipasi secara aktif sehingga koperasi kurang berkembang.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mencoba untuk menganalisis apakah ada pengaruh antara Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jakarta Timur.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dikemukakan bahwa identifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh citra anggota terhadap partisipasi anggota di Koperasi BKN Jakarta Timur.
2. Terdapat pengaruh pendapatan anggota terhadap partisipasi anggota di Koperasi BKN Jakarta Timur.
3. Terdapat pengaruh motivasi berkoperasi tentang koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.
4. Terdapat pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.
5. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.
6. Terdapat pengaruh partisipasi anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi BKN Jakarta Timur.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas,maka peneliti membatasi masalah pada : “Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur”.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah adalah :

1. Apakah ada pengaruh motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur ?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur ?
3. Apakah ada pengaruh motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pegawai BKN Jakarta Timur ?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu ekonomi koperasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan serta partisipasi anggota.

2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi Koperasi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan motivasi berkoperasi dan kualitas pelayanan. Dengan motivasi koperasi dan kualitas pelayanan yang baik, maka koperasi dapat meningkatkan pendapatan dalam rangka memenuhi kebutuhan anggota Koperasi Pegawai BKN.

b) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sekaligus pembelajaran kedepannya

c) Bagi Penulis

Untuk mengembangkan wawasan berpikir dalam ilmu koperasi sehingga dapat diterapkan pada dunia nyata dan sebagai sumber pembelajaran penulis.