

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era Globalisasi ini Indonesia merupakan salah satu Negara yang mengalami perkembangan dalam berbagai bidang, baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial, budaya, teknologi komunikasi dan sebagainya. Di zaman globalisasi ini pula iklim persaingan dan kompetisi semakin terasa. Sistem ekonomi yang bergaya liberal memaksa kita untuk selalu kompetitif dalam persaingan global. Ketika kita lemah dan tidak siap dalam berkompetisi maka cepat atau lambat kita akan tersingkir dari lingkup pasar. Oleh sebab itu siap tidak siap kita harus tetap menghadapi globalisasi dan menggunakan globalisasi sebagai sarana meningkatkan pembangunan ekonomi Negara.

Di Indonesia tujuan pembangunan ekonomi berdasarkan atas asas kekeluargaan, dimana kepentingan rakyat lebih utama dari kepentingan orang-seorang, walaupun kepentingan warganegara orang-seorang tidak boleh diabaikan seutuhnya. Oleh karena itu rakyat harus diposisikan sebagai *sentral-subtansial*, agar tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan mengatasi masalah struktural ekonomi-sosial dapat tercapai. Dalam hal ini peran usaha nasional sangat penting untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Dalam sistem ekonomi di Indonesia terdapat tiga macam badan usaha yaitu, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan

Koperasi. Dalam UUD 1945 pasal 33 menempatkan Koperasi sebagai sokoguru dan bagian integral dari tata perekonomian nasional. Selain itu peran dan kedudukan koperasi yang sangat strategis dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi rakyat. Terlepas dari begitu Spesialnya, koperasi harus tetap bersama-sama dan berdampingan dengan badan usaha lainnya untuk menjadi penggerak utama dalam pembangunan di Indonesia. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa mensejajarkan koperasi dengan badan usaha lainnya bukanlah hal yang mudah. Koperasi sebagai wadah ekonomi yang *pro-rakyat* harus tetap berjuang dan bertahan dalam kerasnya arus persaingan globalisasi yang didominasi oleh pihak swasta. Melihat kondisi ini dari pihak pemerintah tidak berdiam diri. Berbagai kegiatan dan kebijakan diciptakan agar keberadaan koperasi tidak begitu saja hilang ditelan globalisasi.

Koperasi sebagai badan usaha menjadikan kesejahteraan anggota dan masyarakat sebagai tujuan utamanya. Dalam mencapai tujuannya, koperasi berusaha untuk memajukan kepentingan ekonomi anggota dan masyarakat serta melakukan pembenahan dari dalam diri koperasi. Untuk itu diperlukan usaha dan kerja cerdas yang sungguh – sungguh dari segenap anggota, pengurus, manajer, badan pengawas dan semua pihak yang berkepentingan dengan koperasi.

Hal yang membuat koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya yaitu karena, koperasi menitik beratkan usahanya pada anggota bukan kepada modal seperti badan usaha atau perusahaan – perusahaan lainnya. Tidak hanya itu dalam koperasi seorang anggota adalah orang yang berperan sebagai pemilik dan sebagai

pengguna jasa dari koperasi tersebut. Dari sini dapat terbayangkan bahwa peran anggota dalam koperasi adalah sangat penting. Oleh karena itu tidak heran jika keberhasilan ataupun kehancuran koperasi sangat ditentukan oleh bagaimana para anggota yang mereka miliki.

Dalam pergerakannya koperasi tidak akan mampu mencapai tujuannya jika para anggota yang mereka miliki tidak memiliki sifat loyalitas yang tinggi terhadap koperasinya. Sebab loyalitas anggota merupakan salah satu kunci koperasi dalam mempertahankan hidup. Ketika para anggota enggan untuk berkontribusi lebih terhadap koperasi atau bahkan tidak ingin lagi bertahan dalam koperasinya, maka ini akan menjadi suatu masalah yang besar bagi koperasi. Karena koperasi sangat bergantung pada para anggota mereka. Tanpa loyalitas dari para anggota, koperasi akan mudah runtuh dari kerasnya persaingan ekonomi.

Loyalitas anggota yang rendah salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemahaman anggota akan perkoprasian. Para anggota koperasi berasal dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Bahkan hanya sedikit dari para anggota yang berlatar belakang pendidikan ekonomi koperasi. Hal ini yang menyebabkan rasa memiliki dan kepedulian terhadap koperasi berkurang. Banyak anggota yang tidak ikut serta dalam membantu pengurus dalam memajukan koperasi, baik itu dalam bentuk tindakan maupun sumbangan ide pemikiran untuk memajukan koperasi.

Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan perkoprasian sangat besar perannya dalam memberikan wawasan tentang perkoprasian kepada para anggota. Setiap unsur yang terkait dengan koperasi wajib untuk memiliki dan mengetahui pengetahuan dalam perkoprasian. Dengan pengetahuan yang dimiliki oleh para anggota maka loyalitas diharapkan dapat ikut meningkat, sehingga anggota akan berpartisipasi aktif serta mengetahui apa saja kewajiban – kewajibannya sebagai anggota koperasi.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas anggota yaitu kinerja dari para pengurus koperasi. Seperti yang kita ketahui bahwa pengurus merupakan wakil para anggota yang mengelola kegiatan – kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi. Pengurus yang terdiri dari bendahara, sekertaris dan ketua, merupakan tauladan bagi para anggota koperasi lainnya. Karena pengurus di koperasi mempunyai kedudukan yang sangat menentukan kesuksesan suatu koperasi.

Pengurus yang baik dan teladan tidak hanya mendasarkan diri dalam segi ekonomi semata, namun juga harus memperhatikan segi sosial. Namun yang sering dijumpai dimasyarakat justru tidak sedikit para pengurus yang menyalah gunakan kekuasaan yang dimilikinya. Tidak sedikit pula kontribusi yang dihasilkan para pengurus dalam koperasi hanya sebatas bayang – bayang semata. Padahal sebagai manusia kita akan lebih termotivasi ketika panutan kita melakukan sesuatu yang bermanfaat. Sehingga tidak heran, jika melihat para pengurus yang tidak berdedikasi dalam menjalankan tugas, para anggota koperasi lainnya ikut menjadi pribadi yang tidak baik pula. Bahkan beberapa yang berpikiran ekstream lebih memilih keluar dari

koperasi tempatnya bekerja untuk mencari tempat bekerja lain dengan sosok panutan yang lebih menghayati pekerjaan dan jabatannya.

Kepuasan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas para anggota koperasi. Dalam rangka meningkatkan loyalitas para anggotanya sudah sewajarnya koperasi memberikan kepuasan kepada para anggota ataupun para pelanggannya. Apabila koperasi sangat terampil dalam memberikan kepuasan kepada para anggota atau non anggota, maka dengan sendirinya kepercayaan dan kesetiaan akan tumbuh dengan alami.

Setiap anggota koperasi tentunya berharap mendapat manfaat tertentu setelah bergabung dalam koperasi. Para anggota juga berharap koperasi dapat menyediakan berbagai kebutuhan hidup bagi para anggotanya. Selain itu harapan utama para anggota menjadi anggota koperasi bahwa koperasi akan lebih mementingkan dan meningkatkan kesejahteraannya. Ketika harapannya terpenuhi maka rasa puas menjadi anggota akan muncul dalam diri para anggotanya. Pada kenyataannya banyak dari anggota koperasi yang belum mendapat kepuasan setelah bergabung dalam koperasi. Hal tersebut tercermin dari para anggota yang kurang terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Pelayanan koperasi yang kurang profesional membuat para anggota menjadi berfikir kembali untuk menggunakan jasa koperasi dan lebih tertarik untuk menggunakan jasa dari badan usaha lainya. Dengan tidak terpenuhinya kepuasan dari para anggota akan membuat loyalitas dalam diri para anggotanya menjadi semakin berkurang.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi loyalitas anggota yaitu citra koperasi. Untuk membuat anggota loyal, pengurus diharapkan menciptakan citra koperasi yang positif atau baik kepada para anggota atau non anggota. Dengan menampilkan citra yang baik maka reputasi koperasi dimata badan usaha lain akan baik, sehingga anggota mempunyai kebanggaan tersendiri karena menjadi bagian dari koperasi. Namun pada kenyataannya, dimata masyarakat citra koperasi masih belum terlalu baik. Banyak masyarakat yang menganggap koperasi sebagai badan usaha yang penuh dengan ketidak jelasan, tidak professional dan sebagainya. Dalam hal memperbaiki citranya, koperasi perlu kembali pada jati dirinya dengan membangun organisasi yang profesional.

Perbaikan citra koperasi sendiri sebenarnya telah dilakukan oleh pemerintah agar masyarakat yang telah menjadi anggota koperasi tetap setia kepada koperasi dan yang belum menjadi anggota koperasi memiliki keinginan untuk bergabung menjadi anggota koperasi. Berbagai penyuluhan, sosialisasi, kampanye, seminar dan sebagainya telah dilakukan pemerintah agar koperasi semakin eksis di kalangan masyarakat. Dalam hal ini eksis yang bersifat positif. Namun dalam membentuk suatu citra yang baik dimata masyarakat, memerlukan sebuah proses dan tahanan dalam pencapaiannya. Pada akhirnya koperasi sendirilah yang menjadi elemen paling mempengaruhi baik buruknya citra koperasi. Dimana masyarakat akan menilai langsung berdasarkan rekam jejak dari koperasi selama beroperasi.

Tabel I.1
Data Koperasi Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010 sampai 2013

Keterangan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Koperasi aktif	4.790	5.021	5.177	5.379
Koperasi tidak aktif	2.536	2.486	2.486	2.283
Jumlah Koperasi	7.326	7.507	7.663	7.862
Jumlah Anggota	1.153.010	1.027.777	1.030.800	878.217

Sumber: www.Dekopin.go.id

Dari data diatas terlihat bahwa saat ini koperasi di Provinsi DKI Jakarta mulai ditinggalkan, hal ini terlihat ketika jumlah koperasi semakin bertambah tetapi jumlah anggota justru semakin berkurang dari tahun 2012 sampai tahun 2013. Banyak factor yang memicu terjadinya penurunan jumlah anggota tersebut. Mulai dari kematian atau keluarnya pada anggota koperasi. Kematian merupakan suatu hal yang tidak dapat dipungkiri dan dicegah, namun keluarnya anggota merupakan suatu hal yang berbeda, dan masih dapat diminimalisir.

Keluarnya para anggota disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktornya yaitu karena buruknya citra koperasi tempatnya bekerja. Ketika masyarakat menilai buruk koperasi maka para anggota ataupun karyawan yang bekerja akan terkena imbasnya pula. Imbasnya para anggota dan karyawan akan memiliki image yang buruk pula dimata masyarakat. Masalah tersebut diperburuk ketika muncul kasus penipuan dengan mengatasnamakan investasi yang dilakukan dengan menggunakan koperasi sebagai wadahnya. “Hal tersebut memperburuk citra koperasi di tengah

masyarakat. Berbagai kebaikan koperasi seakan lenyap dan terpuruk dalam kenyataan”¹.

Berdasarkan bidang usahanya koperasi digolongkan menjadi beberapa macam, salah satunya yaitu koperasi serba usaha. Koperasi serba usaha adalah koperasi yang menyediakan berbagai macam kebutuhan ekonomi, baik dibidang konsumsi, produksi, perkreditan dan jasa. Koperasi Serba Usaha Sejahtera Bersama atau KSU Sejahtera Bersama, merupakan salah satu koperasi serba usaha yang masih eksis dan bertahan sampai saat ini. KSU Sejahtera Bersama sampai saat ini semakin mengembangkan usahanya, hal ini terlihat dari semakin banyaknya cabang koperasi yang tersebar di beberapa kota seperti Jakarta, Bandung, Bogor, Yogyakarta dan Surabaya. Dalam pengembangannya kota Jakarta memiliki cabang terbanyak dibandingkan kota – kota lainnya. Sedangkan untuk kantor pusatnya terletak di wilayah Bogor.

Dalam menjalankan usahanya KSU Sejahtera Bersama memiliki beberapa unit usaha yang tersebar disekitar wilayah Jakarta. Unit usaha dari KSU Sejahtera Bersama diantaranya adalah unit simpan pinjam, toko furniture, alfa mart dan perumahan. Dengan melihat beragamnya unit usaha yang dimiliki oleh KSU Sejahtera Bersama, maka tidak heran jika KSU sejahtera bersama memiliki jumlah anggota yang terbilang cukup banyak, baik berupa anggota tetap ataupun anggota

¹ <http://www.harianhaluan.com/index.php/opini/25231-penghargaan-koperasi-untuk-wali-nagari-kenapa-tidak> (diakses pada 12 November 2014)

tidak tetap. Namun walau terlihat cukup “sehat” KSU Sejahtera Bersama beberapa tahun ini mengalami penurunan anggota.

Tabel I.2
Jumlah Anggota dan Kontribusi Anggota KSU Sejahtera Bersama

Tahun	2010	2011	2012	2013
Jumlah anggota	1.613	2.514	2.387	2.126
Jumlah anggota aktif	324	479	426	387
Anggota yang mengikuti RAT	69	76	73	72

Sumber: data diolah

Dari data diatas terlihat bahwa jumlah anggota pada KSU Sejahtera Bersama pada tahun 2010 sampai tahun 2012 mengalami peningkatan. Namun jumlah anggota menurun pada tahun 2012 hingga tahun 2013. Penurunan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor seperti anggota yang keluar, pensiun dan meninggal. Keluarnya anggota dari KSU sejahtera bersama cepat atau lambat akan memberikan dampak yang kurang baik bagi kelangsungan hidup KSU sejahtera bersama sendiri. Seperti yang kita ketahui bahwa dalam suatu koperasi peran anggota sangat vital didalamnya. Karena itulah menjaga serta meningkatkan loyalitas para anggota sangat penting untuk dilaksanakan.

Loyalitas anggota yang masih rendah juga terlihat dari jumlah anggota yang mengikuti Rapat Anggota Tahunan (RAT) masih terbilang sedikit. Hal tersebut mencerminkan bahwa loyalitas dalam diri anggota masih rendah. Oleh sebab itu

peneliti tertarik untuk meneliti mengenai loyalitas anggota pada KSU Sejahtera Bersama di Jakarta Pusat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah – masalah dalam loyalitas anggota sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan tentang koperasi terhadap loyalitas anggota?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kinerja pengurus terhadap loyalitas anggota?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas anggota?
4. Apakah terdapat pengaruh antara citra koperasi terhadap loyalitas anggota?
5. Apakah terdapat pengaruh antara citra koperasi dan kepuasan terhadap loyalitas anggota koperasi?

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata masalah loyalitas anggota memiliki penyebab yang cukup luas. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi dana, waktu dan lain sebagainya, maka peneliti membatasi masalah pada “Pengaruh Antara Citra Koperasi dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi”

D. Perumusan masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah Terdapat Pengaruh Antara Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Antara Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi?
3. Apakah Terdapat Pengaruh Antara Citra Koperasi dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi?

E. Kegunaan Penelitian**1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat berguna untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan citra koperasi, kepuasan dan loyalitas anggota koperasi

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk bahan acuan, masukan serta referensi sebagai instrumen pelaksanaan bagi koperasi dalam meningkatkan loyalitas para anggota koperasinya.