

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan perkoperasian yang telah ada bertujuan untuk memberdayakan ekonomi masyarakat, diantaranya guna mengurangi angka kemiskinan masyarakat. Hal ini menyebabkan koperasi harus mampu berkontribusi lebih besar lagi untuk mengurangi angka kemiskinan, dikarenakan koperasi dekat dengan kegiatan ekonomi masyarakat atau kerakyatan. “Pemerintah mengklaim angka kemiskinan saat ini mencapai 11,9% dan ditargetkan bisa turun ke level 10%”<sup>1</sup>. Adanya target pemerintah yang telah disebutkan, diharapkan koperasi dapat berperan besar dalam mengurangi kemiskinan.

Demi mengurangi kemiskinan tersebut, koperasi dari berbagai tingkat harus meningkatkan akuntabilitas demi mendorong kegiatan organisasinya agar mampu bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Seperti yang dikatakan Setyo Heryanto, Deputi Bidang Kelembagaan Kementerian Koperasi dan UKM, mengatakan “akuntabilitas menggambarkan pengelolaan usaha yang profesional, menciptakan kredibilitas, dan meningkatkan kepercayaan anggota”<sup>2</sup>. Diharapkan koperasi dapat meningkatkan akuntabilitasnya agar kredibilitas dan kepercayaan

---

<sup>1</sup>Artikel, *Koperasi Diminta Aktif Berdayakan Masyarakat*, p. 1  
([http://www.depkop.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1020:koperasi-diminta-aktif-berdayakan-masyarakat&catid=50:bind-berita&Itemid=97](http://www.depkop.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1020:koperasi-diminta-aktif-berdayakan-masyarakat&catid=50:bind-berita&Itemid=97)).

<sup>2</sup> Artikel, *Pemerintah Dorong Akuntabilitas Koperasi*, p.1  
([http://www.depkop.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1009:pemerintah-dorong-akuntabilitas-koperasi-&catid=50:bind-berita&Itemid=97](http://www.depkop.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1009:pemerintah-dorong-akuntabilitas-koperasi-&catid=50:bind-berita&Itemid=97)).

koperasi di masyarakat meningkat, sehingga menciptakan Gerakan Masyarakat Sadar Koperasi (Gemaskop).

Mengurangi tingkat kemiskinan melalui koperasi tidak semudah yang dibayangkan, karena kegiatan koperasi di Indonesia telah mengalami masalah-masalah yang terjadi pada lingkungan internal dan eksternal. Seperti yang dikatakan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Menkop UKM) Syarif Hasan mengatakan “tidak semua koperasi yang mendapat izin pemerintah beroperasi secara sehat.”<sup>3</sup>. Adapun penyebab kondisi tersebut menurut Syarif yaitu “koperasi bersangkutan ditinggalkan anggota, atau bahkan manajemen koperasi hilang”<sup>4</sup>. Timbulnya permasalahan di atas berupa lemahnya partisipasi anggota menyebabkan koperasi sulit dalam mengurangi angka kemiskinan. Padahal partisipasi tersebut menjadi kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi.

Selain itu, partisipasi anggota dengan koperasi seringkali terjadi konflik dikarenakan adanya perbedaan kepentingan antara anggota dan koperasi. Perbedaan ini dilatarbelakangi dengan adanya heterogenitas kepentingan anggota dengan koperasi. Adapun beberapa kepentingan yang terkait dengan partisipasi anggota diantaranya “tingkat pelayanan, kepentingan organisasi, serta penentuan sisa hasil usaha”<sup>5</sup>. Selain itu, kasus-kasus yang terjadi pada dunia perkoperasian

---

<sup>3</sup>Redaksi Surabaya Post, *20% Koperasi Berizin 'Mati Suri'*, p. 1  
(<http://www.surabayapost.co.id/?mnu=berita&act=view&id=f54a993e214a2ab48c6382550feefe94&jenis=d41d8cd98f00b204e9800998ecf8427e>).

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Deputi Bidang Pengembangan SDM, *PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI* (Jakarta: Kemenkop, 2010), p. 4.

juga mempengaruhi kepercayaan anggota dan masyarakat akan pentingnya berpartisipasi.

Keberhasilan koperasi dapat terlihat dari partisipasi anggota dalam organisasi dan usaha koperasi. Karena tanpa partisipasi anggota, kegiatan koperasi dari awal kegiatan seperti pemupukan modal tidak akan berhasil. Selain itu, koperasi didirikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota pada khususnya, sehingga wajar jika terdapat pemberitaan mengenai mati surinya koperasi. Masalah partisipasi ini terjadi dikarenakan terjadi banyak penyebab, seperti yang telah disebutkan seperti rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota hingga menurunnya tingkat kepercayaan anggota kepada manajemen koperasi. Ke dua hal ini sangat penting bagi terselenggaranya partisipasi anggota koperasi dan kegiatan usaha koperasi.

Munculnya kasus penggelapan dana pada koperasi langit biru menyebabkan pencitraan koperasi semakin buruk dimata masyarakat. Hal ini secara tidak langsung membuat anggota koperasi lain lebih berhati-hati dalam memberikan partisipasi bagi kegiatan usaha, terutama partisipasi dalam bentuk permodalan. Hancurnya kepercayaan terhadap lembaga koperasi, menjadikan koperasi semakin terpuruk. Rendahnya kepercayaan anggota akan mempengaruhi partisipasi yang diberikan anggota kepada anggota, sehingga akan berpengaruh langsung kepada kelanjutan usaha koperasi.

Berbagai fungsi yang dimiliki koperasi saat ini, seharusnya koperasi dapat bangkit dalam memenuhi kebutuhan anggota dengan memberikan nilai tambah

sosial ekonomi. Namun, kenyataan yang terjadi pada kasus koperasi langit biru membuat kepercayaan anggota dan masyarakat hilang terhadap koperasi. Dengan adanya kasus tersebut koperasi sudah tidak lagi mampu memberikan nilai tambah sosial, yakni terbangunnya kepercayaan anggota terhadap koperasi, terutama anggota yang dilayani sehingga mereka bersedia menjadi anggota yang loyal, aktif berpartisipasi dan berkolaborasi dengan koperasinya.

Persaingan dunia usaha saat ini membuat koperasi kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Hal ini disebabkan banyaknya pesaing bisnis koperasi yang memberikan manfaat lebih kepada pelanggan dibanding koperasi itu sendiri. Dari setiap unit usaha yang dimiliki koperasi, selalu terdapat pesaing berat di pasaran, seperti *franchise minimarket*, perbankan, jasa keuangan non bank dan sebagainya. Para pesaing koperasi tersebut memiliki pengalaman dan manajemen handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa lebih dekat dengan pesaing koperasi.

Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, berdampak besar bagi kelangsungan usaha koperasi, baik di sisi anggota sebagai pelanggan tetap maupun masyarakat umum. Selain pesaing, pelayanan koperasi juga harus melihat dari sisi kebutuhan pelanggan yang selalu berubah setiap saat. Hal ini dikarenakan perubahan kebutuhan pelanggan berhubungan lurus dengan perubahan waktu dan zaman, sehingga hal ini menentukan pola kebutuhan pelanggan dalam konsumsi, produksi dan distribusi. Dengan kondisi tersebut, koperasi dituntut untuk memberikan pelayanan lebih berkualitas kepada pelanggan dibandingkan

pesaingnya. Dengan pelayanan yang lebih berkualitas tersebut, partisipasi anggota atau pelanggan akan tercipta seutuhnya.

Permasalahan kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi dapat mempengaruhi partisipasi anggota, hal ini dikarenakan anggota sebagai pelanggan kurang mendapat nilai manfaat lebih dibandingkan kepercayaan dan pelayanan yang diberikan pesaing koperasi. Permasalahan tersebut sedang terjadi pada Koperasi Karyawan Coca Cola Amatil (CCA) Cibitung Bekasi. Terdapat beberapa unit yang berada di koperasi tersebut, seperti unit toko, simpan pinjam, *outsourcing* dan KPR. Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan unit toko dan simpan pinjam, dikarenakan ke dua unit tersebut berinteraksi langsung dengan anggota.

Rendahnya kesadaran anggota Koperasi Karyawan Coca Cola Amatil (CCA) dalam menyetorkan simpanan wajib dan sukarela setiap bulannya telah mencerminkan rendahnya partisipasi anggota terhadap koperasi. Adapun besarnya simpanan wajib hanya Rp. 20.000,00 dan simpanan pokok Rp. 50.000,00. Rendahnya partisipasi kontributif anggota terhadap koperasi akan mempengaruhi perkembangan usaha koperasi. Hal ini disebabkan rendahnya kepercayaan anggota akan kegiatan koperasi yang berlangsung, karena pengurus tidak konsisten dalam menjalankan usahanya. Seperti halnya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pengurus kurang memadai, hal ini membuat anggota enggan memberikan kepercayaan berupa simpanan wajib ataupun sukarela. Selain kompetensi, anggota masih merasakan ketidakadilan dalam pelayanan yang

diberikan pengurus kepada masing-masing anggota. Hal ini dirasakan pada saat anggota melakukan pengajuan simpan pinjam. Anggota merasakan pengurus pilih kasih dalam memberikan pelayanan simpan pinjam.

Adapun pelayanan yang diberikan Koperasi Karyawan Coca Cola Amatil, seperti anggota mendapat batas maksimum belanja dengan kas bon sebesar Rp. 600.000,00 pada unit toko setiap bulan dan akan dipotong gaji atas transaksi belanja anggota yang bersangkutan. Namun, unit toko tidak bisa diandalkan karena ketersediaan bahan pokok yang kurang memadai. Hal ini sering terjadi ketika mendekati akhir bulan minggu ke tiga dan empat. Selain itu, anggota mengeluhkan keakuratan transaksi pada unit toko yang sering mengalami kesalahan pencatatan transaksi, sehingga kelebihan pencatatan dapat merugikan anggota. Permasalahan lain yang terkait pelayanan yaitu desain toko yang membuat anggota tidak bebas memilih barang seperti halnya toko waralaba. Beberapa hal tersebut dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota sebagai pelanggan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan beberapa masalah yang berkaitan dengan partisipasi anggota, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan anggota terhadap partisipasi anggota koperasi?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota koperasi?

3. Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi?

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti membatasi permasalahan menjadi dua faktor. Hal ini dikarenakan dengan keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi dana dan waktu, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah: “pengaruh kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Karyawan Coca Cola Amatil Cibitung Bekasi”

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi?”

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Kegunaan Teoretis:

Bagi peneliti, hasil penelitian dapat digunakan sebagai sarana dalam menambah wawasan berpikir dan pengetahuan mengenai masalah kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi partisipasi anggota pada koperasi .

## 2. Kegunaan Praktis:

- a. Bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi pada khususnya, dan seluruh civitas akademika Universitas Negeri Jakarta pada umumnya, sebagai bahan masukan, tambahan wawasan serta bahan kajian tentang kepercayaan dan pelayanan anggota yang berpengaruh terhadap partisipasi anggota pada koperasi.
  
- b. Bagi Koperasi Karyawan Coca Cola Amatil Cibitung, sebagai bahan masukan bagi pihak pengurus agar memperhatikan kepercayaan yang diberikan kepada anggota, serta kualitas pelayanan yang prima bagi anggota.