

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan pokok koperasi di Indonesia adalah koperasi masih dianggap belum dapat mensejahterakan masyarakat. Citra koperasi di masyarakat masih kalah dari citra badan hukum ekonomi lain seperti bank, hal ini dikarenakan kurangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap koperasi dalam mengelola keuangan hal ini berakibat pada pengurangan modal di koperasi dan pada akhirnya menyebabkan koperasi bangkrut.

Menurut data yang dilansir oleh dinas koperasi usaha mikro, kecil dan menengah, dan perdagangan pemerintah provinsi DKI Jakarta pada tahun 2015 tercatat 134.000 koperasi mengalami mati suri. Menteri koperasi dan usaha menengah kecil, Anak Agung Puspayoga bahwa usaha koperasi yang bertahan hidup di Indonesia hanya 72.000 lebih atau 35% dari total 206.000 koperasi yang telah berbadan hukum hingga akhir tahun 2014¹.

Dari keadaan dan permasalahan ini maka, koperasi harus mampu meningkatkan citranya di masyarakat agar mendapatkan kepercayaan dalam mengelola keuangan masyarakat guna mencapai tujuan dasar koperasi yaitu mensejahterakan anggotanya.

Secara umum koperasi merupakan suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan secara sukarela dan atas

¹ Dinas koperasi usaha mikro, kecil dan menengah, dan perdagangan pemerintah provinsi DKI Jakarta: "134 ribu koperasi alami mati suri dan bangkrut.", <http://diskumdagdki.jakarta.go.id/arsip/berita-utama/225-134-ribu-koperasi-alami-mati-suri-dan-bangkrut>, (diakses pada Kamis, 5 Januari 2017, pada pukul 13.15 WIB)

dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya. Badan usaha koperasi mempunyai tujuan utama tidak untuk mencari laba tetapi untuk melayani anggota koperasi agar lebih sejahtera dengan berdasarkan asas kekeluargaan. Hal ini juga sudah ditegaskan dengan UUD 45 khususnya pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

Koperasi adalah 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 kekeluargaan².

Sebagai sebuah badan hukum yang sedang berkembang koperasi diharapkan mampu menjadi penopang perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Guna mencapai tujuan tersebut salah satu upaya yang dilakukan koperasi adalah dengan melakukan kegiatan usaha. Mulai dari usaha perdagangan maupun usaha jasa. Dalam mengembangkan suatu usaha dibutuhkan strategi dan evaluasi akan usaha yang dijalankan tersebut demi tercapainya tujuan usaha yaitu membuat pelanggan puas dan membina hubungan baik dengan pelanggan sehingga tercipta loyalitas untuk kemajuan perusahaan. Loyalitas merupakan salah satu kunci untuk mencapai tujuan koperasi untuk mensejahterakan anggotanya. Ketika para anggotanya enggan untuk berkontribusi terhadap koperasi, maka ini merupakan masalah besar bagi koperasi karena koperasi bergantung kepada partisipasi

² Undang-Undang nomor 25 pasal 1 ayat 1, *Tentang Perkoperasian Indonesia*, tahun 1992.

anggotanya dalam memafaatkan koperasi. Akhirnya koperasi tidak mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan besar.

Loyalitas yang rendah pada awalnya disebabkan oleh minimnya pemahaman anggota tentang perkoperasian. Anggota koperasi yang berpengalaman dan mengetahui tentang perkoperasian sangat sedikit belum lagi sosialisasi tentang perkoperasian kepada anggota tidak secara rutin dilakukan. Hal ini berakibat anggota koperasi tidak memiliki rasa kepemilikan dan kepedulian terhadap koperasi baik dalam tindakan maupun sumbangan ide pemikiran mengembangkan koperasi.

Sosialisasi dan pendidikan tentang perkoperasian sangat dibutuhkan untuk anggota koperasi. Setiap manfaat perkoperasian dan cara menjalankan sebuah koperasi harus diketahui oleh anggotanya. Hal ini dimaksudkan agar anggota memiliki rasa kepemilikan terhadap koperasi, kepedulian dan mampu memanfaatkan secara maksimal jasa koperasinya.

Selain pemahaman tentang koperasi, faktor lain yang mempengaruhi loyalitas anggota adalah kepengurusan koperasi. Pengurus koperasi adalah pilihan dari anggota yang berfungsi sebagai penggerak dan bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang ada di koperasi. Kepengurusan koperasi terdiri dari ketua, sekretaris dan bendahara merupakan barometer para anggota koperasi lainnya dalam kegiatan perkoperasian karena pengurus memiliki kedudukan yang penting dalam mencapai tujuan koperasi.

Kepengurusan koperasi yang di amanatkan anggota kepada para pengurus harus memiliki kinerja yang baik. Kinerja yang dimaksudkan adalah pengurus tidak hanya berorientasi pada ekonomi tapi juga harus berorientasi sosial seperti, peduli terhadap keadaan anggota dan mau membantu anggota yang sedang mengalami masa sulit. Pada kenyataannya tidak sedikit pengurus koperasi yang menyalahgunakan jabatannya untuk kepentingan pribadi belum lagi kontribusi pengurus terhadap kegiatan koperasi hanya sedikit. Hal ini akan berakibat anggota akan semakin tidak peduli terhadap koperasi sehingga menurunkan sikap loyalnya terhadap koperasi bahkan secara ekstrem anggota akan memutuskan keluar dari keanggotaan koperasi yang pada akhirnya membuat koperasi semakin terpuruk dalam perekonomian Indonesia.

Dalam menjalankan kegiatan koperasi, pengurus dibantu oleh karyawan koperasi. Kegiatan koperasi seperti simpan pinjam, usaha dagang ataupun produksi akan dibantu oleh karyawan koperasi untuk melayani anggota yang akan memanfaatkan usaha koperasi ini. Pelayanan yang diberikan karyawan koperasi haruslah sesuai dengan harapan anggota, dengan begitu anggota akan bersikap loyal terhadap koperasi karena mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi.

Permasalahan lain dalam koperasi adalah kualitas pelayanan yang buruk, buruk di sisni dimaksudkan tidak ada kesesuaian antara harapan dan kenyataan

yang diterima anggota terhadap pelayanan yang diberikan koperasi. Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan di koperasi yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kehandalan merupakan kemampuan suatu koperasi yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, tepat, akurat, dan konsisten untuk memuaskan anggota sebagai konsumen. Daya tanggap merupakan suatu keinginan pribadi para pengurus dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Keterjaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pengurus dan karyawan agar dipercaya konsumen/anggota sehingga menjamin konsumen terhindar dari bahaya, resiko, keragu-raguan dan kekecewaan. Empati merupakan suatu bentuk perhatian yang bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dalam memahami kebutuhan konsumen. Keberwujudan fisik merupakan kemampuan yang dimiliki koperasi meliputi sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan oleh lingkungan sekitar sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Strategi diatas dapat digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada koperasi agar anggota lebih loyal dalam berpartisipasi

Citra koperasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota. Menciptakan citra koperasi yang baik adalah tugas dari seluruh pihak internal koperasi. Citra yang baik dapat mengundang secara tidak langsung non

anggota koperasi menjadi anggota koperasi. Fakta dilapangan citra koperasi belum dipandang baik oleh masyarakat. Sebagian besar masyarakat masih menganggap koperasi sebagai badan usaha kecil, tidak professional dan sebagainya.

Pembanguna citra koperasi memerlukan proses dan tahapan-tahapan dalam pencapaiannya. Proses perbaikan citra koperasi sudah dilakukan pemerintah dengan mengadakan pendidikan dan sosialisasi perkoperasian belum lagi kemudahan dalam mendirikan sebuah koperasi. Hal ini dimaksudkan agar anggota koperasi semakin loyal terhadap koperasinya dan non anggota koperasi menjadi anggota koperasi. Pada akhirnya koperasi sendiri yang mampu membangun citranya di mata masyarakat dan masyarakat yang akan menilai langsung citra koperasi tersebut.

Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara RI didirikan berdasarkan akta pendirian nomor : 4209 pada tanggal 6 Juni 1961. Pada masa awalnya koperasi ini didirikan dengan nama Koperasi Pegawai Kabinet Perdana Menteri yang tujuan pendiriannya adalah hanya sebagai penyalur beras dari pemerintah ke para pegawai Kabinet Perdana Menteri. Kegiatan tersebut membuat koperasi ini tidak berkembang karena tidak ada keuntungan yang signifikan untuk SHU anggotanya. Pada awal pendiriannya Koperasi Pegawai Kabinet Perdana Menteri menetapkan besaran simpanan pokoknya sebesar Rp 25,- untuk setiap anggota. Walaupun berada di dalam lingkungan kementerian, koperasi ini tetap berada diluar struktural

kementerian atau dapat di katakan bahwa koperasi ini adalah badan *independent* yang tidak terikat dengan kementerian.

Anggota koperasi secara keseluruhan adalah Pegawai Negeri Sipil Kementerian Sekretariat Negara RI. Pegawai kementerian dan lembaga negara lain tidak dapat mendaftarkan diri menjadi anggota koperasi. Syarat lain yang diatur dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga sama seperti koperasi pada umumnya yaitu warga negara Indonesia, mempunyai kemampuan melakukan tindakan hukum, membayar simpanan pokok dan simpanan wajib, dan menyetujui AD/ART koperasi.

Secara umum mekanisme yang digunakan koperasi pegawai lain dalam hal perekrutan pegawai secara otomatis. Artinya pegawai negeri yang masuk dalam instansi tersebut secara langsung menjadi anggota koperasi tersebut. Namun dalam koperasi ini pegawai yang ingin menjadi anggota koperasi, harus mendaftarkan diri dengan menggunakan formulir yang kemudian akan diproses oleh pengurus untuk mendapat persetujuan. Menurut informasi yang didapat, hal ini dilakukan untuk menegakan salah satu prinsip koperasi yaitu keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka yang bermakna tidak ada paksaan untuk menjadi anggota koperasi.

Anggota koperasi ini memiliki hak seperti memperoleh pelayanan, hak suara yang sama, memilih dan dipilih untuk menjadi pengurus, berbicara dalam RAT dan memperoleh bagian SHU. Dalam memperoleh haknya anggota koperasi harus melaksanakan kewajiban seperti membayar simpanan wajib, pokok, dan khusus,

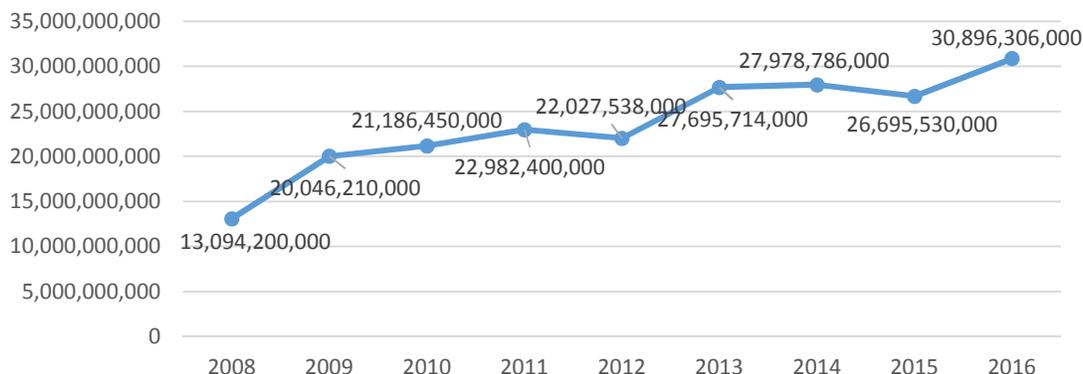
Berpartisipasi dalam kegiatan usaha koperasi, menaati AD/ART serta menjaga nama baik koperasi.

Sifat keanggotaan koperasi tidak selamanya dapat dimiliki, bisa saja berakhir jika anggota tersebut meninggal dunia, berhenti atas permintaanya, diberhentikan pengurus atau pensiun. Berakhirnya keanggotaan tersebut harus diiringi dengan pengembalian simpanan yang telah diberikan anggota selama menjadi anggota koperasi. Data terakhir keadaan anggota koperasi tahun 2013 berjumlah 2606 anggota. yang mencakup beberapa unit kerja yang ada di Kementerian Sekretariat Negara RI.

Dalam menjalankan kegiatannya Koperasi memiliki beberapa unit usaha. Unit usaha yang dijalankan kopeasi utamanya merupakan jenis usaha yang berkaitan dengan kebutuhan anggota dan dapat dirasakan langsung oleh anggota.

Unit usaha simpan pinjam merupakan unit usaha utama yang dijalankan koperasi. Dalam memperlancar usaha ini koperasi memiliki manager bidang simpan pinjam sebagai pengelola unit usaha simpan pinjam. Berdasarkan data yang diperoleh unit usaha simpan pinjam pada tahun 2013 jumlah anggota yang meminjam pada koperasi sebanyak 1.037 anggota. dengan total nilai pinjaman sebesar Rp. 27.695.714.000,00. Perkembangan pemberian pinjaman kepada anggota dari tahun 2008 – 2009 adalah sebagai berikut:

Grafik 1.1
Perkembangan Pemberian Pinjaman Kepada Anggota
Periode Tahun 2008-2016



Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia tahun 2016

Perkembangan pemberian pinjaman dari koperasi ke anggota dari tahun 2008–2016 terus mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan semakin banyaknya pinjaman yang dilakukan anggota, dari ini tercermin partisipasi yang terus meningkat dari anggota dalam unit usaha simpan pinjam.

Perdagangan umum mempunyai usaha kantin yang berlokasi di kompleks gedung Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Di dalam kantin tersebut juga menjual beberapa barang souvenir yang bisa dijual kepada masyarakat umum.

Kenyataan yang terjadi di Koperasi Kementerian Sekretariat Negara RI anggota kurang menggunakan jasa yang ada di koperasi khususnya unit usaha perdagangan umum. Ini terbukti dari data sebagai berikut :

Grafik 1.2

**Perkembangan Keuntungan Bidang Perdagangan Umum
Tahun 2008-2016**



Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia tahun 2016

Perkembangan keuntungan unit usaha simpan pinjam sangat fluktuatif, penurunan keuntungan usaha yang dialami sebagian besar akibat dari meningkatnya biaya operasional kenaikan gaji manajer dan karyawan disertai dengan kenaikan upah minimum provinsi, toko koperasi dihentikan operasionalnya karena masih menunggu relokasi ke tempat yang lebih strategis dan koperasi berfokus pada pelayanan bukan keuntungan.

Grafik 1.3

**Perkembangan Keuntungan dan Fee Bidang Jasa
Periode Tahun 2008-2016**



Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia tahun 2016

Penurunan keuntungan di bidang jasa pemeliharaan kebersihan gedung (*cleaning service*) dikarenakan beberapa faktor yaitu, kenaikan upah pegawai yang tinggi dan masih belum terciptanya citra produk koperasi dibidang ini membuat pemasukan koperasi menjadi turun tahun 2013-2015. Hal ini berakibat pada penurunan jumlah SHU.

Grafik 1.4
Perkembangan Selisih Hasil Usaha
Tahun 2008-2016



Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia tahun 2016

Pada grafik di atas dapat diamati bahwa kenaikan perkembangan SHU berfluktuatif tahun 2011 dan 2013 mengalami penurunan. Seiring berjalannya usaha koperasi tahun 2016 mengalami peningkatan dari tahun 2015 sebesar Rp 3.026.084.705,00.

Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian pada Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara RI untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Maka dilakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan

dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara RI adalah kualitas pelayanan dan citra koperasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pendidikan koperasi terhadap loyalitas anggota?
2. Apakah terdapat pengaruh kinerja pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota?
4. Apakah terdapat pengaruh citra koperasi terhadap loyalitas anggota?
5. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap loyalitas anggota?

C. Pembatasan Masalah

Menurut identifikasi masalah di atas, ternyata masalah loyalitas anggota memiliki penyebab yang sangat luas dan kompleks. Dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti baik dari segi dana, waktu, dan tenaga, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi

Terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.”

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota di atas, maka beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota adalah:

1. “Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?”
2. “Apakah terdapat pengaruh Citra Koperasi terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?”
3. “Apakah terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap citra koperasi di Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?”
4. “Apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui citra koperasi di Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?”

E. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat berguna bagi semua pihak pembaca baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, diharapkan dapat menambahkan referensi di bidang perkoperasian dan penelitian. Serta sebagai tambahan bahan pustaka bagi mahasiswa yang ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Koperasi.
2. Secara praktis, dapat mendeskripsikan kondisi pelayanan dan kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota koperasi dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi koperasi untuk mengembangkan usahanya dan tetap terjaga dalam perkembangan ekonomi Indonesia serta dapat digunakan sebagai masukan dan bahan perbandingan bagi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI)