

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Budaya menabung dikalangan anak muda atau remaja sangatlah penting. Banyak manfaat yang diraih dari menabung, salah satunya adalah untuk mengatasi kondisi darurat. Terkadang kondisi yang tidak kita inginkan datang tidak terduga. Tentunya akan sangat sulit ketika kita ternyata jatuh sakit dan harus dirawat inap, sementara kita tidak mempunyai tabungan. Disinilah pentingnya menabung, hasil yang kita sisihkan dapat digunakan untuk dana darurat.

Selain itu, dengan menabung kita juga bisa terhindar dari gaya hidup yang berlebihan, Segala sesuatu yang berlebihan sudah pasti tidak baik, termasuk mengikuti gaya hidup tanpa memikirkan skala prioritas. Kini kebutuhan semakin meningkat diiringi dengan biaya hidup yang semakin naik. Menabung sejak dini dapat membantu kita menerapkan pola hidup hemat. Bukan bermaksud menjadi orang pelit, melainkan agar kita bisa hidup sederhana dengan cara yang tepat. Selain itu, kita juga menjadi bisa lebih menghargai uang.

Banyak cara untuk menabung. Berbagai institusi saat ini telah menyediakan banyak layanan jasa keuangan. Layanan jasa keuangan tersebut, selain lembaga bank ada juga lembaga non-bank, salah satunya koperasi.

Mungkin kata koperasi sudah tidak asing di telinga kita. Koperasi sudah hadir sejak bertahun-tahun silam, pertama kali digagas oleh Robert Owen, seseorang berkebangsaan Skotlandia pada tahun 1771-1858. Namun, di Indonesia, Patih R. Aria Wiria Atmaja-lah yang memperkenalkan koperasi pada tahun 1986. Patih tergerak setelah menyaksikan banyak buruh yang tersiksa, karena meminjam uang dari rentenir dengan bunga yang terlampau tinggi.

Saat ini, koperasi merupakan salah satu pilar yang berperan penting dalam perekonomian di Indonesia. Pada pasal 33 UUD 1945 menetapkan koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Koperasi merupakan perkumpulan otonomi dari orang-orang yang bergabung secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya mereka yang sama melalui perusahaan yang dimiliki dan diawali demokrasi. Tujuannya adalah untuk memajukan kesejahteraan nasional, karena tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Jadi pada dasarnya koperasi merupakan tumpuan ekonomi Indonesia. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang.

Untuk dapat terus maju dan berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut merupakan sebuah badan yang dapat dipercaya. Untuk dapat dipercaya koperasi harus membangun citra perusahaan yang baik di mata masyarakat.

Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi yang telah memahami perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi. Menurut Kotler (2002) dalam Firmansyah (2018:87), citra adalah: “seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu obyek.” Sedangkan menurut Linggar dalam Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya (2000:69), bahwa “citra humas yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.”

Dari pernyataan ini dapat dikatakan bahwa, citra adalah sesuatu yang ditonjolkan secara nyata yang timbul berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang ada. Citra yang dimaksud disini adalah kesan yang ingin diberikan oleh perusahaan kepada publik atau khalayaknya agar timbul opini publik yang positif tentang perusahaan tersebut.

Selain citra dalam mempertahankan pengguna jasa yang menabung di koperasi, dibutuhkan strategi yang dapat di implementasikan oleh pihak koperasi. Salah satunya strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan, yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dikelola oleh perusahaan dengan baik. Menurut Gronroos dalam Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2011:154) mendefinisikan bahwa “kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu

proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan”.Menyadari hal tersebut, tampak betapa pentingnya usaha untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat dari anggota untuk menabung di koperasi.

Koperasi Sejahtera Bersama merupakan koperasi yang bergerak dalam usaha simpan pinjam. Saat ini koperasi tersebut memiliki kantor cabang yang tersebar diberbagai daerah di pulau jawa dan termasuk kedalam 10 besar koperasi simpan pinjam yang ada di Indonesia. Koperasi Sejahtera bersama ini didirikan pada tahun 2004 dengan nama Koperasi Serba Usaha Sejahtera bersama (KSU-SB) yang pada awalnya merupakan koperasi serba usaha yang bergerak dalam berbagai macam usaha, diantaranya usaha simpan pinjam dan unit usaha perdagangan. Seiring dengan perkembangan dunia perkoperasian di Indonesia dan berdasarkan tuntutan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang berlaku tentang perkoperasian, maka KSP-SB yang semula bernama KSU-SB bertransformasi dari koperasi serba usaha menjadi koperasi simpan pinjam.

Tabel 1

Daftar 10 Koperasi Besar Nasional

No	Koperasi	Aset	Volume Usaha
1	Kospin Jasa Pekalongan	Rp.7,03 trilliun	Rp.4,60 Trilliun
2	Kopdit Lantanng Tipo	Rp. 2,59 Trilliun	Rp.1,79 Trilliun
3	Kisel Jakarta	Rp.1,09 Trilliun	Rp.5,77 Trilliun
4	KSP BMT Sidogiri	Rp. 2,24 Trilliun	Rp, 2,04 Trilliun
5	Kopdit Pancur Kasih	Rp. 2,01 Trilliun	Rp. 1,31 Trilliun
6	Mandiri Healthcare Jakarta	Rp. 2,03 Trilliun	Rp. 2,10 Trilliun

No	Koperasi	Aset	Volume Usaha
7	KSP Sejahtera Bersama	Rp. 2,05 Triliun	Rp. 1,04 Triliun
8	KWSG Semen Gresik	Rp. 1,20 Triliun	Rp. 2,64 Triliun
9	Kopdit Keling Kumang	Rp. 1,28 Triliun	Rp. 781 Miliar
10	Kop AstraInternasional Jakarta	Rp. 974 Miliar	Rp. 636 Miliar

Sumber: website Kpsb.id (2018)

Dari data di atas Koperasi Sejahtera Bersama merupakan salah satu koperasi besar yang menduduki peringkat ke tujuh Koperasi besar di Indonesia. Namun baru-baru ini Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemkop dan UKM) menyatakan sepanjang tahun 2019 ini ditemukan sebanyak 153 badan usaha berbasis koperasi yang melakukan investasi bodong. Seluruhnya mengatasnamakan koperasi simpan pinjam (KSP).

Koperasi-koperasi tersebut melakukan aktifitas penjarangan dana dari anggota atau masyarakat namun dana investasinya diselewengkan. Hal tersebut dilakukan oleh oknum tertentu dengan cara memanfaatkan badan hukum koperasi yang sebelumnya telah terdaftar. Namun ternyata koperasi tersebut telah lama vakum dari aktifitas usahanya, sehingga badan hukum koperasi-koperasi tersebut diperjualbelikan.

Selain itu, saat ini koperasi juga terkena dampak yang sangat signifikan dari fenomena pandemi Covid-19 dimana masyarakat enggan untuk menyimpan dananya di Bank maupun koperasi dikarenakan kesulitan ekonomi yang cukup parah dimasa pandemi ini. Berikut data anggota Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama dari tahun 2016-2020:

Tabel 2

Data Anggota KSP-SB tahun 2016-2020

No	Tahun	Banyaknya Anggota	Persentase (%)
1	2016	109.039	-
2	2017	132.257	21.29
3	2018	142.813	7.98
4	2019	173.875	21.75
5	2020	181.072	4.14

Sumber: company profile (2018) dan majalah peluang (2020)

Dari tabel data anggota KSP-SB tahun 2016-2020 diatas, dapat dijelaskan bahwa anggota KSP-SB setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup pesat namun di tahun 2020 kenaikan anggota KSP-SB cukup kecil yaitu 4,14% hal ini dikarenakan banyaknya koperasi khususnya simpan pinjam yang tutup karena terdampak Pandemi Covid-19.

Selain itu di era modern ini yang ditandai dengan revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Sehingga harapan anggota saat ini bukan hanya terletak pada fasilitas infrastruktur yang memadai dilihat dari kenyamanan, kebersihan, dan keamanan. Namun juga terhadap pelayanan transaksi yang cepat dan akurat serta kemudahan dalam bertransaksi seperti layanan berbasis *online* layaknya layanan diperbankan yang semuanya bisa dilakukan dalam genggam tangan (*gadget*). Seperti pada Bank BCA yang semuanya bisa dilakukan lewat *smartphone* termasuk pembukaan rekening, pembayaran-pembayaran tagihan seperti listrik, air dan lain-lain.

Saat ini koperasi-koperasi dalam transaksinya masih menggunakan sistem yang *offline*. Dimana calon anggota/anggota yang akan melakukan setor dana ataupun penarikan dana harus langsung datang ke kantor cabang ataupun kantor pusat dan ini akan menyebabkan penumpukan antrian di waktu-waktu tertentu.

Dengan fenomena-fenomena tersebut, KSP Sejahtera Bersama melakukan berbagai cara untuk memberikan citra positif yaitu dengan memberikan informasi-informasi melalui web resmi dan akun media social. Salah satunya adalah instagram. Selain itu, KSP Sejahtera Bersama membangun citranya dengan cara memasarkan produknya yang variatif dan jasa tabungan simpanan yang kompetitif. Serta melakukan kualitas pelayanan prima dengan mulai menyediakan layanan-layanan transaksi yang berbasis online seperti tunai KSB, Bayar tagih, KSB *online*, dan Transfer KSB. Meskipun pada praktiknya masih menggunakan manual melalui kantor cabang maupun kantor pusat.

Untuk mengetahui apakah KSP Sejahtera Bersama telah memiliki citra yang baik di masyarakat dan telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dievaluasi dari anggotanya. Mengingat pentingnya pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan dalam pengambilan keputusan anggota untuk menabung, maka perlu dikaji lebih dalam untuk mengetahui bagaimana kedua unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam persaingan. Hal ini menjadi penting, karena meningkatnya anggota menabung akan memberikan dampak pada

berkembangnya koperasi. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka peneliti memilih judul **“Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di Koperasi Simpan Pinjaman Sejahtera Bersama Cabang Kota Bogor”**

B. Identifikasi Masalah

Latar belakang di atas menginformasikan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap koperasi
2. Citra koperasi yang kurang baik dimata masyarakat karena isu yang beredar
3. Maraknya penipuan berbasis online yang mengatasnamakan KSP Sejahtera Bersama
4. Maraknya investasi bodong yang mengatasnamakan KSP (Koperasi Simpan Pinjam)
5. Layanan yang belum setara dengan perbankan
6. Layanan-layanan transaksi yang masih manual

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah, penelitian ini dibatasi pada masalah citra koperasi dan kualitas pelayanan serta keputusan anggota untuk menabung di Koperasi Simpan Pinjaman “Sejahtera Bersama” Cabang Kota Bogor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ada beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama?
3. Apakah citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama
3. Untuk mengetahui pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera bersama

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi, terutama dalam rangka memberikan solusi untuk meningkatkan keputusan anggota untuk menabung di KSP Sejahtera Bersama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan tentang koperasi, khususnya Koperasi Simpan Pinjaman Sejahtera Bersama.

b. Bagi KSP Sejahtera Bersama

Sebagai masukan dan bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan KSP Sejahtera Bersama, dalam membentuk citra positif, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan maksud untuk meningkatkan keputusan anggota menabung di KSP Sejahtera Bersama sehingga tercapainya tujuan dari KSP Sejahtera Bersama Cabang Kota Bogor.

G. Sistematika penulisan

Untuk memudahkan dan mengetahui alur penulisan proposal skripsi ini maka akan diberikan gambaran mengenai isi proposal skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang metode penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yaitu pengaruh citra koperasi terhadap keputusan anggota untuk menabung, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung, pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota untuk menabung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran bagi perusahaan dimana penulis meneliti.