

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi sekarang ini sumber daya manusia adalah aspek penting dalam suatu pencapaian organisasi. Di setiap organisasi menjamin terpilihnya sumber daya manusia yang tepat serta kondisi yang memungkinkan dapat bekerja secara optimal. Sumber daya manusia merupakan peran yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam industri tersebut peran sumber daya manusia bersifat sangat strategis karena berpengaruh terhadap citra dan kinerja organisasi, oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia berperan penting dalam meraih tujuan organisasi.

Sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas di dalam suatu organisasi harus mengerti dan memahami landasan, asas, dan tujuan serta prinsip yang jelas yang digunakan dalam menjalankan suatu organisasi. Ketika suatu organisasi memiliki suatu landasan, asas, dan tujuan yang berlandaskan pada Pancasila, asas gotong royong dan bertujuan untuk terlaksananya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila, secara tidak langsung semua sumber daya manusia yang terkait dituntut harus mampu mengamalkan dan memahami semua hal yang dilandaskan asas dan tujuan tersebut secara benar dan sistematis.

Dalam organisasi jika salah satu sumber daya manusia yang terkait tidak dapat mengamalkan asas, dan tujuan yang diinginkan, maka sumber daya manusia yang lainnya dapat menyelesaikan masalah tersebut. Sehingga hal tersebut tidak akan menimbulkan suatu masalah yang besar terhadap organisasi dan mengancam kesejahteraan semua sumber daya manusia yang terkait dan eksistensi organisasi tersebut.

Suatu organisasi yang mengatas namakan kerakyatan harus mempunyai identitas sosial yang jelas dan tidak dapat dijalankan oleh sembarangan orang, karena dapat menghambat keberlangsungan organisasi dan kesejahteraan pengurus dan anggotanya. Ketika anggota organisasi memiliki suatu identitas sosial dapat

mencerminkan dari mana mereka berasal dan digunakan untuk penunjang organisasi. Bahkan suatu organisasi rahasia pun, tetap memiliki identitasnya masing-masing. Peran penting identitas sosial tersebut untuk memprediksi perilaku antar anggota ataupun organisasi tertentu dan dapat digunakan untuk mengontrol stabilitas yang dipersepsikan akibat adanya perbedaan status antara anggota satu dengan yang lainnya. Sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan dalam keberlangsungan suatu organisasi.

Menurut Cruwys, dkk (2014), dalam penelitiannya menyatakan bahwa identitas sosial juga berpengaruh terhadap depresi melalui hubungan sosial individu. Hal tersebut karena identitas sosial dianggap sebagai tempat yang menyediakan adanya dukungan sosial maupun rasa memiliki individu dalam kelompok yang diikuti. Identitas sosial juga mendasari adanya nilai-nilai kolektif yang menjadi sumber motivasi bagi individu. Individu dengan rasa memiliki yang rendah, kurang bersosialisasi, kurangnya makna dan tujuan hidup, serta kurangnya dukungan sosial menyebabkan individu rentan terkena depresi. Hal tersebut karena identitas sosial menyebabkan individu menyesuaikan dirinya dengan norma yang ada didalam kelompoknya.

Menurut Bernard, Hett, & Mechtel (2016), dalam penelitiannya menyatakan bahwa individu memutuskan bergabung dengan kelompok sosial yang sesuai dengan dirinya dan dapat meningkatkan status sosialnya. Menurut Whetten & Godfrey (1998), bahwa identitas sosial dalam organisasi apabila berfungsi dengan efektif, maka akan mampu bersifat stabil yang mempresentasikan *collective, cognitive, construct* bagi anggota organisasi yang sulit untuk diubah karena adanya keterlibatan dari anggota organisasi. Dalam proses menyesuaikan diri dan mengelola sebuah organisasi khususnya organisasi ekonomi, tidak luput dari berbagai hambatan/ tantangan / kesulitan. Dalam proses tersebut akan muncul suatu problematika yang dapat mempengaruhi organisasi.

Keterlibatan organisasi setiap anggota merupakan salah satu faktor internal yang perlu ditingkatkan untuk menunjang dan mengatasi hal-hal tersebut. Karena, secara tidak langsung dapat memupuk rasa solidaritas dan kerjasama sesama anggota organisasi untuk memajukan dan menciptakan suatu organisasi yang

sejahtera dan berkualitas. Oleh karena itu setiap anggota/ pengurus yang selalu berkerja sama danikut terlibat dalam suatu aktivitas organisasiperlu mempunyai kemampuan untuk mengubah jika terjadi sebuah hambatan/ tantangan / kesulitan menjadi peluang.

Keterlibatan organisasi akan meningkat apabila anggota dalam organisasi menghadapisuatu situasi yang penting untuk didiskusikan bersama. Salah satu situasi yang perludidiskusikan bersama misalnya adalah kebutuhan dan kepentingan pribadi yang ingindicapai oleh anggota. Apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi maka akan membuatanggota tersebut lebih terlibat terhadap organisasi.

Hal ini semakin diperjelas dengan penelitian yang dilakukan oleh Khan (2001) dalam Afriani (2017), menjelaskan bahwa keterlibatan organisasi sebagai derajat saat seseorang memperlihatkan keterlibatan emosional atau mental dengan pekerjaan sebagai bentuk dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan organisasi.Pemimpin juga harus memahami bahwa keterlibatan organisasi merupakan aset jangka panjang dan merupakan suatu proses yang memerlukan interaksi lanjutan dari waktu ke waktu untuk menghasilkan loyalitas dan situasi saling ketergantungan timbal balik (Cropanzano dan Mtchell, 2005, dalam Saks, 2006).Maksimalnya peran anggota yang terdapat didalam suatu organisasi tidak luput dari terjaganya hubungan individu satu dengan yang lainnya di dalam organisasi tersebut. Diawali dengan membangun kepercayaan terlebih dahulu dengan organisasi,selanjutnya perasaan tersebut dikembangkan dan diwujudkan dalam bentuk timbulnya keterikatan dan identifikasi pribadi yang kuat pada organisasi. memupuk rasa percaya terhadap sesama anggota kelompok adalah hal yang tidak mudah, karena tingkat kepercayaan antar anggota tidaklah sama dan dapat terjadi begitu saja, melainkan harus ada faktor penunjang dalam mewujudkan rasa percaya tersebut. Karena kepercayaan sesama anggota yang terkait di dalam sebuah organisasi adalah harga mati untuk suatu organisasi.Jika tidak ada rasa percaya maka dapat disimpulkan suatu kelompok/ organisasi sangat rentan dalam perpecahan.Sebaliknya, ketika suatu organisasi memiliki rasa percaya satu sama

lain yang besar suatu organisasi tidak akan mudah terpecah hanya karena masalah kecil.

Karena itu setiap anggota organisasi harus dituntut agar dapat memupuk rasa percaya terhadap sesama anggota demi kesejahteraan dan kualitas organisasi tersebut. Sehingga harmonisasi antar anggota dapat terjaga tanpa pernah terpikirkan untuk saling mencurigai satu sama dan tidak dapat memecah belah serta menimbulkan keretakan pada organisasi. Hubungan individu dengan organisasi diawali dengan membangun kepercayaan terlebih dahulu dengan organisasi, selanjutnya perasaan tersebut dikembangkan dan diwujudkan dalam bentuk timbulnya keterikatan dan identifikasi pribadi yang kuat pada organisasi.

Dalam suatu penelitian menurut Hadiatmojo (2012) secara umum karyawan akan termotivasi karena beberapa faktor diantaranya adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, suasana yang memberikan trust (kepercayaan), membuat secara personal bertanggung jawab pada hasil, serta tumbuh dan berkembang. Covey & Merrill (2010) mengungkapkan bahwa kepercayaan yang tinggi berarti memperbaiki semangat, energi, gairah, kreativitas dan suka cita dalam hubungan keluarga, teman dan komunitas.

Keterikatan dan identifikasi pribadi yang kuat pada organisasi menimbulkan suatu loyalitas di dalam organisasi tersebut. Loyalitas para anggota itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Loyalitas kerja tidak terbentuk begitu saja dalam organisasi tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan suatu loyalitas kerja. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen organisasi yang berkaitan dengan anggota maupun organisasi.

Rasa memiliki, adanya rasa ikut memiliki anggota terhadap organisasi akan membuat anggota memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap organisasi, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Reichheld (2006), semakin tinggi loyalitas para anggota di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Sedangkan Hasibuan (2001), mengemukakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah

satu unsur yang digunakan dalam penilaian anggota yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan anggota menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

Saat ini banyak organisasi yang sedang berkembang di Indonesia salah satunya adalah organisasi yang bergerak di bidang ekonomi. Perkembangan organisasi ini juga diiringi dengan berbagai masalah yang timbul secara bersamaan.

PRIMKOVERI adalah Primer Koperasi Veteran Indonesia, yang dikenal sebagai koperasi yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan para pejuang veteran di masa tuanya dan memiliki basis pelayanan terhadap keluarga para pejuang veteran dan berada di Kabupaten Demak. Anggota dari PRIMKOVERI adalah para pejuang veteran dan keluarga para pejuang veteran di Kab. Demak. Koperasi ini memiliki kurang lebih 1151 anggota yang tersebar dalam berbagai kecamatan di Kabupaten Demak. PRIMKOVERI juga mempunyai sasaran strategis dalam berjalannya koperasi tersebut, yaitu terciptanya permodalan yang kuat dengan sumber-sumber permodalan luar dan pemanfaatan sumber dana anggota dan calon anggota serta mengembangkan kemitraan usaha dengan koperasi lain dan pihak swasta untuk memperluas akses pasar.

Penelitian ini dilakukan di PRIMKOVERI Kab. Demak, dengan alasan pentingnya peningkatan loyalitas sebagai sebuah kelompok / organisasi yang menjunjung nilai-nilai yang kuat sebagai anggota koperasi tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh dari PRIMKOVERI Kab. Demak, terdapat beberapa hal yang menjadi sumber kendala pengoptimalan dan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota organisasi tersebut. Contohnya adalah anggota yang menunggak angsuran pinjaman ( Hutang macet) dan anggota yang tidak aktif (tidak membayar simpanan wajib tiap bulan). Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kelayakan anggota terhadap koperasi tersebut.

**Tabel 1. 1**

**Data daftar peminjam dan pinjaman macet Januari – Desember 2018**

No	Bulan	Jumlah Peminjam	Jumlah Pinjaman Macet	Presentase pinjaman Macet
1	Januari 2018	47	1	2.1 %
2	Februari	37	2	5.4 %
3	Maret	44	4	9 %
4	April	62	3	4.8 %
5	Mei	41	1	2.4 %
6	Juni	27	0	0
7	Juli	46	1	2.2 %
8	Agustus	40	1	2.5 %
9	September	37	1	2.7 %
10	Oktober	46	2	4.3 %
11	November	51	0	0
12	Desember 2018	40	0	0
<b>Jumlah</b>		518	16	3 %

Sumber data : PRIMKOVERI Kab. Demak

Berdasarkan data daftar peminjam dan pinjaman macet periode Januari-Desember 2018 PRIMKOVERI Kab.Demak seperti yang dijelaskan pada tabel 1.1 terlihat jumlah peminjam sebanyak 518 anggota dan jumlah pinjaman macet sebanyak 16 anggota selama selama periode 2018 dengan presentase pinjaman macet sebesar 3 %.

Hal ini menunjukkan bahwa pinjaman macet masih menjadi masalah yang cukup mengkhawatirkan dan dapat mempengaruhi loyalitas anggota PRIMKOVERI Kab.Demak. data tersebut menunjukkan bahwa identitas dan latar belakang koperasi veteran tidak menjamin bahwa anggota yang memiliki pinjaman tidak akan melupakan pinjamannya sehingga dapat menimbulkan pinjaman macet yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota PRIMKOVERI Kab.Demak.

Fakat-fakta yang dijumpai pada observasi awal tersebut sedikitnya telah menunjukkan kurangnya rasa keterlibatan dan kepercayaan anggota terhadap koperasi tersebut. Karena jika anggota memiliki rasa keterlibatan tinggi secara tidak langsung mereka akan berfikir bahwa dengan menunggak pinjaman sama saja mereka menghambat proses keberlangsungan koperasi dan aggotanya. Selain itu rasa kepercayaan anggota yang lain terhadap koperasi akan sedikit terkikis, karena akan timbul pemikiran jika pinjaman terus menerus macet dana proses

keberlangsungan koperasi tersebut terhambat maka dengan kata lain koperasi tersebut dapat mengalami masalah yang besar dan juga berdampak pada loyalitas anggotanya.

Oleh karena itu PRIMKOVERI Kab.Demak melakukan kebijakan setiap tahun harus ada peningkatan kesejahteraan dan menunjang anggota koperasi tersebut, dan hal itu tidak tergantung oleh siapa yang menjadi pengurusnya. Setiap anggota PRIMKOVERI Kab.Demak harus mau belajar bagaimana menjalankan koperasi dengan baik, jujur, adil, transparan dan berkualitas dan menganggap menjadi pengurus adalah suatu tugas mulia, dan bukan momok, dan juga bukan tempat untuk aji mumpung demi terwujudnya kesejahteraan anggota dan tercapainya tujuan organisasi.

Penelitian yang dilakukan I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini (2016) dengan judul pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Bali. Hasil dari penelitian tersebut adalah adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap loyalitas, sedangkan penelitian yang dilakukan Steven Darwin (2014) dengan judul analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa manulife. Variabel kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan fenomena *Research gap* tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Model Peningkatan Loyalitas Organisasi Melalui Identitas Sosial, Keterlibatan organisasi, dan Kepercayaan Organisasi Pada (PRIMER KOPERASI VETERAN REPUBLIK INDONESIA DEMAK).

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena permasalahan dan latar belakang yang ada maka rumusan masalah studi ini adalah “ **Bagaimana menguji model peningkatan loyalitas organisasi melalui identitas sosial, keterlibatan organisasi, dan kepercayaan organisasi** “. Kemudian pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh identitas sosial terhadap keterlibatan organisasi ?
2. Bagaimana pengaruh identitas sosial terhadap kepercayaan organisasi ?
3. Bagaimana pengaruh keterlibatan organisasi terhadap loyalitas organisasi ?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan organisasi terhadap loyalitas organisasi ?
5. Bagaimana pengaruh identitas sosial terhadap loyalitas organisasi ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh antara identitas sosial, terhadap keterlibatan organisasi.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh identitas sosial terhadap kepercayaan organisasi.
3. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh keterlibatan organisasi terhadap loyalitas organisasi.
4. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kepercayaan organisasi terhadap loyalitas organisasi.
5. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh identitas sosial terhadap loyalitas organisasi.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil-hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis, khususnya bagi organisasi karyawan.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian tersebut mampu menjelaskan fenomena yang terdapat pada SDM/ anggota. Untuk menganalisis pengaruh identitas sosial, keterlibatan kerja, kepercayaan organisasi, dan loyalitas organisasi.



## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian tersebut mampu di gunakan oleh bagian-bagian organisasi untuk meningkatkan loyalitasnya terhadap organisasi.

- a. Bagi pengurus organisasi/perusahaan, hasil penelitian tersebut mampu memberikan gambaran bahwa loyalitas organisasi memiliki faktor-faktor penentu, seperti identitas sosial ,keterlibatan kerja, dan kepercayaan organisasi.
- b. Bagi pegawai, SDM, dan anggota hasil penelitian tersebut dapat memberikan gambaran mengenai loyalitas organisasidi sebuah organisasi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti identitas sosial, keterlibatan kerja, dan kepercayaan organisasi.