

**JABATAN PEMBANGUNAN KOPERASI MALAYSIA**

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN/PENGURUSAN  
KOPERASI  
BILANGAN 3 TAHUN 1993**

**PIAGAM PELANGGAN KOPERASI**

**Dikelilingkan Kepada:**

**Semua Koperasi Berdaftar Seluruh Malaysia**

**Pendaftar-pendaftar Koperasi Negeri**

**Pegawai-pegawai JPK**

**1. Konsep Piagam**

Piagam Pelanggan Koperasi merupakan komitmen bertulis yang dipamerkan dan atau jaminan koperasi-koperasi terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya yang berkualiti cepat, cekap dan memenuhi kehendak pelanggan (termasuk 'stakeholder'). Ianya berasaskan kepada prinsip-prinsip dan nilai-nilai koperasi dan kepatuhan kepada kehendak-kehendak perundangan serta pengurusan yang berhemat tinggi. Disebelah pihak lain pula, Piagam Pelanggan Koperasi memberi jaminan kepada 'stakeholder' berurusan dengannya.

**2. Ciri-ciri dan Perundangan Koperasi**

Ciri-ciri berkoperasi dan prinsip-prinsipnya sebagaimana yang diperuntukkan dalam Seksyen 2 Akta Koperasi 1993, adalah seperti berikut :-

- (a) keanggotaan sukarela dan terbuka;
- (b) pengurusan yang demokratik
- (c) pulangan terhad atas modal yang disumbangkan oleh anggota-anggota;
- (d) pembahagian keuntungan dengan saksama;
- (e) penggalakan pendidikan koperasi; dan
- (f) kerjasama aktif di kalangan koperasi-koperasi berdaftar.

Kesimpulan daripada ciri-ciri dan prinsip-prinsip di atas bolehlah diertikan bahawa koperasi berurus bukan semata-mata mengutamakan keuntungan tetapi adalah juga mementingkan nilai-nilai seperti berikut:-

- (i) Penglibatan ahli dalam koperasi berasaskan kepada kesaksamaan hak, kuasa dan tanggungjawab di antara ahli-ahli;
- (ii) Tiada seorang ahli mempunyai suara yang lebih daripada seorang ahli yang lain
- (iii) Prinsip yang sama digunakan di mana ahli memperoleh manfaat yang saksama daripada aktiviti-aktiviti koperasi.

**3. Kelonggaran-kelonggaran Kawalan Kepada Pengurusan Koperasi**

Untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan koperasi Akta Koperasi 1993 telah memberi kuasa-kuasa yang lebih luas kepada pengurusan koperasi. Kelonggaran kawalan yang diberi di dalam Akta memberi kuasa-kuasa kepada pengurusan untuk menentukan perjalanan koperasi dapat dijalankan dengan lebih licin dan kemas seperti

berikut:-

- (a) Tidak perlu mendapatkan kelulusan Ketua Pendaftar di atas akaun tetapi hanya perlu mengemukakan akaun untuk pemerhatian Ketua Pendaftar sahaja, jika perlu;
- (b) Memberi kuasa kepada Lembaga membeli saham-saham terbitan awam dan mendapatkan pinjaman luar tanpa memerlukan kelulusan Ketua Pendaftar tetapi terhad kepada batasan yang ditetapkan oleh mesyuarat agung;
- (c) Koperasi-koperasi yang mempunyai kerugian terkumpul dikecualikan dari sumbangan kepada Kumpulan Wang Amanah Pendidikan Koperasi dan juga mana-mana koperasi menengah yang diisytiharkan oleh Menteri sebagai badan mewakili pergerakan koperasi di peringkat kebangsaan dan antarabangsa;
- (d) Menambah dana tunai koperasi dengan cara mengurangkan rezab berkanun dari 25% kepada 15%;
- (e) Meningkatkan kuasa ahli mengawal koperasi melalui perantikan Jawatankuasa Audit Dalam.

Selari dengan prinsip ini maka adalah perlu koperasi dan pengurusannya menentukan piagamnya dan janjinya agar dapat memegang amanah serta menjalankan pengurusan yang berhemat serta mempunyai ciri-ciri ketulusan dan pertanggungjawaban demi kepentingan kredibiliti pengurusan dan gerakan koperasi.

#### **4. Sumbangan Kepada Pembangunan Ekonomi Negara**

Kewibawaan gerakan koperasi yang berasaskan kepada pengurusannya yang bertanggungjawab adalah merupakan satu perkara yang kritikal bagi menjamin kredibiliti gerakan koperasi dan keupayaan penglibatan pergerakan itu di dalam arus pembangunan ekonomi negara. Sumbangan gerakan koperasi pada masa kini yang mempunyai sejumlah harta bernilai RM 7,000 juta dengan keahlian 4.0 juta orang serta pengumpulan modal sebanyak RM 2,000 juta adalah merupakan pergerakan rakyat yang sebahagian besarnya terdiri daripada mereka yang berpendapatan rendah dan sederhana adalah usaha rakyat sendiri untuk menggembelngkan modal mereka sendiri bagi kepentingan ekonomi bersama.

Impak jumlah aset bernilai RM 7,000 juta dengan kepunyaan harta-harta seperti 110,000 hektar tanah milikan koperasi perumahan serta milikan tanah perladangan yang berjumlah 35.0 ribu hektar boleh dijadikan kuasa pendorong bagi pergerakan koperasi mengambil tempatnya sebagai sektor ketiga di dalam ekonomi negara jika koperasi-koperasi dapat diuruskan secara profesional dan bertanggungjawab.

Ini bermakna koperasi-koperasi seharusnya memelihara keutuhan nilai ekonomi aset koperasi dan seharusnya mewujudkan satu matlamat yang jelas dan juga hasil matlamat itu dapat diterjemahkan melalui piagam iaitu janji-janji koperasi kepada pelanggan khususnya ahli-ahlinya sendiri.

#### **5. Komponen-komponen Penting Piagam**

##### ***Pelanggan***

Bagi menjamin kekekalan keahlian dalam koperasi serta pertumbuhannya koperasi-koperasi hendaklah menentukan bahawa ahli-ahlinya adalah merupakan pelanggan utama yang

menerima keluaran atau perkhidmatan satu-satu koperasi. Ahli-ahli mempunyai hak serta merupakan pemilik dan juga pengguna keluaran atau perkhidmatan koperasi. Koperasi-koperasi juga harus prihatin terhadap tanggapan masyarakat umum yang merupakan bakal-bakal ahli gerakan dalam menjalankan perkhidmatan serta keluarannya yang boleh dijadikan rangsangan kepada masyarakat umum menjadi ahli atau menyokong gerakan koperasi. Piagam Pelanggan Koperasi bolehlah dicontohkan mengikut misal-misalan seperti berikut:-

**MISALAN PERTAMA : PENYAMPAIAN KELUARAN KEPADA AHLI KOPERASI PERUMAHAN**

**" Kami berjanji untuk membekalkan rumah berkualiti dengan harga yang berpatutan kepada ahli dalam tempoh yang munasabah dari tarikh perjanjian yang ditandatangani oleh ahli."**

**MISALAN KEDUA : PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN KOPERASI JIMAT CERMAT DAN PINJAM MEMINJAM**

**"Semua pinjaman kepada ahli akan dikeluarkan dalam tempoh tidak lebih dari satu bulan dari tarikh permohonan diterima"**

***Keluaran atau Perkhidmatan***

Keistimewaan keluaran atau perkhidmatan koperasi terletak kepada tanggungjawab sosial terhadap nilai ekonomi keluaran atau perkhidmatan koperasi itu seperti barangan berkualiti, kos perkhidmatan berpatutan, kepekaan kepada environmen, keselamatan dan kebajikan masyarakat. Dalam ertikata yang sama keluaran atau perkhidmatan koperasi juga dipanjangkan kepada masyarakat umum dan bukan ahli sahaja. Kelebihan keuntungan hasil perniagaan keluaran atau perkhidmatan koperasi haruslah juga diterjemahkan dalam bentuk kebajikan seperti pemberian peruntukan kepada pendidikan dan aktiviti-aktiviti riadah lain sebagai sumbangan dan tanggungjawab koperasi terhadap masyarakat umum (the co-operative as a good corporate citizen).

**MISALAN KETIGA : BERORIENTASIKAN KHIDMAT UNTUK PENGGUNA OLEH KOPERASI PENGGUNA**

**"Menjamin untuk mengutamakan kebajikan dan perkhidmatan kepada ahli-ahli serta masyarakat umum barangan keperluan yang berkualiti dengan kadar harga yang berpatutan."**

***'Stakeholder'***

Prestasi sesebuah koperasi itu mencerminkan kepercayaan dan keyakinan orang yang akan berurusan dengannya. Dalam konteks ini, 'stakeholders' koperasi meliputi rakan-rakan kongsi perniagaan, institusi-institusi kewangan mahupun rakan-rakan seperjuangan yang mempunyai kepentingan bersama di dalam satu-satu koperasi dan sekaligus juga mempunyai kepentingan di atas imej dan kredibiliti koperasi itu. Rakan kongsi perniagaan juga meliputi sektor swasta lain yang ingin menceburi sesuatu projek usahasama dengan satu-satu koperasi untuk memajukan aset koperasi seperti modal dan hartanah. Perlu ditegaskan bahawa institusi-institusi kewangan akan hanya meletakkan kepercayaan kepada koperasi yang berwibawa dan

berpengurusan yang berhemat. Begitu juga kepada rakan-rakan perjuangan sesama koperasi terutama sekali dalam usaha menarik minat mereka untuk menjadi ahli-ahli koperasi peringkat menengah dan atasan.

#### **MISALAN KEEMPAT : PIAGAM BERBENTUK PEMATUHAN**

**"Berjanji untuk mematuhi Akta Koperasi 1993 dan peruntukan-peruntukan yang diperbuat di bawahnya serta mematuhi segala urusan pentadbiran yang berkaitan".**

**"Memastikan koperasi kami akan mengadakan mesyuarat agung tahunan tidak lewat daripada enam bulan selepas berakhirnya setiap tahun kewangan".**

#### **MISALAN KELIMA : BERBENTUK KETULUSAN**

**"Kami, anggota lembaga Koperasi ini akan membentangkan semua perihal koperasi di mesyuarat agung yang meliputi pengurusan serta pengendalian kewangannya dan juga perbelanjaan yang dikenakan oleh Lembaga di atas perjalanan dan aktiviti-aktiviti koperasi untuk memelihara kepentingan ahli bersama".**

#### **MISALAN KEENAM : BERBENTUK PERTANGGUNGJAWABAN**

**"Kami, anggota Lembaga akan mengemaskinikan akaun dan rekod-rekod koperasi bagi memudahkan kerja-kerja audit koperasi".**

**"Kami, Jawatankuasa Audit Dalam Koperasi, berjanji untuk menjalankan peruntukan Seksyen 49 Akta Koperasi 1993; dengan tugas-tugas "memeriksa rekod perakaunan dan rekod lain yang berhubungan secara langsung atau tak langsung dengan koperasi berdaftar itu dan subsidiari atau subsidiari-subsidiarinya, jika ada, bagi maksud menentukan sama ada hal ehwal koperasi berdaftar itu dijalankan mengikut matlamat-matlamat koperasi berdaftar itu, peruntukan-peruntukan Undang-undang Kecilnya dan ketetapan-ketetapan yang dibuat di mesyuarat-mesyuarat agungnya", dan mengemukakan laporan-laporan tersebut dalam mesyuarat agung".**

#### **Perundangan : Akta Koperasi 1993, Peraturan-Peraturan dan Undang-undang Kecil Koperasi**

Sesebuah koperasi yang berwibawa mempunyai ketulusan dan pertanggungjawaban boleh mempamerkan piagam pelanggannya berasaskan kepada kehendak-kehendak Akta Koperasi 1993, Peraturan-peraturan dan undang-undang Kecil Koperasi. Perundangan memperuntukkan kawalan ke atas urusan-urusan dalam koperasi (perakaunan, pengauditan, pengurusan dan pentadbiran) dan urusan-urusan statutori dan pematuhan kepada undang-undang.

### **6. Hubungkait Piagam Pelanggan Dengan Pengurusan Koperasi Yang Teratur**

Piagam Koperasi adalah kemuncak kepada usaha-usaha Jabatan meningkatkan kesedaran kualiti dalam urusan koperasi yang telah dijalankan oleh Jabatan melalui Pekeliling Kemajuan

Pentadbiran/Pengurusan Koperasi Bil. 1 Tahun 1993 : Panduan Pengurusan Mesyuarat Agung Tahunan Koperasi dan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran/Pengurusan Koperasi Bil. 2 Tahun 1993: Panduan Pengurusan Perakaunan dan Kewangan Koperasi yang telah di keluarkan terlebih dahulu.

Untuk dijadikan Piagam Pelanggan Koperasi sebagai amalan pengurusan yang baik di dalam koperasi-koperasi adalah penting semua pengurusan koperasi-koperasi hendaklah menentukan rangka dan penyusunan pengurusannya yang tersusun dan sistematik. Dengan cara sekaligus amalan-amalan dan susunan pengurusan koperasi yang baik serta sistematik akan juga dapat membenters penyelewengan dan pemborosan dalam koperasi yang boleh merugikan ahli-ahlinya

## **7. Ikrar Piagam Pelanggan**

Piagam Pelanggan Koperasi adalah selaras dengan kehendak Undang-undang dan tuntutan nilai-nilai berkoperasi yang telah diakui dan diterima oleh dunia koperasi sejagat seperti usul-usul yang dibentang didalam laporan kongres Ikatan Koperasi Antarabangsa (ICA), Tokyo, Oktober 1992:-

- (a) "Mempercayai hak asasi manusia dan mempunyai tanggungjawab di atas haluan organisasi mereka dan menikmati faedah-faedahnya mengikut nilai-nilai dan prinsip-prinsip koperasi;
- (b) Menyanjung hak asasi manusia sebagai individu dan juga sebagai kumpulan;
- (c) Mempunyai komitmen untuk menghasilkan keluaran dan perkhidmatan yang cemerlang;
- (d) Menghayati pertumbuhan, perkembangan dan dinamisme dalam berkoperasi;
- (e) Mengiktiraf apa yang benar sebagai pedoman berkoperasi;
- (f) Mewujudkan komunikasi yang terbuka dan ikhlas di antara Ahli dan pengurusan koperasi.
- (g) Keyakinan di atas budaya organisasi yang mempunyai semangat pendekatan bersama serta semangat pemuafakatan dalam pengurusannya;
- (h) Mempercayai dan menghayati pertanggungjawaban kemasyarakatan;
- (i) Bahawa ahli-ahli merupakan komponen utama dalam berkoperasi".

## **8. Penutup**

Piagam Pelanggan Koperasi merupakan sesuatu yang dinamik dan akan turut berubah mengikut kesesuaian keadaan dan berasaskan kepada perubahan masa dan sumber yang ada (teknologi, kewangan, sistem dan prosedur). Dengan andaian-andaian ini, pelaksanaan Piagam memerlukan kajian semula, penelitian dan perancangan yang berterusan agar ianya tidak merupakan janji-janji kosong koperasi kepada pelanggan khususnya ahli-ahli.

Memandangkan bahawa tuan punya koperasi adalah ahli-ahlinya sendiri yang menguruskannya secara demokratik adalah penting bagi setiap ahli sebagai pemilik koperasi melihat amanahnya dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab dan ketulusan agar imej dan kredibiliti koperasi yang dianggotainya terus terpelihara.