

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu pelaku ekonomi, peran koperasi dalam perekonomian suatu negara ditentukan oleh sistem perekonomian yang dibentuk oleh negara itu sendiri. Perkembangan koperasi di suatu negara, dapat dilihat keberadaan koperasi yang pada umumnya sangat besar manfaatnya bagi perkembangan perekonomian negara tersebut. Hal ini dapat dilihat dari segi historis maupun segi ekonomis. Dari segi historis koperasi merupakan suatu organisasi ekonomi yang mengakar pada masyarakat menengah kebawah. Sedangkan melalui segi ekonomis, keberadaan koperasi akan sangat membantu pemerintah dalam usaha mewujudkan perekonomian yang lebih adil. Koperasi sebagai salah satu organisasi ekonomi sosial yang hidup di Indonesia berusaha meningkatkan kesejahteraan anggotanya, serta memberikan sumbangan dasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam usaha agar dapat maju dan berkembang.

Koperasi merupakan soko guru perekonomian Indonesia dan sebagai bagian integral tata perekonomian nasional. Koperasi sebagai salah satu badan usaha resmi yang berada di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas dan mengikat sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang No. 17 tahun 2012 tentang perkoperasian yang merupakan implementasi atau penjabaran dari pasal 33 Ayat 1

UUD 1945 yang berbunyi “perekonomian disusun berdasarkan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”. Berdasarkan Undang-Undang tersebut dapat dipahami bahwa koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha yang sesuai dengan kepribadian Bangsa Indonesia dan pantas untuk dikembangkan sebagai badan usaha yang dapat membentuk jiwa kewirausahaan dalam diri para pengurus dan anggotanya.

Undang-Undang (UU) No. 25 tahun 1992 menjelaskan bahwa pengembangan dan pemberdayaan koperasi dalam suatu kebijakan perekonomian harus mencerminkan nilai dan prinsip koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota koperasi sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri, dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan. Koperasi dituntut untuk mempertinggi taraf hidup anggotanya, meningkatkan produksi dan mewujudkan pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata. Selanjutnya koperasi Indonesia wajib memiliki dan berlandaskan nilai-nilai menolong diri sendiri, bertanggung jawab kepada diri sendiri, demokrasi, persamaan, keadilan dan solidaritas. Usaha yang berbasis koperasi simpan pinjam pada saat ini berkembang dengan pesat di Indonesia. Hal tersebut berdasarkan data statistik koperasi simpan pinjam (Badan Pusat Statistik, 2020) yang menunjukkan sebaran koperasi simpan pinjam, dimana koperasi simpan paling banyak tersebar di Pulau Jawa khususnya Jawa Timur, yakni sebesar 16,17%, diikuti dengan Jawa Tengah sebesar 13,74%. Untuk Pulau Sumatra, sebagian koperasi simpan pinjam terbesar di Provinsi Sumatra Barat, yakni Sebesar 4,45%. Untuk Pulau Bali dan Nusa Tenggara,

sebagian besar koperasi simpan pinjam berada di Bali sebesar 9,42%. Untuk Pulau Kalimantan, Provinsi Kalimantan Selatan memiliki koperasi simpan pinjam paling banyak. Untuk Pulau Sulawesi sebagian besar koperasi simpan pinjam berada di Sulawesi Selatan. Sedangkan Pulau Maluku dan Papua sebagian besar berada di Maluku Utara. Koperasi simpan pinjam memiliki tujuan untuk mendidik anggotanya hidup berhemat dan juga menambah pengetahuan anggotanya terhadap perkoperasian.

Koperasi simpan pinjam merupakan suatu lembaga keuangan dan termasuk sebagai lembaga intermediary, walaupun demikian lembaga keuangan ini bersifat khusus sesuai dengan prinsip-prinsip koperasi. Koperasi sebagai wadah atau kumpulan manusia, merupakan instrumen yang tepat untuk meningkatkan harkat dan martabat manusia. Hal ini sesuai dengan fungsi koperasi itu sendiri yaitu membangun, mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat. Kepemimpinan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Kepuasan anggota merupakan indikator yang paling tepat untuk mengukur kinerja suatu koperasi, karena pengukuran kinerja merupakan proses mengukur sejauh mana koperasi melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Pengukuran kinerja ini menggunakan perspektif anggota. Ukuran kepuasan anggota yang digunakan adalah kepemimpinan dan kualitas pelayanan.

Semakin banyaknya jumlah koperasi di Indonesia, persaingan antar koperasi menjadi semakin ketat, hanya koperasi yang mampu memberikan nilai lebih dibanding

pesaing yang akan memenangkan persaingan. Usaha meningkatkan kepuasan anggota merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh koperasi simpan pinjam. Kepuasan anggota dapat terwujud jika koperasi simpan pinjam dapat memenuhi kebutuhan anggota berupa sikap kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang baik.

Salah satu koperasi juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah Koperasi Simpan Pinjam Sekawan Maju yang berada di Kota Surabaya atau biasa dikenal dengan CU. Sekawan Maju. Persaingan yang semakin ketat itu ditandai dengan makin banyaknya jumlah koperasi simpan pinjam di Kota Surabaya. Layanan dan jasa simpan pinjam yang beraneka macam, menjadi daya tarik dan keunggulan tersendiri bagi setiap koperasi simpan pinjam. Sejak didirikannya pada tahun 1995, Koperasi Simpan Pinjam Sekawan Maju telah menjadi koperasi yang berkembang di Kota Surabaya.

Kebijakan-kebijakan koperasi harus tunduk kepada keputusan-keputusan rapat anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang berada ditengah masyarakat selain swasta dan BUMN, dimana terdapat kompetisi dalam memperoleh pelanggan atau anggota dan mempertahankan kesetiaan pelanggan atau anggota, sehingga dibutuhkannya seseorang yang memiliki jiwa kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, baik dalam teknik maupun metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan.

Oleh karena itu, kepuasan anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kepemimpinan dan kualitas pelayanan. Untuk memajukan usaha koperasi maka diperlukan sumber daya manusia untuk menciptakan kepemimpinan yang bermutu dan kualitas pelayanan yang baik. Seseorang pemimpin harus memimpin organisasinya dengan baik dan memastikan kualitas pelayanan yang dimiliki mampu diterima dan memberikan kepuasan kepada anggotanya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota pada suatu koperasi sangat dipengaruhi oleh pemimpin. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi organisasi. Pemimpin yang memiliki sifat kepemimpinan dan dekat dengan anggotanya akan membuat anggota nyaman, sehingga terciptanya organisasi yang baik bagi para pengurus maupun anggotanya. Kepemimpinan merupakan suatu kegiatan mempengaruhi orang lain agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sulthon Syahril, 2019). Kepemimpinan digambarkan sebagai serangkaian perilaku seseorang yang mengarahkan kegiatan-kegiatan bersama.

Bukan hanya kepemimpinan yang dapat memberikan kepuasan terhadap anggota, namun kualitas pelayanan yang baik, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka anggota koperasi akan merasa puas. Menurut Herawati (2018) kualitas pelayanan merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi

kualitas pelayanan pelanggan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan. Jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan kinerja dirasa sesuai dengan harapan atau bahkan melampaui harapan, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen/anggota merupakan persepsi anggota bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Marsono & Nawangsasi, 2018). Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jadi, tingkat kepuasan adalah sebagaimana dirasakan oleh setiap orang yang berbeda dengan harapan yang sama. Kepuasan anggota adalah penilaian terhadap produk atau pelayanan yang diberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, peneliti tertarik melakukan penelitian pada anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya. Maka dalam hal ini peneliti melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya?
3. Apakah kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya.
3. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi Koperasi Kredit Sekawan Maju Surabaya dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya pandangan penelitian, khususnya berkaitan dengan pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan informasi untuk penelitian, serta dapat memperkaya keilmuan khususnya berkaitan dengan pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.