

**PENGARUH PERSEPSI ANGGOTA TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN PENGURUS  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
MAHLIGAI SEJAHTERA KABUPATEN  
MUARO JAMBI**

**ARTIKEL ILMIAH**

**Diajukan Kepada  
Universitas Jambi  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**OLEH**

**RAUDATUL UMMA  
RRA1A113040**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PEGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JAMBI  
2018**

## ABSTRAK

**Umma, Raudatul.** 2018. *“Pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi”* Skripsi. Prodi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Universitas Jambi, Pembimbing (I) Dra. Hj. May Maemunah, ME., (II) Drs. H. Arpizal, M. Pd.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Gaya Kepemimpinan, dan Kepuasan Anggota Koperasi

Koperasi Mahligai Sejahtera merupakan salah satu koperasi yang mempunyai unit usaha simpan pinjam yang merupakan usaha utama dan jasa pelayanan pembayaran rekening listrik yang mana koperasi ini mampu berkembang dan berdasarkan hasil laporan pertanggung jawaban pengurus jumlah anggota koperasi ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penurunan jumlah anggota di koperasi mahligai sejahtera disebabkan karena ketidakpuasan anggota koperasi tersebut. Ketidak puasan Anggota koperasi Mahligai sejahtera selain disebabkan karena faktor kualitas pelayanan yang diberikan anggota koperasi juga disebabkan gaya kepemimpinan pengurus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi. 2) pengaruh gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi. 3) pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi.

Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi. Data diperoleh dengan cara menyebarkan angket kepada anggota koperasi. Adapun jumlah anggota koperasi sebanyak 110 orang anggota. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 orang anggota.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi sebesar 46,912 dengan uji signifikan yakni nilai sig adalah 0,000 ( $<0,05$ ). Ada pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi yang dihitung dengan regresi sederhana adalah sebesar 39,633 dengan uji signifikan yakni nilai sig adalah 0,000 ( $<0,05$ ). Selanjutnya ada pengaruh positif antara persepsi kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi yang dihitung dengan regresi berganda sebesar 11,162, uji signifikan dengan nilai sig adalah 0,000 ( $<0,05$ ).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro

Jambi. Disarankan agar pengurus koperasi lebih meningkatkan kepuasan anggota koperasi dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi yang semakin baik.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Koperasi merupakan soko guru perekonomian Indonesia dan sebagai bagian integral tata perekonomian nasional. Peran koperasi sangat penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan kekeluargaan, dan keterbukaan. Sebagai soko guru perekonomian koperasi harus mampu mandiri yaitu mampu menjawab segala tantangan dan ancaman yang datang.

Koperasi sebagai salah satu badan usaha resmi yang berada di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas dan mengikat sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang merupakan implementasi atau penjabaran dari pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”.

Berdasarkan Undang-Undang di atas dapat dipahami bahwa koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha yang sesuai dengan kepribadian Bangsa Indonesia yang pantas untuk ditumbuh kembangkan sebagai badan usaha yang dapat membentuk jiwa kewirausahaan didalam diri para pengurus dan anggotanya. Dalam usaha pemulihan krisis ekonomi Indonesia saat ini sebenarnya koperasi memiliki peluang untuk bisa lebih eksis. Krisis ekonomi yang diawali dengan krisis nilai tukar mata uang rupiah membawa langsung krisis hutang ke luar negeri. Para pengusaha yang disanjung-sanjung mampu memberikan peningkatan dalam pertumbuhan

ekonomi yang pesat berkisar pada 7% pertahun ternyata hanyalah wacana, sebab dibalik semua itu ternyata mereka bersandar pada hutang yang ditawarkan pada pihak luar negeri yang menunjukkan hubungan istimewa dan praktik markup modal bukan merupakan faktor alam (Arifin, 2005:45).

Sehubungan pernyataan di atas maka peran koperasi harus lebih mempunyai kontribusi yang signifikan dan dapat membantu pemerintah mewujudkan keadilan ekonomi dan sosial. Oleh sebab itu dari permasalahan di atas seharusnya diperlukan pengelolaan yang baik dan perangkat yang handal dibidangnya sehingga tujuan dari koperasi yang utama yaitu mensejahterakan anggotanya dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang cocok dengan motivasi masyarakat di Indonesia yakni berasaskan kekeluargaan. Keberadaan koperasi yang semakin marak dikota-kota maupun didesa menunjukkan peranannya dalam membantu perekonomian Indonesia pada umumnya dan wilayah/daerah pada khususnya.

Dalam UU. No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 3 disebutkan bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945

Dalam tujuan tersebut dikatakan bahwa koperasi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pernyataan ini mengandung

arti bahwa, meningkatkan kesejahteraan anggota adalah menjadi program utama koperasi, akan tetapi memenuhi kebutuhan masyarakat umum merupakan bagian dari tujuan koperasi melalui pelayanan usaha. dengan kegiatan pelayanan tersebut diharapkan anggota koperasi memperoleh kepuasan sekaligus meningkatkan laba usaha koperasi. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor dalam memajukan koperasi. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan akan secara tidak langsung akan membuat kepuasan anggota akan kualitas pelayanan koperasi itu. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012: 67).

Kualitas pelayanan menurut Hendrojogi (2004:264) adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan kegiatan diarahkan untuk mencapai suatu tujuan / target tertentu. Dari definisi di atas, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat seluruh keluaran baik kuantitas maupun kualitas yang dihasilkan oleh pegawai yang merupakan hasil dari pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan dalam suatu waktu menurut tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam memajukan koperasi. Dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan yang sudah pengurus tetapkan bersama dengan anggota dalam RAT maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota koperasi. Koperasi Mahligai Sejahtera merupakan salah satu koperasi yang didirikan di Desa Danau Lamo Kecamatan Maro Sebo Kabupaten Muaro Jambi yang memiliki

struktur kepengurusan yang sama dengan koperasi-koperasi yang lain. Yaitu, Pembina, pengurus, pengawas, dan anggota.

Faktor lain yang menentukan kepuasan anggota adalah gaya kepemimpinan pengurus, terutama kepemimpinan partisipatif. Gaya kepemimpinan partisipatif pengurus merupakan sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi dapat tercapai. Gaya kepemimpinan partisipatif adalah suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya, atau berbagai pola tingkah laku yang disukai oleh pemimpin dalam proses mengarahkan dan mempengaruhi pekerjaanya Stoner dikutip Ekawarna dan Saib (2010:111). Gaya kepemimpinan partisipatif pada umumnya dapat diklasifikasikan berdasarkan bagaimana pemimpin menggunakan wewenang (*authority*) yang ada padanya dalam menjalankan roda organisasi. Dengan gaya pemimpin partisipatif yang disukai bawahan maka akan terbentuk kualitas pelayanan pengurus yang baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi anggota koperasi di Desa Danau Lamo.

Kepuasan anggota adalah persepsi anggota atau pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Fahmi, 2015:3), Sedangkan menurut Moenir (2002:42) kepuasan anggota adalah apabila masyarakat memperoleh layanan dan menerima perlakuan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keiklasan dari penyelenggara pelayanan. Kepuasan anggota Koperasi Mahligai Sejahtera adalah salah satu tujuan berdirinya koperasi ini. Salah satu kepuasan anggota yang bisa dilihat adalah dengan lancar atau tidaknya proses peminjaman dan juga sisa hasil

usaha (SHU) yang diberikan kepada anggota koperasi setiap akhir tahun atau setiap akhir periode. SHU merupakan pendapatan yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya penyusutan dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan. Dalam Koperasi Mahligai Sejahtera telah terdapat pembagian SHU yang disesuaikan dengan prosentase yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu SHU untuk pengurus koperasi adalah 10%, jasa anggota 45%, dana cadangan 20%, dan dana lainnya sebesar 5%. Sesuai dengan pernyataan diatas maka keberhasilan kerja koperasi tidaklah dilihat secara perorangan tetapi dilihat dari kerja tim.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 10-15 Juli 2017 diketahui bahwa Koperasi Mahligai Sejahtera merupakan salah satu koperasi yang mempunyai unit usaha simpan pinjam yang merupakan usaha utama dan jasa pelayanan pembayaran rekening listrik yang mana koperasi ini mampu berkembang dan berdasarkan hasil laporan pertanggung jawaban pengurus jumlah anggota koperasi ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Berikut jumlah anggota koperasi Mahligai sejahtera 3 tahun terakhir :

Tabel 1.1 Jumlah anggota koperasi Mahligai Sejahtera

| No | Tahun | Jumlah anggota | Persentase    |
|----|-------|----------------|---------------|
| 1  | 2015  | 145 anggota    |               |
| 2  | 2016  | 125 anggota    | Turun 13,79 % |
| 3  | 2017  | 110 Anggota    | Turun 12 %    |

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah anggota koperasi mahligai sejahtera selama 3 tahun semakin lama semakin turun terus-menerus. Dapat kita lihat Pada tahun 2015-2016 jumlah anggota koperasi mahligai sejahtera mengalami penurunan sebesar 13,79% yaitu apabila tahun 2015 jumlah anggota koperasi adalah 145 orang anggota dan kemudian pada tahun 2016 jumlah anggota koperasi menjadi 125 orang. Begitupun dengan tahun selanjutnya yaitu pada tahun 2017 penurunan jumlah anggota juga terjadi dari tahun sebelumnya dengan persentase penurunannya adalah 12%, dimana pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2016 jumlah anggotanya adalah 125 orang anggota menurun menjadi 110 orang anggota.

Berdasarkan data di atas diperkuat dengan data hasil observasi berupa lamanya proses pelayanan koperasi dalam memberikan layanan simpan pinjam kepada anggota, sehingga anggota merasa kesulitan dalam memperoleh dana dari koperasi. Para anggota koperasi merasa bahwa kualitas pelayanan koperasi pengurus dirasa masih kurang oleh anggotanya, hal ini terlihat ketika saat mengajukan pinjaman kepada koperasi. Ketika mengajukan pinjaman walaupun sudah sesuai dengan prosedur yang ada, namun tetap saja untuk melakukan peminjaman susah sekali untuk segera dikabulkan oleh pengurus, padahal semua syarat dan prosedur sudah dilakukan oleh anggota.

Ketidakepuasan Anggota koperasi Mahligai sejahtera selain disebabkan karena faktor kualitas pelayanan yang diberikan anggota koperasi juga disebabkan gaya kepemimpinan pengurus. Pada koperasi mahligai sejahtera kebanyakan pengurus

koperasi telah lanjut usia sehingga kapasitasnya terbatas, dan pemimpin koperasi juga tokoh dalam masyarakat sehingga rangkap jabatan. Hal ini menimbulkan akibat bahwa fokus perhatian pemimpin terhadap anggota koperasi berkurang sehingga kurang menyadari adanya perubahan-perubahan lingkungan.

Semua pihak yang terlibat dalam organisasi, termasuk koperasi memerlukan pemimpin yang mampu memotivasi pengurus sebagai dasar agar kerja sama dan tindakan pekerjaannya dapat terlaksana dengan lancar dan harmonis sehingga mampu meningkatkan kinerja untuk mencapai kepuasan anggota dan tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Kepemimpinan akan selalu ada dalam setiap organisasi, termasuk di dalamnya adalah kepemimpinan koperasi. Nawawi dalam permadi (2010:45) menjelaskan, bahwa “Kepemimpinan koperasi adalah proses menggerakkan, mempengaruhi, memberikan motivasi dan mengarahkan orang-orang di dalam organisasi/lembaga koperasi terutama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan”.

Hal ini mengisyaratkan, bahwa pemimpin dituntut untuk memiliki pengetahuan dari keterampilan dalam hal menggerakkan, mempengaruhi, memberikan motivasi dan mengarahkan orang-orang di dalam organisasi/lembaga koperasi terutama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pimpinan koperasi merupakan tokoh sentral untuk mendayagunakan potensi yang ada disekitarnya dan semangat anggota dalam mengelola koperasi bergantung kepada kompetensi pimpinan.

Dari fenomena yang ada di Koperasi Mahligai Sejahtera inilah yang menjadikan peneliti untuk ingin meneliti bagaimana kualitas pelayanan, gaya kepemimpinan pengurus dan kepuasan anggota di Koperasi Mahligai Sejahtera di Kabupaten Muaro Jambi. Permasalahan tersebut penting untuk diteliti jika tidak maka akan berdampak pada koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi misalnya anggota cenderung keluar dari keanggotaan karena mereka tidak merasa puas dari usaha simpan pinjam koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi”

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah yang diambil oleh penulis adalah :

- 1) Apakah terdapat pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi?
- 2) Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi?
- 3) Apakah terdapat pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi?

### **Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda dan terdapat persepsi yang sama dalam menelaah penelitian ini, seperti pembahasan yang semakin luas dan kompleks serta agar permasalahan menjadi teratur untuk dibahas maka perlu diberikan pembatasan masalah. Berdasarkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepuasan anggota koperasi yang diteliti adalah berupa kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), perbandingan situasi ideal (*comparison to ideal*).
2. Persepsi anggota tentang kualitas pelayanan yang diteliti adalah berupa bukti fisik (Bukti nyata dari pelayanannya meliputi sarana dan prasarana fisik), keandalan (kemampuan kinerja yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan kepada konsumen), ketanggapan (pelayanan cepat karyawan), jaminan (keamanan, kesopanan, dan pengetahuan karyawan) dan empati (kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian tulus kepada konsumen)
3. Gaya kepemimpinan yang akan diteliti adalah gaya kepemimpinan *partisipatif* yaitu pemimpin dan bawahan sama-sama terlibat dalam pengambilan keputusan, hubungan dengan bawahan terjalin dengan baik, pemimpin memberikan keleluasaan bawahan untuk melaksanakan pekerjaan, motivasi yang diberikan kepada bawahan.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi Mahligai Sejahtera Kabupaten Muaro Jambi.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoretik**

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah khasanah teoritik dibidang ilmu pendidikan dan diharapkan dapat memberi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pendidikan sekaligus memberikan informasi bagaimana kualitas pelayanan pengurus dan gaya kepemimpinan pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Penulis**

Merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi pada Universitas Jambi.

b. Bagi Koperasi Mahligai Sejahtera

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Koperasi Mahligai Sejahtera untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurus dan gaya kepemimpinan pengurus demi memenuhi kepuasan anggota.

c. Bagi Fakultas

Sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa yang akan datang.

### **Definisi Operasional**

1. Persepsi Kualitas Pelayanan

Persepsi Kualitas pelayanan adalah cara pandang dalam menilai atas suatu barang atau jasa yang diberikan perusahaan terhadap pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Adapun indikatornya yaitu 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) 2) Keandalan (*Reliability*) 3) Ketanggapan (*Responsiviness*) 4) Jaminan (*Assurance*) 5) Empati (*Empathy*)

2. Gaya Kepemimpinan Partisipatif

Gaya kepemimpinan partisipatif adalah pemimpin meminta dan menggunakan saran dari bawahan, tetapi masih membuat keputusan. Adapun indikatornya yaitu 1) Pemimpin dan bawahan sama-sama terlibat, 2) Hubungan dengan bawahan, 3) Pemimpin memberikan keleluasaan bawahan, 4) Motivasi yang diberikan kepada bawahan.

### 3. Kepuasan Anggota

kepuasan anggota adalah bilamana anggota merasa puas atas terpenuhinya kebutuhan yang telah melebihi harapannya. Dengan indikatornya yaitu 1) kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), 2) konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), 3) perbandingan situasi ideal (*comparison to ideal*).