

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kemajuan perekonomian saat ini mendorong pertumbuhan sektor jasa, khususnya penyediaan jasa kredit. Salah satu lembaga sebagai penyedia jasa kredit di Indonesia yaitu koperasi. Koperasi merupakan usaha bersama dalam mencapai tujuan ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan. Pengertian koperasi yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 (dalam Kusnadi 2005:18) tentang perkoperasian berbunyi, “koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan”. Koperasi merupakan sebuah organisasi yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai tujuan-tujuannya.

Menumbuhkan sikap loyalitas pada era saat ini sangat diperlukan karena dengan terpeliharanya loyalitas maka keberadaan suatu koperasi akan tetap terjaga. Dalam koperasi loyalitas dianggap perlu karena dengan loyalitas yang dimiliki oleh anggota yang akan membuat koperasi dapat menjadi lebih berkembang. Karena anggota yang loyal mempunyai kecenderungan yang lebih rendah untuk berpindah ke koperasi lain. Pada saat persaingan semakin ketat, loyalitas anggota menjadi salah satu faktor terpenting, mengingat loyalitas inilah yang akan menjaga kesinambungan koperasi dimasa mendatang.

Sikap dan gaya perilaku pemimpin sangat besar pengaruhnya bagi Koperasi yang dipimpinnya, hal ini dapat berpengaruh pada loyalitas dari anggota suatu koperasi, karena pada dasarnya pemimpin sebagai tulang punggung pengembangan koperasi untuk mendorong dan memengaruhi semangat kerja yang baik kepada anggota koperasi tersebut.

Pada sebuah koperasi peran kepemimpinan dibutuhkan sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian visi dan misi suatu koperasi. Gaya kepemimpinan yang tepat sangat diperlukan untuk mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja anggota sehingga diharapkan akan mampu meningkatkan loyalitas anggota koperasi. Kinerja anggota akan tergantung kepada pemimpin yang berperan untuk memutuskan, mengarahkan dan mengawasi anggotanya. Oleh sebab itu gaya kepemimpinan mempunyai peran besar dalam meningkatkan loyalitas anggota.

Kinicki dalam Wibowo (2013: 264) mendefinisikan kepemimpinan merupakan proses dimana seorang individu mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Tercapainya tujuan koperasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam koperasi untuk bekerja dengan baik. Seorang anggota yang memiliki kinerja yang paling baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh koperasi tersebut.

Untuk dapat memiliki kinerja yang baik seorang anggota dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan

pekerjaan yang ditekuninya. Namun, kadang kala pimpinan kerap kali memerintah para anggotanya dengan sesuka hati tanpa memperhatikan kondisi anggota tersebut. Sehingga, hal tersebut akan berdampak pada tingkat loyalitas anggota tersebut.

Loyalitas anggota dapat terjadi karena anggota merasa mampu menyesuaikan diri dengan gaya kepemimpinan para pemimpinnya sehingga anggota tersebut akan merasa nyaman dan dihargai oleh pemimpin. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus mengubah gaya kepemimpinan yang dapat memberikan kenyamanan bagi anggota yang bekerja di dalam koperasi.

Dengan mengubah gaya kepemimpinan yang dapat diterima oleh anggotanya, maka anggota akan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik sehingga tujuan dari koperasi akan tercapai dengan maksimal. Gaya kepemimpinan dapat dikatakan baik jika, gaya kepemimpinan tersebut dapat diterapkan dengan baik dan dapat diterima anggota yang ada di koperasi tersebut sehingga loyalitas anggota dapat ditingkakan.

Emotional branding menurut Gobé (2005: xxxi) adalah saluran di mana orang secara tidak sadar berhubungan dengan perusahaan dan dengan produk dari perusahaan tersebut dalam suatu metode yang mengagumkan secara emosional. Koperasi yang mampu menciptakan kedekatan secara emosional kepada para anggotanya akan mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari anggotanya untuk terus berlangganan dengan koperasi tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat observasi diketahui bahwa Koperasi yang penulis teliti beralamat di Desa Penerokan

Kecamatan Bajubang Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi Km. 42. Koperasi ini berdiri seiringan dengan beredarnya surat keputusan dengan No. 169/BH/PAD/KWK.5/XI/1995. Koperasi ini berdiri dengan nama KUD. Berdikari, dengan badan hukum : 393/BH/XV. Koperasi ini berdiri dengan menyelenggarakan usaha-usaha yang berkaitan langsung dengan anggota yaitu, usaha simpan pinjam dan perkreditan, penampungan hasil produksi pertanian anggota, penampungan hasil kerajinan anggota, Penagihan rekening listrik, penyedia jasa layanan pembayaran angsuran online, dan penyalur kebutuhan pokok tani anggota koperasi seperti pupuk, dan sebagainya.

Tabel 1.1 Data Anggota Koperasi

Tahun	Jumlah anggota simpan pinjam	Anggota aktif	Persentase anggota aktif	Jumlah anggota simpan pinjam macet
2016	178	28	16 %	150
2017	186	26	14%	160
2018	160	18	11%	142

Sumber: KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang

Diketahui bahwa loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI cukup rendah hal ini dapat diketahui bahwa dari data tahun 2016 terdapat total jumlah anggota 178, dan dari sekian banyak jumlah anggota tersebut hanya terdapat 28 anggota yang secara aktif dan lancar dalam membayar angsuran dari pinjaman yang telah diberikan, selanjutnya pada tahun 2017 terdapat peningkatan jumlah anggota yang mulanya 178 menjadi 186. Namun hal ini juga tidak mempengaruhi jumlah anggota yang aktif dalam melakukan transaksi pembayaran angsuran jumlah anggota yang aktif kembali menurun menjadi 26 anggota saja yang aktif, dilanjutkan pada tahun 2018 dimana terdapat penurunan jumlah anggota yang lumayan banyak

begitu juga jumlah anggota yang aktif hanya ada 18 anggota saja. Hal ini menunjukkan bahwa dari sekian banyak anggota koperasi tidak sampai separuhnya anggota yang aktif dalam melakukan pembayaran angsuran pinjaman dalam koperasi simpan pinjam pada KUD BERDIKARI, sisanya anggota cenderung masuk kedalam anggota yang ,macet dalam pembayaran angsuran.

Loyalitas anggota juga mampu disebabkan oleh gaya kepemimpinan pengurus, pada KUD BERDIKARI banyak terdapat pengurus yang telah lanjut usia, sehingga akan terbatas kecakapannya dalam partisipasinya dalam koperasi. Selain itu juga terdapat pengurus koperasi yang rangkap jabatan, dimana pengurus yang juga menjadi tokoh masyarakat. Hal ini akan menyebabkan fokus pengurus tersebut akan terbagi antara koperasi dengan kepemimpinannya menjadi tokoh masyarakat.

Selain gaya kepemimpinan pengurus *emotional branding* juga mampu mempengaruhi loyalitas anggota, seperti diketahui berdasarkan hasil observasi anggota koperasi cenderung bersifat pasif dan kurang aktif dalam partisipasinya untuk meningkatkan koperasi. Dimana apabila anggota yang memiliki *emotional branding* tinggi ia akan merasa terikat dengan koperasi dan merasa perlu berpartisipasi dalam memajukan koperasi dan tetap menjalin hubungan dengan koperasi karena merasa terikat secara emosional dengan koperasi. Sementara berdasarkan hasil observasi anggota cenderung acuh terhadap perkembangan koperasi, dan akan mulai berpartisipasi jika membutuhkan bantuan koperasi atau ada acara tertentu saja.

Dari uraian diatas mengenai pentingnya gaya kepemimpinan terhadap loyalitas anggota koperasi, dan juga pentingnya *emotional branding* terhadap loyalitas anggota koperasi maka penulis ingin meneliti apakah ada pengaruhnya antara gaya kepemimpinan pengurus dan *emotional branding* terhadap loyalitas anggota koperasi. Oleh sebab itu penulis membuat judul penelitian dengan judul : **pengaruh gaya kepemimpinan pengurus dan *emotional branding* terhadap loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang?
2. Apakah terdapat pengaruh *emotional branding* terhadap loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang?
3. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan pengurus dan *Emotional Branding* terhadap loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, selanjutnya dalam melaksanakan penelitian memiliki tujuan yang diharapkan, di antaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang
2. Untuk mengetahui pengaruh *emotional branding* terhadap loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan pengurus dan *Emotional Branding* terhadap loyalitas anggota koperasi pada KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu kegunaan penelitian secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoretis

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan salah satu teori yang berhubungan dengan pengaruh gaya kepemimpinan pengurus dan *emotional branding* terhadap loyalitas anggota koperasi
- b. Penelitian ini dapat berguna sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan. Selain itu juga penelitian ini merupakan awal saya untuk memasuki dunia kerja. Dan penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan bahan masukan kepada pihak yang melakukan penelitian.

b. Bagi koperasi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pimpinan dalam meningkatkan gaya kepemimpinannya serta dapat memberikan masukan dalam meningkatkan loyalitas anggota koperasi

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dan agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih mendalam, maka tidak semua penelitian akan dilakukan dan dijalankan. Serta agar permasalahan menjadi teratur untuk dibahas maka perlu diberikan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Usaha koperasi yang akan dibahas pada penelitian ini adalah usaha simpan pinjam yang ada di KUD BERDIKARI Desa Penerokan Kecamatan Bajubang
2. Gaya kepemimpinan pengurus yang akan dibahas adalah gaya kepemimpinna partisipatif

3. *Emotional Branding* yang akan diteliti adalah bagaimana anggota koperasi terikat dengan koperasi melalui usaha yang ada di koperasi secara emosional
4. Loyalitas yang akan diteliti pada penelitian ini dibatasi pada loyalitas anggota seperti melakukan transaksi berulang, menggunakan jasa yang ditawarkan, merekomendasikan, dan menunjukkan kekebalan dari jasa sejenis yang ditawarkan dari pihak lain.

1.8 Definisi Operasional

Agar dalam melaksanakan penelitian tidak jauh dari tujuan, maka perlu adanya penegasan definisi operasional :

1. Loyalitas anggota

Loyalitas anggota adalah suatu sikap atau perilaku anggota dengan komitmen yang penuh dimana anggota menggunakan jasa koperasi secara berulang-ulang sampai merasa puas terhadap koperasi tersebut, sehingga anggota akan mengajak orang lain untuk mengikutinya.

Loyalitas anggota dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan angket dengan menggunakan skala likert 1-5. Adapun indikator yang digunakan adalah:

- a) Melakukan transaksi berulang
- b) Menggunakan jasa yang ditawarkan
- c) Merekomendasikan

- d) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik jasa sejenis dari pihak lain

2. Gaya Kepemimpinan pengurus

Gaya kepemimpinan pengurus adalah kemampuan dalam menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi, memotivasi, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan dari koperasi.

Gaya kepemimpinan pengurus ini diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor 1-5. Berikut adalah indikator dari gaya kepemimpinan pengurus :

- a) Jumlah kekuasaan dan kebebasan menggunakannya pemimpin dan pengikut sama besar
- b) Jumlah dan kebebasan menggunakan kekuasaan diatur dalam uraian tugas dan prosedur penggunaan kekuasaan
- c) Pembuatan keputusan mengenai kebijakan dan aktivitas pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh pemimpin bersama-sama dengan pengikutnya.
- d) Pemimpin menentukan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi bersama-sama dengan para pengikutnya.
- e) Pemimpin mendelegasikan sebagian tugasnya kepada pengikutnya.
- f) Kreatifitas dan inovasi pengikut sedang
- g) Pemberdayaan para pengikut sedang.

3. *Emotional Branding*

Emotional Branding adalah saluran dimana anggota secara tidak sadar berhubungan dengan koperasi dan produk dari koperasi tersebut serta merupakan alat untuk menciptakan komunikasi pribadi dengan konsumen sehingga tercipta suatu hubungan yang dalam dan intens untuk jangka waktu yang panjang.

Emotional Branding dalam penelitian ini diukur dengan angket dan menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5. Berikut adalah indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Bangga dengan koperasi
- b. Menggunakan koperasi sesuai dengan citra diri
- c. Memiliki Perasaan yang mendalam terhadap koperasi