BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi merupakan suatu perkumpulan yang beranggotakanorang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk dankeluar sebagai anggota, dengan bekerjasama secara kekeluargaan,menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah paraanggotanya. Menurut Undang-Undang pokok Perkoperasian No. 12 tahun1967 bahwa koperasi Indonesia mempunyai tiga landasan: Landasan Idiilyaitu Pancasila, Landasan Struktural yaitu UUD 1945 dan LandasanMental yaitu setia kawan (gotong royong) dan kesadaran pribadi (Sagimun, 2015 hal 42).

Kelahiran koperasi syari'ah di Indonesia dilandasi oleh keputusanmenteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 Tentang PetunjukPelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. KeputusanMenteri ini memfasilitasi berdirinya koperasi syariah menjadi koperasijasa keuangan syariah (KJKS) atau unit jasa keuangan syariah (UJKS),dengan adanya sistem ini membantu koperasi serba usaha di Indonesiamemiliki unit jasa keuangan syariah (Sagimun, 2015 hal 68).

Koperasi syari'ah mampu bertahan dan bersaing dengan koperasi syariah atau koperasi konvensional lainnya tidak lepas dari peranana kinerja baik dari karyawan maupun dari koperasi tersebut. Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan

tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam istilah. Kinerja karyawan dapat dikelompokan ke dalam : tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Dapat juga dikelompokan melampaui target, sesuai target atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan 'unjuk kerja' dari seorang karyawan.Biasanya orang yang *level of performance* tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standart dikatakan sebagai tidak produktif atau ber *performance* rendah. Sesuai dengan ayat Al Qur'an:

وَلِكُلٍّ دَرَجَاتٌ مِمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang Telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagimereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.(Al-Qur'an surat Al-Ahqaaf ayat 19)

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjaannya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatuperusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelahkonsumen merasa puas dengan produk atau jasa tersebut, konsumen akanmembandingkan pelayanan

yang diberikan. Apabila konsumen merasapuas, mereka akan kembali untuk membeli dan memberi rekomendasikepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena ituperusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumensecara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Konsep ini menyiratkanbahwa kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puashanyalah salah satu bentuk emosi (Revrisond, 2012 hal 84).

Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan yangdikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utamabagi perusahaan. Untuk kepuasan konsumen terhadap pelayanan, ada duahal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadapkualitas pelayanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadapkualitas pelayanan (*perceived quality*). Kepuasan nasabah menyangkut apayang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadappelayanan yang diperoleh (Kotler And Amstrong, 2013 hal 127).

Kepuasan konsumen merupakan fokus penilaian yangmerefleksikan 5 (lima) dimensi spesifik dari pelayanan. Model kualitaspelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalamriset pemasaran adalah model servqual (*service quality*). Semua pihakyang membeli dan mengkonsumsi jasa akan memberikan penilaian yangberbeda-beda terhadap kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karenapelayanan mempunyai karakteristik variabel, sehingga kinerja yangdihasilkannya seringkali tidak konsisten. Untuk itu nasabah menggunakanisyarat intrinsik (*output* dari penyampaian jasa) dan

isyarat ekstrinsik(unsur pelengkap jasa) sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitaslayanan (Kotler And Amstrong, 2013 hal 92).

Konsumen akanmembandingkan antara biaya atau usaha yang dikeluarkan dengan manfaatatau keuntungan yang telah diperoleh konsumen sehingga tercipta nilainasabah. Nilai untuk nasabah (*Value for the Customer*) mencerminkancustomer value itu sendiri, dimana menjelaskan mengenai apa yangditerima oleh konsumen dan juga apa yang dapat diberikan olehkonsumen (Andreassen,Wallin dan Lindestad, 2012 hal 87).Walaupun suatu jasa berkualitas serta memuaskan konsumen,namun belum tentu jasa tersebut bernilai bagi pelanggan itu. Semakinbernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan pelanggan yangdapat dipenuhi oleh produk tersebut. Nilai nasabah bisa juga dilihatsebagai cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikanuntuk mendapatkan sebuah layanan. Sebuah pelmempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikankualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin kepada paranasabahnya.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, banyakberdiri lembaga atau perusahaan bahkan atas nama individu menjalankanbisnis jasa. Semakin banyak pesaing, maka semakin banyak pilihan bagikonsumen. Bagi perusahaan yang tidak begitu memperhatikan kualitaslayanan dan nilai nasabah yang ditawarkan maka akan segera ditinggalkanpelanggan.Begitu pula yang terjadi pada perkembangan Lembaga KeuanganSyariah non-bank di Indonesia (Joesron, 2015 hal 28).

Nasabah semakin mempunyai banyakpilihan untuk memanfaatkan jasa Lembaga Keuangan Syariah non-bankseperti KSP Syariah. Apabila pelayanan suatu KSP Syariah dirasa kurangmemuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpalingdan berpindah dari lembaga KSP Syariah satu ke yang lain. Sebagai usahamempertahankan nasabah, KSP Syariah harus bisa memilih mana bentukkebijakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akanmempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan KSPSyariah dalam memberi pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yangdiberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya KSP Syariahtersebut dimata nasabah.

Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasinmerupakan koperasi syariah di Banjarmasin yang berdiri tahun 2014 dengan jenis usaha pinjaman. Transaksi pembiayaan yang umumnya terjadi pada lembaga finance, perbankan konvensional atau syariah, serta BMT dan Koperasi Simpan Pinjam saat bertransaksi dengan konsumen adalah merupakan transaksi utang piutang, bukan jual beli.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa sumber permodalan koperasi berasal dari simpanan yang dihimpun dari para anggota koperasi. Ada 3 (tiga) jenis simpanan anggota yaitu simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela. Simpanan pokok biasanya dibayar oleh anggota yaitu pada saat pertama kali masuk menjadi anggota koperasi. Sementara itu, simpanan wajib dibayar oleh para anggota setiap bulan dengan jumlahnya tetap. Simpanan sukarela dapat dibayarkan oleh anggota koperasi kapan saja (setiap saat) dan

jumlahnya tidak terbatas.Selain perkembangan pinjaman kepada anggota koperasi, ada juga perkembangan tentang aset.

Berdasarkan data yang ada menunjukkan bahwa, Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasindari tahun 2014 sampai 2018 telah memiliki aset sebesar Rp. 6.613.990.270 (Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin, 2019). Berikut merupakan data piutang hasil transaksi yang dilakukan oleh anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin baik yang tertagih maupun yang tertunggak.

Tabel 1.1
Data Piutang (Dalam Satuan Rupiah)
Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin
Periode Tahun 2014 s.d Tahun 2018

Tahun	Pinjaman	Piutang Tak Tertagih	Piutang Tertagih
2014	1.139.334.278	268.919.479	870.414.799
2015	1.334.793.259	498.099.968	836.693.291
2016	1.111.269.783	846.475.602	264.794.181
2017	1.610.618.910	655.233.755	955.385.155
2018	1.518.249.143	788.441.402	729.807.741
Total	6.714.265.373	3.057.170.206	3.657.095.167

Sumber: Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin(2019)

Berdasarkan tabel 1.1, piutang tak tertagih oleh Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin pada tahun 2018 mencapai angka Rp. 788.441.402,- dan selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Hal ini disebabkan oleh ada beberapa anggota yang mengalami gulung tikar akibat lahan perkebunan atau usaha yang dijalankannya mengalami kebangkrutan, selain itu kerugian koperasi juga disebabkan oleh penagihan yang langsung dilakukan oleh staff pegawai koperasi.

Koperasi memiliki analisa kredit pinjaman uang berdasarkan jenis agunan yang digunakan atau sebanyak 45% dari total perputaran uang yang

dimiliki anggota yang kemudian akan dibandingkan dengan jumlah tabungan dari anggota. Apabila seorang calon nasabah ingin meminjam uang di Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin dengan menjaminkan sertifikat tanah yang dimiliki, maka sertifikat tersebut harus memiliki dokumen lengkap dan diakui negara serta uang yang akan diberikan koperasi hanya sekitar 45-50% dari kisaran harga agunan tersebut, namun apabila nasabah yang tidak memiliki angunan untuk dijaminkan, maka nasabah tersebut harus terdaftar sebagai anggota aktif kurang lebih 12 bulan berturut-turut, tidak memiliki pinjaman dimanapun (dianalisa dengan cara survei) dan uang yang dapat dipinjam anggota harus 30-45% dari perputaran uang tabungan anggota dalam satu tahun atau berdasarkan gaji dan kemampuan anggota dalam membayar cicilan.

Selain perkembangan signifikan yang diperoleh koperasi ini, dalam hal pinjaman dan aset koperasi, ada juga anggota yang bersikap pasif dalam melaksanakan kewajiban secara reguler khususnya penyetoran simpanan wajib, sebagai simpanan yang sangat penting bagi eksistensi koperasi. Tabel berikut akan memperlihatkan jumlah anggota yang pasif mulai dari tahun 2016 sampai 2018:

Tabel 1.2
Data Anggota Pasif
Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin
Periode 2016/2018

No.	Tahun	Total Anggota	Jumlah Anggota Pasif
1	2016	421	16
2	2017	397	42
3	2018	331	48

Sumber: Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin(2019)

Berdasarkan laporan pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa selama tiga tahun berturut-turut kecederungan jumlah anggota yang pasif semakin meningkat. Ada sebanyak 48 orang yang tidak menyetor simpanan wajib di koperasi tahun 2018. Pentingnya loyalitas anggota dalam mengembangkan koperasi merupakan hal utama, namun para pengelola koperasi masih kurang mampu meningkatkan loyalitas anggota. Kriteria anggota pasif yaitu sebagai berikut:

1. Menjadi anggota lewat pinjaman kapitalisasi (dimodali oleh lembaga) tidak mengansur pinjaman dan tidak menabung.
2. Pindah tempat domisili tanpa pemberitahuan kepada pihak Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.
3. Anggota luar biasa dan anggota biasa yang tidak menyetor kewajiban bulanan maupun tahunan.
4. Anggota yang tidak pernah membayar semua kewajiban sebagai anggota selama satu tahun buku berjalan.

Hasil studi pendahuluan dengan cara melakukan observasi dan Tanya jawab singkat dengan 10 orang anggota koperasi, mereka mengatakan bahwa kurangnya promosi koperasi membuat loyalitas anggota menurun dan sebagian anggota keluar dan memilih untuk bergabung dengan koperasi lain atau Bank yang menjanjikan keuntungan lebih besar serta bunga pinjaman yang lebih kecil daripada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.

Tabel 1.3 berikut ini memperlihatkan bahwa pada bulan Januari sampai dengan Desember 2018 mengenai jumlah anggota yang keluar dan berhenti dari keanggotaan Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin:

Tabel 1.3
Anggota Yang Keluar Dari Keanggotaan Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin
Periode Tahun 2017 s.d 2018

No.	Bulan	Anggota yang Keluar	
		2017	2018
1	Januari	5	7
2	Februari	15	18
3	Maret	20	24
4	April	8	8
5	Mei	14	9
6	Juni	8	9
7	Juli	10	12
8	Agustus	10	18
9	September	17	19
10	Oktober	3	9
11	Nopember	7	8
12	Desember	6	13
Total		123	154

Sumber: Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin(2019)

Berdasarkan Tabel 1.3 terlihat bahwa jumlah anggota yang keluar dari Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasinpada tahun 2017, sebanyak 123 orang dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 menjadi 154 orang.

Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin menjadi salah satu KSP Syariah yangdijadikan nasabah untuk melakukan pembiayaan maupun transaksilainnya. Dengan tingkat persaingan antar KSP Syariah yang semakin ketatserta didukung keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar KSP Syariah,mendorong Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah melalui kinerja pegawai untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknyaselama satu tahun 2018, sehingga menciptakan kepercayaanbagi nasabahnya dan diharapkan nasabah akan mendapat kepuasan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penelititertarik untuk meneliti**"Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakahkinerja pegawai ditinjau dari pemahaman atas tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja, dan kerjasama memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin?
2. Apakah kinerja pegawai ditinjau dari pemahaman atas tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja, dan kerjasama memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kinerja pegawai ditinjau dari pemahaman atas tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja, dan kerjasama terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.
   b. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kinerja pegawai ditinjau dari pemahaman atas tupoksi, inovasi, kecepatan kerja,

keakuratan kerja, dan kerjasama terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.

2. Kegunaan Penelitian

   a. Aspek Akademis

      Memberikan pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan anggota koperasi dan kinerja dengan kenyataan di lapangan dibandingkan teori-teori yang diterima di bangku kuliah.

   b. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

      Dapat digunakan sebagai bahan bacaan di perpustakaan dan sebagai masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya, memperluas dan menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam hal meningkatkan kinerja pegawai koperasi.

   c. Aspek Praktis

      Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi seluruh pegawai Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin guna meningkatkan kepuasan anggota koperasi dalam hal kinerja pegawai Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dibuat agar peneliti dapat melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap obyek penelitian. Adapun definisi operasional dari variabel sebagai berikut:

1. Kinerja adalah sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur

guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi atau objek (Fadel, 2012 hal 195).Indikator kinerja pegawai yaitu:

a. Pemahaman atas tupoksi

   Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Inovasi

   Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaan.

c. Kecepatan kerja

   Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.

d. Keakuratan kerja

   Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.

e. Kerjasama

   Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

2. Kepuasan anggota koperasi adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya (Permenpan RB, 2017).Adapun indikator-indikator dari kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah:

   a. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelayanan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat pelayanan

Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan.

i. Tidak lanjut pelayanan

Tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan.

E. Hipotesis Penelitian

1. H_0 = Tidak ada pengaruh secara simultan antara pemahaman atas tupoksi (X_1), inovasi (X_2), kecepatan kerja (H_3), keakuratan kerja (H_4), dan kerjasama (H_5) terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin (Y).

   H_1=Terdapat pengaruh secara simultan antara pemahaman atas tupoksi (X_1), inovasi (X_2), kecepatan kerja (H_3), keakuratan kerja (H_4), dan kerjasama (H_5) terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin (Y).

2. H_0 = Tidak ada pengaruh secara parsial antara pemahaman atas tupoksi (X_1), inovasi (X_2), kecepatan kerja (H_3), keakuratan kerja (H_4), dan kerjasama (H_5) terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin (Y).

   H_1= Terdapat pengaruh secara parsial antara pemahaman atas tupoksi (X_1), inovasi (X_2), kecepatan kerja (H_3), keakuratan kerja (H_4), dan kerjasama (H_5) terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin (Y).

F. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui originalitas penelitian, maka dalam kajian pustaka ini akan diuraikan beberapa penelitian yang pembahasannya cukup serupa

dengan objek yang akan diteliti. Hal ini penting sebagai bukti bahwa penelitian ini merupakan penelitian murni, dan jauh dari plagiasi.Adapun penelitian-penelitian tersebut adalah:

1. Harahap, 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan jasa Koperasi Wanita Bina Usaha kepada anggota Koperasi Wanita Bina Usaha berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan (X) yaitu keandalan *(reliability*), cepat tanggap (*responsiveness)*, jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kasat mata (*tangible*) pada Koperasi Wanita Bina Usaha berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota (Y).Populasi pada penelitian ini adalah anggota koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Wanita Bina Usaha sebanyak 85 orang.Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yang terdiri dari kuesioner dan wawancara serta data sekunder yaitu studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen (validitas dan reliabilitas) dan analisis data yang terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji F dan uji t), dan uji koefisien determinasi (R^2).Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan kasat mata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Kopera si (Y) pada Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.Secara parsial variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri

dari keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan kasat mata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi (Y) pada Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai.Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,824 menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, kasat mata mampu menjelaskan variabel terikat yakni kepuasan anggota Koperasi Wanita Bina Usaha sebesar 82,4% sedangkan sisanya sebesar 17,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

2. Taupani. 2012. Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (*Kogupe*) Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 46 Jakarta. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuisioner dan data sekunder berasal dari literatur buku dan internet. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer* Satisfaction Index, analisis crosstabsdengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel* 2007 dan SPSS 19.0. Hasil penilitian menunjukkan bahwa Sebagian besar anggota menilai pelayanan KOGUPE berada pada katagori penting dan baik. Akan tetapi, rata-rata nilai kesesuaian pelayanan KOGUPE tersebut sebesar 92,06 persen. Hal ini berarti bahwa secara umum kinerja pelayanan KOGUPE belum dapat memenuhi semua keinginan anggotanya. Pada hasil *Costumer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 74,98 persen atau dengan kata lain anggota sudah puas. Akan tetapi, Sebagian besar kepuasan anggota cenderung terdapat pada pelayanan-pelayanan yang dianggap berlebihan kinerjanya padahal tidak begitu dipentingkan oleh

anggota. Oleh karena itu, dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa KOGUPE harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A) sebanyak 4 atribut pelayanan dan juga memperhatikan kemampuan KOGUPE untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari anggota (dimensi *assurance*). Dan hasil analisis *crosstabs* menunjukkan bahwa tiga karakteristik responden memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan KOGUPE yang dirasakannya. Ketiga karakter tersebut ialah karakter usia, pendidikan terakhir dan rata-rata pendapatan.

3. Ani Julia Maukar (2012), meneliti mengenai "Analisis Sistem Pengendalian Intern piutang pada pada Koperasi Karang Mekar Bekasi". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mendapatkan hasil bahwa sebagian besar kinerja staff koperasi kurang kompeten akibat analisa laporan keuangan yang kurang akurat.
4. Alifian Amanullah (2012), meneliti mengenai "Analisis Sistem Pengendalian Intern piutang pada Koperasi Sumber Waras". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelilitian menunjukkan bahwa sebagian besar terjadi kecurangan yang dilakukan oleh para staff koperasi akibat analisa laporan keuangan yang kurang akurat.
5. Ahmad Syarifudin (2011), meneliti mengenai "Analisis Sistem Pengendalian Intern piutang pada Koperasi Tunggal Jaya Makasar". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa anggota Koperasi Tunggal Jaya Makasar merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola koperasi serta

kurangnya rasa aman pada uang pinjaman akibat adanya uang anggota yang hilang.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari 5 BAB. Adapun sistematika yang digunakan disesuaikan dengan pokok permasalahan yang dibahas dan dituangkan dalam bentuk beberapa bab dan sub bab yang terdiri dari:

Bab I: Pendahuluan. Didalamnya menggambarkan isi dan bentuk penelitian yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, hipotesis, penelitian terdahulu dan sistematika pembahasan.

Bab II: Landasan Teori, berisi teori-teori yang bersifat umum dan yang paling mendekati masalah yang diteliti.

Bab III:Metode Penelitian, berisijenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian. Penentuan hal-hal tersebut sangat ditentukan oleh fokus kajian yang diangkat, sehingga pemilihan metode sebenarnya tidak ditetapkan terlebih dahulu, namun tergantung pada masalah yang akan diteliti.

Bab IV: Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian. Bab ini berisi analisa dari hasil penelitian yang akan membahastentang pengaruh kepuasan anggota koperasi terhadap kinerja pegawai koperasi.

Bab V: Penutup.Merupakan bab akhir dari penelitian ini yang meliputi kesimpulan dan saran.