

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia terdapat tiga sektor kekuatan ekonomi yang melakukan berbagai jenis usaha dalam urutan kegiatan ekonomi. Ketiga sektor tersebut adalah pemerintah, swasta dan koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan masyarakat yang adil dan makmur, ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan bekerja sama dengan baik. Pasal 33 UUD 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Koperasi adalah perkumpulan mandiri dari orang-orang yang secara sukarela berkumpul untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan ekonomi, sosial dan budaya.

Koperasi di Indonesia berusaha untuk memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Dalam penjabaran tujuan koperasi, setiap koperasi memiliki tujuannya masing-masing yang tercantum dalam anggaran dasar koperasi masing-masing, tujuan tersebut dirumuskan sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya dan sesuai dengan bidang usaha koperasi tersebut.

Menurut UU No. 25/1992, Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Namun saat ini masih banyak yang belum memahami pentingnya peran koperasi, banyak orang

yang beranggapan bahwa koperasi hanyalah lembaga keuangan biasa<sup>2</sup>. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia sangat diperlukan agar koperasi lebih memahami tugas dan tanggung jawab pimpinan koperasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya. Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia koperasi sangat penting dan berdampak signifikan terhadap perkembangan atau kemunduran koperasi. Pada dasarnya Sumber Daya Manusia merupakan kunci sukses bagi setiap organisasi atau instansi untuk bertahan dan berkembang dengan baik. Seperti diketahui, kemajuan suatu organisasi atau bisnis tergantung pada kinerja orang-orang atau sumber daya manusianya, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan agensi level terendah<sup>3</sup>.

Definisi kinerja karyawan menurut Mangkunegara yaitu perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)”, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Mengansumsikan bahwa Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan penerapan model manajemen yang baik dan keharmonisan dengan karyawan, berpengaruh positif terhadap pencapaian tujuan. Karena manajer dan bawahan memiliki tujuan yang sama, timbal balik itu baik. Sebaliknya, jika seorang manajer memiliki tujuan dan gaya kepemimpinan yang tidak sesuai dengan kondisi

---

<sup>2</sup> Hendrajogi. 2000. *Koperasi Azas Azas, Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

<sup>3</sup> Wicaksono, A. satrio. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan*. Society.

karyawan yang ada, efektivitas karyawan dapat menurun. Terkadang para pemimpin hanya menggunakan kekuasaan absolut mereka untuk keuntungan pribadi dan bukan untuk keuntungan semua orang. Karena menimbulkan ketidakharmonisan dalam lembaga atau organisasi <sup>4</sup>.

Gaya kepemimpinan didefinisikan sebagai gambaran kemampuan seorang pemimpin untuk mempengaruhi karyawan dan membuat karyawan bertindak sesuai dengan instruksi yang diberikan tanpa paksaan dan ketakutan karyawan. gambaran perilaku seseorang dalam mempengaruhi orang lain agar orang lain menuruti keinginan orang tersebut tanpa paksaan atau tekanan. Hal ini disebabkan, Karena pandangannya tidak hanya berurusan dengan masalah status quo, tetapi juga interaksi antara individu dengan manajer dan kelompoknya. Mengenai peran kepemimpinan dengan tiga variabel dasar yaitu tindakan, interaksi dan seni. Bahwa peningkatan frekuensi interaksi dan partisipasi berkaitan erat dengan peningkatan seni atau rasa gembira dan kejelasan norma-norma kelompok <sup>5</sup>.

Selain faktor gaya kepemimpinan, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang penting dari sudut pandang konsumen yang bernilai lebih tinggi. Ketika dealer layanan tidak dapat memberikan ketenangan pikiran melalui keramahan mereka, konsumen beralih ke bisnis lain. Seorang pemimpin yang menawarkan jasa harus mengatasi sifat keras kepala dan bersikap lembut kepada pelanggan agar konsumen terhindar dari rasa takut, ketidakpercayaan dan bahaya yang ditimbulkan oleh jasa yang diterima.

---

<sup>4</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Reflika Diatma, 2003), hal 9

<sup>5</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja berbasis Kompetensi*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2012), Hal 386

Bentuk pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat dan nyaman. Kepuasan atau harapan pelanggan. Kebutuhan layanan yang berorientasi pada pelanggan dan masyarakat membuat persyaratan agar setiap karyawan dapat merasakan kualitas kompetensi profesional<sup>6</sup>.

Selain Faktor kualitas dalam memberikan pelayanan, citra koperasi juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Koperasi harus menyusun strategi untuk mengoptimalkan pelayanan dan citra koperasi dengan produknya sedemikian rupa sehingga anggota merasa puas dan memiliki citra positif di masyarakat. Citra dapat diukur dengan pendapat, kesan atau reaksi seseorang, dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran setiap orang tentang objek tersebut, bagaimana mereka memahaminya, dan apa yang mereka sukai atau tidak sukai tentang objek tersebut. Untuk menciptakan citra koperasi yang baik, hal ini dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang baik dan mengembangkan hubungan antar koperasi lainnya, yang memungkinkan kualitas kerja menjadi baik dan dihargai<sup>7</sup>.

Kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan dengan target dan tujuan yang ingin dicapai oleh Koperasi Bahagia Kota Kediri, yaitu keuntungan dan kesejahteraan masyarakat. Jika kinerja karyawan buruk, tujuan tersebut tidak akan mudah tercapai. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting

---

<sup>6</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Layanan Kualitas Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 76

<sup>7</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 10

dalam menjaga dan meningkatkan produktivitas perusahaan, dalam arti karyawan mau dan mampu bekerja dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini, perusahaan memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan stafnya. Karyawan harus diperlakukan dengan baik agar mereka dapat bekerja dengan baik. Bagaimanapun, perusahaan tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa karyawan.

Alasan memilih Koperasi Bahagia Kota Kediri sebagai objek penelitian adalah karena peneliti tertarik untuk menguraikan keunikan Koperasi Bahagia dalam menciptakan kinerja karyawan yang baik dalam suatu perusahaan, kinerja karyawan adalah tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai apakah suatu perusahaan dalam hal ini adalah Koperasi Bahagia Kota Kediri dapat memperlakukan karyawannya dengan baik, seberapa besar kepedulian Koperasi Bahagia Kota Kediri terhadap kinerja karyawan, dan seberapa nyaman karyawan bekerja di Koperasi Bahagia Kota Kediri. Hal ini dapat dilihat dari Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi yang diberikan oleh karyawan untuk keberlangsungan Koperasi tersebut. topik penelitian tersebut dan ingin mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, citra koperasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi bahagia kota kediri, selain itu koperasi ini sudah berkembang pesat di kalangan masyarakat sekitar kediri khususnya bagi guru" di kota kediri. Koperasi ini didirikan atau ditetapkan pada 29 juli 1951 sampai saat ini koperasi masih aktif dengan beberapa penghargaan salah satunya pada tahun 2021 memperoleh juara 1 sebagai koperasi berprestasi kota Kediri.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOPERASI BAHAGIA KOTA KEDIRI”.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil penelitian, variabel yang diteliti adalah Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bahagia Kota Kediri. Identifikasi masalah yang akan muncul yaitu :

1. Gaya kepemimpinan yang baik akan meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas atau menjalankan tanggung jawab lembaga Koperasi Bahagia Kota Kediri.
2. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dengan baik, ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan atau harapan anggota Koperasi Bahagia Kota Kediri.
3. Citra Koperasi untuk menciptakan suatu image koperasi yang baik dilakukan dengan menganbil langkah-langkah atau kebijaksanaan dalam membuat keputusan guna mempertahankan dan meningkatkan hubungan antar anggota dan masyarakat Koperasi Bahagia Kota Kediri.
4. Kinerja Karyawan dalam mempertahankan dan meningkatkan produktivitas suatu perusahaan, maka peran manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dalam hal mengupayakan agar tenaga kerja mampu memberikan prestasi kerjanya pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah terkait dengan penelitian ini guna menjawab permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ?
3. Apakah citra koperasi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ?
4. Apakah gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Bahagia Kota Kediri ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menetapkan tujuan yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab permasalahan yang ada. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh citra koperasi terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

4. Untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, citra koperasi terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menetapkan manfaat yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab permasalahan yang ada. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis:

Dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang adanya pengaruh gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kinerja karyawan koperasi.

2. Secara Praktis.

- a) Untuk Lembaga.

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangsih pemikiran bagi Koperasi untuk menentukan keputusan atau langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kualitas kinerja karyawan, khususnya di Koperasi Bahagia Kota Kediri.

- b) Untuk Akademik.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca, khususnya untuk mahasiswa UIN Sayyid Rahmatullah Tulungagung.

c) Untuk peneliti selanjutnya,

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis, rujukan atau referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji dalam bidang SDM terhadap kinerja koperasi dengan variabel yang sama.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### 1. Ruang Lingkup.

a) Ruang Lingkup Objek :

Objek dalam penelitian ini dari Variabel bebas atau Variabel independen (X) yaitu : Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Citra Koperasi ( $X_3$ ).

Variabel terikat atau Variabel dependen (Y) yaitu Kinerja Karyawan.

b) Ruang Ligkup Subjek :

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan (anggota) pada Koperasi Bahagia Kota Kediri yang terletak di Jl. Anjasmoro I No.2, Desa Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112.

### 2. Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini hanya mengambil dari beberapa sampel karyawan (anggota) Koperasi Bahagia Kota Kediri yang perkembangannya cukup baik dan maju di wilayah Kediri. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori maupun kondisi riil di lapangan, maka peneliti fokus pada masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Gaya

Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

### G. Penegasan Istilah

Penegasan berdasarkan teori yang dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. agar lebih jelas dan terarahnya penelitian ini :

#### 1. Definisi Konseptual.

##### a) Koperasi.

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 atas asas kekeluargaan <sup>8</sup>.

##### b) Gaya Kepemimpinan.

Kepemimpinan berasal dari kata pimpin yang memuat dua hal pokok, yaitu pemimpin sebagai subjek dan yang di pimpin sebagai objek, kata pimpin mengandung pengertian mengarahkan, mengendalikan, membina atau mengatur atau menuntun dan juga menunjukkan ataupun memengaruhi. Pemimpin mempunyai tanggung jawab baik secara fisik maupun spiritual terhadap keberhasilan aktivitas kerja, sehingga menjadi pemimpin itu tidak mudah dan setiap orang tidak akan mempunyai kesamaan di dalam menjalankan kepemimpinannya <sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> UU no. 25 tahun 1992 pasal 1 tentang pengertian koperasi

<sup>9</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja berbasis Kompetensi*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2012), Hal 381

Gaya kepemimpinan adalah suatu kekuasaan yang dimiliki oleh seorang pemimpin yang dapat membentuk kepribadian karyawan yang dapat membantu berjalannya pekerjaan yang dilakukannya<sup>10</sup>.

c) Kualitas Pelayanan.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Kualitas Pelayanan yang baik dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya<sup>11</sup>.

d) Citra Koperasi.

Citra perusahaan (koperasi) adalah asosiasi pada pikiran konsumen terhadap suatu perusahaan yang menghasilkan barang atau menyediakan jasa, terdapat kecenderungan konsumen akan memilih produk yang telah dikenal baik melalui pengalaman menggunakan produk maupun berdasarkan informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber melalui public relations (proses interaksi antara organisasi dengan masyarakat dalam menciptakan opini publik, memberikan persepsi, menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan menciptakan partisipasi publik. Proses ini mempunyai tujuan yaitu untuk saling menguntungkan,

---

<sup>10</sup> Edy Sutrisno, "Manajemen Sumber Daya Manusia", (Jakarta: Kencana, 2010), Hal 223

<sup>11</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal.

menanamkan keinginan yang baik, sehingga muncul citra yang baik dari publik terhadap perusahaan)<sup>12</sup>.

e) Kinerja Karyawan.

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya<sup>13</sup>.

2. Definisi Operasional.

Definisi yang mengarah pada operasionalisasi penelitian, berdasarkan atas hal yang diamati atau diteliti, sesuai dengan judul penelitian yaitu Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.

Gaya kepemimpinan diukur oleh sifat dan kebiasaan seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin dalam suatu lembaga. Kualitas pelayanan dengan memberikan etika yang baik pada anggota koperasi, Citra koperasi karakter dari perusahaan itu sendiri dan cara perusahaan untuk mempengaruhi kesan atau penilaian masyarakat, sehingga dibutuhkan hasil kinerja karyawan yang baik dan berkualitas sesuai dengan strandart Koperasi Bahagia Kota Kediri.

---

<sup>12</sup> Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

<sup>13</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Reflika Diatma, 2003), hal 9

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penelitian terdiri dari enam bab, setiap sub bab berisi penjelasan untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bahagia Kota Kediri”. Masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN.** Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup, keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : LANDASAN TEORI.** Bab ini menjelaskan pengertian koperasi, teori gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, citra koperasi, kinerja karyawan, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

**BAB III: METODE PENELITIAN.** Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN.** Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian, yaitu deskripsi data, dan pengujian hipotesis.

**BAB V : PEMBAHASAN.** Bab ini menjelaskan mengenai temuan-temuan pada hasil penelitian.(Bab IV).

**BAB VI : PENUTUP.** Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.