

***THE RELATIONSHIP BETWEEN BOARD PERFORMANCE WITH
THE IN KHIZAINUL KHOIR DESA ALAHAIR COOPERATION OF
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI***

Zuliya¹, Makhdalena², Gimin³

Email: zuliyalily33@gmail.com¹, gelatik14@yahoo.co.id², gimin@lecturer.unri.ac.id³
No Hp : 082387265822, 081322550924, 081365495205

*Economic Education Study Program
Department of Social Sciences Education
Faculty of Teacher Training and Education
University of Riau*

Abstract: *The purpose of this study is to see the relationship between the performance of cooperative administrators and the satisfaction of cooperative members. The population of this study were members of the Khizainul Khoir cooperative which amounted to 30 people and all were studied. The type of data from this study is primary data sourced from cooperative members using a questionnaire. Data analysis techniques from this study use product moment with the help of SPSS. The results of the study show that the performance of cooperative administrators is positively related to the satisfaction of members of the Khizainul Khoir cooperative at 0.407.*

Keywords: *Managemen, Performance, Member, Satisfaction*

HUBUNGAN KINERJA PENGURUS TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI KHIZAINUL KHOIR DESA ALAHAIR KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Zuliya¹, Makhdalena², Gimin³

Email: zuliyalily33@gmail.com¹, gelatik14@yahoo.co.id², gimin@lecturer.unri.ac.id³

No Hp : 082387265822, 081322550924, 081365495205

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan kinerja pengurus koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi. Populasi dari penelitian ini adalah anggota koperasi Khizainul Khoir yang berjumlah 30 orang dan semua diteliti. Jenis data dari penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari anggota koperasi dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan product moment dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengurus koperasi berhubungan positif dengan kepuasan anggota koperasi Khizainul Khoir sebesar 0,407.

Kata Kunci: Kinerja, Pengurus , Kepuasan, Anggota

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang disusun sebagai usaha bersama yang berdasarkan atas asas kekeluargaan yang tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 1. Sebagai organisasi, koperasi juga mempunyai tujuan koperasi sedapat mungkin harus mengacu memperjuangkan kepuasan tujuan individu anggotanya. Tujuan dibentuknya koperasi secara umum adalah untuk mensejahterakan para anggotanya yaitu menjadikan kehidupan ekonomi anggota lebih baik dibandingkan sebelum bergabung dalam koperasi dan sedangkan tujuan khususnya adalah meningkatkan mutu atau kualitas produksi ataupun usahanya.

Mayoritas masyarakat Desa Alahair adalah hidup sebagai petani. Dimana sulit untuk memiliki pekerjaan tetap dan penghasilan yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Ditambah pertumbuhan penduduk yang lebih cepat dan kesempatan kerja yang terbatas. Tentunya dalam usaha untuk memperbaiki keadaan perekonomiannya serta kesejahteraannya, lembaga yang paling sesuai untuk dipilih agar memiliki jaminan kedepan yang sesuai berperan adalah koperasi. Dari fenomena yang ada, jumlah anggota pada koperasi Khizainul Khoir Desa Alahair mengalami perubahan dengan pergerakan yang tidak stabil. Ada anggota yang masuk dan ada anggota yang keluar. Anggota yang keluar banyak disebabkan karena tidak memperoleh layanan dari pengurus koperasi, sehingga menyebabkan masih banyak anggota yang merasa kurang puas dengan pengurus dalam melakukan pelayanan simpan pinjam, yang mana kegiatan tersebut adalah kegiatan pokok atau utama bagi koperasi simpan pinjam Khizainul Khoir ini. Anggota merasa tidak puas dari pelayanan yang diberikan pengurus dalam melakukan simpan pinjam, tidak puas dengan komunikasi pengurus yang kurang memiliki rasa sopan dan sikap yang baik pada saat melakukan kegiatan perkoperasian kepada anggota koperasi.

Tabel 1
Daftar Jumlah Anggota, Perkembangan jumlah Anggota Dan Daftar Anggota dalam RAT (Rapat Anggota Tahunan) Koperasi Khizainul Khoir Kabupaten Kepulauan Meranti dari Tahun 2015 – 2017

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2015	55 orang
2	2016	28 orang
3	2017	30 orang

Sumber : Tahun buku 2015 – 2017 Pada Koperasi Khizainul Khoir

Menurut Ropke (2012), dan Gibson (2009) disimpulkan bahwa kemampuan pengurus merupakan salah satu indikator penentu kepuasan anggota, artinya apabila kinerja pengurus koperasi mampu memberikan kepuasan kepada anggotanya melebihi kepuasan yang diberikan oleh organisasi lain bermakna bahwa koperasi memiliki kemampuan lebih untuk memenuhi keinginan – keinginan anggotanya, dan kinerja pengurus berhubungan dengan kepuasan anggota. Menurut Richard (2011), Kotler dan Keller (2009), Sumarwan (2003), Band (1991) dan Mowen (1995) dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan anggota adalah kepuasan yang dirasakan anggota dari

ukuran tingkat perasaan seseorang/anggota setelah memperoleh kenikmatan yang dirasakan setelah menikmati pelayanan baik jasa ataupun produk yang digunakan, kemudian membandingkan kinerja yang diharapkan dengan apa yang dirasakan setelah memakainya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah bilamana masyarakat atau pelanggan merasa puas atas terpenuhinya kebutuhan yang telah melebihi harapannya. Tingkatan kepuasan konsumen ada tiga tingkatan. Pertama, jika kinerja perusahaan berada dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Kedua, jika kinerja perusahaan sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen puas. Ketiga, jika kinerja perusahaan melebihi dengan apa yang diharapkan konsumen maka konsumen akan puas, senang dan gembira.

Tingkatan kepuasan dapat dilakukan melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun dengan *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas kepuasan yang akan dirasakan. Pemahaman terhadap harapan – harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Sehingga pelanggan akan membandingkan produk tersebut dengan produk lainnya. Bilamana harapan – harapan dari masing – masing anggota terpenuhi, maka akan menjadikan pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan (Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa (2007). Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Tjiptono (dalam Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa, 2007), Lupiyoadi (dalam Anita Itsna, 2015), Ranguti (dalam Anita Itsna, 2015), Moenir (dalam Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa, 2007) adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Menurut Mangkumanegara (dalam Eli Dahlia, 2018), Mathis dan Jackson (2002:78), Kusnadi (2002:264), Wirawan (2008:5) dan menurut Helfert (dalam Gunawan Aji, 2011) dapat ditarik kesimpulan kinerja adalah tingkat seluruh keluaran baik kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh pegawai yang merupakan hasil dari pelaksanaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan dalam suatu waktu menurut tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ungkapan tersebut dinyatakan bahwa didalam kinerja diperlukan perumusan terlebih dahulu guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang diberikan kepadanya. Menurut Susi Hendriani (2015), kinerja pengurus koperasi merupakan proses melakukan sebuah kegiatan atau pekerjaan dalam upaya meningkatkan kualitas guna memperoleh hasil yang memuaskan bagi pengurus dan para anggota serta melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki agar mencapai tujuan dari koperasi tersebut. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Armstrong dan Baron (dalam Dharmasetiawan, 2010) adalah *Personal Factors, leadership Factors, Team Factors, system factors* dan *Contextual / situational Factors*.

Berdasarkan ulasan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota pada koperasi Khizainul Khoir Desa Alahair Kabupaten Kepulauan Meranti.

METODE PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah semua anggota koperasi Khizainul Khoir yang berjumlah 30 orang. Analisis data dari penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari anggota koperasi melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan product moment dengan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Khizainul Khoir Desa Alahair Kabupaten Kepulauan Meranti

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, yaitu kinerja pengurus berhubungan dengan kepuasan anggota. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pengurus berhubungan positif dengan kepuasan anggota sebesar 0,407. Sedangkan sisanya sebesar 0,593 (1-0,407) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya (Lupiyoadi dalam Anita Itsna, 2015, Moenir dalam Ni Nyoman Yuliarmi, 2007, Rangkuti dalam Anita Itsna, 2015), personal factors, leadership factors, team factors, system factors contextual / situational factors (Armstrong dan Baron dalam Dharmasetiawan, 2010).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Ropke (2003) dan Gibson (1997) dan mendukung penelitian tersebut, serta bertolak belakang dengan penelitian Tri Yuni Sulistyowati, Syamsu Hadi, Harnanik (2015), Syarifah Anita Itsna Nur, Sucihatningsih D.W.P (2015), Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007), Susi Hendriani, Dewita Suryati Ningsih dan Kurniawati Fitri (2015) dan Fransiska Kristiani, Aminuyati, Husni Syahrudin (2011).

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk mengetahui hubungan kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota pada koperasi Khizainul Khoir Desa Alahair Kabupaten Kepulauan Meranti sehingga kesimpulan dan rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah diuji menunjukkan bahwa kinerja pengurus berhubungan positif dengan kepuasan anggota pada Koperasi Khizainul Khoir desa alahair kabupaten kepulauan meranti, dengan hubungan kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota sebesar 0,407 sedangkan sisanya sebesar 0,593 dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis mengungkapkan saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pengurus sehingga kepuasan anggota dapat lebih ditingkatkan.

1. Kepada pengurus koperasi diharapkan dapat lebih meningkatkan dan memaksimalkan kinerjanya, seperti pengurus harus mampu memperhatikan semua kegiatan simpan pinjam (melayani penyimpanan, penarikan) dan lainnya. Salah satu caranya adalah dengan mengikuti pelatihan kepengurusan koperasi sehingga kepuasan anggota dapat semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kinerja pengurus tersebut.
2. Kepada anggota koperasi diharapkan dapat semakin meningkatkan keaktifannya didalam koperasi sehingga pengurus dapat lebih termotivasi. Jika kedua elemen ini dapat saling bekerja sama maka koperasi akan semakin berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmasetiawan. 2010. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi*. Jurnal Manajemen dan bisnis – Edisi 1. Tembilahan. Indonesia;
- Eli Dahlia. 2018. *Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Kokardan” Kabupaten Majalengka*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STMY Majalengka. Majalengka;
- Fransiska Kristiani, Aminuyati, Husni Syahrudin. 2011. *Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bonaventura Di Kecamatan Samalantan*. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan. Pontianak;
- Gunawan Aji. 2011. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi Pondok Pesantren*. Walisongo. Volume 19, Nomor 1, Mei 2014. STAIN Pekalongan Jawa Tengah;
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr. 1997. Ed 5. *Organisasi Perilaku – Struktur – Proses*. Erlangga. Jakarta;
- Ni Nyoman Yuliarmi, Putu Riyasa. 2007. *Analisi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar;
- Prof. Dr. Jochen Ropke. 2003. *Ekonomi Koperasi*. Graha Ilmu. Bandung;

Susi Hendriani, Dewita Suryati Ningsih, Kurniawati Fitri. 2015. *Pengaruh Alat Perlengkapan Organisasi Koperasi (APOK) dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi*. Vol. VII No. 2. Jurnal Fakultas Ekonomi. Universitas Riau;

Syarifah Anita Itsna Nur, D.W.P Sucihatiningsih. 2015. *Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang, Indonesia;

Tri Yuni Sulistyowaty, Syamsu Hadi, Harnanik. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Kinerja Koperasi, dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Eka Karya Kabupaten Kendal*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang, Indonesia;