

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal yang berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar dapat efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat melalui pelayanan yang baik. Hasibuan, (2019:10).

Menurut Gronroos dalam Supeno, W. (2018:54), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan yang dialami konsumen/pelanggan. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah internal dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang sangat erat dengan masyarakat luas sebagai kualitas pelayanan yang diukur dari kinerja.

Menurut Kaswan, (2017), kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas dasar pengalaman, kesanggupan, waktu dan motivasi.

Menurut Harini, S. dan Septiansyah, A. (2019), Motivasi adalah dorongan yang muncul dari dalam diri individu sebagai anggota untuk mencapai tujuan atau keuntungan tertentu dengan melakukan kegiatan-kegiatan bersama dalam organisasi koperasi sebagai upaya mempertinggi kesejahteraan. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri yang terarah untuk mencapai tujuan. Motivasi berkoperasi ditandai dengan keinginan untuk menjadi anggota, keinginan dalam kegiatan berkoperasi dan keinginan untuk mengembangkan potensi dirinya dalam berkoperasi. Motivasi yang tinggi baik intrinsik maupun ekstrinsik terbukti memiliki dampak yang besar terhadap peningkatan kinerja individu dan pada gilirannya mendorong pertumbuhan kinerja organisasi. Artinya bahwa, makin besar motivasi anggota koperasi maka makin besar pula motivasi untuk memiliki pengetahuan tentang perkoperasian.

Pengetahuan perkoperasian yang dimiliki oleh anggota koperasi akan menentukan pada keberhasilan koperasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Widiyanti dalam Hidayat, R. (2019) bahwa keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya akan banyak ditentukan dari pengetahuan, penghayatan dan kesadaran berkoperasi para anggotanya. Seorang anggota akan mau berpartisipasi, bila yang bersangkutan mengetahui tujuan organisasi tersebut, manfaat terhadap dirinya, dan apa saja yang menjadikan suatu koperasi dapat dikatakan berhasil. Sitio dan Tamba dalam Hidayat, (2019).

Menurut Muzawir, (2017:166) mengatakan bahwa keberhasilan erat kaitannya dengan kecermatan kita dalam menentukan tujuan sedangkan tujuan merupakan suatu sasaran yang sudah kita tentukan. Keberhasilan erat kaitannya dengan kesejahteraan koperasi dan dapat dilihat dari tumbuh kembangnya jumlah

partisipasi anggota. Koperasi dapat dikatakan berhasil dengan menerapkan beberapa hal seperti meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja pengurus, motivasi berkoperasi, pengetahuan perkoperasian dan partisipasi anggota.

Partisipasi berarti peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil -hasil pembangunan. Partisipasi anggota koperasi berarti anggota memiliki keterlibatan mental dan emosional terhadap koperasi, memiliki motivasi berkontribusi kepada koperasi, dan berbagai tanggungjawab atas pencapaian tujuan organisasi maupun usaha koperasi. Permasalahan yang sering terjadi adalah rendahnya partisipasi anggota karena dalam diri anggota kurang menyadari akan pentingnya berkoperasi. Mereka terkadang hanya sebagai pemilik atau pelanggan koperasi saja. Ini terjadi disebabkan tidak memahami dan kurangnya pengetahuan anggota dalam berkoperasi. Oleh sebab itu setiap koperasi jika ingin berkembang dengan baik, diperlukan pengetahuan anggota terutama yang berhubungan dengan pengetahuan koperasi, sehingga diharapkan akan terjadi peningkatan partisipasi baik dalam kegiatan bisnis maupun keikutsertaan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia atau biasa disebut KPRI.

KPRI atau Koperasi Pegawai Republik Indonesia adalah salah satu bagian dari koperasi, pada umumnya diharapkan dapat mewujudkan suatu keinginan. Untuk menjadikan koperasi bukan hanya kumpulan orang saja, tetapi juga sebagai badan usaha yang dikelola secara profesional. Dengan didirikan KPRI

“LESTARI” Kecamatan Tikung diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat umumnya.

Berdasarkan penelitian dari Farida, S.H. (2020) yang berjudul “Pengaruh Partisipasi Anggota, Kinerja Pengurus Dan Pelayanan Terhadap Keberhasilan KPRI ESWH” dan penelitian dari Rebifa, T.J. (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa UNY” Penelitian ini menambahkan empat variabel bebas (*independent*) yaitu variabel *Service Quality*, *Work Performance*, *Cooperative Motivation*, dan *Cooperative Knowledge*, Kemudian variabel terikat (*dependent*) yaitu *Cooperative Succes*. selanjutnya yaitu *Member Participation* sebagai variabel mediasi (*intervening*) atau bisa diartikan sebagai perantara ditengah variabel *independent* dan variabel *dependent*, serta penelitian ini menggunakan alat uji *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS). Dan kebaruan yang terakhir dalam penelitian ini terdapat pada objek atau lokasi penelitian yaitu pada KPRI “Lestari” Kecamatan Tikung.

Berdasarkan uraian dan data diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, WORK PERFORMANCE, COOPERATIVE MOTIVATION DAN COOPERATIVE KNOWLEDGE TERHADAP COOPERATIVE SUCCESS DIMEDIASI MEMBER PARTICIPATION KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) “LESTARI” KECAMATAN TIKUNG (METODE (SEM) STRUCTURAL EQUATION MODELING – (PLS) PARTIAL LEAST SQUARE)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)?
2. Apakah *Work Performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)?
3. Apakah *Cooperative Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)?
4. Apakah *Cooperative Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)?
5. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)?

6. Apakah *Work Performance* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*?
7. Apakah *Cooperative Motivation* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*?
8. Apakah *Cooperative Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*?
9. Apakah *Cooperative Succes* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)
2. Menguji *Work Performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)
3. Menguji *Cooperative Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)
4. Menguji *Cooperative Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)
5. Menguji *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

6. Menguji *Work Performance* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*
7. Menguji *Cooperative Motivation* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*
8. Menguji *Cooperative Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*
9. Menguji *Cooperative Succes* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)*

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat menjadi masukan untuk pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah antara lain sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penulisan skripsi ini, maka penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan serta dapat mengetahui sejauh mana teori-teori yang dipelajari penulis dapat diterapkan dalam departemen/instansi.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian lebih lanjut khususnya bagi mahasiswa fakultas ekonomi dan menambah pembendaharaan pustaka Universitas Islam Lamongan

c. Bagi Departemen/Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan kepada departemen/instansi untuk mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai bentuk keberhasilan koperasi

d. Bagi Masyarakat atau Peneliti lain

Sebagai bentuk informasi pengetahuan dalam mengkaji lebih dalam tentang penelitian ini dan sebagai sumbangan secara ilmiah mengenai manajemen sumber daya manusia dalam Koperasi Pegawai Republik Indonesia, sehingga dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya.