

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Perekonomian Indonesia memiliki beberapa pelaku perekonomian yaitu BUMN, BUMS dan Koperasi. ketiganya memiliki peranan yang sangat penting bagi keberlanjutan sistem perekonomian di Indonesia, Salah satunya koperasi sebagai organisasi ekonomi yang berwatak sosial dan dipuji di semua negara, baik di negara maju maupun negara yang sedang berkembang. Begitu pula di Indonesia diketahui bahwa koperasi merupakan soko guru perekonomian Indonesia, yang keberadaan dan eksistensinya di jamin oleh Undang-undang yaitu hal ini sesuai dengan Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pasal (33) Ayat 1 yang berbunyi **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”**

Koperasi merupakan organisasi yang beranggotakan orang-orang yang berhimpun secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya secara bersama-sama melalui kegiatan usaha yang dimiliki dan dikendalikan secara demokratis. dengan demikian koperasi memiliki tujuan sebagai mana yang dikemukakan dalam pasal 3 UU 25 tahun 1992:

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945”

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa tujuan koperasi adalah mensejahterakan anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat sekitar pada umumnya. Untuk menjadikan Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lainnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota, tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota. Sebaliknya pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan anggota. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh koperasi guna menarik anggota atau calon anggota baru maupun mempertahankan anggota Koperasi. Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor yang mendorong kemajuan usaha koperasi. Karena anggota yang merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh koperasi, maka akan menimbulkan rasa loyal pada diri anggota. Maka jika semakin banyak angota yang merasa puas akan pelayan koperasi maka semakin banyak pula anggota yang loyal dan itu akan menjaga keberlangsungan usaha koperasi.

Salah satu koperasi yang ada di Indonesia adalah KUD Mandiri Bayongbong yang beralamat di Jalan Raya Bayongbong KM. 11, Kecamatan Bayongbong,

Kabupaten Garut, Jawa barat ini merupakan Koperasi Unit Desa yang didirikan oleh masyarakat sekitar kecamatan Bayongbong. KUD Mandiri Bayongbong ini berdiri pada tanggal 24 Desember 1973 dengan jumlah anggota 38 orang pada awal pendiriannya. Dengan kemajuan KUD Mandiri Bayongbong koperasi ini memperoleh badan Hukum Koperasi sejak 14 April 1974 , pada awal didirikan KUD Mandiri Bayongbong hanya bergerak dibidang usaha sektor pangan. Seiring dengan berkembangnya KUD Mandiri Bayongbong dan bertambah banyaknya anggota koperasi, untuk memenuhi dan mensejahterakan kebutuhan anggota serta ikut membangun ekonomi kerakyatan maka KUD Mandiri Bayongbong menambah unit usaha nya sebagai berikut :

- a. Unit Sapi Perah
- b. Unit Simpan Pinjam
- c. Unit Listrik
- d. Unit Makanan ternak
- e. Unit waserda
- f. SP PUK
- g. KCK

Dari beberapa unit usaha yang telah disediakan oleh koperasi, sejauh ini unit usaha yang sangat membantu koperasi dalam memenuhi kebutuhan para anggota koperasi adalah unit sapi perah, selain melayani anggota koperasi juga memberikan pelayanan kepada non anggota pada unit usaha tertentu, sehingga manfaat koperasi

juga dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Dari 7 (tujuh) unit usaha yang ada unit sapi perah adalah salah satu unit yang paling banyak memberikan manfaat bagi para anggota koperasi. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi dalam unit ini yaitu mengambil susu dari para peternak untuk di jual kepada koperasi. Dan petugas yang melakukan interaksi langsung dengan anggota yaitu pekerja lapangan yang bertugas, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Pengurus KUD Mandiri Bayongbong mengenai Kinerja pelayanan karyawan lapangan kepada para anggota, ternyata didapatkan beberapa laporan dari anggota mengenai pelayanan para pegawai lapangan yang kurang baik, sehingga membuat anggota merasa tidak puas dan ditemukan juga beberapa anggota yang menjual susu dari hasil sapi perahnya kepada pihak selain koperasi. Untuk mengetahui keadaan KUD Mandiri Bayongbong dari segi keanggotaannya maka disajikan tabel mengenai jumlah anggota sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota KD Mandiri Bayongbong 2015-2019

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	N/T (%)
2015	1761	
2016	1837	4,32
2017	1897	3,27
2018	1767	-6,85
2019	1434	-18,85

(Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban tahun buku 2015-2019)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa pada tahun 2018 terdapat penurunan jumlah anggota sebanyak 6,85 % dan begitupun pada tahun 2019 terdapat penurunan jumlah anggota yang lebih signifikan dari pada tahun sebelumnya sebesar 18,85%. Jika dilihat dari fenomena tersebut hal ini menunjukkan penurunan anggota yang sangat signifikan

dari tahun ke tahun. Yang diakibatkan Karena adanya anggota koperasi yang meninggal dunia, berganti domisili, tidak memiliki Sapi perah lagi dan peneliti menduga karena adanya rasa kurang puas anggota terhadap koperasi, Jika hal ini terus menerus dibiarkan maka di khawatirkan akan memberikan dampak negatif pada perkembangan jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU). Untuk mengetahui perkembangan dari Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Mandiri Bayongbong maka disajikan data sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Mandiri Bayongbong

TAHUN	JUMLAH SHU	NT (%)
2015	Rp. 454.514.308,17	
2016	Rp. 330.854.486,49	-27,21
2017	Rp. 225.042.975,35	-31,98
2018	Rp. 219.764.365,32	-2,35
2019	Rp. 324.240.057,42	47,54

(Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban tahun buku 2015-2019)

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa pada tahun 2016 Sisa Hasil Usaha unit sapi perah mengalami penurunan sebesar 27,21 %, begitupun pada tahun 2017 semakin besar tingkat penurunan SHU pada unit sapi perah yaitu sebesar 31,98%, lalu pada tahun 2019 mengalami peningkatan jumlah SHU unit sapi perah yang sangat tinggi sebesar 47,54%. Salah satu faktor meningkatnya SHU unit sapi perah dikarenakan adanya peningkatan kualitas susu sehingga harga jual pada IPS semakin besar.

Keberhasilan suatu kopersi tidak dapat hanya dilihat dari sisi partisipasi anggotanya saja akan tetapi dapat dilihat juga dari sumber daya manusia yang profesional. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota koperasi maka

karyawan KUD Mandiri Bayongbong adalah ujung tombak dari keberhasilan koperasi.

Maka disajikan data jumlah karyawan KUD Mandiri Bayongbong sebagai berikut:

Tabel 1. 3Jumlah Karyawan KUD Mandiri bayongbong 2015-2019

Tahun	Karyawan Lapangan (Orang)
2015	37
2016	37
2017	37
2018	37
2019	37

(Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban tahun buku 2015-2019)

Dilihat dari tabel 1.3 jumlah karyawan KUD Mandiri Bayongbong dari tahun 2015-2019 selalu sama jumlahnya, dilihat dari Jumlah karyawan KUD Mandiri Bayongbong cukup menjadi pertimbangan penting. Karena karyawan adalah individu yang berkomunikasi langsung dengan anggota koperasi. Oleh karena itu kinerja pelayanan karyawan terhadap anggota sangat penting untuk diperhatikan. berikut disajikan tabel mengenai rata-rata kehadiran kariyawan lapangan selama 3 bulan terakhir.

Tabel 1. 4 Rata-rata jumlah kehadiran KUD Mandiri bayongbong

NO	BULAN	RATA-RATA
1	Januari	27,7
2	Febuary	29,91
3	Maret	29,97

(Sumber: data absensi Koperai 2021)

Dari tabel 1.4 di atas dapat dilihat rata-rata kehadiran karyawan lapangan KUD Maniri Bayongbong selama tiga bulan terakhir tidak memiliki kecenderungan anggota yang tidak hadir melainkan sebaliknya.

Dalam memajukan usaha koperasi, koperasi membutuhkan citra yang bersangkutan dengan kepuasan anggota, citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi. Salah satu cara untuk mendapatkan citra yang baik dari anggota, koperasi harus memperhatikan kualitas pelayanan kepada para anggota. Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit akan tetapi ketika tidak dijalankan dengan baik, maka akan menjadi hal yang sangat sensitif. Seperti ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan karyawan koperasi, yang akan mengakibatkan anggota kurang puas dan berpartisipasi kepada koperasi.

Untuk memperkuat alasan mengapa penelitian ini sangat penting untuk dilakukan maka akan disajikan penelitian terdahulu sebagai berikut:

Penelitian dari Astri Ocktora Sinaga & Kusumantoro (2000), dengan judul penelitian “ Pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial, pengurus motivasi anggota dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi Wahana Artha Nugraha”. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara kedua variabel tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani Lestari dan Sri Endang Mastuti, F.Y (2013), dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontianak” penelitian ini menggunakan

pendekan penelitian studi kasus dan jenis penelitian asosiatif, yang dimana hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota yang cukup signifikan.

Penelitian dari Nina Indah Febriana(2016), dengan judul” Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan jenis penelitiannya menggunakan asosiatif. Yang dimana hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan antarakualitas pelayanan karyawan dengan kepuasan nasabah.

Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini menggunakan kinerja karyawan sebagai variabel X dan kepuasan anggota sebagai variabel Y, menggunakan metode dan jenis penelitian kuantitatif Deskriptif dan melaksanakan penelitiannya di KUD Mandiri Bayongbong Garut.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan di KUD Mandiri Bayongbong.
2. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota di KUD Mandiri Bayongbong.

3. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota KUD Mandiri Bayongbong.

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota KUD Mandiri Bayongbong.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kinerja karyawan di KUD Mandiri Bayongbong.
2. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota di KUD Mandiri Bayongbong.
3. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota KUD Mandiri Bayongbong.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

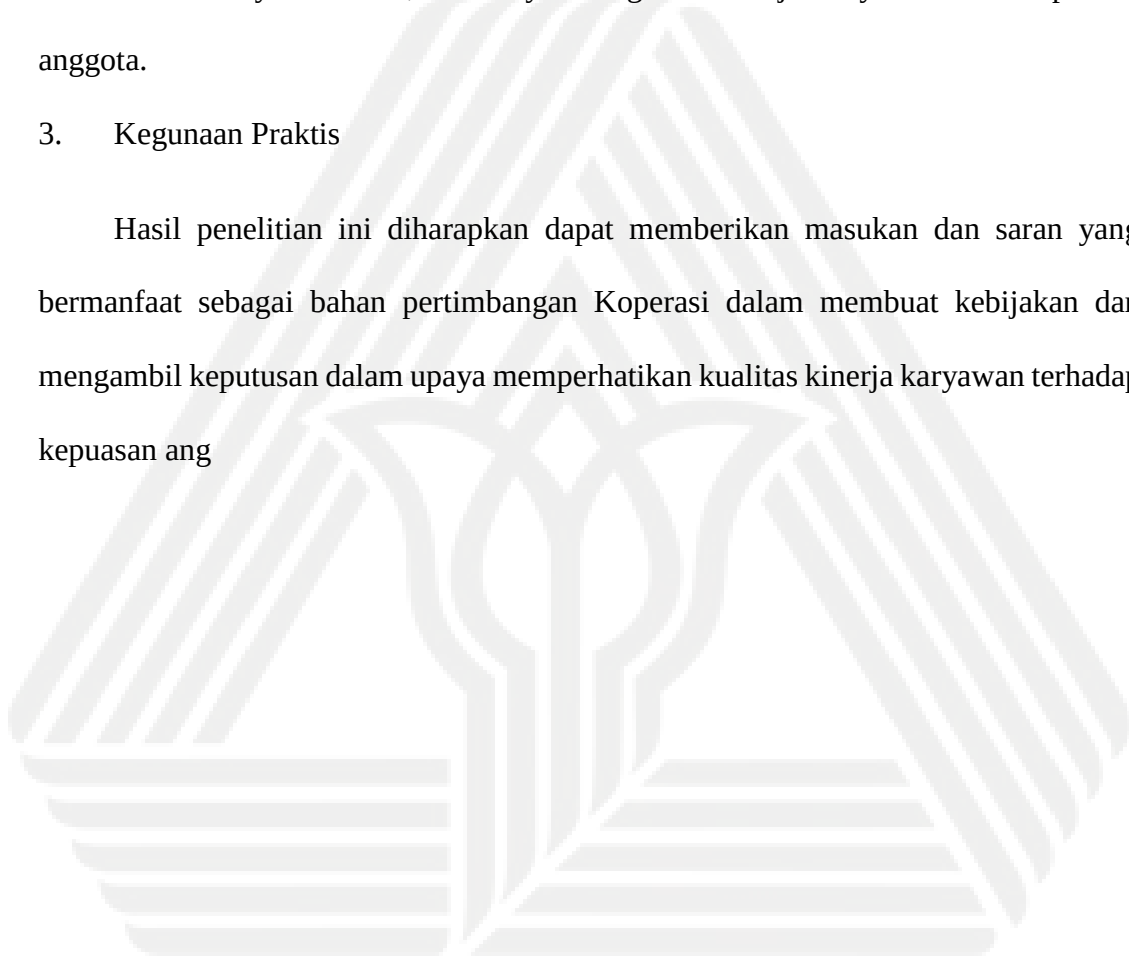
Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti, dalam memperluas wawasan mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota dan sebagai salah satu syarat ujian dalam memperoleh gelar sarjana manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

2. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan ilmu sumber daya manusia, khususnya mengenai kinerja karyawan dan kepuasan anggota.

3. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat sebagai bahan pertimbangan Koperasi dalam membuat kebijakan dan mengambil keputusan dalam upaya memperhatikan kualitas kinerja karyawan terhadap kepuasan ang



IKOPIN