

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Koperasi adalah salah satu kekuatan ekonomi yang tumbuh di kalangan masyarakat sebagai pendorong pertumbuhan perekonomian nasional dan turut serta membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur. Tujuan dari Koperasi sendiri adalah untuk dapat meningkatkan kesejahteraan bagi anggota pada khususnya dan juga bagi masyarakat pada umumnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang PerKoperasian pasal 1 ayat 1, Koperasi didefinisikan sebagai :

**“Badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum Koperasi dengan berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan”.**

Pengertian Koperasi disusun tidak hanya mendasar pada konsep Koperasi sebagai organisasi ekonomi dan sosial tetapi juga telah mencerminkan norma-norma dan kaidah-kaidah yang berlaku bagi bangsa Indonesia. Norma dan kaidah tersebut dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang PerKoperasian Bab III Pasal 4, lebih tegas dijelaskan dalam fungsi dan peran Koperasi Indonesia sebagai :

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya;

- b. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan sebagai sokogurunya.
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Dengan begitu kehadiran Koperasi dalam berbagai usaha diharapkan dapat menghimpun segala aspirasi dari masyarakat terutama anggota Koperasi, sehingga dapat terwujud suatu kemandirian, karena salah satu tugas Koperasi ialah dapat meningkatkan kemampuan ekonomi rumah tangga anggotanya dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan anggotanya. Namun saat ini banyak Koperasi yang dipandang sebelah mata oleh masyarakat, hal tersebut tentu menyebabkan Koperasi sulit bersaing dengan badan usaha lainnya seperti Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Swasta, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Koperasi masih jauh tertinggal dibandingkan kedua badan usaha tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat yang lebih memilih untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara melakukan transaksi di perusahaan-perusahaan non-Koperasi dibandingkan menjadi anggota Koperasi.

Dalam meningkatkan pengembangan koperasi sehingga mampu mewujudkan tujuan utama koperasi, maka dalam menjalankan usahanya dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM), yang merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan begitupun di Koperasi sebagai perkumpulan orang

dengan tujuan untuk kesejahteraan bersama, melakukan usaha dan kegiatannya di bidang pemenuhan kebutuhan bersama dari para anggotanya. Tujuan utama pendirian suatu koperasi adalah menciptakan kesejahteraan para anggotanya, hal ini dapat dicapai salah satunya melalui kinerja karyawan koperasi yang baik sebagai bagian dari pengelola usaha koperasi. Pendayagunaan karyawan pada perusahaan koperasi perlu dikelola secara professional guna mencapai kinerja yang maksimal. Dengan adanya kinerja yang baik dari para karyawan akan memudahkan dalam hal pelayanan dan pemenuhan kebutuhan anggota koperasi.

Karyawan dipandang sebagai aset bagi organisasi koperasi, peranannya memiliki potensi dalam pengelolaan usaha koperasi perlu dikelola dengan baik oleh koperasi guna untuk memberikan kinerja yang baik salah satunya melalui pelayanan-pelayanan terbaik untuk anggota yang nantinya timbul kepuasan dari anggota koperasi itu sendiri. Jika anggota merasa puas maka tingkat partisipasi akan meningkat. Dengan partisipasi anggota yang meningkat, maka pendapatan koperasi pun akan meningkat yang manfaatnya nanti akan kembali lagi ke anggota sebagai pemilik koperasi, salah satunya sisa hasil usaha yang meningkat.

Seperti yang disebutkan oleh Sri Hadiati, Sarwi Suci (2010) bahwa **“Salah satu indikator yang cukup handal untuk kelangsungan hidup dan kemampulabaan dari suatu proses usaha adalah kepuasan yang berkelanjutan”**. Jadi dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa salah satu hal penting didalam sebuah usaha adalah kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan, karena dari kepuasan pelanggan akan mempengaruhi banyak hal positif dalam kelangsungan hidup dan perkembangan sebuah usaha.

Keanggotaan di dalam Koperasi sangat penting karena anggota adalah pemilik dan pengguna Koperasi itu sendiri. Anggota sebagai pemilik turut memberikan modal kepada Koperasi dalam bentuk simpanan pokok dan simpanan wajib, turut mengambil keputusan dalam rapat anggota dan melakukan pengawasan. Begitupun anggota sebagai pengguna jasa Koperasi adalah memanfaatkan pelayanan yang diberikan Koperasi.

Demikian halnya dengan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong yang berdiri sejak tahun 1973 beralamatkan di Jln.Raya Timur Bayongbong Kabupaten Garut. Dengan Badan Hukum No.5948/BH/PAD/KWK/10/IV/1996. Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong merupakan jenis Koperasi pemasaran dengan anggota dari dua wilayah, Kecamatan Bayongbong dan Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut. Berdasarkan jenis kegiatan usahanya koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong merupakan koperasi dengan sifat *multy purpose*. Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong memiliki tujuh unit usaha. Adapun unit usaha tersebut adalah:

1. Unit Usaha Sapi Perah
2. Unit Pelayanan Rekening Listrik
3. Unit Simpan Pinjam
4. Unit Usaha Kredit Candak Kulak
5. Unit Makan Ternak
6. Warung Serba Ada
7. Unit Simpan Pinjam Perkereditan Usaha Koperasi

Ketujuh usaha tersebut yang mengalami perkembangan dan memberikan kontribusi pendapatan terbesar bagi KUD Mandiri Bayongbong adalah unit usaha sapi perah yang sekaligus menjadi objek penelitian peneliti. Unit usaha sapi perah merupakan unit usaha yang membantu para anggota dalam mengelola sekaligus

memasarkan produk susu. Aktifitas unit usaha sapi perah ialah menampung dengan cara membeli hasil produksi susu sapi perah anggota lalu koperasi memasarkan kepada Industri Pengolahan Susu (IPS). Unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong memiliki 5 orang pengurus, 3 orang pengawas dengan jumlah anggota peternak sapi perah 1.343 orang yang dibagi dalam 6 wilayah dengan 22 kelompok, serta 95 karyawan.

Pada unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong karyawan yang langsung melayani anggota adalah karyawan yang menghimpun susu dari anggota dan karyawan petugas kesehatan (Keswan dan IB). Karyawan petugas kesehatan KUD Mandiri Bayongbong terdiri dari 9 orang yaitu 1 dokter, 3 Keswan, 4 insiminotor, dan 1 *recording*. Karyawan Keswan sendiri memiliki kewajiban dalam melayani anggota khususnya dalam pelayanan kesehatan bagi ternak yang dimiliki oleh anggota, pengontrolan kesehatan ternak milik anggota, dan penyuluhan cara beternak sapi dengan baik. Sedangkan karyawan insiminotor melayani insiminasi buatan pada ternak sapi milik anggota.

Berikut merupakan data jumlah pelayanan karyawan petugas kesehatan selama beberapa tahun, dimana dari data tersebut, dapat dilihat perkembangan jumlah pelayanan petugas kesehatan dari tahun 2017-2018 menurun. Penurunan jumlah kasus pelayanan yang terjadi di 2018 bertepatan dengan keluarnya jumlah anggota peternak sapi perah KUD Mandiri Bayongbong sebanyak 130 orang anggota, untuk lebih jelas perkembangannya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Kesehatan Hewan dan Jumlah Kelahiran Insiminsi Buatan KUD Mandiri Bayongbong**

Tahun	Kesehatan hewan	Insiminsi Buatan	
		Jantan	Betina
2015	7.781	1.644	1.352
2016	7.787	1.995	1.951
2017	7.321	1.375	1.250
2018	4.960	1.211	963

*Sumber: Laporan RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2015-2018*

Hal ini tentu memberikan dampak yang besar terhadap penurunan jumlah pelayanan yang ditangani karyawan kesehatan hewan dan penurunan jumlah populasi sapi perah laktasi milik anggota. Adapun data mengenai perkembangan populasi sapi perah laktasi KUD Mandiri Bayongbong dari tahun 2014-2018 dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Perkembangan Populasi Sapi Perah Laktasi**

Tahun	Induk (ekor)		Jumlah Sapi Laktasi	Persentase (%)	Keterangan
	Laktasi				
	Bunting	Tidak Bunting			
2014	367	1.781	2.148	-	-
2015	332	1.746	2.078	(3,25)	Menurun
2016	334	1.808	2.147	3,32	Meningkat
2017	320	1.682	2.002	(6,75)	Menurun
2018	308	1.608	1.916	(4,29)	Menurun

*Sumber: Laporan RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2014-2018*

Berdasarkan tabel tersebut perkembangan populasi sapi perah laktasi tahun pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 3,25% dari tahun 2014, pada tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 3,32% dari tahun 2015, pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 6,75% dari tahun 2016, pada tahun 2018 mengalami

penurunan sebesar 4,29%. Dugaan sementara yang mengakibatkan penurunan populasi sapi perah laktasi adalah tidak adanya peremajaan sapi perah baru.

Adapun perkembangan transaksi hasil produksi susu sapi perah anggota dalam ukuran liter pada unit usaha susu dari tahun 2014-2018 dapat kita lihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Transaksi Produksi Susu**

Tahun	Jumlah transaksi produksi susu anggota(Liter)	Persentase (%)	Keterangan
2014	7,849,845	-	-
2015	8,205,075	4.32	Meningkat
2016	8,320,959	1.39	Meningkat
2017	8,567,012	2.87	Meningkat
2018	7,539,853	(11,98)	Menurun

*Sumber: Laporan RAT (KUD) Mandiri Bayongbong 2014-2018*

Berdasarkan tabel tersebut, bahwa jumlah transaksi produksi susu KUD Mandiri tahun 2017-2018 menurun 11,98%. Artinya tingkat partisipasi anggota yang menggunakan jasa koperasi semakin menurun. Hal ini diduga salah satunya karena pelayanan dari karyawan yang kurang baik sehingga anggota merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan. Hal ini tentunya mempengaruhi terhadap jumlah pendapatan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong sehingga kontribusi sisa hasil usaha unit usaha sapi perah menurun pada tahun 2018 mengalami penurunan.

Berikut ini perkembangan kontribusi Sisa Hasil Usaha unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong:

**Tabel 1.4 Perkembangan Kontribusi SHU Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong 2014-2018**

Tahun	SHU Unit Usaha Susu Sapi Perah (Rp)	SHU Koperasi (Rp)	Kontribusi SHU Unit Usaha Sapi Perah Terhadap SHU Koperasi (%)
2014	415,004,757.00	422,956,584.00	98.12
2015	454,514,308.17	842,740,486.17	53.93
2016	330,854,486.49	454,251,306.49	72.84
2017	225,042,975.35	520,709,472.35	43.22
2018	219,764,365.32	497,836,016.32	44.14

*Sumber: Laporan RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2014-2018*

Berdasarkan tabel tersebut, pendapatan unit usaha sapi perah yang dihasilkan KUD Mandiri Bayongbong tahun 2014-2018 mengalami penurunan. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan sebagai pelaksana kegiatan usaha koperasi kurang baik, hal ini tentunya menuntut karyawan untuk meningkatkan kinerjanya agar tujuan koperasi dapat tercapai dan tidak berdampak pada tahun-tahun berikutnya.

Selain fenomena tersebut, penulis melakukan survei dengan wawancara kepada anggota peternak sapi perah mengenai kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan. Dari hasil survei tersebut 70% anggota menyatakan kurang puas terhadap pelayanan karyawan petugas kesehatan yang lamban merespon saat sapi milik anggota mengalami gangguan kesehatan, hal ini merugikan anggota peternak sapi perah karena jumlah susu yang dihasilkan berkurang bahkan beberapa sapi milik anggota meninggal karena lambat dilayani oleh karyawan petugas kesehatan.



Rendahnya kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan tentunya mempengaruhi berjalannya usaha koperasi karena anggota merupakan hal utama pada Koperasi maka pihak Koperasi harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan sehingga para anggota akan merasa puas dengan kinerja karyawan untuk mencapai kesejahteraan bersama dan keberlangsungan usaha Koperasi.

Pelaksanaan pelayanan karyawan yang optimal akan memenuhi kepuasan anggota, sebaliknya pelayanan yang kurang optimal menjadikan kepuasan anggota secara tidak langsung tidak terpenuhi maka besar kemungkinan anggota peternak sapi perah memilih keluar atau menjual susunya kepada non Koperasi yang menjadikan penurunan jumlah transaksi produksi susu, jumlah anggota dan kontribusi sisa hasil usaha. Dengan demikian penelitian diarahkan kepada **“Analisis Kinerja Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”** (Studi Kasus pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian, untuk mencapai tujuan atau sasaran mengenai kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota, masalah – masalah di identifikasikan seperti berikut :

1. Bagaimana kinerja karyawan petugas kesehatan unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong.
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan petugas kesehatan unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong.

3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan karyawan petugas kesehatan unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong dalam meningkatkan kepuasan anggota.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara menyeluruh mengenai kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota unit usaha sapi perah Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Kinerja karyawan petugas kesehatan unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong.
2. Kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan petugas kesehatan unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong.
3. Upaya yang harus dilakukan karyawan petugas kesehatan unit usaha sapi perah KUD Mandiri Bayongbong dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh data dan informasi yang bermanfaat bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan dan aspek guna laksana.

### **1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

- a. Dalam aspek ini dapat memperkaya khasanah pengembangan ilmu Koperasi pada umumnya serta khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia pada kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.
- b. Penelitian sebagai acuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan dalam meneliti, menelaah serta mendeskripsikan suatu permasalahan dan sebagai cara untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan metode ilmu yang telah dipelajari.

### **1.4.2 Aspek Guna Laksana**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi bagi Koperasi yang bersangkutan serta Koperasi lainnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.