

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi yang didasarkan atas asas kekeluargaan ini telah mengalami perkembangan yang begitu pesat di Indonesia maupun dunia. Di Indonesia koperasi menjadi salah satu unit ekonomi yang memiliki peran dalam pertumbuhan ekonomi nasional dan diharapkan dapat berperan dalam melaksanakan kegiatan pembangunan. Apabila dilihat dari segi ekonomi yang dibutuhkan saat ini dalam upaya mewujudkan pembangunan dan pengembangan ekonomi yang mampu menunjang kehidupan masyarakat, maka koperasi merupakan badan usaha yang tepat menjadi tumpuan dan harapan bagi perekonomian masyarakat. Keikutsertaan warga masyarakat sebagai pelaku ekonomi tersebut diperlukan dalam upaya mencapai pembangunan perekonomian Indonesia.

Koperasi merupakan soko guru perekonomian nasional dan merupakan suatu kekuatan ekonomi yang tumbuh dan berkembang di kalangan masyarakat sebagai pendorong tumbuhnya perekonomian. Koperasi sebagai organisasi ekonomi yang berasaskan kekeluargaan memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. koperasi memiliki peluang yang sangat besar jika dilihat dari potensi ekonomi anggota koperasi walaupun mikro tetapi sangat banyak dan tersebar luas, sehingga mampu menciptakan kekuatan yang besar pula baik dari aspek produksi, konsumsi maupun jasa-jasa.

Pembangunan koperasi di Indonesia telah menunjukkan hasil-hasil yang cukup memuaskan. Selain mengalami pertumbuhan secara kuantitatif, secara kualitatif juga berhasil mendirikan aspek penting untuk menghidupkan perkembangan koperasi secara mandiri. Walaupun demikian, pembangunan koperasi selama ini masih jauh dari sempurna. Berbagai kelemahan mendasar masih tetap mewarnai wajah koperasi. Kelemahan-kelemahan mendasar itu misalnya adalah: kelemahan manajerial, kelemahan sumber daya manusia, kelemahan modal, dan kelemahan pemasaran.

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah dan pelaku perekonomian untuk memecahkan permasalahan ekonomi yang telah dihadapi salah satunya adalah meningkatkan kualitas koperasi melalui peningkatan sumber daya manusia, usaha, ataupun sistem kelembagaan. Berbagai permasalahan koperasi yang menjadi hambatan kemajuan koperasi perlu dianalisis apa permasalahannya dan dicarikan alternatif solusinya. Sehingga harapan untuk kedepannya koperasi mampu mewujudkan tujuan bersama untuk menyejahterakan anggota secara khusus dan masyarakat secara umumnya.

Berhasilnya koperasi dalam menjalankan usahanya itu berkat dukungan partisipasi anggota, pengurus dan karyawan dalam mengelola koperasi tersebut. Terdapat faktor yang paling mendasar menjadi hambatan-hambatan operasional yang dihadapi oleh koperasi yaitu hambatan faktor manajemen sumber daya manusia, yaitu mengharuskan pihak koperasi menemukan cara terbaik untuk anggota mencapai tujuan koperasi dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan pada suatu organisasi. Koperasi yang belum optimal dalam melakukan

pelayanan akan mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan. Dengan demikian, pihak koperasi harus mencari berbagai solusi untuk meningkatkan kepuasan anggota atas kualitas pelayanan koperasi.

Kinerja karyawan yang baik dalam melakukan pelayanan merupakan salah satu kunci untuk mencapai kepuasan anggota sehingga mereka loyal pada koperasi. Kinerja karyawan yang baik dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu cara dalam upaya pemenuhan anggota atau konsumen terhadap kebutuhan yang dimilikinya. Juga keinginan dan ketepatan penyampaian dalam menyesuaikan dengan harapan dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan anggota. kepuasan anggota bisa tercapai jika kualitas pelayanan dirasakan oleh anggota sama dengan jasa yang diharapkan dari setiap anggota koperasi

Menjaga kepuasan anggota merupakan hal penting yang harus diperhatikan karena anggota yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan ketidakpuasan kepada orang lain maupun calon anggota. Salah satu cara untuk dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota itu dengan meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Koperasi yang menjadi objek penelitian yaitu di Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong yang telah ada sejak tahun 1973, Dengan Badan Hukum No. 5948/BH/PAD/KWK/10/IV/1996. di mana pada awal pendiriannya hanya terdiri dari 38 orang anggota. Beralamatkan di Jalan Raya Timur Bayongbong Km 11 Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut, pembentukan KUD ini dipandang perlu mengingat pada saat terbentuk pada khususnya

masyarakat petani dan peternakan mengalami kesulitan dalam memperoleh sarana produksi pertanian terutama dalam mencapai prinsip tepat tiga yaitu tepat waktu, tepat jumlah dan tepat tempat. Selain itu dalam memasarkan hasil produksi mereka terjerat oleh tengkulak yang sangat menonjol, koperasi hadir untuk mengatasi kesulitan masyarakat pada saat itu.

Adapun unit usaha utama dan unit usaha lainnya sebagai penunjang yang dijalani saat ini oleh KUD Mandiri Bayongbong sebagai berikut :

1. Unit susu sapi perah merupakan unit usaha utama KUD Mandiri Bayongbong meliputi penampungan susu sapi perah dari anggotanya dan menyalurkannya kepada IPS.
2. Pelayanan rekening listrik yaitu kegiatan usaha KUD Mandiri Bayongbong dalam melayani pembayaran dan tagihan listrik anggotanya dan non anggota.
3. Unit simpan pinjam KUD Mandiri Bayongbong merupakan unit usaha untuk memfasilitasi dalam melakukan peminjaman dan penyimpanan untuk anggotanya.
4. Unit usaha KCK adalah usaha KUD Mandiri Bayongbong dalam memberikan pinjaman kepada anggotanya tujuannya untuk modal anggota
5. Unit waserda merupakan usaha untuk menyediakan berbagai produk kebutuhan anggota
6. Unit pakan ternak adalah kegiatan usaha dalam memenuhi pakan ternak untuk sapi perah.
7. Unit simpan pinjam PUK merupakan kegiatan usaha untuk memberikan pinjaman dengan pinjaman maksimal sesuai yang ditentukan.

Unit Usaha Sapi Perah adalah usaha pertama dan utama di KUD Mandiri Bayongbong memiliki peranan yang sangat penting bagi anggota sebagai peternak, berperan sebagai penampungan penjualan hasil ternak yaitu susu dengan harga yang menguntungkan bagi peternak, Penyimpanan dan pengawetan atau *cooling unit*, serta penyediaan sarana angkutan susu dan memudahkan anggota dalam pendistribusian hasil ternak. Berikut tugas karyawan pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong yaitu:

1. Melaksanakan kegiatan pengangkutan susu sapi perah dari anggota di setiap pos.
2. Melakukan pengecekan atau pengukuran literan yang tepat dan terpercaya, serta pengecekan kualitas susu, melakukan penamaan kualitas susu yang baik, dan kelancaran pembelian susu.
3. Melaksanakan penyimpanan ke tempat pengawetan serta mengelola usaha sapi perah dengan menyalurkan ke IPS.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota di unit sapi perah ini merupakan salah satu kunci sukses dalam meningkatkan kepuasan anggota, Menurut Philip Kotler (2019) pendekatan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada anggota ada lima dimensi, yaitu: 1. Berwujud (*tangible*) yaitu menjelaskan tampilan fisik atau peralatan kerja, 2. Keandalan (*reliability*) yaitu mengenai pelayanan yang akurat dan terpercaya 3. Daya Tangkap (*responsive*) yaitu mengenai pelayanan yang cepat , 4. Jaminan (*Assurance*) yaitu mengenai kepastian pengetahuan dan kesopanan dan 5. Empati (*Emphaty*) yaitu perhatian yang tulus melayani anggota dengan memahami

kebutuhannya. karyawan yang melayani anggota harus bisa memenuhi kriteria anggota yang diinginkan agar anggota memiliki rasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus, ada beberapa permasalahan yang mengurangi tingkat kepuasan anggota dari pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong, diantaranya :

1. Dari segi Berwujud (*tangible*), mengenai peralatan yang dibawa oleh karyawan di Unit Usaha Sapi Perah, anggota memberi masukan kepada karyawan agar menyampaikan ke pihak koperasi terkait mengupayakan pengadaan peralatan pengukuran susu, literan serta alat lainnya yang lebih modern dan canggih belum terealisasi secara keseluruhan diakibatkan kurangnya dana koperasi untuk membeli peralatan tersebut.
2. Keandalan (*reliability*), mengenai ketepatan dalam melakukan pelayanan masih terdapat kekurangan, contohnya dalam pengukuran jumlah literan susu yang berkurang dari jumlah seharusnya disebabkan kesalahan karyawan dalam mengukur, dan kesalahan dalam mengukur kualitas susu yang seharusnya berkategori baik bisa dijual, menjadi berkategori tidak layak dijual, fakta kejadian yaitu demo yang dilakukan oleh 11 orang anggota yang menginginkan hasil susu sapi perahnya dibeli dengan harga yang tinggi sesuai kualitas susu setelah diuji pengecekan kualitas dan disaksikan oleh pengurus, hasilnya enam orang terbukti kualitas susu baik dan layak dibeli dengan harga tertinggi, dan lima orang dinyatakan kualitas susunya kurang baik dan tidak menerima ganti rugi.

3. Daya Tangkap (*responsive*) anggota merasa tidak puas dan mengeluhkan atas pelayanan karyawan lapangan yang terlambat dalam pengambilan susu sapi perah, keluhan tersebut disampaikan juga pada saat sesi penyampaian saran dari anggota pada RAT tahun 2022 dan tertulis di berita acara RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2022.
4. Dari segi Jaminan (*Assurance*) mengenai jaminan pengetahuan dan sifat kesopanan karyawan dalam melayani anggota, tidak semua karyawan memiliki sifat kesopanan kurang baik, tetapi masih terdapat anggota mengeluhkan karyawan yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan.
5. Dari segi Empati (*Empathy*) akibat terjadi kesalahan atas kecurangan karyawan dalam proses pelayanan, tidak jarang karyawan dan anggota menjadi punya masalah pribadi, misalnya karyawan yang tidak suka cenderung memberikan pelayanan yang asal-asalan.

Salah satu tugas karyawan di Unit Usaha Sapi Perah adalah mengambil hasil susu sapi perah di setiap pos penampungan, berikut merupakan jumlah titik pos pengambilan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong:

Tabel 1.1 Jumlah Titik Pos Pengambilan Susu Sapi Oleh Karyawan pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong

No	Jalur	Jumlah Titik Pos
1	Jalur Olan	6
2	Jalur Cirata	6
3	Jalur Pabrik	5
4	Jalur Pamalayan	5
5	Gabungan	5

Sumber: Laporan RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai jumlah jalur pengambilan susu sapi perah dari anggota sebagai peternak terdapat lima jalur dan 26 titik pos pelayanan karyawan terhadap anggota, Jalur Olan sebanyak enam titik pos meliputi Ciroyom Tonggoh, Lebak, Cibitung, Olan, Barusuda, dan Barukai. , Jalur Cirata dengan enam titik pos meliputi Cirata, Sengkel, Cipondok 3, Cipondok 2, Cipondok 1 dan Negla, Jalur Pabrik dengan lima jumlah titik pos meliputi Cibelandung, Cihuru ,Geger Tuhur, Pabrik, dan Saderang, Jalur Pamalayan dengan lima titik pos meliputi Batu Gede, Pamalayan, Sindangsari, Ciburuy, Dan Bebedahan, dan Jalur Gabungan sebanyak tiga titik yaitu Bayongbong, Samarang, dan Caringin.

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas yang menjadi perhatian untuk menelusuri lebih dalam terkait upaya meningkatkan kepuasan anggota. Karyawan merupakan peran yang harus memahami kinerja yang baik, seperti yang dikemukakan Menurut Anwar Mangkunegara (2017:75) kinerja karyawan yang baik dilihat dari: 1. Kualitas yang meliputi keterampilan dan ketelitian, 2. Kuantitas mengenai jumlah yang dihasilkan, 3. tanggung jawab atas keputusan yang dibuat oleh karyawan , dan 4. kerja sama antar karyawan dan anggota dalam bekerja. Karena itu, kepuasan anggota memiliki dampak yang kuat terhadap kinerja karyawan, ada beberapa permasalahan yang diduga menurunnya tingkat kepuasan anggota diakibatkan oleh keadaan tingkat kinerja pelayanan karyawan di KUD Mandiri Bayongbong, diantaranya :

1. Dari segi kualitas, terdapat beberapa karyawan keterampilannya kurang, pendidikan rendah, dan ketelitian dalam bekerja masih sering dikeluhkan faktanya di lapangan, karyawan yang tingkat pendidikannya rendah

cenderung memiliki sikap dan cara memahami tugas pekerjaan bisa dibilang kurang baik.

2. Dari segi kuantitas, kesalahan ataupun kecurangan pada saat melakukan pelayanan dengan anggota dalam pengambilan susu, seperti mengurangi literan dan memalsukan hasil pengecekan kualitas susu, dapat mengurangi jumlah susu yang dibawa dan mengakibatkan berkurangnya produksi susu.
3. Tanggung jawab, rasa tanggung jawab harus selalu ditingkatkan dan harus ada setiap melakukan pelayanan, faktanya di lapangan terdapat karyawan yang tidak bertanggung jawab atas hasil pekerjaan dan keputusan yang diambil seperti melakukan kecurangan pada saat bertransaksi dengan anggota, karyawan sering melakukan kesalahan yang sama cenderung tidak memiliki tanggung jawab.
4. Kerja sama karyawan dengan rekan kerja masih kurang dan cenderung fokus target pekerjaan masing-masing, dan hubungan karyawan dengan anggota hanya sebatas bertransaksi, seharusnya saling meningkatkan rasa kekeluargaan agar menciptakan kerjasama yang baik.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022

No	Tahun	Karyawan di Unit Usaha Sapi Perah
1	2018	37
2	2019	37
3	2020	37
4	2021	37
5	2022	24

Sumber: Laporan RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2018-2022

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai jumlah karyawan Unit Usaha Sapi Perah yang tertera di tabel tersebut karyawan bagian lapangan tahun 2018-2021 stabil di angka 37 dan jumlah karyawan lapangan di Unit Usaha Sapi Perah saat ini hanya 24 orang, dengan jumlah itu karyawan harus melayani anggota yang saat ini berjumlah 545 sebagai peternak dalam proses usaha susu sapi perah. Sedangkan turunnya jumlah karyawan terjadi karena adanya pengunduran diri lima orang, dipindahkan ke unit lain enam orang dan karyawan diberhentikan karena sudah masuk usia pensiun sebanyak dua orang.

Berdasarkan data dan survei yang telah dilakukan dan telah diuraikan maka dapat diketahui bahwa hal tersebut menimbulkan fenomena yang terjadi, menunjukkan perlu adanya penelitian mengenai kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong, serta merumuskan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana tingkat kinerja pelayanan karyawan, bagaimana kepuasan anggota dari pelaksanaan pelayanan karyawan, dan bagaimana harapan anggota terhadap pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada dalam latar belakang yang menguraikan permasalahan yang terjadi di koperasi, maka untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.

2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota dari pelaksanaan pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.
3. Bagaimana harapan anggota terhadap pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.
4. Upaya apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan karyawan melalui kepuasan anggota di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara jelas mengenai masalah yang akan diteliti yaitu kinerja pelayanan karyawan dapat berupaya meningkatkan kepuasan anggota di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kinerja pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.
2. Kepuasan anggota dari pelaksanaan pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong
3. Harapan anggota terhadap pelayanan karyawan di Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.

4. Upaya apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan karyawan melalui kepuasan anggota pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis bagi KUD Mandiri Bayongbong, diantaranya:

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang koperasi dan pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai analisis kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sehingga bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan atau masukan-masukan bagi pengurus atau pimpinan dalam pemecahan masalah yang dihadapi, khususnya untuk Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong