

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelaku kegiatan ekonomi di Indonesia terdiri dari tiga yaitu : Badan Hukum Koperasi sebagai soko guru perekonomian, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Koperasi dijadikan sebagai landasan bagi para pelakunya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat pada umumnya dan khususnya kesejahteraan anggota sesuai dengan asas kekeluargaan dan gotong royong. Hal ini dipertegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Bab I Ayat 1 yaitu:

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan”.**

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat perlu terus didorong, dikembangkan dan ditingkatkan kemampuannya baik di bidang produksi, konsumsi, pemasaran dan jasa, agar mampu menjadi pelaku utama dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen tahun 2002 pasal 33 ayat (1) bahwa **“Perekonomian disusun sebagai usaha Bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.**

Dari pernyataan diatas, koperasi merupakan Lembaga ekonomi yang dapat memperjuangkan, membangun serta mengembangkan potensi dan kemampuan

ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, guna meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Hal inipun sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 3 mengenai tujuan koperasi, yaitu :

**Koperasi bertujuan mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju adil dan berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.**

Berdasarkan keanggotanya, koperasi dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu Koperasi Unit Desa (KUD), Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI), dan Koperasi Sekolah. Dari sekian banyak Koperasi Unit Desa (KUD) yang ada, salah satunya adalah Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) yang beralamat di Jln. Raya Pangalengan 340, Pangalengan, Kab. Bandung, Jawa Barat Merupakan salah satu koperasi yang bergerak pada bidang persusuan.

Tujuan pendirian koperasi ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Untuk mencapai tujuannya, peran aktif anggota sangatlah penting. Anggota sebagai pemilik dan pelanggan, berpartisipasi untuk menjual susu dan meminjam dana di koperasi. Dilihat dari jumlah anggotanya Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) mengalami penurunan jumlah anggota pada setiap tahun. Berikut data jumlah anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) dari Tahun 2012 sampai 2016:

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan Tahun 2012-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>	<b>%</b>
2012	6.371	-
2013	5.551	(12,87%)
2014	5.256	(5,31%)
2015	4.813	(8,42%)
2016	4.685	(2,66%)
2017	4.556	(2,75%)

Sumber : Laporan RAT Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat jelas bahwa setiap tahunnya jumlah anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) terus mengalami penurunan. Keadaan tersebut dapat diakibatkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah koperasi belum mampu untuk dapat memenuhi kebutuhan anggota secara penuh dalam menyediakan pelayanan yang berhubungan dengan peternakan sapi perah. Akibatnya, terjadi penurunan loyalitas dan partisipasi anggota. Berbeda dengan keadaan sebaliknya, anggota akan mempertahankan keanggotaan di koperasi apabila koperasi tersebut mampu untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Sebuah koperasi haruslah memberikan manfaat ekonomi bagi anggotanya, manfaat tersebut dapat dirasakan baik secara langsung maupun tidak langsung, baik berupa barang ataupun jasa. Menurut Ropke (1987) manfaat dari suatu koperasi terhadap anggotanya bersifat statis dan bersifat dinamis. Manfaat yang bersifat statis adalah jika pada waktu transaksi anggota memperoleh keuntungan secara langsung baik melalui harga yang menguntungkan rumah tangga konsumsi maupun penurunan harga bagi rumah tangga perusahaan (usaha) anggota. manfaat yang bersifat dinamis

adalah ditandai dengan adanya peningkatan kemampuan, motivasi, teknologi, manajemen, pelayanan dan perluasan pasar.

Seluruh Pengurus Koperasi harus memiliki pelayanan prima yang baik dalam memberikan pelayanan pada anggota koperasi agar anggota koperasi nyaman dan senang menjadi anggota dari koperasi. Pengurus harus mampu mengerjakan aktivitas koperasi secara maksimal sehingga diharapkan tujuan dari koperasi mampu tercapai sesuai dengan harapan. Menurut I Nengah Arista dan I Wayan Arta (2013) kompetensi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengalaman, keterampilan, pelatihan, komunikasi, pendidikan, pengetahuan, etos kerja, sosial, kemampuan di bidang teknologi dan motivasi kerja.

Selain pelayanan yang diberikan, diperlukan manajemen yang baik agar tujuan koperasi dapat tercapai dengan efisien. Maka dari itu, pelatihan bagi karyawan perlu diadakan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan karyawan dalam mengelola usaha koperasi sesuai dengan praktik bisnis yang sehat, juga untuk meningkatkan pengetahuan pengurus koperasi agar menjalankan usaha koperasi dengan tepat.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan terhadap pengurus dan karyawan, Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) belum menjalankan komunikasi yang baik dan mengikuti pelatihan perkoperasian secara maksimal dikarenakan beberapa faktor. Dari beberapa permasalahan yang terjadi di Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS), maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai

## **“Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada latar belakang penelitian, maka permasalahan yang akan dibahas lebih lanjut adalah :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) terhadap anggota-anggotanya
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)
3. Bagaimana pelayanan Koperasi Peternak Bandung selatan (KPBS) dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Penelitian ini mendeskripsikan tentang mengumpulkan data yang dikumpul untuk memberikan gambaran dalam pemecahan masalah bagi pelayanan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) dalam upaya meningkatkan jumlah anggota.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) kepada anggotanya.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan anggota mengenai pelayanan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS).

3. Untuk mengetahui upaya pelayanan apa yang dilakukan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) untuk meningkatkan kepuasan anggota.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi :

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

Hasil dari penelitian ini dapat berguna serta dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan, dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, Khususnya yang berkenaan dengan pelayanan koperasi terhadap anggota untuk mencapai kepuasan anggota.

##### **1.4.2 Aspek Guna Laksana**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau kontribusi terhadap upaya pencapaian pelayanan koperasi yang baik terhadap anggota untuk mencapai kepuasan anggota.

Bagi koperasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) dalam hal memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota.

