

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan adalah suatu proses yang terus menerus dan berkesinambungan dalam usaha mencapai Tujuan misalnya dalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan cerminan kehendak terus menerus meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat nasional secara adil dan merata, serta mengembangkan kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan negara yang maju dan demokratis berdasarkan Pancasila. Sasaran utama yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam pembangunan nasional saat ini adalah meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya secara adil dan merata.

Salah satunya dengan pembangunan ekonomi Di Indonesia dilaksanakan oleh para pelaku ekonomi. Pelaku ekonomi di Indonesia tersebut terdiri dari tiga sektor yaitu koperasi, pemerintah (BUMN) dan swasta. Ketiga sektor ekonomi ini harus saling menopang dan bekerjasama dengan baik demi mencapai tujuan. Pembangunan merupakan proses untuk melaksanakan suatu perubahan secara terus menerus agar dapat memberikan perubahan yang baik bagi masyarakat yang berlandaskan pada asas demokrasi dan secara langsung rakyat turut berpartisipasi dalam upaya mewujudkan kesejahteraan negara. Oleh karena itu dibutuhkan pembangunan ekonomi, yakni serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk mengembangkan ekonominya. Seperti yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pasal 33 ayat 1 yaitu:

**“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.”**

Berdasarkan pasal 33 ayat 1 tersebut, salah satu badan usaha yang cocok untuk diterapkan adalah koperasi, karena koperasi merupakan salah satu sistem ekonomi kerakyatan. Bertitik tolak dari penjelasan tersebut bahwa koperasi merupakan suatu bentuk perusahaan yang berpotensi pada ekonomi rakyat dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi. Dengan demikian koperasi mempunyai ruang gerak dan kesempatan untuk usaha yang luas menyangkut kepentingan kehidupan rakyat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pada Bab 1 Pasal 1 Koperasi didefinisikan bahwa:

**“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 asas kekeluargaan”.**

Berdasarkan pengertian tersebut koperasi merupakan suatu wujud perekonomian Indonesia yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan, sudah jelas bahwa salah satu langkah dalam merancang pembangunan ekonomi adalah melalui pembangunan dan pengembangan koperasi, di Indonesia koperasi dapat dikatakan sebagai tulang punggung dalam perekonomian nasional. Koperasi juga merupakan badan pembinaan masyarakat yang dapat memperkuat kedudukan ekonomi bangsa.

Adapun tujuan koperasi tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Bab III Pasal 3 sebagai berikut:

**“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 berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.**

Dapat dijelaskan bahwa koperasi sebagai wahana perekonomian masyarakat tugas dalam melayani kebutuhan anggota. Untuk menjunjung kegiatan tersebut ditandai dengan adanya unit-unit usaha yang dapat membantu demi meningkatkan pelayanan terbaik terhadap anggotanya dengan cara menyediakan berbagai keperluannya. Keberhasilan suatu koperasi banyak ditentukan oleh kinerja pengurus dan partisipasi anggotanya, agar koperasi dapat menjadi sebuah badan usaha yang mandiri dan mampu mencapai tujuan-tujuannya khususnya untuk mensejahterakan anggota

Kinerja pengurus adalah hasil kerja yang dicapai oleh pengurus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi koperasi. Kinerja ini mencerminkan kemampuan pengurus dalam mengelola koperasi, memberikan pelayanan, serta memenuhi harapan anggota koperasi secara efektif dan efisien. Menurut Mangkuregara; (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Kotler dan Keler,(2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja pengurus dalam memenuhi harapan

anggota. Jika kinerja ada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang.

Koperasi Produsen KSU Tandangsari didirikan di Kecamatan Tanjungsari pada Tahun 1970 dan telah disahkan dengan Hak Badan Hukum: 7521/ BH/ PAD/ DK.10.13/III/2002. Koperasi ini berlokasi diwilayah Kecamatan Tanjungsari Koperasi Serba Usaha Tandangsari, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat . Koperasi tersebut memiliki jumlah anggota sebanyak 1.161 orang, dengan susunan pengurus berjumlah 3 orang. Koperasi Produsen KSU Tandangsari adalah koperasi yang beranggotakan para peternak dan bergerak di bidang usaha peternakan serta pengelolaan hasil ternak. Tujuan utama koperasi ini adalah mendorong peningkatan taraf hidup anggotanya melalui kegiatan ekonomi produktif yang berbasis pada potensi lokal dan sebagai lembaga ekonomi rakyat, koperasi ini berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi pedesaan dengan menyediakan layanan usaha dan kebutuhan produktif bagi para anggotanya. Koperasi juga bertugas mengembangkan kesejahteraan anggota césara menyeluruh dalam rangka membentuk tatanan perekonomian yang berkeadilan, sejahtera, dan berlandaskan Nilai-Nilai pancasila serta Undang-Undang Dasar 1945. Dalam upaya memenuhi kebutuhan anggota adapun unit usaha yang ada di Koperasi Produsen KSU Tandangsari adalah sebagai berikut:

1. Unit Usaha Susu Segar.
2. Unit Usaha sarana produksi peternakan(SAPRONAK).
3. Unit Usaha Urusan Kesehatan hewan dan IB.
4. Unit Usaha Jasa Peternakan Sapi Perah.
5. Unit Usaha Simpan Pinjam.

Dilihat dari kegiatan usaha Koperasi Produsen KSU Tandangsari merupakan hasil laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dan hasil Musyawarah anggota dari beberapa target yang direncanakan melalui rapat anggota oleh pengurus untuk anggota, berdasarkan hasil survei yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara pada pengurus Koperasi Produsen KSU Tandangsari serta melihat dan membaca hasil laporan Rapat Anggota Tahunan periode 2022 sampai 2024 bahwa perkembangan lima unit usaha Koperasi Produsen Mengalami naik penurunan secara fluktuasi kondisi atau keadaan yang tidak stabil dan selalu ubah-ubah. Hal ini ditentukan oleh naik turunnya partisipasi anggota terhadap koperasi. Berikut adalah perkembangan keuangan Koperasi Produsen KSU Tandangsari berikut adalah perkembangan keuangan pada tahun 2022-2024

**Tabel 1. 1 Perkembangan Keuangan Koperasi KSU Tandangsari 2022-2024**

Tahun	Aset	Modal Sendiri	SHU	N/T
2022 (Rp)	32.322.771.359,83	9.676.192.920,51	320.960.438,16	10,51%
2023 (Rp)	28.499.771.985,64	9.179.190.558,38	324.852.776,22	11,26%
2024 (Rp)	28.926.739.624,03	8.586.431.963,54	292.099.901,44	8,99%

*Sumber:* ("RAT Koperasi Produsen KSU Tandangsari," 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 perkembangan keuangan Koperasi KSU Tandangsari dari tahun 2022 hingga 2024, terdapat beberapa temuan penting yang dapat disimpulkan. Aset koperasi mengalami penurunan sebesar 10,51% pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2022, namun sedikit meningkat sebesar 10,51% pada tahun 2024. Sementara itu, modal sendiri menunjukkan penurunan yang cukup signifikan, yaitu 11,26% pada tahun 2023, dan terus mengalami penurunan pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kemampuan koperasi untuk mengelola dan memperbesar modal internalnya. Di sisi lain, Sisa Hasil Usaha

(SHU) mengalami fluktuasi, dengan sedikit kenaikan sebesar 1,2% pada tahun 2023, namun mengalami penurunan sebesar 8,99% pada tahun 2024. Penurunan SHU ini mengindikasikan adanya penurunan efisiensi dan profitabilitas dalam operasional koperasi pada periode terakhir.

Hal ini dikarenakan bahwa kinerja pengurus dalam mengelola keuangan koperasi belum sepenuhnya stabil, dan kemungkinan besar berkaitan erat dengan tingkat partisipasi anggota juga mengalami naik turun. Partisipasi anggota sangat menentukan dalam keberhasilan koperasi, baik dalam bentuk simpanan, pinjaman, maupun keikutsertaan dalam kegiatan koperasi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pengurus dan kepuasan anggota yaitu harga penerimaan susu yang belum memuaskan anggota .hal ini disebabkan oleh tingginya biaya penanganan dan operasional koperasi, sehingga koperasi belum dapat memberikan harga yang optimal kepada anggota. Dan untuk jasa (bunga) simpan pinjam yang relatif tinggi, kondisi ini terjadi karena keterbatasan modal sendiri yang dimiliki koperasi, sehingga koperasi tidak mampu menyalurkan pinjaman dengan bunga rendah. Selain itu untuk proses pencairan pinjaman yang lambat, keterlambatan ini disebabkan oleh sistem administrasi yang belum efisien serta keterbatasan sumber daya manusia yang menangani pelayanan pinjaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus Koperasi Produsen KSU Tandangsari.

Berikut adalah perkembangan anggota pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari pada Tahun 2020-2024.

**Tabel 1. 2 Perkembangan Anggota Koperasi KSU Tandangsari**

No.	Tahun	Perkembangan Anggota(orang)			
		Masuk	Keluar	Meninggal	Jumlah
1	2020	113	236	13	1.883
2	2021	138	224	24	1.773
3	2022	55	212	16	1.600
4	2023	40	241	18	1.381
5	2024	43	248	15	1.161

*Sumber:* (“RAT Koerasi Produsen KSU Tandangsari,” 2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 perkembangan anggota dari tahun 2020 Sampai 2024, terlihat adanya penurunan jumlah anggota koperasi yang cukup signifikan, dari 1.883 orang pada tahun 2020 menjadi 1.161 orang pada tahun 2024. Penurunan ini terjadi seiring dengan tingginya angka anggota yang keluar dibandingkan dengan jumlah anggota baru yang masuk setiap tahunnya.

Penurunan anggota pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari terjadi disebabkan oleh oleh Beberapa faktor internal, antara lain kerana terdapat anggota yang sudah lama tidak aktif mengikuti kegiatan koperasi, adanya anggota yang sudah tidak mampu lagi menjalankan usaha ternak karena faktor usia atau kondisi ekonomi, serta kerana kebutuhan simpanan yang tidak dapat terpenuhi. Selain itu, terdapat juga anggota yang sudah tidak memiliki usaha yang relevan atau sesuai dengan bidang usaha koperasi, bahkan ada yang telah beralih ke usaha lain di luar sektor peternakan. Tidak sedikit pula anggota yang memasuki lanjut usia, sehingga tidak lagi produktif dan memilih untuk tidak melanjutkan keanggotaan dalam

koperasi. Berdasarkan wawancara pada pengurus Koperasi Produsen KSU Tandangsari serta melihat dan membaca hasil laporan Rapat Anggota Tahunan 2020 sampai 2024.

Berdasarkan uraian tersebut fenomena yang dilihat dari Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 maka terdapat permasalahan yang sangat menarik untuk di teliti yang berkaitan dengan kepuasan anggota. Adapun beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam kinerja pengurus terhadap pelayanan yang diberikan kepada anggota. Permasalahan yang terjadi yaitu harga penerimaan susu yang diberikan kepada anggota masih belum memuaskan karena dipengaruhi oleh biaya penangan atau biaya operasional di koperasi. Selain itu pelayanan simpan pinjam masih tingginya jasa yang diberikan kepada anggota dikarenakan modal sendiri yang masih sedikit, lambatnya pencairan bagi anggota yang mengajukan pinjaman. Selain itu kurangnya partisipasi anggota menjadi salah satu faktor yang berdampak langsung terhadap lemahnya stabilitas organisasi dan keberlangsungan kediatan usaha koperasi. Penurunan tersebut tidak hanya mencerminkan dinamika internal anggota, seperti ketidaksesuaian bidang usaha, faktor usia, dan ketidakaktifan, tetapi juga menunjukkan adanya tantangan dalam memperhatikan loyalitas serta relevan koperasi terhadap kebutuhan anggota. Maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Kinerja Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota.”**



## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian terdapat sejumlah permasalahan yang dapat diidentifikasi dan menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pengurus pada koperasi Produsen KSU Tandangsari?
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang berikan Koperasi Produsen KSU Tandangsari kepada anggotanya?
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pengurus Koperasi Produsen KSU Tandangsari guna meningkatkan kepuasan anggota?

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan kinerja pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya, serta bagaimana kualitas pelayanan tersebut berkontribusi terhadap Tingkat kepuasan anggota.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Sedangkan tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui:

1. Kinerja pengurus pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari.
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan koperasi KSU Tandangsari.
3. Upaya- Upaya apa saja yang harus di lakukan oleh koperasi KSU Tandangsari guna meningkatkan kepuasan anggota.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen koperasi dan pelayanan anggota, hasil dari studi ini dapat memperluas wawasan teoritis mengenai keterkaitan antara kinerja pengurus dengan mutu pelayanan dalam meningkatkan Tingkat kepuasan anggota koperasi, selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar referensi bagi penelitian penelitian berikutnya yang mengkaji isu serupa di masa mendatang.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pengurus KSU Tandangsari sebagai acuan dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi serta dalam Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota, temuan ini juga dapat disajikan panduan oleh pengelola koperasi lainnya sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi melalui perbaikan system manajemen dan pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan anggota.