

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi sebagai salah satu pelaku utama dalam perekonomian di Indonesia memiliki peranan yang sangat strategis dan penting dalam memperkuat serta meningkatkan taraf kehidupan masyarakat secara luas. Koperasi tidak hanya berfungsi sebagai lembaga ekonomi biasa, melainkan juga sebagai sumber kekuatan ekonomi yang mampu memberikan kontribusi signifikan dalam pembangunan ekonomi nasional. Hal ini dikarenakan koperasi menjalankan seluruh aktivitas usahanya berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi, yang menjadikan koperasi sebagai entitas ekonomi yang unik dan berbeda dari badan usaha lainnya. Prinsip kekeluargaan ini menekankan pada rasa kebersamaan, saling membantu, dan gotong royong antaranggota, sementara asas demokrasi menegaskan bahwa setiap anggota memiliki hak yang sama dalam pengambilan keputusan, sehingga tercipta sistem pengelolaan yang adil dan transparan.

Konsep dan prinsip koperasi tersebut sangat selaras dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Konstitusi Negara Kesatuan Republik Indonesia, khususnya yang menjadi landasan bagi penyusunan dan pengelolaan ekonomi nasional. Tujuan utama dari pengelolaan ekonomi nasional ini adalah untuk memberikan kesejahteraan yang merata kepada seluruh rakyat Indonesia, dengan mengedepankan asas demokrasi ekonomi sebagai fondasi utamanya. Dalam hal

ini, Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas mengatur dan menegaskan peran serta fungsi koperasi dan perekonomian nasional. Pasal 33 ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa perekonomian nasional harus disusun sebagai suatu usaha bersama yang berlandaskan atas kekeluargaan, yang menegaskan pentingnya kerja sama dan solidaritas dalam kegiatan ekonomi. Selanjutnya, pasal 33 ayat (4) menegaskan bahwa penyelenggaraan perekonomian nasional harus didasarkan pada prinsip demokrasi ekonomi yang mengedepankan nilai-nilai kebersamaan, efisiensi yang berkeadilan, keberlanjutan, serta berwawasan lingkungan. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga menekankan pentingnya kemandirian dalam menjalankan kegiatan ekonomi, sekaligus menjaga keseimbangan antara kemajuan ekonomi dan kesatuan ekonomi nasional. Dengan demikian, koperasi tidak hanya berperan sebagai pelaku ekonomi yang berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga sebagai lembaga yang berkomitmen untuk menciptakan sistem ekonomi yang inklusif, adil, dan berkelanjutan. Melalui dasar kekeluargaan dan demokrasi yang menjadi landasan utama dalam pengelolaan koperasi, diharapkan koperasi dapat terus berkontribusi secara optimal dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat perekonomian nasional, serta mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia yang berkeadilan sosial bagi seluruh rakyatnya.

Pengelolaan Koperasi tidak terlepas dari peranan pengurus dan karyawan yang saling melengkapi. Pengurus bertugas menetapkan kebijakan strategis, mengarahkan jalannya koperasi, dan memastikan visi dan misi koperasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan anggota. Di samping itu karyawan

berperan sebagai pelaksana operasional yang menjalankan kebijakan tersebut dalam aktivitas sehari-hari, seperti pelayanan anggota, pencatatan administrasi, dan pengelolaan unit usaha. Sehingga kinerja karyawan menjadi salah satu unsur penting dalam tercapainya tujuan koperasi.

Kinerja karyawan mencakup kemampuan, sikap, dan perilaku para pegawai koperasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota koperasi, mengelola sumber daya dengan tepat, serta mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif dan produktif.

Dalam konteks koperasi, kinerja karyawan tidak hanya diukur dari segi produktivitas dan pencapaian target usaha, tetapi juga dari kemampuan mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip koperasi seperti atas kekeluargaan, demokrasi, dan gotong royong. Karyawan yang mampu menginternalisasi nilai-nilai tersebut akan lebih mudah membangun hubungan yang harmonis dengan anggota, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong partisipasi aktif anggota dalam kegiatan koperasi. Peningkatan kinerja karyawan dalam koperasi secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan kepada anggota, efisiensi operasional, serta kemampuan koperasi dalam bersaing dan berkembang di pasar. Dengan kinerja karyawan yang optimal, koperasi dapat menjalankan fungsinya secara maksimal sebagai lembaga ekonomi yang berlandaskan atas kekeluargaan dan demokrasi, sehingga mampu meningkatkan kepuasan anggota dan memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan ekonomi nasional.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam koperasi memegang peranan penting, potensi yang dimilikinya harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga nantinya diharapkan mampu memberikan hasil yang optimal bagi koperasi. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam aspek koperasi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian sumber daya manusia yang ada di koperasi untuk mencapai tujuan bersama, yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dan keberlangsungan koperasi itu sendiri. Karena koperasi berlandaskan atas kekeluargaan dan demokrasi, manajemen SDM di koperasi memiliki karakteristik yang berbeda dengan manajemen SDM pada perusahaan konvensional, dengan penekanan pada partisipasi anggota, keadilan, dan kebersamaan.

Berikut adalah beberapa aspek penting dalam manajemen SDM pada koperasi:

### 1. Perencanaan SDM

Perencanaan SDM di koperasi bertujuan untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan koperasi, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Hal ini meliputi analisis kebutuhan tenaga kerja, perencanaan rekrutmen, dan pengembangan karir anggota maupun karyawan koperasi.

### 2. Rekrutmen dan Seleksi

Proses rekrutmen dan seleksi di koperasi biasanya mengutamakan anggota koperasi sebagai calon karyawan, sesuai dengan prinsip keanggotaan terbuka dan partisipasi aktif. Seleksi dilakukan secara adil dan transparan untuk mendapatkan tenaga kerja yang kompeten dan berkomitmen terhadap nilai-nilai koperasi.

### 3. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan menjadi aspek penting untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan serta anggota koperasi yang terlibat dalam pengelolaan koperasi. Pengembangan SDM juga mencakup pembinaan sikap dan pemahaman terhadap prinsip koperasi agar tercipta budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai koperasi.

### 4. Pengelolaan Kinerja

Manajemen kinerja di koperasi dilakukan dengan pendekatan yang demokratis dan partisipatif. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala untuk memberikan umpan balik, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, serta memberikan penghargaan atau insentif yang adil berdasarkan kontribusi karyawan.

### 5. Kompensasi dan Penghargaan

Sistem kompensasi di koperasi harus mencerminkan prinsip keadilan dan kebersamaan. Selain gaji atau upah, koperasi biasanya memberikan sisa hasil usaha (SHU) kepada anggota dan karyawan sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi mereka dalam keberhasilan koperasi.

### 6. Hubungan Industrial dan Komunikasi

Manajemen SDM koperasi menekankan hubungan yang harmonis antara pengurus, karyawan, dan anggota. Komunikasi yang terbuka dan transparan sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan menciptakan suasana kerja yang kondusif.

## 7. Kesejahteraan Karyawan dan Anggota

Koperasi berperan dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya, termasuk karyawan, melalui berbagai program sosial dan ekonomi, seperti fasilitas kesehatan, pinjaman modal, dan pelatihan kewirausahaan. Dengan menerapkan manajemen SDM yang efektif dan berlandaskan nilai-nilai koperasi, koperasi dapat meningkatkan kinerja karyawan dan anggota, memperkuat solidaritas internal, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota.

Keberhasilan sebuah koperasi sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kinerja pengelolaan internal dan tingkat kepuasan anggota. Kinerja karyawan menjadi elemen yang sangat penting, di mana karyawan merupakan ujung tombak koperasi yang berinteraksi langsung dengan anggota. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional akan membuat anggota merasa dihargai. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau tidak memadai justru akan mengurangi kepercayaan anggota terhadap koperasi dan menyebabkan anggota tidak puas dengan pelayanan koperasi.

Kepuasan anggota sangat erat kaitannya dengan loyalitas. Jika anggota merasa puas, maka mereka akan tetap aktif bertransaksi, mendukung program koperasi, serta merekomendasikan koperasi kepada orang lain. Namun, jika anggota merasa tidak puas, maka kemungkinan besar mereka akan mengurangi transaksi, enggan terlibat, bahkan meninggalkan koperasi. Kepuasan anggota sebagai tingkat perasaan positif atau negatif yang dialami oleh individu sebagai hasil dari pengalaman mereka dengan suatu organisasi, layanan, atau produk. Kepuasan anggota mencerminkan sejauh mana anggota merasa puas dengan layanan, produk,

dan pengalaman yang mereka terima dari koperasi.

Ada beberapa jenis koperasi yang dijelaskan dalam Undang–Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 salah satu di antaranya Koperasi Konsumen. Koperasi konsumen adalah badan yang didirikan berdasarkan kesamaan kepentingan ekonomi dari anggotanya. Tujuan koperasi konsumen adalah memenuhi kebutuhan anggotanya dalam hal barang-barang kebutuhan sehari-hari. Pelaksanaan koperasi konsumsi juga berasaskan pada konsep tolong menolong di mana kegiatannya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup anggotanya. Oleh karena itu, koperasi konsumen biasanya menjual dengan harga yang lebih murah dibandingkan harga pasar. Pengelolaannya biasanya dipegang oleh anggota dengan status pemilik koperasi dan merangkap sebagai pelanggan koperasi. Meskipun bertujuan untuk menyejahterakan anggota koperasi, masyarakat umum juga bisa membeli barang di koperasi konsumen.

Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur yang beralamat di Jl. Desa Cisempur Gang Masjid No.22 RT02/RW05 Desa Cisempur Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Koperasi ini didirikan pada 10 Oktober 1984 dengan masing masing kader mempunyai 10 orang anggota. Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur ini sudah berbadan hukum sejak tahun 2006 dengan nomor 232/BH/DK.10.13/IV/2006 yang saat ini mempunyai anggota sebanyak 466 anggota dan 5 karyawan. Koperasi Konsumen Mitra Usaha ini mempunyai 4 unit usaha yaitu:

1. Unit Perdagangan ( KOPMART )

- Kopmart mitra usaha menyediakan sembako
- Buka mulai pukul 07.00 – 17.00 WIB.

2. Unit Pelayanan Jasa

- Tarik tunai, transfer
- Pembayaran PBB
- Token Listrik

3. Unit Simpan Pinjam

- Akan menyalurkan pinjaman pada tahun 2025 sebesar Rp.2.000.000.000,- ( Dua milyar rupiah ) kepada kurang lebih 300 anggota.
  - Pemberian Pinjaman dilaksanakan setiap hari kerja Selasa dan Jum'at serta diprioritaskan kepada anggota yang sudah lunas dengan kriteria pengembalian lancar
  - Hari kerja Selasa dan Jum'at pukul 13.00 s/d 17.00 WIB.

4. Unit Usaha Pertanian

- Unit Usaha Pertanian bergerak dibidang sayuran Hidroponik seperti Salada, pokcoy, kangkung, dll.

Berikut ini merupakan data perbandingan jumlah anggota dan jumlah anggota yang bertransaksi pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur dari salah satu unit usaha yang ada di koperasi selama 5 tahun terakhir ( 2020-2024 ) :

**Tabel 1.1 Tabel Jumlah Penurunan Anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur**

No	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Persentase Penurunan (%)
1	2020	715	9.5
2	2021	640	10
3	2022	498	22.2
4	2023	485	2.6
5	2024	466	3.9

*Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Koperasi Mitra Usaha Cisempur*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa perkembangan anggota cenderung menurun selama 5 tahun terakhir. Penurunan jumlah anggota paling tajam terjadi pada tahun 2022, di mana jumlah anggota berkurang dari 640 menjadi 498 atau turun sebesar 22,2%. Angka ini jauh lebih besar dibandingkan tahun-tahun lainnya yang rata-rata hanya berkisar 2–10%. Lonjakan penurunan tersebut menunjukkan bahwa pada periode tersebut terjadi masalah serius yang membuat banyak anggota memilih keluar. Fenomena ini bisa disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan, kinerja karyawan yang tidak sesuai harapan, atau adanya tawaran layanan yang lebih menarik dari luar koperasi.

Jika tren penurunan ini dibiarkan, maka akan berdampak pada keberlangsungan usaha koperasi. Berkurangnya jumlah anggota berarti semakin sedikit pula konsumen yang bertransaksi, sehingga pendapatan koperasi menurun. Lebih jauh lagi, koperasi bisa kehilangan perannya sebagai lembaga yang berorientasi pada kesejahteraan anggota. Oleh karena itu, analisis mengenai kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan anggota menjadi sangat penting untuk dilakukan agar koperasi mampu memperbaiki kelemahan dan mengembalikan kepercayaan anggotanya.

Berikut ini tabel transaksi anggota pada salah satu unit usaha Kopmart di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur :

**Tabel 1.2 Jumlah Transaksi Anggota di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur Sepanjang Tahun 2025**

No	Bulan	Transaksi Toko	Persentase (%)
1	Januari	63	-
2	Februari	82	30.16
3	Maret	52	-36.59
4	April	70	34.62
5	Mei	43	-38.57
6	Juni	63	46.51

*Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Koperasi Mitra Usaha Cisempur*

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai jumlah transaksi anggota di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur pada tahun 2025, mengalami fluktuasi dari bulan ke bulan. Fluktuasi yang cukup tajam ini disebabkan oleh ketersediaan barang yang kurang begitu lengkap. Kemudian di sisi lain pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kurang baik dan kurang responsif / lambat. Kondisi ini perlu menjadi perhatian serius, karena rendahnya transaksi dapat mengurangi pendapatan koperasi sekaligus memperlihatkan bahwa loyalitas anggota terhadap layanan koperasi masih lemah.

Kondisi tersebut erat kaitannya dengan kinerja karyawan yang menjadi ujung tombak pelayanan koperasi. Misalnya, jumlah kasir yang harus disesuaikan dengan beban transaksi harian agar pelayanan tidak lambat, serta karyawan yang bertugas melakukan stock opname harus memiliki kemampuan mengelola persediaan barang dengan tepat. Jika perencanaan tenaga kerja tidak dilakukan

secara matang, maka akan muncul masalah seperti pelayanan yang kurang cepat, stok barang kosong, dan turunnya kepuasan anggota.

Selain perencanaan, pengorganisasian yang jelas juga menjadi kunci. Setiap karyawan harus memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Kasir seharusnya fokus memberikan pelayanan transaksi dengan cepat dan ramah, sementara karyawan yang bertugas pada bagian persediaan perlu memastikan barang selalu tersedia sesuai kebutuhan anggota. Ketidakjelasan pembagian tugas inilah yang sering menyebabkan karyawan terlihat kurang cekatan karena adanya tumpang tindih pekerjaan atau bahkan kekosongan fungsi.

Fungsi pengarahan (*directing*) juga sangat krusial. Karyawan memerlukan bimbingan, arahan, dan motivasi dari pimpinan agar dapat bekerja secara profesional. Di sisi lain, pengendalian (*controlling*) juga berperan besar. Evaluasi kinerja karyawan harus dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Apabila kontrol lemah, maka pelayanan cenderung tidak stabil. Hal ini terlihat dari data transaksi tahun 2025 yang fluktuatif, di mana pada bulan Februari transaksi mencapai 82 kali (30,16%), namun menurun tajam di bulan Mei menjadi hanya 43 kali (-38,57%). Fluktuasi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum konsisten, yang dapat disebabkan oleh lemahnya pengawasan terhadap kinerja kasir maupun petugas stock opname.

Fungsi penting lainnya dalam MSDM adalah pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia. Keluhan anggota mengenai pegawai yang

kurang cekatan dan lambat dalam melayani anggota mengindikasikan adanya masalah dalam rekrutmen dan pelatihan. Bisa jadi karyawan yang direkrut belum memiliki kompetensi yang sesuai, atau koperasi tidak memberikan pelatihan yang cukup untuk meningkatkan keterampilan kerja. Dalam teori MSDM, pelatihan merupakan upaya penting untuk meningkatkan kualitas karyawan agar mampu memenuhi kebutuhan organisasi dan kepuasan anggota.

Selain itu, motivasi kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jika sistem compensasi, penghargaan, dan lingkungan kerja tidak mendukung, maka semangat kerja akan menurun. Karyawan yang tidak termotivasi cenderung bekerja seadanya, yang akhirnya berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan anggota mengenai kurangnya perhatian pegawai, pelayanan yang lambat, serta seringnya barang tidak tersedia di toko koperasi.

Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur bukan semata-mata terkait teknis pelayanan, tetapi lebih dalam lagi terkait manajemen sumber daya manusianya. Penurunan jumlah anggota dari tahun 2020 hingga 2024 serta fluktuasi jumlah transaksi pada tahun 2025 merupakan bukti nyata bahwa ada aspek manajemen karyawan yang belum berjalan optimal.

Adapun berdasarkan survei awal dengan manajer Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur yang menyatakan bahwa terdapat beberapa karyawan koperasi masih belum bisa bekerja secara optimal yang dilihat dari kualitas kerja yang masih terdapat kekeliruan dalam pencatatan administrasi, tingkat ketelitian

kerja yang masih rendah dan karyawan tidak konsisten dalam mematuhi jam kerja dan produktivitas kerja.

Hal ini diperkuat dengan hasil survei yang dilakukan pada bulan Mei 2025 kepada 3 anggota, yang menunjukkan adanya keluhan terkait pelayanan karyawan. 3 anggota tersebut menilai pegawai koperasi masih kurang memberikan pelayanan yang memuaskan, terutama karena sikap pegawai yang kurang cekatan dan tanggap dalam melayani kebutuhan anggota. Selain itu, anggota juga mengeluhkan seringnya barang yang dibutuhkan tidak tersedia di koperasi, sehingga menurunkan kepercayaan mereka terhadap kualitas pelayanan. Keluhan-keluhan ini memberikan gambaran bahwa aspek kinerja karyawan, baik dalam pelayanan langsung maupun dalam pengelolaan persediaan barang, masih menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota.

Penelitian sebelumnya oleh Arbain et. al (2022) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada Koperasi Wiyatamandala (Studi Kasus pada Koperasi Wiyatamadala di Praya, Lombok)” diperoleh hasil bahwa uji hipotesis secara simultan terkait pelayanan, kerja sama dan tanggung jawab karyawan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Penelitian lainnya oleh Fauziyah dan Fahreza (2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Unit Koperasi Kredit” diperoleh hasil bahwa pelayanan Kopdit XYZ kepada anggota sudah berjalan baik pada aspek keramahan, kedulian, pengetahuan pegawai tentang koperasi, kesopanan, perhatian, dan kenyamanan dalam

melayani. Namun, masih terdapat kekurangan pada indikator penting, yaitu profesionalitas pegawai serta tingkat kepercayaan anggota terhadap pegawai.

Adapun penelitian lainnya oleh Irawan dan Sonny (2019) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)” diperloeh hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan public, profesionalisme, dan kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka peneliti akan menganalisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota melalui perbaikan kinerja karyawannya agar koperasi dapat mengidentifikasi aspek-aspek kinerja yang perlu ditingkatkan, maka penulis bermaksud untuk mengalisis kinerja karyawan dengan penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”**. Penelitian akan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada anggota koperasi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Kepuasan anggota tidak hanya dilihat dari aspek keberhasilan dalam mencapai tujuan koperasi, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus, keterbukaan informasi mengenai keuangan koperasi, serta sejauh mana pengurus melibatkan anggota dalam pengambilan keputusan yang penting. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.
3. Bagaimana upaya koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui perbaikan kinerja karyawan.

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

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Kinerja karyawan di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.
2. Kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.
3. Upaya yang dilakukan karyawan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui perbaikan kinerja karyawan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam dua aspek, yaitu aspek teoretis dan aspek praktis, terkait dengan

pengelolaan koperasi, khususnya dalam meningkatkan kepuasan anggota terhadap kinerja dan tanggung jawab pengurus.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

##### **1. Bagi Pengembang Ilmu Manajemen**

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.

##### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan sebagai dasar untuk perbandingan, teori yang telah diperoleh melalui penelitian dengan realitas yang ada, serta sebagai sumber referensi bagi peneliti lain.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini juga memiliki kegunaan praktis yang sangat relevan bagi pengelolaan koperasi dan pengurus koperasi. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengurus Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur untuk mengevaluasi kinerja mereka dan menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota. Penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota, seperti transparansi pengelolaan, komunikasi yang baik, dan kualitas pelayanan pengurus. Pengurus koperasi dapat menggunakan hasil temuan untuk memperbaiki dan memperkuat komunikasi internal, peningkatan transparansi, serta pengelolaan keuangan koperasi yang lebih profesional.