

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perekonomian Indonesia akan diharapkan terus tumbuh dan berkembang dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia secara menyeluruh. Dalam perkembangan perekonomian Indonesia terdapat beberapa pelaku kegiatan ekonomi utama, yaitu Koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Pada hakikatnya keberhasilan pembangunan perekonomian Indonesia tidak terlepas dari peran serta seluruh masyarakat dan organisasi termasuk koperasi. Koperasi sebagai salah satu pelaku kegiatan ekonomi Indonesia diharapkan mampu menjadi penopang perekonomian nasional sebagai salah satu pelaku utama kegiatan perekonomian Indonesia. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yaitu :

”Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan”.

Koperasi merupakan suatu bentuk usaha yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian nasional. Termasuk berpatisipasi aktif dalam kegiatan dunia usaha. Koperasi mempunyai tujuan seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian bab II pasal 3 bahwa :

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Koperasi merupakan salah satu organisasi yang mempunyai keunggulan komparatif serta mekanisme kerja “sosio-ekonomi” yang membedakannya dengan organisasi lain. Pada hakekatnya koperasi yang berlandaskan gotong royong dan kekeluargaan, koperasi harus memberi jalan keluar perekonomian bagi masyarakat serta dalam operasionalnya harus didasari harapan bahwa koperasi selalu memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya.

Koperasi perlu dikelola secara baik melalui pertimbangan peran pengelolaan dan pelaksanaannya secara efektif dan efisien yang semuanya dituangkan secara jelas dalam standar dan kesepakatan yang dikembangkan bersama. Pada koperasi peran manajemen sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan pengurus, karyawan dan anggota. Dengan demikian jika manajemen sumber daya manusia bisa berjalan dengan baik maka tujuan koperasi dapat tercapai. Dalam hal ini, pengurus koperasi harus memenuhi perannya dengan baik agar koperasi bisa berjalan dengan baik serta dapat mencapai tujuannya.

Pengurus adalah orang yang bertugas mengelola dan melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan amanat rapat anggota. Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran pengurus dalam koperasi, maka diperlukan pengurus yang handal dan berkompeten untuk menduduki jabatan sebagai pengurus koperasi. Tidak bisa sembarang orang yang bisa menduduki jabatan pengurus karena harus memiliki pengetahuan serta kemampuan dalam memimpin suatu organisasi.

Peran kepemimpinan dalam suatu koperasi merupakan suatu kebutuhan mutlak yang perlu dijalankan dengan baik dalam pekerjaan sehari-hari karena hal tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan koperasi. Peran pengurus dalam koperasi tidak hanya dalam koperasi tersebut tetapi juga berhubungan dengan pihak di luar koperasi.

Untuk menjalankan tugas dan wewenang pengurus selaku pengelola harus mengarahkan dan menjelaskan serta memberikan gambaran mengenai prosedur kerja kepada karyawan mengenai semua tugas dan tanggungjawab agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya. Jika pengurus mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik maka tujuan koperasi akan tercapai untuk mensejerahterakan anggotanya maupun masyarakat umum.

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai standar pekerjaan. Seorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila hasil kerja yang diperoleh sudah memenuhi target yang ditentukan.

Kinerja karyawan yang baik tidak mudah dicapai, karena memerlukan kerja sama antar pihak dalam hal ini antara pengurus dan karyawan. Pengurus harus mampu memberikan arahan dan pembagian tugas yang tepat agar karyawan bisa melakukan pekerjaannya dengan baik. Begitupun karyawan harus melaksanakan pekerjaannya dengan baik agar bisa mencapai hasil pekerjaan yang diharapkan.

Kinerja karyawan merupakan bagian penting dalam kelancaran organisasi baik itu perusahaan maupun koperasi, semakin tinggi kinerja karyawan maka

semakin baik kelancaran usaha koperasi, sebaliknya jika rendah kinerja karyawan maka akan mengakibatkan kurangnya lancarnya usaha koperasi.

Untuk menunjang keberhasilan koperasi koperasi memerlukan kualitas pelayanan yang baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik berarti koperasi mampu memenuhi harapan anggota. Sesuai dengan tujuan koperasi yaitu mensejahterakan anggotanya, koperasi perlu memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya.

Dengan memahami harapan anggota terhadap kualitas pelayanan tersebut, koperasi harus meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan untuk anggota koperasi. Koperasi harus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang artinya koperasi bisa memberikan dampak positif bagi koperasi. Salah satunya yaitu memaksimalkan partisipasi anggota di koperasi.

Keberhasilan koperasi tidak terlepas dari adanya partisipasi anggota. Partisipasi anggota adalah kesediaan anggota untuk mengikuti kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab (Anoraga, 2003). Kemudian keefektifan partisipasi anggota tergantung dari interaksi antara anggota atau penerima manfaat, manajemen, dan program. Partisipasi anggota berkaitan dengan hak dan kewajiban anggota dalam menunjukkan tanggung jawab bagi keberlangsungan usaha koperasi.

Partisipasi anggota terbagi menjadi partisipasi anggota sebagai pemilik yaitu keterlibatan dalam mementukan keputusan di rapat anggota, memberikan saran dan masukan untuk keberhasilan koperasi serta berkontribusi dalam modal seperti simpanan pokok, simpanan wajib dan partisipasi anggota sebagai pelanggan

ditunjukkan dengan berpartisipasi dalam memanfaatkan pelayanan yang telah disediakan koperasi.

Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan merupakan faktor yang dapat meningkatkan partisipasi anggota. Kinerja karyawan merupakan salah faktor dalam membangun partisipasi anggota, kesalahan dalam kinerja karyawan maka menyebabkan kurangnya kepuasan anggota yang berakibat pada menurunnya partisipasi anggota. Serta kualitas pelayanan karyawan yang baik juga berperan dalam meningkatkan partisipasi anggota. Keberhasilan usaha koperasi tentunya harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap anggotanya.

Demikian halnya dengan Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang yang berlokasi di Jl. Kayu Ambon No. 38 Lembang Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat dengan Badan Hukum No. 4891/BH/DK-10/20 didirikan pada tanggal 08 Agustus 1971.

Untuk melayani kebutuhan anggota KPSBU Lembang menjalankan 6 unit usaha tersebut dengan manajemen oleh 3 orang pengurus, 3 orang pengelola dan tim manajemen yang terdiri dari 6 yaitu manajer, manajer FDOV (Food and Drink Ontology for Visualization), kepala bagian, kepala sub bagian, kepala urusan dan staf.

KPSBU Lembang memiliki 6 (enam) unit usaha di antaranya :

1. Unit Produksi Susu
2. Unit Makanan Ternak
3. Unit Pengolahan Susu Sapi
4. Unit Waserda

5. Unit Peternakan Sapi

6. Unit Perkreditan

Tabel 1.1 Jumlah Perkembangan Anggota KPSBU Lembang 2019-2023

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Perkembangan	
		Naik (Orang)	Turun (Orang)
2019	7.606/5.861	-	-
2020	7.638/5.777	32	-
2021	7.837/5.919	199	-
2022	7.696/5.778	-	144
2023	7.552/5.634	-	144

Sumber : RAT KPSBU Lembang 2019-2023

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota KPSBU Lembang 2023 sebanyak 144 orang dikarenakan beberapa hal salah satunya pengeluaran anggota oleh pihak KPSBU Lembang yang disebabkan oleh kenakalan anggota koperasi yang melanggar aturan yaitu mencampurkan air ke dalam susu yang dihasilkan yang dapat menyebabkan penurunan kualitas susu itu sendiri pada saat uji lab.

Tabel 1.2 Data Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib pada KPSBU Lembang Tahun 2019-2023

Tahun	Simpanan Pokok (Rp)	Simpanan Wajib (Rp)
2019	167.805.000,00	5.916.408.813,77
2020	167.805.000,00	5.916.408.813,77
2021	177.545.000,00	6.238.332.068,24
2022	173.780.000,00	6.475.660.263,56
2023	174.255.000,00	6.669.217.066,63

Sumber : RAT KPSBU Lembang 2019-2023

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan data simpanan pokok tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar Rp 6.669.217.066,63.

Adapun di bawah ini data kehadiran anggota dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) KPSBU Lembang tahun 2019-2023.

Data Kehadiran anggota dalam RAT KPSBU Lembang tahun 2019-2023

Tabel 1.3 Data Kehadiran Anggota dalam RAT KPSBU Lembang 2019, 2022 dan 2023

Tahun	Hari	Tanggal	Jumlah Anggota Diundang (Orang)	Jumlah Anggota Hadir (Orang)
2019	1	18 Maret 2019	1.469	1.469
	2	19 Maret 2019	1.469	1.469
	3	20 Maret 2019	1.473	1.473
	4	21 Maret 2019	914	912
2022	1	24 Maret 2022	271	271
2023	1	06 Maret 2023	1.357	1.356
	2	07 Maret 2023	1.309	1.307
	3	08 Maret 2023	1.325	1.325
	4	09 Maret 2023	297	294

Sumber : RAT KPSBU Lembang 2019-2023

Tabel 1.3 menunjukkan partisipasi anggota dalam kehadiran Rapat Anggota Tahunan (RAT) dari tahun ke tahun sudah baik, dari jumlah anggota yang diundang dan jumlah anggota yang hadir sudah sesuai yang diharapkan.

Data Kehadiran anggota dalam RAT KPSBU Lembang tahun 2020-2021

Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun Buku 2019-2021 disiarkan secara online melalui aplikasi *Zoom Meeting* dan *Facebook* untuk seluruh anggota. Dihadiri oleh seluruh pengurus, pengawas dan perwakilan ketua kelompok yang telah mendapatkan kuasa dari anggota, serta Rapat Anggota Tahunan (RAT) dilakukan dari 14 titik kumpul anggota dan ketua kelompok dengan menerapkan protocol kesehatan secara ketat yaitu wajib menggunakan masker, cuci tangan dan cek suhu serta jaga jarak.

Sumber : RAT KPSBU Lembang 2020-2021

Berikut adalah data jumlah penjualan makanan ternak pada KPSBU Lembang tahun 2019-2023.

Tabel 1.4. Jumlah Penjualan Makanan Ternak pada KPSBU Lembang Tahun 2019-2023

Tahun	Penjualan (Rp)	Perkembangan	
		Naik (Rp)	Turun (Rp)
2019	78.747.885.500,00	-	-
2020	77.328.463.553,50	-	1.419.421.946,50
2021	77.301.293.702,00	-	27.169.851,50
2022	71.693.269.802,50	-	5.608.023.899,50
2023	63.386.276.250,00	-	12.175.581.250,00

Sumber : RAT KPSBU Lembang 2019-2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa penjualan makanan ternak pada tahun 2023 penjualan makanan ternak mengalami penurunan terbanyak sebesar 12.175.581.250,00 mengalami penurunan sebanyak Rp 12.175.581.250,00 dibandingkan tahun sebelumnya.

Adapun data jumlah pendapatan waserda pada KPSBU Lembang tahun 2019-2023.

Tabel 1.5 Jumlah Penjualan Waserda pada KPSBU Lembang Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Penjualan Waserda (Rp)	Perkembangan	
		Naik (Rp)	Turun (Rp)
2019	39.008.501.480,00	-	-
2020	36.280.945.469,65	-	2.727.556.010,35
2021	29.702.536.800,00	-	6.578.408.669,65
2022	27.976.360.945,00	-	1.726.175.855,00
2023	36.627.106.495,00	8.650.745.550,00	-

Sumber : RAT KPSBU Lembang 2019-2023

Tabel di atas, menunjukkan pendapatan waserda KPSBU Lembang pada tahun 2023 penjualan waserda mengalami kenaikan sebesar Rp. 8.650.745.550,00 mengalami kenaikan sebanyak Rp 8.650.745.550,00 dibandingkan tahun sebelumnya.

Adapun di bawah ini data mengenai jumlah transaksi perkreditan pada KPSBU Lembang tahun 2019-2023.

Tabel 1.6 Jumlah Transaksi Perkreditan pada KPSBU Lembang Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Transaksi Perkreditan (Rp)	Perkembangan	
		Naik (Rp)	Turun (Rp)
2019	24.527.972.400,00	-	-
2020	24.464.800.000,00	-	63.172.400,00
2021	24.527.972.400,00	63.172.400,00	-
2022	21.664.014.000,00	-	2.863.958.400,00
2023	22.398.144.800,00	734.130.800,00	-

Sumber : RAT KPSBU Lembang 2019-2023

Tabel di atas, menunjukkan bahwa partisipasi anggota yang melakukan perkreditan pada tahun 2023 jumlah transaksi perkreditan sebesar Rp 22.398.144.800,00 mengalami kenaikan sebanyak Rp 734.130.800,00 dibandingkan tahun sebelumnya.

Dapat dilihat bahwa partisipasi anggota di KPSBU Lembang partisipasi anggota sebagai pemilik dalam hal membayar simpanan pokok dan simpanan wajib, menghadiri rapar-rapat seperti rapat anggota sudah baik sedangkan dalam hal memberi masukan untuk kemajuan koperasi dan partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan dalam rapat anggota perlu ditingkatkan lagi. Selanjutnya untuk partisipasi anggota sebagai pelanggan perlu ditingkatkan lagi karena

perkembangan penjualan makanan ternak, penjualan di waserda dan jumlah transaksi perkreditan lebih sering mengalami penurunan. Kinerja karyawan juga menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan partisipasi anggota. Maka dari itu pentingnya meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan KPSBU Lembang. Kinerja karyawan yang baik maka akan menimbulkan kepercayaan anggota untuk berpartisipasi dalam kegiatan koperasi.

Kemudian kualitas pelayanan karyawan yang baik juga dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Kualitas pelayanan karyawan perlu ditingkatkan kembali agar jumlah partisipasi anggota mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Pelayanan karyawan yang kurang optimal mengakibatkan anggota tidak merasa puas dan mengakibatkan menurunnya partisipasi anggota.

Adapun yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian adalah dengan adanya penelitian terdahulu untuk dijadikan acuan yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan dengan mengangkat topik dan bahasan yang sama yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Essa Rhosanty tahun 2019 dengan judul Peran Kepemimpinan Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan di Koperasi Unit Desa (KUD) Shinta Cicalengka, hasil dari penelitiannya menyatakan kepemimpinan pengurus KUD Shinta keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik, kinerja karyawan yang dicapai pada KUD Shinta secara keseluruhan termasuk dalam kriteria baik dan peran kepemimpinan pengurus dalam meningkatkan kinerja karyawan

adalah dengan meningkatkan kemampuan memberikan motivasi dan kemampuan membagi tugas kepada karyawan, pengurus sebagai pemimpin harus membimbing dan mengarahkan karyawan kearah kinerja yang lebih baik dengan memperhatikan ketepatan kerja karyawan, target-target kerja yang terpenuhi dengan maksimal, penggunaan waktu yang digunakan sesuai dengan rencana serta ketepatan waktu pelayanan karyawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Janwardi Martahan Sagala tahun 2019 dengan judul Analisis Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Dalam Unit Simpan Pinjam, hasil dari penelitiannya menyatakan pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di Koperasi KUD Setia Manggung secara keseluruhan sudah cukup baik, namun ada beberapa faktor pelayanan karyawan yang kurang baik yaitu pelayanan yang ramah, ketepatan pelayanan, penyampaian informasi yang jelas, memberikan perhatian kepada anggota, bertanggung jawab atas barang, memahami kebutuhan anggota, kebersihan dan kerapihan koperasi. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Simpan Pinjam KUD Setia Manggung untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan pinjaman dapat diketahui bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Unit Simpan Pinjam misalnya peningkatan kualitas pelayanan, ketersediaan sarana komunikasi, kepedulian pengurus pada anggota. Untuk lebih lengkap lagi mengenai penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh peneliti ada pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Dewy Yuliyani	Peranan Kepemimpinan Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Koperasi Unit Desa (KUD) Sinarjaya Ujungberung Kabupaten Bandung)	2019	Kepemimpinan pengurus KUD Sinarjaya Ujung Berung secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik, kepemimpinan pengurus dalam memainkan peranan sebagai pemimpin secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik.
2.	Mochammad Husen Khoerudin	Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara Kota Bandung)	2020	Menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan karena harapan anggota pada kualitas pelayanan koperasi sangat tinggi.
3.	Nur Siti Patimah	Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh Jalan Kolonel Ahmad Syam No. 08 Jatinangor)	2022	Kinerja karyawan pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh baik berdasarkan tanggapan responden yaitu mencapai skor 885 termasuk dalam kriteria baik, namun indikator yang lain harus ditingkatkan lagi. Partisipasi anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh memperoleh skor 577 termasuk ke dalam kriteria cukup baik, namun beberapa indikator harus ditingkatkan lagi.
4.	Anggi Sri Rahayu	Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Linggar, Kab. Bandung – Jawa Barat)	2023	Kualitas pelayanan koperasi dalam kriteria cukup baik, partisipasi anggota dalam kriteria cukup baik dan upaya meningkatkan partisipasi anggota di KSU RW 05 Bukit Linggar Kab. Bandung melalui kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal kemudahan dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan karyawan dalam melayani anggota.
5.	Heriyah	Analisis Peran Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Usaha Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung)	2023	Partisipasi anggota sebagai pelanggan belum maksimal karena belum memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota serta peran pengurus dalam mengarahkan perumusan rencana dan program kerja pengurus dalam menjalankannya kurang baik dalam kenyataannya banyak anggota yang tidak aktif dikarenakan kurangnya perhatian koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggota.

Berdasarkan data dan hasil wawancara yang dilakukan terdapat suatu fenomena permasalahan di KPSBU Lembang yaitu :

1. Kurangnya partisipasi anggota dalam hal memberikan saran dan masukan kepada koperasi, salah satu faktor yang menyebabkan hal itu terjadi karena kurangnya kesadaran anggota bahwa pentingnya saran masukan anggota sebagai bahan koperasi untuk lebih baik lagi, terlebih untuk anggota yang usianya sudah tua, ada beberapa anggota yang memberikan saran dan masukan dilakukan oleh anggota yang usianya muda, dalam hal ini usia berpengaruh dalam pola pikir kesadaran anggota untuk memberikan saran dan masukan.

Maka dengan adanya permasalahan dan fenomena tersebut, peneliti berupaya mencari dan meneliti bagaimana deskripsi peran kepemimpinan pengurus melalui kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota. Oleh karena itu peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PERAN KEPEMIMPINAN PENGURUS MELALUI KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PASTISIPASI ANGGOTA”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah pada latar belakang, untuk lebih mengarahkan pembahasan serta pemecahan masalah, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana peran kepemimpinan pengurus KPSBU Lembang.
2. Bagaimana kinerja karyawan di KPSBU Lembang.

3. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan KPSBU Lembang.
4. Bagaimana partisipasi anggota KPSBU Lembang.
5. Bagaimana peran kepemimpinan pengurus terhadap kinerja karyawan.
6. Bagaimana peran kepemimpinan pengurus terhadap kualitas pelayanan karyawan.
7. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota.
8. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota.
9. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kinerja karyawan, kualitas pelayanan karyawan serta peran kepemimpinan pengurus.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan peran kepemimpinan pengurus dalam meningkatkan kinerja karyawan, kualitas pelayanan karyawan dan partisipasi anggota.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui :

1. Peran kepemimpinan pengurus KPSBU Lembang.
2. Kinerja karyawan di KPSBU Lembang.
3. Kualitas pelayanan karyawan KPSBU Lembang.
4. Partisipasi anggota di KPSBU Lembang.
5. Peran kepemimpinan pengurus terhadap kinerja karyawan.

6. Peran kepemimpinan pengurus terhadap kualitas pelayanan karyawan.
7. Pengaruh kinerja karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota.
8. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota.
9. Upaya-upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui kinerja karyawan, kualitas pelayanan karyawan serta peran kepemimpinan pengurus.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Harapan dari penelitian ini semoga dapat memberikan sumbangan data bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan pengembangan koperasi serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi KPSBU Lembang

Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran bagi pihak KPSBU Lembang dalam usaha mengembangkan koperasi melalui pengembangan sumber daya manusia, khususnya terkait peran kepemimpinan pengurus dalam meningkatkan kinerja karyawan, kualitas pelayanan karyawan serta partisipasi anggota.

2. Bagi Masyarakat

Dengan dijadikan pedoman apakah koperasi tersebut sudah sesuai dengan fungsi, peran dan tujuan koperasi.