

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Koperasi merupakan salah satu pilar ekonomi kerakyatan yang memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian nasional. Koperasi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, tetapi juga memiliki kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat. Koperasi berperan sebagai wadah kegiatan perekonomian yang diarahkan dapat menjadi badan usaha yang efisien bagi masyarakat.

Kualitas Pelayanan dalam mengelola koperasi sangat penting. Pelayanan bertanggung jawab untuk menjalankan operasional koperasi, membuat kebijakan strategis, serta memastikan bahwa koperasi beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip koperasi. Pelayanan yang kompeten dan berdedikasi dapat membawa koperasi mencapai tujuan-tujuannya dengan lebih efektif dan efisien. Sebaliknya, pelayanan yang kurang kompeten dapat menghambat perkembangan koperasi dan berdampak negatif terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU).

Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian (DiskopUKMPP) Kabupaten Sumedang mencatat hingga Agustus 2023 ini baru 95 koperasi di Sumedang yang telah menggelar RAT (Rapat Anggota Tahunan) untuk tahun buku 2022. Kepala Bidang Koperasi DiskopUKMPP Kabupaten Sumedang Elis Rahmawati mengatakan "saat ini koperasi yang tercatat aktif di

Kabupaten Sumedang sebanyak 365 koperasi. Artinya masih banyak juga koperasi aktif yang belum menggelar RAT," (Kusnaedi, 2023).

Koperasi Produsen KSU Tandangsari merupakan salah satu koperasi yang ada di Kabupaten Sumedang yang masih aktif. Bapak Enang Cahyana, SE. sebagai kesekretariatan dan pengembangan SDM mengatakan bahwa "Koperasi Produsen KSU Tandangsari ini merupakan koperasi produsen yang anggotanya ini menghimpun anggota dari berbagai kalangan, terutama pelaku usaha kecil dan menengah, serta petani dan produsen lokal yang membutuhkan dukungan dalam hal pembiayaan, pemasaran, maupun penyediaan sarana produksi yang ada di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang".

Koperasi Produsen KSU Tandangsari selalu menyelenggarakan RAT setiap tahunnya, berkat kerjasama yang baik pengurus dalam mengelola koperasi dan kepercayaan anggota terhadap pengurus begitupun sebaliknya. Saling percaya antara pengurus dan anggota menjadi salah satu alasan koperasi ini tetap berdiri dan aktif sampai saat ini. Untuk mewujudkan tujuan koperasi diperlukan manajemen koperasi dengan baik. Salah satu wujud manajemen koperasi yang baik adalah terselenggaranya Rapat Anggota Tahunan (RAT), sebagai bentuk pertanggungjawaban pengurus dan pengawas kepada anggota atas kinerjanya.

Pada saat ini banyak koperasi yang mengalami penurunan Sisa Hasil Usaha dalam pertahunnya termasuk dengan Koperasi Produsen KSU Tandangsari walaupun ada kenaikan di tahun 2021 dan mengalami penurunan kembali di tahun 2022 sampai dengan 2024. Berdasarkan laporan pertanggungjawaban pengurus

Koperasi Produsen KSU Tandangsari tahun buku 2020 sampai dengan 2024 koperasi mengalami penurunan dikarenakan adanya faktor pelayanan yang dirasa kurang maksimal, sehingga anggota sedikit berkurang dalam melakukan transaksi di koperasi tersebut, namun koperasi ini mampu bertahan sampai saat ini dan secara umum koperasi dalam keadaan stabil.

Dengan demikian masalah yang terjadi di koperasi selama 3 tahun berturut-turut (2022 sampai dengan 2024) mengalami penurunan, dan hal tersebut merupakan kesenjangan yang tidak sesuai dengan harapan, karena idealnya untuk mendapatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang meningkat dengan baik atau maksimal apabila jumlah pendapatan yang diperoleh koperasi meningkat. Penyebab menurunnya pendapatan tersebut karena keaktifan/partisipasi anggota dalam melaksanakan kegiatan usaha koperasi berkurang di tahun 2020 sampai dengan tahun 2024. Oleh karena itu kualitas pelayanan koperasi untuk meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) ini menjadi penting dan menarik untuk diteliti.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa efektif kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU). Sehingga peneliti membuat pertanyaan “Bagaimana kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU)”. Maka dari itu Peneliti mengkaji lebih dalam dengan melakukan penelitian di koperasi tersebut.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Koperasi Produsen KSU Tandangsari.
2. Bagaimana perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) dari tahun 2020 s.d. tahun 2024 Koperasi Produsen KSU Tandangsari.
3. Bagaimana upaya pengurus untuk meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Produsen KSU Tandangsari

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

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yang akan diuraikan pada sub bab berikut ini:

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan dalam meningkatkan pelayanan dalam upaya meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU).

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Koperasi Produsen KSU Tandangsari.
2. Bagaimana perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) dari tahun 2020 s.d. tahun 2024 Koperasi Produsen KSU Tandangsari.
3. Bagaimana upaya pengurus untuk meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Produsen KSU Tandangsari

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki kegunaan penelitian yang akan diuraikan Sebagian berikut:

### **1.4.1. Aspek Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia (kualitas pelayanan) dalam pengelolaan koperasi untuk meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU).

### **1.4.2. Aspek Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi para pengelola koperasi tentang pentingnya analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU), bahwa dengan Sisa Hasil Usaha Koperasi yang meningkat setiap tahunnya merupakan salah satu bentuk keberhasilan kualitas pelayanan dalam memajukan koperasi yaitu tercapainya tujuan koperasi yakni meningkatkan kesejahteraan anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari.

**Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari**

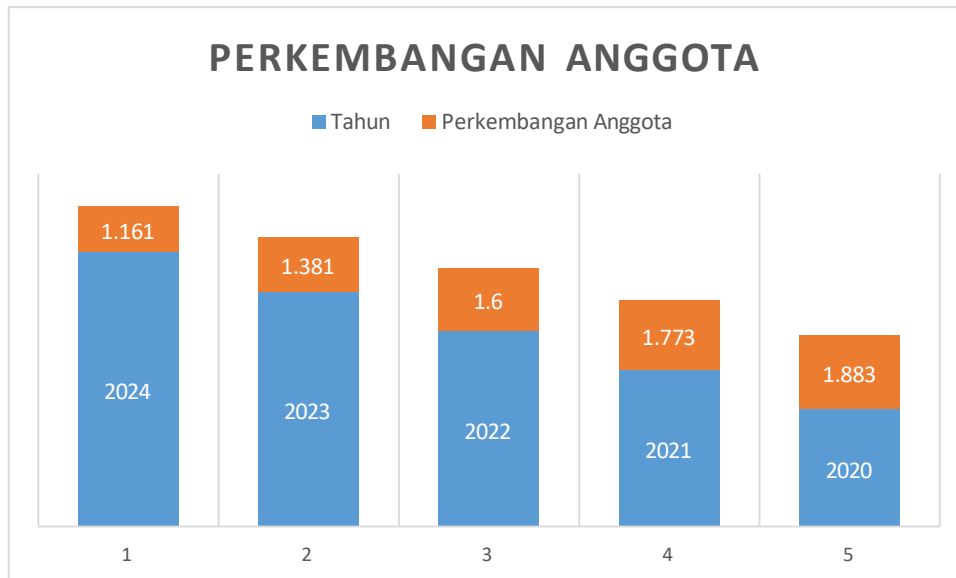
<b>Keterangan</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Jumlah anggota per 31 Desember tahun sebelumnya	2.019	1.883	1.773	1.600	1.381
Anggota Keluar	249	248	228	259	263
Anggota Masuk	113	138	55	40	43
<b>Jumlah</b>	<b>1.883</b>	<b>1.773</b>	<b>1.600</b>	<b>1.381</b>	<b>1.161</b>

*Sumber : Laporan pertanggungjawaban Pengurus Koperasi KSU Tandangsari*

Dari Tabel tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah anggota mengalami penurunan setiap tahunnya, dikarenakan banyaknya anggota yang keluar dibandingkan yang masuk, adapun alasan anggota keluar yaitu karena beberapa alasan yaitu meninggal dunia dan keluar atas kemauan sendiri.

Keanggotaan Koperasi Produsen KSU Tandangsari dari tahun 2020 sampai dengan 2024 cenderung menurun disetiap tahunnya, yang mengakibatkan memengaruhi terhadap pendapatan Sisa Hasil Usaha para anggota koperasi.

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari Tahun 2020 sampai dengan 2024



Melihat grafik diatas perkembangan Anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari dari tahun buku 2020 sampai dengan tahun buku 2024 Anggota menunjukkan adanya penurunan di setiap tahunnya dikarenakan banyaknya anggota yang keluar dibandingkan dengan yang masuk.

Adapun aturan keanggotaan pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari adalah sebagai berikut:

- a. Penerimaan anggota baru secara selektif, sehingga yang masuk menjadi anggota benar-benar paham, sanggup dan mampu melaksanakan kewajiban sebagai anggota diantaranya calon anggota harus datang langsung ke kantor koperasi agar pengurus dapat memberikan penjelasan tentang hak dan kewajiban sebagai anggota.
- b. Bagi calon anggota yang pernah menjadi anggota akan dipertimbangkan oleh pengurus dan diterima kembali minimal 3 tahun sejak keluar.

Anggota yang keluar diwajibkan menyelesaikan hak dan kewajibannya kepada koperasi.

Koperasi Produsen KSU Tandangsari melakukan kegiatan usaha yaitu melaksanakan usaha terdiri dari:

1. Divisi Susu Segar
2. Divisi Usaha Sarana Produksi Peternakan
3. Divisi Usaha Peternakan Sapi Perah
4. Divisi Usaha Simpan Pinjam

Divisi usaha susu segar merupakan usaha andalan dari beberapa usaha yang dijalankan oleh koperasi Produsen KSU Tandangsari. Dengan adanya wabah virus PMK dan LSD yang mengganggu keberlangsungan usaha koperasi, hingga saat ini masih belum benar-benar pulih.

Meski demikian produksi susu murni di tahun 2024 mencapai 3.527.218,00 liter sedangkan pada tahun 2023 hanya 3.405.597,00 liter.

Selanjutnya data produksi susu segar dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Produksi Susu Segar**

<b>PRODUKSI SUSU SEGAR</b>		
NAMA	(RP)	
Saldo awal januari 2024	10.787,50	Liter
Penerimaan selama tahun 2024	3.527.218,00	
Pengeluaran selama tahun 2024	3.466.520,00	
Stock menurut buku	56.905,50	
Susu Rusak	14.580,00	
Stock nyata per 31 Desember 2024	12.322,50	

Dilihat dari tabel tersebut saldo awal januari 2024 Susu Segar sebanyak 10.787,50 ltr, adapun penerimaan selama tahun 2024 sebanyak 3.527.218,00 ltr,

dan dikurangi pengeluaran selama tahun 2024 sebesar 3.466.520,00 ltr, adapun stock menurut buku ada 56.905,50 ltr, kemudian ada susu rusak sebanyak 14.580,00 ltr, jadi stock nyata per 31 Desember 2024 sebesar 12.322,50 ltr. Jadi dari awal januari 2024 sampai dengan 31 desember 2024 ada penambahan sebanyak 1.535,00 ltr.

**Tabel 1.3 Penyaluran Susu Segar**

<b>Penyaluraan Susu Segar</b>		
NAMA	(RP)	
PT. Ultra Jaya	1.850.237	
PT. ABC Kogen Dairy	295.960	
PT. Frisian Flag Indonesia	821.905	Liter
Konsumen	496.184	
Sosial	2.234,5	
Jumlah	3.466.520	

Dilihat dari tabel tersebut, untuk penyaluran susu segar itu sendiri dikirim kepada PT. Ultra Jaya, PT. ABC Kogen Dairy, PT. Frisian Flag Indonesia, Konsumen dan juga bakti sosial.

**Tabel 1.4 Perhitungan Konversi Susu Segar**

<b>Perhitungan Konversi Susu Segar</b>		
NAMA	(RP)	
Penjualan ke IPS	2.968.102	Liter
Diterima oleh IPS	3.035.220	Kg
Selisih lebih	67.118	Kg