

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan di Indonesia semenjak jaman kemerdekaan selalu dilandaskan pada asas demokrasi dimana rakyat ikut berpartisipasi. Perekonomian di Indonesia dilandaskan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Selama ini lembaga yang melibatkan rakyat kecil adalah koperasi. Semenjak Negara Indonesia merdeka, sebenarnya Muhammad Hatta telah mencanangkan sistem ekonomi koperasi bagi bangsa Indonesia. Bahkan sistem ekonomi koperasi ini telah dituangkan dalam UUD' 1945, khususnya pasal 33 tentang kesejahteraan sosial ayat 1 "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan".

Koperasi merupakan lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan masyarakat. Selain itu koperasi merupakan soko guru ekonomi selain BUMN dan Swasta.

Pada dasarnya rakyat Indonesia memang bukan "homo ekonomikus" melainkan bersifat "homo societas", lebih mementingkan hubungan antar manusia daripada kepentingan materi/ekonomi. Oleh karena itu sistem ekonomi yang cocok bagi masyarakat Indonesia adalah sistem ekonomi tertutup yang bersifat kekeluargaan atau ekonomi rumah tangga, yaitu bangun koperasi yang menguasai seluruh proses ekonomi dari hulu ke hilir, dari anggota, oleh anggota dan untuk anggota, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat 1 UUD 1945. Dengan demikian maka koperasi betul-betul menguasai sumber kesejahteraan dari sistem

ekonomi itu dan dapat mendistribusikannya secara adil dan merata kepada seluruh anggotanya tanpa kecuali asal sistem pengeloannya benar dan tertib tanpa kecurangan. (Hariyono,2003).

Apabila sistem ekonomi koperasi dikaji secara mendasar, sebenarnya koperasi memiliki karakteristik yang amat sesuai dengan situasi dan budaya bangsa Indonesia. Oleh karena itu, bukan suatu hal yang tidak mungkin jika sistem ekonomi koperasi dijadikan sebagai solusi terhadap permasalahan perekonomian Indonesia.

Salah satu solusi untuk meningkatkan peran serta anggota koperasi agar mampu bersaing di era globalisasi ini adalah melalui pelatihan yang berkesinambungan. Pendidikan, pelatihan dan informasi adalah salah satu prinsip koperasi yang ditetapkan *International Cooperative Alliance (ICA)*. Secara lengkap prinsip koperasi yang ditetapkan ICA adalah :

1. Keanggotaannya bersifat terbuka dan sukarela,
2. Dikelola secara demokratis,
3. Partisipasi anggota dalam ekonomi,
4. Kebebasan dan otonomi,
5. Pengembangan pendidikan, pelatihan dan informasi,
6. Kerjasama antara koperasi dan
7. Bekerja untuk kepentingan komunitas

(Hendar, 2010)

Menurut Malayu Hasibuan (2009:68) Pengembangan (*development*) adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia. Pengembangan karyawan (baru/lama) perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar

pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan.

Program pengembangan karyawan hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan koperasi saat ini maupun untuk masa depan. Pengembangan karyawan bertujuan dan bermanfaat bagi koperasi, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan koperasi. Sementara tujuan dari pelatihan adalah :

1. Meningkatkan peran serta anggota
2. Meningkatkan pemahaman pengurus dalam merespon dinamika dan aspirasi anggota sebagai hasil dari pendidikan.
3. Menyebarluaskan pelatihan koperasi hingga ke level akar rumput.

Setelah anggota dan pengurus koperasi mendapatkan pelatihan maka diharapkan anggota mendapatkan manfaat dari hasil pelatihan yang telah mereka dapatkan. Manfaat yang akan didapatkan setelah mengikuti program pendidikan dan pelatihan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan pelatihan bagi anggota akan meningkatkan produktivitas anggota yang pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan produktivitas perusahaan koperasi dan dapat membantu anggota membuat keputusan-keputusan dengan lebih baik.
2. Dengan pelatihan kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, *human relations*-lebih lues, motivasi lebih terarah sehingga pembinaan kerjasama vertikal dan horizontal semakin harmonis.

3. Pelatihan bagi karyawan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada anggota koperasi, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi anggota koperasi.

Mempersiapkan sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari segi kuantitasnya saja, sebab terjadinya sumber daya manusia yang cukup banyak belum tentu merupakan jaminan bahwa hasil yang dicapai akan efisien dan efektif. Sebagai langkah awal untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah dimulai dengan menarik dan memilih karyawan koperasi yang mampu menjadikan koperasi modern dan terpercaya baik oleh anggota maupun pihak luar. Untuk terus meningkatkan sumber daya manusia yang terampil dan berkemampuan tinggi adalah dengan memberikan pelatihan terhadap setiap pelaku organisasi koperasi secara berkesinambungan dengan metode yang sistematis.

Pelatihan karyawan memerlukan biaya yang relatif tidak sedikit tetapi pelatihan harus tetap dilaksanakan karena pelatihan tersebut mempunyai manfaat yang besar bagi koperasi. Manfaat bagi koperasi antara lain adalah koperasi mempunyai karyawan yang siap melaksanakan pekerjaannya sehingga dengan adanya karyawan yang demikian koperasi dapat tujuannya dengan lebih mudah.

Pelaksanaan program pelatihan diharapkan karyawan akan semakin mampu memahami dan melaksakan fungsinya dalam organisasi. Disamping itu juga diharapkan pula adanya perbaikan atau pengembangan sikap, tingkah laku, pengetahuan serta keterampilan dari para pelaku organisasi agar tercapai tujuan koperasi.

Pada posisi lain dengan adanya peningkatan mutu pegawai melalui program pelatihan, diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap pribadi setiap peserta program pelatihan, sehingga ia dapat melakukan pekerjaan-pekerjaan yang lebih beragam, sejalan dengan tujuan koperasi secara lebih baik dan profesional. Hal ini berarti adanya peningkatan kualifikasi karyawan tersebut, dan lebih jauh lagi berarti suatu langkah maju untuk mendapatkan posisi dan tanggungjawab yang lebih besar pada koperasi tersebut.

Pengembangan pelatihan anggota koperasi merupakan salah satu prinsip pengembangan koperasi sebagaimana UU RI No. 25 tahun 1992 perlu dilakukan setiap koperasi karena akan memberikan manfaat bagi koperasi, karyawan, dan anggota. Begitupun yang dilakukan oleh Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU). KPSBU merupakan koperasi Peternak Sapi terbesar di Indonesia yang beralamat di jalan Kayu Ambon No. 38 Lembang Kabupaten Bandung Barat. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh Koperasi Sapi Bandung Utara yaitu memberikan fasilitas simpan pinjam bagi anggotanya. Penggunaan pinjaman ini untuk pendidikan anggota, anak anggotanya yang sakit, perbaikan rumah dan kebutuhan keluarga (konsumtif).

Meninjau berbagai hal diatas Koperasi Sapi Bandung Utara (KPSBU) menyadari bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam kegiatan perkoperasian dan koperasim menyadari betul bahwa mereka membutuhkan pengurus dan karyawan yang berkualitas yaitu dengan melakukan pelatihan terhadap karyawan tersebut sehingga dapat meningkatkan kemampuan dari mereka. Untuk itu meskipun saat ini koperasi dalam keadaan menunjukkan perkembangan yang baik tetapi koperasi tetap harus

menjalankan pelatihan bagi pengurus dan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan yang akhirnya dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Untuk meningkatkan pelayanan unit simpan pinjam kepada anggota dengan prosedur yang mudah, dan pencairan pinjaman cepat. Oleh karena itu Koperasi Sapi Bandung Utara (KPSBU) sangat memperhatikan pelatihan untuk meningkatkan sumber daya manusia karyawannya, karena manajemen sumber daya manusia (MSDM) memegang peranan yang penting dalam koperasi. MSDM membantu untuk mewujudkan tujuan yang optimal dari sebuah organisasi dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi sumber daya manusia. Dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan dapat memberikan hasil kinerja karyawan yang baik dan berkualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab begitu sangat besar pengaruhnya pelatihan terhadap kinerja karyawan dalam organisasi atau perusahaan.

Begitu pula yang diharapkan terjadi pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang. Pada tahun ini populasi milik Anggota KPSBU mengalami peningkatan menjadi 21.361 ekor, walaupun daya dukung kepada peternakan sapi perah semakin langka dan isu pencemaran lingkungan semakin kuat. Usaha peternakan sapi perah masih menjadi mata pencaharian yang dipilih karena tidak banyak pilihan.

Walaupun produksi susu mengalami penurunan, tetapi kualitas susu mengalami kenaikan yang signifikan, perbaikan kualitas susu merupakan keniscayaan pada saat ini dan masa depan. Alhamdulillah kita bisa membangun kerjasama, kerjasama antara anggota dan para karyawan KPSBU untuk menghasilkan susu

segar yang berkualitas. Dibidang kerjasama melalui proyek FDOV, Desa susu hampir rampung pembangunannya, pada tahun 2018 ini akan segera diresmikan, mudah-mudahan menjadi contoh bagi pembangunan peternakan sapi perah rakyat nasional.

Pelatihan – Pelatihan Yang Sudah Dilaksanakan Oleh Karyawan, Pengurus, Pengawas dan Anggota Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara adalah :

1. Pelatihan Leadership, Kepengurusan, kepengawasan
2. Pelatihan Manajemen Keuangan
3. Pelatihan Manajemen Sapi Perah
4. Pelatihan Perpajakan
5. Pelatihan Audit
6. Pelatihan Teknik Sapi Perah
7. Pelatihan Teknik Informatika
8. Pelatihan Dasar-dasar Perkoperasian bagi anggota dan karyawan
9. Pelatihan Manajemen Perkoperasian bagi karyawan

Gambaran Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang :

I. Bidang Organisasi dan Umum

a. Keanggotaan

Pada tahun 2017 KPSBU Lembang telah mencatat keanggotaan sebanyak 7.402 orang sedangkan pada tahun 2016 sebanyak 7.293 orang sehingga ada kenaikan jumlah anggota sebanyak 109 orang atau naik 1,50% dari tahun lalu.

b. Pengurus

Kepengurusan KPSBU Lembang pada tahun 2017 masih tetap dengan masa bakti sampai Maret 2021, adapun susunan kepengurusan sebagai berikut :

1. Ketua : Drs. Dedi Setiadi, SP
2. Sekretaris : Drs. Ramdan Sobahi
3. Bendara : Toto Abidin

c. Pengawas

1. Ketua : Jajang Sumarno, SE
2. Anggota : Ir. H. Asep Hamdani
3. Anggota : Suryana, Amd

d. Manajemen

Tim manajemen KPSBU tahun 2017 sebanyak 339 orang yang terdiri dari :

- Manajer : 1 orang
- Kepala Bagian : 12 orang
- Kepala Sub Bagian : 15 orang
- Kepala Urusan : 22 orang
- Staf : 289 orang

II. Bidang Usaha

1. Produksi Susu, Pemasaran dan Kualitas Susu

Produksi susu KPSBU Lembang tahun 2017 sebesar 54.459.663,50 liter, sedangkan menurut rencana anggaran tahun 2017 49.275.000 liter, naik 5.184.663,50 liter atau 9,52% diatas target,

Setelah diperhitungkan dengan persediaan dapat dihasilkan produksi susu sebanyak 54.428.686,50 liter, sedangkan susu yang dipasarkan 54.388.131, 00 liter sehingga terjadi surplus susu 40.555,50 liter, pada tahun 2017 dapat dipasarkan ke IPS (Industri Pengolah Susu) 49.880.744 liter atau 91,72%, dipasarkan langsung ke konsumen 4.348.875 liter atau 8,00% dan dipergunakan untuk memproduksi produk jadi 158.492 liter atau 0,30%.

2. Pakan Konsentrat

Penjualan pakan konsentrat pada tahun 2017 sebesar Rp. 72.581.497.600 atau adanya kenaikan pendapatan sebesar Rp. 10.337.497.600 atau naik 16,61% dari rencana anggaran pendapatan tahun 2017 dan laba kotor mengalami penurunan sebesar Rp. 278.498.514,00 atau turun 3,80% dari tahun lalu.

Pada tahun 2017 KPSBU Lembang dapat memproduksi pakan konsentrat sebanyak 25.142.050 kg, jumlah yang siap di pasarkan 25.265.500 kg dan disalurkan ke anggota sebanyak 25.088.170 kg dengan nilai penjualan sebesar Rp. 72.581.497.600,00 sedangkan sisanya 177.330 kg merupakan persediaan akhir barang jadi.

3. Pengolahan Susu

Penjualan pengolahan susu sebesar Rp. 6.194.614.950,00 atau naik 7,26% dari yang telah ditargetkan dan laba kotor mengalami kenaikan sebesar Rp. 323.035.801,40 atau naik 10,65% dari tahun lalu.

4. Waserda

Penjualan Waserda, eceran susu dan cafe untuk 2017 sebesar Rp. 40.395.460.508,00 atau naik 18,64% diatas target dan laba kotor mengalami kenaikan sebesar Rp. 544.495.410,28 atau naik 17,94% dari tahun lalu.

5. Peternakan Sapi

Penjualan susu peternakan sapi sebesar Rp. 911.008.500,07 atau turun 18,68% dari target dan laba kotor mengalami kenaikan sebesar Rp. 266.984.780,86 atau naik 41,46% dari realisasi tahun lalu.

6. Perkreditan

Pendapatan perkreditan sebesar Rp. 72.475.031,53 atau naik sebesar Rp. 7.131.053,54 dari tahun lalu.

III. Bidang Keuangan

1. Harta

Harta KPSBU Lembang sebesar Rp. 103.807.688.150,18 naik sebesar Rp. 10.726.475.265,88 atau naik 11,53% dari tahun lalu.

2. Kewajiban

Kewajiban KPSBU Lembang sebesar Rp. 71.558.753.197,83 naik sebesar Rp. 5.800.904.048,97 atau naik 8,83% dari tahun lalu.

3. Kekayaan bersih

Pada tahun 2017 kekayaan KPSBU Lembang sebesar Rp. 32.248.934.952,35 naik sebesar Rp. 4.925.571.216,91 atau naik 18,03% dari tahun lalu.

4. Pendapatan

Pendapatan sebesar Rp. 416.237.209.258,60 naik sebesar Rp. 12.967.296.013,40 atau naik 3,22% dari pendapatan tahun lalu.

5. Harga Pokok Pejualan (HPP)

Harga pokok penjualan sebesar Rp. 367.397.339.728,27 naik sebesar Rp. 7.821.148.065,89 atau naik 2,18% dari pokok penjualan tahun lalu.

6. Biaya

Pada tahun 2017 total biaya yang dikeluarkan sebesar Rp. 47.121.996.083,74 naik sebesar Rp. 4.755.980.684,33 atau naik 11,23% dari total biaya tahun lalu.

7. Sisa Hasil Usaha

Sisa Hasil Usaha (SHU) KPSBU Lembang tahun 2017 sebesar Rp. 2.593.074.498,56 naik sebesar Rp. 142.154.610,50 atau naik 5,80% dari sisa hasil usaha tahun lalu.

IV. Bidang Pelayanan

1. Pelayanan Peternakan

a. Kesehatan Hewan dan Inseminasi Buatan

Pada tahun 2017 KPSBU Lembang telah melaksanakan pelayanan kesehatan hewan dan inseminasi buatan, yaitu pelayanan teknis peternakan sebanyak 61.677 kasus penyakit sapi, inseminasi buatan (IB) sebanyak 24.540 kali, yang menghabiskan straw 26.018 dosis dan menghasilkan jumlah kelahiran anak sapi 8.565 ekor, yang terdiri 4.723 jantan dan 3.842 betina dengan menghabiskan biaya sebesar Rp. 2.961.391.496,00.

b. Pelayanan Tindakan Bedah/Operasi

Pada tahun 2017 KPSBU Lembang telah melaksanakan tindakan bedah atau operasi dalam menanggulangi penyakit sapi Displasia dan Cesar sebanyak 303 kasus, adapun tindakan bedah yang telah dilaksanakan adalah : Ruptur Vagina, Ruptur Vulva, Abces, Ruminotomi, Vulvulus, Dilatasi Caecum, Cancer Vulva, Hernia, Atresiaanie dan Kosmetik, sedangkan untuk melaksanakan satu kali tindakan bedah atau operasi menghabiskan biaya sebesar Rp. 650.000,-

c. Pelayanan Program Sapi Bergulir Mandiri

Pelayanan program sapi bergulir mandiri yang telah dilaksanakan pada tahun 2017 sebanyak 446 ekor, dengan dana yang dikeluarkan sebesar Rp. 4.136.200.000,- kredit sapi bergulir KUKM sebanyak 2 ekor dengan nilai Rp. 16.000.000, kredit sapi bergulir dari PT. FFI Jakarta sebanyak 60 ekor senilai Rp. 553.500.000 dan kredit sapi bergulir dari program DDCP sebanyak 25 ekor dengan nilai sebesar Rp. 398.900.000,-

2. Pelayanan Keuangan

a. Perkreditan

KPSBU Lembang telah merealisasikan pinjaman anggota sebesar Rp. 23.057.519.794,00 atau naik sebesar 4,25% dari tahun lalu, kredit pinjaman anggota yang telah disalurkan sebanyak 11.864 transaksi.

b. Pelayanan Poliklinik

Pada tahun 2017 telah dilaksanakan pelayanan poliklinik yang bekerjasama dengan tenaga medis yang berada di wilayah kerja KPSBU Lembang. Pelayanan kesehatan ini telah menghabiskan biaya sebesar Rp. 928.509.870,-

V. Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia

KPSBU Lembang setiap tahun berupaya untuk meningkatkan sumber daya manusia baik sumber daya anggota maupun sumber daya karyawan, untuk itu telah dilaksanakan kegiatan pelatihan-pelatihan sebagai berikut :

1. Peningkatan SDM Anggota

a. Pendidikan Dasar-dasar Perkoperasian

Pelaksanaan Diksarkop pada tahun 2017 telah dilaksanakan sebanyak 2 kali yaitu bulan april dan september yang diikuti 192 orang peserta. Pendidikan dasar-dasar perkoperasian masih merupakan prioritas utama untuk calon anggota yang sudah memenuhi syarat untuk menjadi anggota, hal ini sesuai dengan Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART) KPSBU Lembang yang bertujuan untuk meningkatkan wawasan anggota atau pengetahuan anggota mengenai organisasi koperasi, dengan harapan Anggota mengerti hak dan tanggungjawabnya dan dapat melaksanakan aturan-aturan KPSBU Lembang.

b. Penyelenggaraan Kontes Ternak

Kontes ternak dilaksanakan setiap tahun sebelum pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan gairah para

Anggota dalam memelihara sapi perah yang berkualitas dan memberikan pengetahuan kepada Anggota mengenai pentingnya penyediaan bibit sapi perah yang baik.

c. Kegiatan Silaturahmi Pengurus dengan Kelompok

Silaturahmi Pengurus dengan kelompok untuk meningkatkan hubungan silaturahmi, sebagai sarana memberikan informasi mengenai perkembangan KPSBU Lembang dan sarana sumbang saran dalam menjalankan organisasi.

d. Pelatihan Teknis Anggota Kelompok

Untuk meningkatkan keterampilan anggota kelompok dalam memelihara sapi perah dan pemberian pakan yang baik.

e. Pembinaan Anggota dan Kelompok

Untuk meningkatkan SDM pengurus dan anggota kelompok dalam bidang administrasi kelompok serta memberikan wawasan dalam pembuatan proposal bantuan.

2. Peningkatan SDM Karyawan

a. Pelaksanaan Siraman Rohani

Pelaksanaan siraman rohani yang dilaksanakan setiap hari sabtu, hal ini diharapkan menciptakan karyawan berilmu, berkarya dan beriman sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.

b. Pelatihan FDOV

Mengajarkan cara efektif berkomunikasi dalam penyuluhan kepada anggota.

c. Pembuatan UPSUS SIWAB

Pelatihan Upaya Khusus Sapi Wajib Bunting (UPSUS SIWAB) yang dilaksanakan kepada paramedis dan dokter hewan untuk meningkatkan angka kebuntingan.

d. Pelatihan Kesehatan Reproduksi

Pelatihan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan petugas paramedis veteriner dalam mengatasi gangguan reproduksi pada ternak sehingga angka kebuntingan meningkat.

e. Pelatihan Pakan Ternak

Pelatihan cara menghitung pemberian pakan ternak yang baik.

f. Uji Kompetensi

Sertifikasi paramedis veteriner untuk mendapatkan Surat Ijin Melakukan Inseminasi Buatan (SIMI).

g. Feeding Management

Pelatihan yang dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan petugas penyuluh dalam menganalisa pemberian pakan sesuai nutrisi yang dibutuhkan ternak.

h. Pelatihan SIDPI

Pelatihan manajemen pengolahan limbah kotoran sapi.

KPSBU Lembang Dikelola oleh 3 orang Pengurus, 3 Orang Pengawas, 1 orang manajer, 12 orang kepala bagian, 15 orang kepala sub bagian, 22 orang kepala urusan, 289 orang staf, Dan beranggotakan sampai saat ini 7.402 orang.

Perekrutan karyawan baru bila tidak dibarengi dengan adanya pelatihan beresiko akan mengurangi pelayanan kepada anggota koperasi, sehingga KPSBU

Lembang memahami pentingnya pelatihan bagi karyawannya, dengan materi yang diberikan diantaranya mengenai pembukuan, pelayanan, dan meningkatkan kemampuan mengoperasikan komputer. Sehingga setelah mendapatkan pelatihan karyawan dapat menjalankan tugasnya lebih efektif dan efisien karena telah di bekali pelatihan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas koperasi.

Berdasarkan latar belakang yang di teliti pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang, maka peneliti mengambil Judul “***Deskripsi Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota (Study Kasus Pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU))***”.

1.2. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang penelitian mengenai “Deskripsi Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota (Study Kasus Pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU))”.

Peneliti mengidentifikasi pada permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelatihan Karyawan pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU)?
2. Bagaimana kualitas Pelayanan terhadap Anggota Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU)?

1.3. Maksud Dan Tujuan

Maksud dilaksanakan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan tentang Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU). Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan karyawan Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU).
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU).

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penerapan ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bidang manajemen Sumber Daya Manusia serta lebih utama mengenai kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

1.4.2 Aspek Guna Laksana

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi semua yang terlibat dalam Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara baik itu untuk pengurus, pengawas, manajer, karyawan, anggota dan semua yang terlibat serta dijadikan sebagai bahan informasi untuk perbandingan atau pedoman dalam hal ini Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Koperasi Dan Pelayanan Kepada Anggota pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU).

1.4.3 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Jl. Kayu Ambon No.38 Lembang, Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat 40391.