

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi dan modernisasi saat ini, desa-desa di Indonesia dihadapkan pada berbagai tantangan dalam upaya meningkatkan pelayanan kebutuhan masyarakatnya. Perkembangan perekonomian di perdesaan sudah sejak lama dijalankan oleh pemerintah melalui berbagai macam program. Pemerintah dalam hal ini diharapkan dapat menciptakan iklim usaha untuk mendorong perkembangan perekonomian secara sehat dan baik serta dapat meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat disekitarnya, pemerintah juga turut serta membangun sistem perekonomian nasional sebagai organisasi ekonomi. Salah satu pendekatan baru yang diharapkan mampu menstimulasi dan menggerakkan roda perekonomian dipedesaan adalah melalui pendirian kelembagaan ekonomi yang dikelola sepenuhnya oleh masyarakat desa atau dikenal dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 11 tahun 2021 tentang BUMDesa, sebagai Badan Usaha Milik Desa, selanjutnya disebut BUMDes adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelolah aset, jasa pelayanan dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat.

Pengelolaan BUMDes sepenuhnya dilaksanakan oleh masyarakat desa, yaitu dari desa, oleh desa, dan untuk desa. Cara kerja BUMDes adalah dengan jalan menampung kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk

kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa. Hal ini dapat menjadikan usaha masyarakat lebih produktif dan efektif. Kedepan BUMDes akan berfungsi sebagai pilar kemandirian bangsa yang sekaligus menjadi lembaga yang menampung kegiatan ekonomi masyarakat yang berkembang menurut ciri khas desa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

BUMDes tidak hanya sebagai penggerak ekonomi lokal tetapi berperan sebagai instrumen sosial yang dapat menumbuhkan kearifan lokal. Setiap desa memiliki potensi sumber daya alam yang melimpah, namun dalam pengelolaannya belum maksimal karena membutuhkan sumber daya manusia yang kreatif dan inovatif serta lembaga sosial, budaya, dan ekonomi yang kuat.

BUMDes Sasak Rawayan yang terletak di Desa Kiangroke Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung merupakan salah satu BUMDes yang berdiri pada tahun 2016 yang memiliki jenis usaha pada saat ini yaitu pengelolaan air bersih, internet desa, pinjaman masyarakat dan percetakan. Namun saat ini dari beberapa jenis usaha yang ada di BUMDes Sasak Rawayan yang masih berjalan yaitu pengelolaan air bersih untuk menunjang upaya meningkatkan kebutuhan masyarakat. Dalam melakukan pengelolaan terhadap jenis usaha tersebut BUMDes Sasak Rawayan selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan standart pelayanan yang sama, tidak pernah membedakan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pra wawancara yang dilakukan peneliti terkait pengelolaan dan kualitas pelayanan terhadap BUMDes Sasak Rawayan, terdapat kendala yang terjadi BUMDes Sasak Rawayan yaitu masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan usaha dari BUMDES secara bijaksana. Hal

tersebut membuat fungsi komersial dan sosial belum dilaksanakan secara optimal ke seluruh masyarakat desa berkaitan dengan pemberitahuan mengenai pembayaran iuran air bersih. Pengelolaan air bersih di BUMDes Sasak Rawayan dengan 823 pelanggan pengguna air bersih masih belum mendapatkan layanan yang maksimal, dikarenakan kurangnya sumber penampungan mata air bersih dan masih kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola BUMDes Sasak Rawayan tampaknya menjadi hambatan utama dalam kualitas pelayanan. Keterbatasan ini kemungkinan besar mempengaruhi kemampuan Bumdes untuk menyediakan layanan air bersih secara efisien dan berkualitas.

Kualitas Pelayanan yang disajikan oleh BUMDes Sasak Rawayan harus mencukupi kebutuhan penduduk Desa Kiangroke, maka tentu diperlukan kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk (baik barang maupun jasa) yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Secara alternatif, kualitas juga mencakup kepuasan pelanggan dan kesesuaian dengan persyaratan serta kebutuhan yang ada.

Berdasarkan pengamatan hasil pra wawancara yang dilakukan peneliti akan melakukan analisis berbagai aspek pelayanan yang dilakukan oleh BUMDes Sasak Rawayan, termasuk Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam terkait keefektifan dan perbaikan yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Desa Kaiangroke. Maka dari itu fenomena ini menarik untuk diteliti oleh penulis dengan judul skripsi “Analisis Manajemen Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Rawayan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Kiangroke Kabupaten Bandung”

## 1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu untuk meneliti sejauh mana pengelolaan yang dilakukan oleh badan usaha milik desa agar bisa menjadikan program badan usaha milik desa lebih meningkat baik itu dari segi pelayanan, pemanfaatan serta pemberian dukungan bagi masyarakat dalam meningkatkan kebutuhan masyarakat di Desa Kiangroke, Kabupaten Bandung.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Bagaimana manajemen pengelolaan Badan Usaha Milik Desa di Desa Kiangroke ditinjau dari aspek POAC yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan Badan Usaha Milik Desa terhadap masyarakat di Desa Kiangroke?
- c. Apa yang menjadi hambatan manajemen pengelolaan Badan Usaha Milik Desa terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Desa Kiangroke?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Mengetahui manajemen pengelolaan Badan Usaha Milik Desa di Desa Kiangroke ditinjau dari aspek POAC yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*
- b. Mengetahui kualitas pelayanan Badan Usaha Milik Desa terhadap masyarakat di Desa Kiangroke

- c. Mengetahui hambatan manajemen pengelolaan Badan Usaha Milik Desa terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Desa Kiangroke

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Pada dasarnya manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

### **1.5.1 Kegunaan Teori**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dalam perkembangan ilmu bisnis berupa:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis khususnya mengenai pengelolaan dan kualitas pelayanan sumber daya manusia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan masukan bagi penulis karya ilmiah di bidang administrasi bisnis tentang manajemen pengelolaan dan kualitas pelayanan sumber daya manusia.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Penulis

Hal ini bertujuan agar penulis bisa mengembangkan penalaran, menambah informasi baru untuk membentuk pemikiran ilmiah, serta menggali kemampuan penulis untuk menerapkan ilmu-ilmu administrasi bisnis yang dipelajari dalam perkuliahan khususnya mengenai kewirausahaan dan manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Instansi/Perusahaan

Sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat melalui manajemen pengelolaan program Badan Usaha Milik Desa.

c. Bagi Peneliti Lain

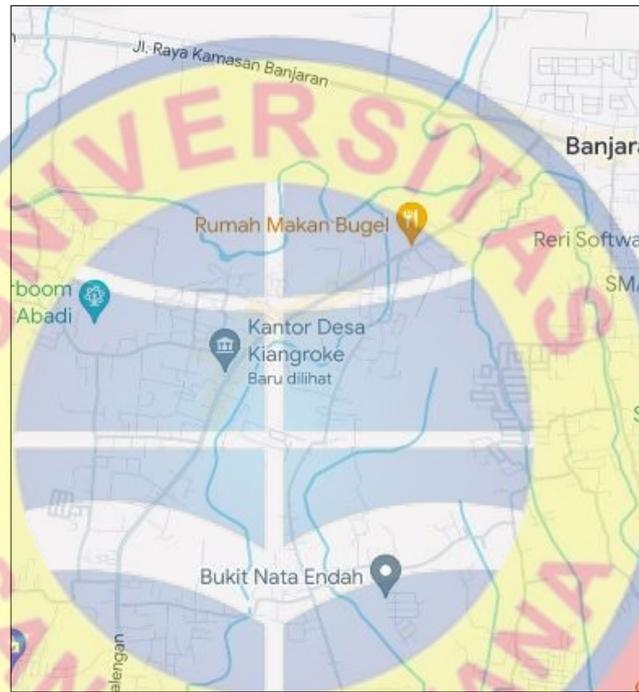
Menjadi referensi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang, khususnya mengenai manajemen pengelolaan program Badan Usaha Milik Desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

### 1.6 Sistematika Penelitian

- BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, lokasi dan waktu penelitian.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori yang terdiri dari administrasi bisnis, manajemen pengelolaan, kualitas pelayanan, dan badan usaha milik desa, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.
- BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.
- BAB V PENUTUP, simpulan dan rekomendasi.

## 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis di Kantor Desa Kiangroke, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Bandung. Yang beralamat di Jl. Raya Pangalengan No.444, Kiangroke, Kec. Banjaran, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40377.



**Gambar 1.1 Titik Lokasi**

Sumber: Google Maps (2024)

**TABEL 1.1**  
**WAKTU PENELITIAN**

No	Aktivitas	Tahun								
		2023		2024						
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli
1.	Penentuan Fenomena Penelitian									
2.	Pengajuan Judul									
3.	Bimbingan Usulan Penelitian									
4.	Penyusunan Naskah Usulan Penelitian									
5.	Seminar Usulan Penelitian									
6.	Penyusunan Laporan Penelitian									
7.	Pelaporan Hasil Penelitian									
8.	Sidang Skripsi									

*Sumber: Peneliti (2023)*