

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Menghadapi permasalahan ekonomi setiap negara mempunyai cara yang berbeda-beda dalam mengatasinya. Wadah ekonomi sangat dibutuhkan dalam rangka menjalankan sistem ekonomi negara. Terdapat tiga wadah ekonomi di Indonesia, yaitu perusahaan negara (BUMN), perusahaan swasta (BUMS), dan koperasi. Dari ketiga pelaku ekonomi tersebut diharapkan koperasi untuk lebih berperan dalam tatanan perekonomian Indonesia, karena koperasi merupakan badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya ekonomi para anggotanya atas dasar prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah usaha ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup para anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang didirikan oleh sekelompok orang atas adanya kepentingan yang sama dan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan bersama dengan cara bekerjasama untuk tujuan yang sama. Koperasi merupakan basis ekonomi yang sangat berkaitan dengan gotong royong yang diharapkan dapat menempati tempat dan posisi yang penting. Seperti tercantum dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Bab 1 Ayat 1 yaitu:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa koperasi merupakan sekumpulan orang seorang atau badan hukum koperasi yang mempunyai tujuan yang sama, yang mana kegiatannya adalah untuk memenuhi segala kebutuhan anggota. Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Bab II Pasal 3, yang menyatakan bahwa:

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

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan atas asas kekeluargaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan cara memenuhi kebutuhan anggota. Namun, hal tersebut tidak akan terjadi apabila tidak adanya kerjasama dan partisipasi aktif anggota. Maksud kerjasama di sini adalah koperasi memberikan apa yang dibutuhkan oleh anggota dan anggota memanfaatkan apa yang disediakan koperasi serta anggota ikut berpartisipasi aktif untuk memajukan atau mensejahterakan anggotanya. Partisipasi di sini bersifat kesadaran, perusahaan koperasi harus memberikan rangsangan terhadap anggotanya agar partisipasi itu bisa efektif, hal ini sangat diperlukan agar pertumbuhan koperasi selalu meningkat dari waktu ke waktu. Koperasi juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya, sehingga anggota akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Jika tidak, maka partisipasi anggota akan menurun dari waktu ke waktu dan koperasi bukan lagi pilihan anggota untuk mencapai tujuannya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya adalah menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh anggotanya, salah satunya dengan membuat suatu unit usaha. Keberlangsungan unit usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggota dalam mendukung dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan, oleh karena itu keberhasilan suatu usaha koperasi tersebut sangat ditentukan oleh partisipasi anggota.

Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat yang berlokasi di Jl. Raya Pangalengan No. 340 Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung 40378. Koperasi ini telah berdiri pada tanggal 1 April 1969. Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) telah berbadan hukum No. 4354/B/BH/KWK-10/12. Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan merupakan koperasi yang cukup besar dan berprestasi yang berada di Kabupaten Bandung saat ini, Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan termasuk koperasi primer, dikarenakan anggotanya merupakan peternak sapi, dengan jumlah total anggota pada tahun 2019 sebanyak 4.442 orang dan saat ini anggota yang aktif hanya 2.558 orang, pengurus 5 orang, pengawas 3 orang dan karyawan 413 orang.

Koperasi memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan para anggotanya, untuk mencapai tujuan tersebut maka koperasi menjalankan dan mengelola unit-unit usaha untuk melayani para anggotanya. Adapun unit usaha yang dijalankan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan adalah:

1. Unit Produksi dan Penyuluhan

2. Unit Barang Pakan dan Hijauan Makanan Ternak
3. Unit Kendaraan
4. Unit Pengolahan Pakan
5. Unit Kesehatan Hewan
6. Unit Kesehatan Anggota
7. Unit Pembibitan Sapi Perah
8. Unit Usaha PT. BPR Bandung Kidul
9. Unit Usaha PT. Susu KPBS Pangalengan (PT. SKP)

Unit-unit usaha yang dikelola oleh Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) ini tentu memerlukan upaya yang serius untuk mempertahankan dan mengembangkannya. Keberhasilan dalam mengelola unit-unit usaha ini sangat tergantung pada kinerja pimpinan yang mana dalam hal ini pengurus dalam mengelola unit usaha dan meningkatkan partisipasi anggotanya. Dari ke Sembilan unit usaha tersebut yang menjadi objek penelitian adalah unit produksi dan penyuluhan, karena berdasarkan hasil pra survey berupa wawancara dengan teknik *accidental sampling* dengan pengurus dan beberapa anggota diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan yang mengacu pada kualitas pelayanan. Maka dari itu, peneliti sangat tertarik memilih unit produksi dan penyuluhan untuk diteliti lebih jauh.

Unit Produksi di KPBS Pengalengan mempunyai fungsi sebagai penerima susu dari anggota yang merupakan para peternak sapi perah. Dalam rangka peningkatan pelayanan penerimaan susu, pada tahun 2019 telah dilakukan

perawatan sarana dan prasarana penerimaan susu. Sedangkan untuk Unit Pelayanan KPBS Pengalengan mempunyai peran atau fungsi untuk memberikan pengarahan berupa penyuluhan ilmu-ilmu mengenai peternakan. Berikut kegiatan yang ada pada unit pelayanan:

1. “Pendampingan Kualitas Susu”, dilakukan melalui monitoring kelompok harga dan melaksanakan *checklist* kandang dengan melibatkan petugas penerimaan susu (*tester* dan *recorder*)
2. “Pendidikan dan pelatihan potong kuku (*Hoof Trimming*)” dilakukan setiap satu minggu sekali sesuai dengan permintaan dari anggota dan tahun berikutnya akan dilakukan oleh tim khusus dari Unit Kesehatan Hewan.
3. “Pengadaan Sarana Sanitasi Pemerahan (lap ambing, saringan, dan ember perah)” dilakukan untuk meningkatkan kebersihan susu ditingkat kandang sehingga dapat meningkatkan harga jual susu ke IPS dan meningkatkan harga beli susu peternak.
4. “Penyediaan Fasilitas dan Pelaksanaan Sosialisasi Teknologi Mesin Perah”, sampai dengan tahun 2019 penggunaan mesin perah 23 unit untuk 23 peternak.
5. “Penyediaan *Doorprize*” dilakukan untuk meningkatkan motivasi peternak dalam menghadiri kegiatan penyuluhan.
6. “Kesehatan Anggota” sebagai materi khusus untuk memberikan pemahaman tentang pelayanan di Klinik Ma-Ageung, penanganan dan

pencehan penyakit yang umum terjadi dengan melibatkan petugas dari unit Klinik Ma-Ageung.

7. “Penyuluhan dengan unit lain” untuk tahun 2019 dilakukan dengan Unit Logistik dan Unit Pengolahan Pakan.
8. Materi lainnya seperti penyediaan *leaflet* bulanan yang dibagikan pada waktu bayaran susu, pengujian mastitis untuk memberikan pemahaman kepada anggota tentang sanitasi proses pemerahan, pertemuan “*Farmer to Farmer*” dan dengar bareng Bewara Radio sebagai media tukar informasi diantara anggota. Penyuluhan dengan pihak eksternal seperti IndoDairy dan Universitas Gajah Mada.

Adapun data perkembangan pendapatan di unit produksi dan penyuluhan selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019

| Tahun | Rencana (Rp) | Realisasi (Rp) | Persentase Pencapaian (%) |
|-------|-----------------|-------------------|------------------------------|
| 2015 | 145.791.645.600 | 155.842.806.350 | 106,89 |
| 2016 | 155.107.761.182 | 162.067.577.511 | 104,49 |
| 2017 | 165.423.877.200 | 176.673.951.635 | 106,80 |
| 2018 | 170.690.703.460 | 171.088.266.050 | 100,23 |
| 2019 | 183.812.464.750 | 177.791.391.851 | 96,72 |

Sumber : Laporan RAT KPBS Pangalengan 2015-2019

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa dari tahun 2015-2018 pendapatan pada unit produksi dan penyuluhan untuk sub unit produksi selalu mencapai target atau rencana yang telah ditentukan, namun pada tahun 2019 rencana yang telah dirumuskan tidak dapat dicapai oleh sub unit produksi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus, hal tersebut dipengaruhi karena banyak anggota yang menjual sapi perahnya sehingga mengakibatkan menurunnya penerimaan susu sapi perah dari anggota ke unit produksi koperasi. Berikut tabel penerimaan susu sapi dari anggota :

Tabel 1. 2 Perkembangan Penerimaan Susu Sapi Perah dari Anggota ke Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019

| Tahun | Penerimaan Susu dari Anggota (Kg) | Persentase Perkembangan (%) |
|--------------|--|------------------------------------|
| 2015 | 27.500.473,21 | - |
| 2016 | 27.897.508,89 | 1,4 |
| 2017 | 28.562.719,43 | 2,4 |
| 2018 | 27.869.437,56 | (2,4) |
| 2019 | 26.850.109,41 | (3,6) |

Sumber: Laporan RAT KPBS Pangalengan 2015-2019

Pada tabel 1.2 menjelaskan bahwa jumlah penerimaan susu sapi perah dari anggota pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 3,6%. Penurunan jumlah penerimaan susu dari anggota di antaranya terjadi karena peralihan musim pada

empat bulan pertama dan tiga bulan terakhir serta penurunan produktivitas sapi per-ekor. Selanjutnya berdasarkan hasil pra survey berupa wawancara dengan beberapa pihak anggota menyebutkan bahwa menurunnya *supply* susu sapi yang diberikan oleh anggota kepada koperasi selain dikarenakan faktor peralihan musim, namun juga dikarenakan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota seperti kurangnya perhatian koperasi pada kesehatan sapi para anggota, serta meningkatnya harga obat serta pakan untuk sapi oleh koperasi. Selain itu pembelian harga susu sapi dari koperasi kepada anggota sangat murah tidak sebanding dengan harga pakan ternak yang semakin mahal. Kurangnya komunikasi yang baik dari pengurus koperasi kepada anggota, yang salah satu contohnya yaitu pemotongan seluruh pendapatan anggota dari hasil penjualan susu sapi kepada unit produksi koperasi. Di mana pemotongan tersebut untuk membayar tunggakan anggota seperti layanan kesehatan sapi, kesehatan anggota, pakan ternak sapi dan kebutuhan pangan anggota seperti beras. Sedangkan yang diharapkan anggota adalah pemotongan pendapatan tersebut dilakukan hanya sebagian saja misalnya pemotongan pendapatan untuk tunggakan maksimal dipotong 50% saja, hal ini diharapkan untuk membantu anggota dalam memenuhi kebutuhan hidup yang lainnya. Namun pada pelaksanaannya pemotongan pendapatan untuk tunggakan anggota dilakukan pemotongan secara keseluruhan dari pendapatan sehingga sebagian anggota dengan berat hati harus menjual salah satu ternaknya untuk memenuhi kebutuhan hidup yang lainnya.

Menurut Ernita (2019), Menyimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang secara nyata dapat meningkatkan kinerja koperasi, antara lain adalah kualitas layanan yang diberikan, motivasi material dan non material, infrastruktur, kemampuan manajemen pengurus, dan adanya pendidikan dan pelatihan.

Menurut Ropke (2003), Partisipasi anggota koperasi dicirikan dengan adanya hubungan yang dapat diwujudkan apabila layanan yang diberikan koperasi sejalan dengan kebutuhan serta kepentingan anggota. Pengembangan koperasi secara efektif dan optimal dapat mempengaruhi kesuksesan suatu koperasi dalam mencapai tujuannya, yakni meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya.

Partisipasi dikatakan baik apabila anggota turut berpartisipasi dalam penggunaan semua layanan yang ditawarkan oleh koperasi, sehingga kualitas layanan juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi partisipasi anggota. Walaupun pada kenyataan data partisipasi anggota pada unit produksi koperasi berupa penerimaan susu dari anggota mengalami penurunan pada 2 tahun terakhir, namun hal ini masih tergolong fenomena yang wajar karena salah satu penyebabnya adalah cuaca. Meski demikian, unit produksi harus bisa meningkatkan lagi kinerja untuk mencapai kenaikan penerimaan pada unit produksi yang berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

Sedangkan partisipasi anggota pada unit pelayanan ditunjukkan dengan kehadiran anggota pada saat Rapat Anggota, karena kegiatan penyuluhan yang telah dijabarkan pada halaman sebelumnya dilaksanakan pada saat RAT, selain itu

partisipasi anggota pada unit pelayanan juga terlihat pada pro aktif yang ditunjukkan oleh anggota ketika diadakan pengontrolan oleh unit penyuluhan pada anggota yang dilakukan secara berkala dengan cara dibentuk kelompok yang masing-masing kelompok terdiri dari 15-20 orang peternak, yang kemudian ditentukan untuk perkumpulan per periodenya di rumah salah satu dari kelompok anggota tersebut. Namun berdasarkan hasil wawancara pendahuluan yang dilakukan pada beberapa anggota menyatakan bahwa semakin kesini anggota tidak bersemangat untuk hadir pada pengontrolan penyuluhan yang diadakan oleh unit penyuluhan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat diketahui dari bukti langsung mencakup fasilitas fisik dan peralatan. Keandalan mencakup kemampuan memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Peluang yang diberikan mencakup keinginan manajer untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan responsif. Jaminan yang diberikan mencakup kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan manajemen, bebas dari kerusakan, resiko dan keraguan, dan empati yang mencakup opsi kemudahan komunikasi, komunikasi yang baik, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

Untuk mengetahui dengan jelas permasalahan yang dihadapi oleh Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) dengan semakin menurunnya jumlah penerimaan susu sapi perah dari anggota dan antara realisasi tidak mencapai rencana yang sudah ditargetkan oleh pihak unit produksi dan penyuluhan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti mengambil judul “**Analisis**

Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.
2. Bagaimana tanggapan dan kepentingan anggota dari kualitas pelayanan yang diberikan Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.
3. Bagaimana tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.
4. Upaya-upaya apa saja yang sebaiknya dilakukan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan.

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data dan informasi Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan pada Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.
2. Tanggapan dan kepentingan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.
3. Tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui pelayanan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilaksanakan diharapkan memberikan manfaat bagi aspek:

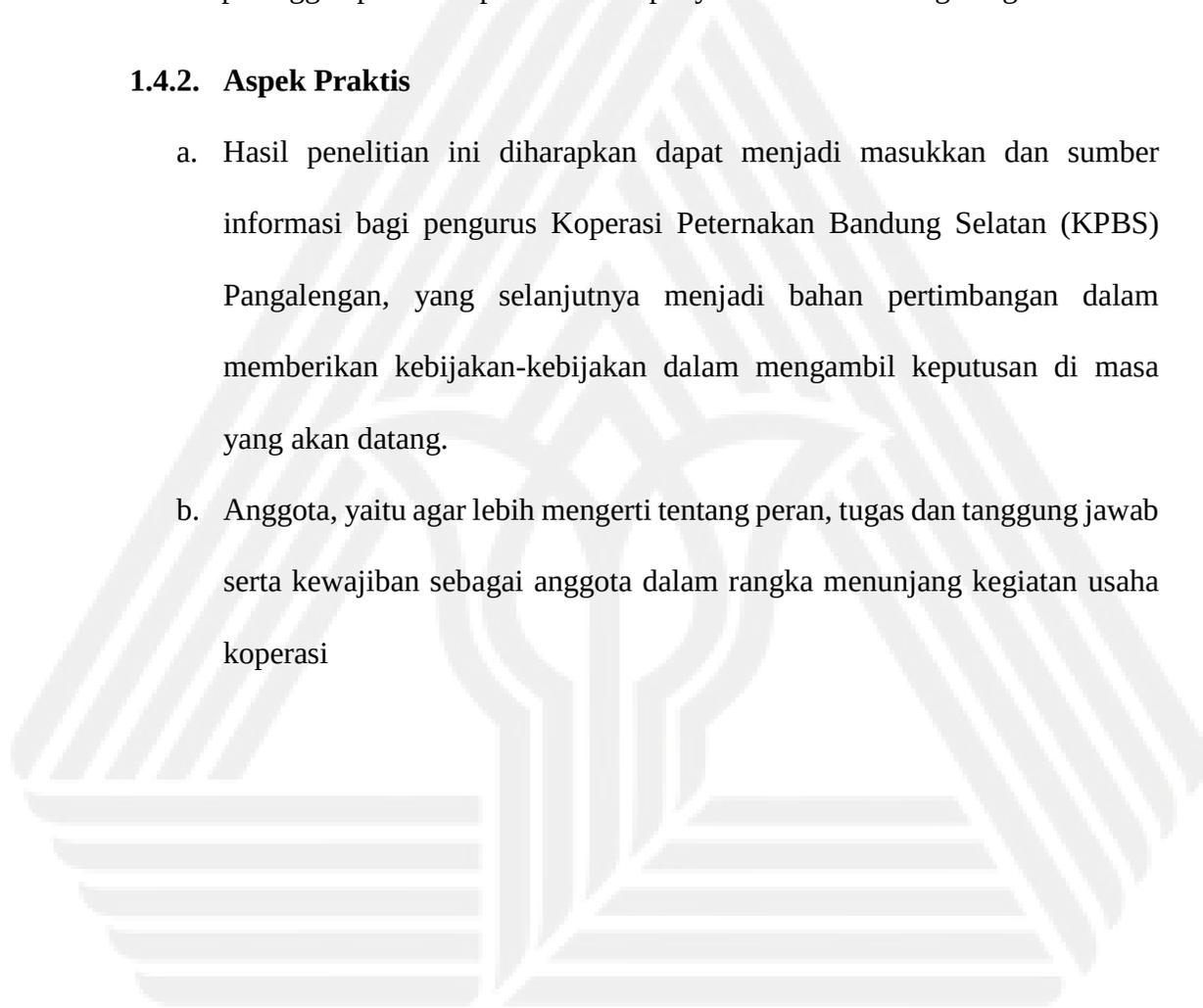
1.4.1. Aspek Teoritis

- a. Penulis, yaitu sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang Perkoperasian baik secara teoritis maupun praktis.
- b. Peneliti lain, yaitu sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

- c. Pengembangan ilmu manajemen bisnis terutama mengenai analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit produksi dan penyuluhan KPBS Pangalengan.

1.4.2. Aspek Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan sumber informasi bagi pengurus Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, yang selanjutnya menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan kebijakan-kebijakan dalam mengambil keputusan di masa yang akan datang.
- b. Anggota, yaitu agar lebih mengerti tentang peran, tugas dan tanggung jawab serta kewajiban sebagai anggota dalam rangka menunjang kegiatan usaha koperasi



IKOPIN