

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Koperasi merupakan badan usaha dalam membangun dan mengembangkan potensi juga menegakan kemandirian. Koperasi Oi.

Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 pembangunan nasional bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia juga mencapai masyarakat adil dan makmur. Pembangunan nasional mempunyai tiga unsur penting dalam tata perekonomian nasional yaitu Koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Swasta (BUMS). Ketiga sektor ini perlu dikembangkan ditingkat perkotaan juga tingkat pedesaan. Perekonomian Indonesia yang didasarkan kepada Pancasila secara lengkap dicantumkan pada

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1, yang menyatakan bahwa :  
“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Pada pasal ini memperlihatkan kedudukan koperasi sebagai soko guru dalam perekonomian nasional, dan sangat jelas bagaimana peran koperasi dalam menumbuh kembangkan potensi rakyat dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokrasi, keterbukaan, kebersamaan juga kekeluargaan. Pada dasarnya dalam kehidupan sehari-hari setiap orang membutuhkan bantuan orang lain untuk membantu meningkatkan kesejahteraan

dengan cara bekerjasama, kerjasama ini dilakukan karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup.

Maka dibentuknya koperasi dalam bidang perekonomian adalah sebagai salah satu badan usaha yang menjadi wadah kebersamaan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan bersama, tingkat partisipasi anggota dan layanan yang diberikan oleh koperasi merupakan faktor untuk melihat kemajuan suatu koperasi, sifat keanggotaan koperasi yang sukarela, bebas, dan terbuka, mempunyai peranan untuk setiap anggota dapat berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan koperasi. Tanpa adanya partisipasi anggota, koperasi akan mengalami banyak kendala dan kemunduran. Namun dengan adanya kesadaran dari anggota koperasi, yang berperan aktif bertransaksi dapat mendukung keberlangsungan pada unit usaha koperasi.

I Ketut Catur. (2018) Mengemukakan mengenai faktor yang dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam jurnal yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi dan Kesejahteraan Anggota Pada Koperasi Unit Desa (KUD) di Kabupaten Jembrana.”

Beberapa faktor yang mempengaruhi meningkatnya partisipasi anggota, di antaranya adalah kualitas pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan koperasi, maka partisipasi anggota koperasi juga akan mengalami peningkatan. Adanya persaingan dengan sesama koperasi atau badan usaha lainnya menuntut koperasi untuk meningkatkan pelayanannya kepada anggota ( Kusnadi, 2005).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kegiatan usaha koperasi, dengan memberikan pelayanan yang terbaik kegiatan usaha koperasi

akan bertahan dalam jangka waktu yang lama, karena pelanggan merasa puas dan kembali bertransaksi. Dari kualitas pelayanan yang memuaskan kepada para anggota, koperasi dapat berkembang secara signifikan, karena dengan dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan jumlah anggota maupun modal koperasi, ukuran dari berhasilnya koperasi ialah berapa banyak kebutuhan anggota yang dapat dilayani oleh koperasi. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu: Reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Faktor lain menurut Ary Sandi Raharjo. (2015). Dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpatih di SMPN 1 Comal”. Ialah pengelolaan usaha yang dapat meningkatkan partisipasi anggota koperasi, menjadi hal yang sangat penting dalam koperasi untuk melakukan pengelolaan usaha agar keberlangsungan usaha koperasi tetap terjaga.

Hal ini dikarenakan kedudukan anggota sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pemilik, anggota harus berupaya untuk mendukung dari segi manajemen maupun permodalan koperasi. Sebagai pelanggan, anggota harus menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi juga melakukan pengelolaan usaha. Pengelolaan usaha dalam manajemennya adalah dari segi keuangan, unit usaha, dan pemasaran ini akan menjadi salah satu kunci keberhasilan dari usaha koperasi.

Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan berlokasi di Jalan Raya Pangalengan 340 Pangalengan – Kabupaten Bandung. Koperasi ini berdiri pada tanggal 1 April 1969. KPBS berbadan hukum dengan nomor Badan Hukum 4353/BH/18- 18 kemudian pada tanggal 30 November 1988 Badan Hukum tersebut diperbaharui menjadi Badan Hukum No. 4354/B/BH/KWK-10/12 dan tanggal tersebut menjadi hari jadi KPBS Pangalengan. KPBS Pangalengan termasuk koperasi primer karena anggotanya merupakan peternak sapi.

Adapun unit usaha yang dikelola KPBS Pangalengan adalah sebagai berikut:

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

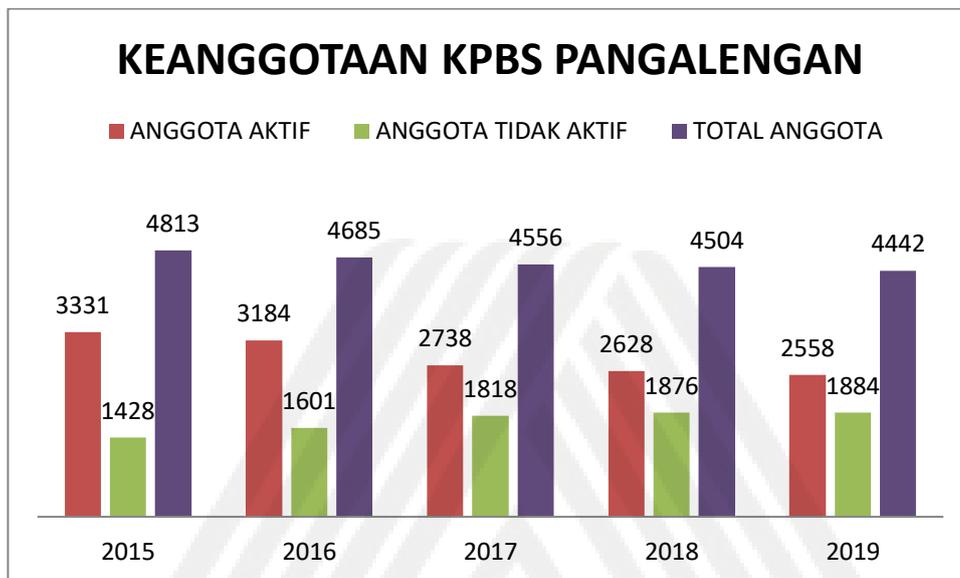
Unit di atas merupakan unit usaha Koperasi Peternakan Bandung Selatan, didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menganalisis pada unit produksi saja. Karena di unit produksi inilah setiap harinya anggota bertransaksi.

Unit produksi merupakan salah satu unit yang ada di pabrik MT (*Milk Treatment*) yang dikelola sejak KPBS Pangalengan beroperasi. Kegiatan unit usaha ini mencakup semua hal yang berkaitan langsung dengan produksi susu yang disetor oleh anggota ke koperasi, dimulai dari penerimaan susu di tempat pengumpulan susu di TPK (*Tempat Pelayanan Koperasi*), pengujian standarisasi susu, proses kualitas susu, dan melakukan penyuluhan kepada anggota.

Perihal pelayanan dalam unit produksi untuk memberikan pelayanan yang maksimal koperasi harus berusaha mengadakan kegiatan yang mampu, meningkatkan partisipasi anggota. Pelayanan dan partisipasi merupakan dua unsur yang menjadi satu kesatuan, sehingga dalam pelaksanaannya diusahakan unsur tersebut dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan koperasi yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota.

KPBS Pangalengan dalam menjalankan aktivitas koperasi dikelola oleh 3 orang pengawas, 5 orang pengurus dan 413 orang karyawan. Perkembangan jumlah anggota KPBS Pangalengan beberapa tahun terakhir adalah sebagai berikut :

IKOPIN



**Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KPBS Pangalengan 2015-2019**  
 Sumber : Laporan RAT KPBS Pangalengan

Berdasarkan grafik 1.1. di atas dapat dilihat data jumlah anggota dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Hal ini disebabkan dari banyaknya anggota yang keluar tanpa ada keterangan dan banyaknya anggota yang menjual ternaknya untuk memenuhi kebutuhan ekonomi. Namun dalam pedekatannya peneliti hanya menggunakan data anggota aktif sebagai sampel penelitian dikarenakan adanya kendala dari pihak koperasi, dan juga kemudahan dalam mendapatkan informasi.

Dalam peningkatan partisipasi anggota maupun tingkat anggota koperasi berasal dari pelayanan koperasi yang diberikan kepada anggota karena pelayanan merupakan kunci utama dalam peningkatan anggota ketika pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka kemungkinan tidak akan terjadi peningkatan partisipasi anggota maupun tingkat anggota .

Adapun di bawah ini perkembangan produksi susu tahun 2015-2019 dapat dilihat dari tabel tersebut:

**Tabel 1.1 Partisipasi Anggota yang menyetorkan susu ke Koperasi  
Pernakan Bandung Selatan 2015-2019**

Tahun	Produksi Susu Hari/Liter	Produksi Susu Tahun/Liter	Presentase	Keterangan
2015	75.343,76	27.500.473,21	1,32%	Turun
2016	77.493,08	27.897.508,89	2%	Turun
2017	79.340,89	28.562.719,43	2,38%	Naik
2018	76.803,11	27.649.118,56	3,20%	Turun
2019	73.561,94	26.850.109,41	3,66%	Turun

Sumber : Laporan RAT KPBS Pangalengan

Dari tabel 1.1. Menunjukkan bahwa pada tahun 2015, penerimaan susu dari anggota sejumlah 27.500.473,21 Liter dengan rata – rata produksi perhari sebanyak 75.343,76, secara global terjadi penurunan jumlah produksi susu sebesar 1,32%, mulai bulan Mei terjadi kenaikan jumlah produksi susu sampai dengan bulan September meskipun pada saat itu terjadi penurunan populasi sapi induk, hal ini dikarenakan kualitas pakan hijauan pada musim kemarau lebih baik, namun mulai bulan Oktober terjadi penurunan produksi susu meskipun jumlah populasi sapi induk meningkat, hal tersebut dikarenakan pemberian pakan hijauan, Wheat pellet dan Wheat pollard ditingkat anggota berkurang.

Produksi susu yang diterima dari anggota pada tahun 2016 sebanyak 27.897.508,89 Liter, dengan produksi rata-rata 77.493,08 Liter/hari dibandingkan tahun 2015 terjadi penurunan jumlah produksi susu sebesar 2% namun secara kualitas susu terjadi kenaikan, dilihat dari perkembangan produksi bulanan pada tahun 2016 menunjukkan tren yang positif, dapat digambarkan dari awal ke akhir

tahun terus terjadi peningkatan dan puncaknya dibulan Desember tahun 2016 mencapai produksi tertinggi sebanyak 79.903 Liter, pada tahun 2017 terdapat kenaikan jumlah penerimaan susu dari anggota sebesar 2,38% dibandingkan tahun 2017 terjadi penurunan jumlah penerimaan susu dari anggota sebesar 3,20%, Penurunan jumlah penerimaan susu dari Anggota diantaranya terjadi karena peralihan musim pada tiga bulan terakhir ditahun 2018 muncul hama lalat yang menimbulkan stres pada sapi.

Jumlah produksi susu pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 3,66%. Penurunan jumlah penerimaan susu terjadi karena peralihan musim pada empat bulan pertama dan tiga bulan terakhir ditahun 2019 serta penurunan produktivitas sapi per-ekor.

**Tabel 1.2. Partisipasi Anggota yang menghadiri penyuluhan Per Tahun Koperasi peternakan Bandung Selatan 2015-2019**

Tahun	Jumlah anggota (orang)
2015	2.640
2016	2.532
2017	2.443
2018	2.432
2019	2.420

Sumber: Data Transaksi Unit Produksi

Dari tabel 1.2. di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota yang menghadiri penyuluhan terus mengalami penurunan. Hal ini diduga karena kurangnya partisipasi anggota untuk menghadiri penyuluhan yang diadakan koperasi, atau diduga karena kurang optimalnya unit produksi dalam memberikan

pelayanan yang berdampak kurangnya partisipasi anggota dalam menghadiri penyuluhan.

Dari penelitian - penelitian sebelumnya dapat memperkuat asumsi bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan partisipasi anggota, menurut Sudiardhita, saptono dan widyastuti (2013) memberikan penjelasan bahwa “Kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota karena dari pelayananlah anggota dapat merasakan dan memperoleh kemanfaatannya menjadi anggota koperasi.”

Menurut Sudartono (2015) menyatakan bahwa “Jika kualitas pelayanan dilaksanakan dengan baik maka tingkat partisipasi anggota akan mengalami peningkatan dan sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak dilaksanakan dengan baik maka tingkat partisipasi anggota pun akan menurun.”

Begitu pula menurut Nengsih (2012) menyatakan bahwa “Pelayanan sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota, partisipasi anggota akan lebih baik seiring dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan.”

Dari semua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan partisipasi anggota, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin banyak pula partisipasi anggota yang dilakukan sehingga tujuan koperasi dalam mensejahterakan anggotanya dapat tercapai.

Fenomena yang terjadi pada Unit Produksi yaitu sering terjadinya keterlambatan mobil truk yang mengangkut susu ke penampungan, kendala lainnya adalah tidak seimbang jumlah karyawan dalam memberikan pelayanan

di tempat penampungan, KPBS mempunyai 28 penampungan susu dan jumlah keseluruhan karyawan di tempat penampungan adalah 60 orang, salah satu tempat penampungan susu diantaranya adalah MCP di daerah Los Cimaung pangalengan anggota yang menyetorkan susu berjumlah 211 orang sedangkan karyawannya hanya berjumlah 5 orang dan juga tidak ada nomor antrian untuk anggota ditempat penampungan sehingga budaya mengantri terkadang sulit dilakukan. Juga adanya beberapa indikator kualitas pelayanan yang dikategorikan belum terlaksana dengan baik, sehingga perlu adanya perbaikan mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan.

Upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota, koperasi perlu melakukan evaluasi maupun pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Ketika kualitas pelayanan yang diharapkan oleh anggota dapat terpenuhi secara maksimal oleh koperasi, maka tujuan utama dari koperasi dalam mensejahterakan anggota akan terpenuhi karena terus meningkatnya partisipasi anggota.

Menurut peneliti sendiri ketika seseorang ataupun anggota telah merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh koperasi, tentunya anggota akan terus bertransaksi dan menolak tawaran dari badan usaha lain untuk bertransaksi karena pelayanan merupakan unsur dalam meningkatnya partisipasi anggota, Kepuasan anggota adalah hal penting dan sangat sensitif karena dalam ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan anggota. Kepuasan akan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif

terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya dan berbagai macam perilaku komplain (Fandy Tjiptono: 2008).

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Produksi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”**. (Studi Kasus pada Unit Produksi Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan. Provinsi Jawa Barat. Kab. Bandung)

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan dalam latar belakang yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi anggota di Unit Produksi KPBS Pangalengan
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit produksi KPBS Pangalengan.
3. Bagaimana penilaian antara pelaksanaan (kinerja) dan harapan anggota terhadap pelayanan di Unit Produksi KPBS Pangalengan.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan Unit Produksi KPBS Pangalengan melalui pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota.

IKOPIN

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

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan di Unit Produksi KPBS Pangalengan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dari beberapa data yang diperoleh.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat partisipasi anggota di Unit Produksi KPBS Pangalengan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Produksi KPBS Pangalengan.
3. Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan harapan anggota terhadap pelayanan di Unit Produksi KPBS Pangalengan.
4. Upaya yang harus dilakukan Unit Produksi KPBS Pangalengan melalui pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Dari segi teoritis, semoga dapat memberikan sumbangsih bagi ilmu pengetahuan juga wawasan keilmuan baik bagi peneliti maupun pembaca berkaitan dengan ilmu manajemen khususnya manajemen bisnis mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

#### **A. Bagi Koperasi**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi koperasi, para pengurus dan karyawan koperasi, sebagai bahan evaluasi juga sebagai sarana informasi terhadap pelaksanaan kegiatan usaha dan sistem manajemennya dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang bagi pihak manajemen koperasi.

#### **B. Bagi Masyarakat Umum**

Penelitian ini pun diharapkan dapat berguna bagi masyarakat umum dan peneliti lainnya, sebagai sarana yang dapat menambah pengetahuan juga dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

