

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan di era globalisasi ini mendorong para pelaku ekonomi di seluruh dunia untuk mengembangkan strategi-strategi yang efektif dan maksimal agar produk yang dihasilkannya dapat bersaing di pasaran dan mendapatkan keuntungan yang diharapkan. Perusahaan harus mampu bertahan ditengah tantangan dan hambatan yang ada. Salah satu hambatan yang sedang dihadapi oleh para pelaku ekonomi saat ini adalah adanya pandemi Covid-19 dimana pandemi ini menyebabkan menurunnya perekonomian di seluruh dunia. Hal ini harus dapat dihadapi oleh perusahaan agar keberlangsungan hidup perusahaan dapat tetap berjalan dan perekonomian di setiap negara dapat kembali pulih.

Salah satu pelaku ekonomi yaitu koperasi harus dapat memberikan peran yang maksimal untuk membantu memulihkan perekonomian di Indonesia karena hal tersebut tercantum dalam pengertian koperasi, dimana koperasi merupakan suatu wadah bagi rakyat atau anggotanya untuk meningkatkan perekonomiannya sendiri ataupun perekonomian di Indonesia. Sebagai badan usaha yang memiliki berbagai unit usaha, koperasi diharapkan mampu membantu memulihkan perekonomian anggota dan Indonesia melalui strategi pemasaran yang dilakukan koperasi. Salah satu koperasi yang ada di Kabupaten Sumedang adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari, dimana sektor utama dari koperasi ini adalah

Unit Usaha Susu Sapi Perah. Dimana pada saat ini, kebutuhan akan nutrisi sudah menjadi perhatian masyarakat. Masyarakat Indonesia sebagian besar sudah mengetahui pentingnya minum susu karena susu merupakan suatu asupan gizi yang sangat penting bagi tubuh dalam proses pertumbuhan dan menggantikan jaringan-jaringan tubuh yang rusak.

Koperasi Serba Usaha KSU Tandangsari berdiri pada tahun 1970 yang awalnya berbentuk Koperasi Serba Usaha Desa KSUD dan Koperasi Pertanian KOPERTA yang berkedudukan di wilayah usaha desa WILUD. Wilayahnya meliputi 15 Desa di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang. Adapun desa-desa yang menjadi wilayah kerja KSU Tandangsari adalah Gunung Manik, Genteng, Kotamandiri, Jatisari, Tanjungsari, Margaluyu, Mekar Sari, Rahardja, Suka Rapih, Pamulihan, Cilembu, Marga Jaya, Cinanjung, Cijambu, dan Mekar Bhakti. Setelah beberapa kali berubah nama, maka melalui keputusan rapat anggota tanggal 2 maret 2002 KUD Tanjungsari berubah nama menjadi KSU Tandangsari yang disahkan dengan SK Bupati Sumedang no.027 tahun 2002 pada tanggal 25 maret 2002 dengan badan hukum No.7251BHPADDK.10.13III2002. Adapun kegiatan usaha yang dikelola oleh KSU Tandangsari adalah:

1. Unit Usaha Susu Sapi Perah, dimana KSU Tandangsari mengumpulkan hasil susu sapi dari anggota untuk kemudian dijual kepada perusahaan pengolahan susu dan konsumen akhir.
2. Unit Usaha Simpan Pinjam, dimana KSU Tandangsari menyediakan jasa pinjaman dan simpanan untuk para anggotanya.

3. Unit Usaha Sarana Peternakan (SAPRONAK), dimana KSU Tandangsari menyediakan pakan ternak dan kebutuhan lain untuk sapi milik anggota yang dapat dibeli oleh anggota dengan harga yang lebih terjangkau.
4. Unit Usaha Pelayanan Kesehatan dan Insemasi Buatan (IB), dimana KSU tandangsari menyediakan jasa layanan kesehatan untuk sapi milik peternak.

Berikut ini merupakan mekanisme penjualan susu sapi perah KSU Tandangsari:



Gambar 1. 1 Distribusi Susu Sapi Perah Pada KSU Tandangsari

Menurut gambar 1.1 diatas dapat diketahui mekanisme penjualan susu sapi perah mulai dari anggota sampai kepada konsumen (IPS dan Non IPS). Susu sapi yang dihasilkan oleh sapi milik anggota disetorkan setiap harinya kepada Tempat Pengumpulan Susu (TPS) yang telah disediakan oleh koperasi, pada proses transaksi ini koperasi memberikan pelayanan berupa penyediaan tempat pengumpulan susu, armada pengangkut susu, dan pencatatan jumlah susu yang disetorkan dari anggota oleh karyawan yang bertugas, kemudian susu yang telah terkumpul akan dibawa oleh truk pengangkut susu yang disediakan oleh koperasi untuk dibawa ke *Milk Cooling Unit* (MCU) pada unit pengolahan susu sapi perah KSU Tandangsari. Pada MCU koperasi memberikan pelayanan berupa mesin yang tersedia, kebersihan MCU, dan alat-alat di lab yang dapat mengetahui

kualitas susu yang dihasilkan untuk kemudian diolah dan akan di distribusikan kepada IPS dan Non IPS.

Melalui wawancara yang dilakukan kepada pengurus bagian penjualan Unit usaha sapi perah KSU Tandangsari diketahui bahwa harga yang ditawarkan koperasi per liter kepada IPS sebesar Rp 6.400, dan untuk penjualan kepada Non IPS sebesar Rp 7.500. Harga yang diterima anggota adalah hasil penjualan kepada IPS dan Non IPS dikurangi dengan biaya operasional pada koperasi sebesar Rp 4.300. KSU Tandangsari memasarkan susu sapi perah kepada beberapa IPS, yaitu:

1. PT. Ultra Jaya
2. PT. ABC Bandung
3. PT. Garuda
4. PT. TDI
5. KSPBU Lembang

Selain memasarkan kepada IPS yang mempunyai kontrak melakukan pemasokan selama satu tahun pada setiap IPS, KSU Tandangsari juga menjual produknya kepada masyarakat (Non IPS). Masyarakat dapat membeli susu sapi perah dari KSU Tandangsari untuk dikonsumsi pribadi, tetapi untuk konsumen Non IPS yang paling banyak membeli susu sapi perah dari KSU Tandangsari adalah *home industri yogurt*.

Pelayanan yang diberikan kepada anggota harus diperhatikan agar kegiatan usaha pada unit susu sapi perah dapat berjalan dan berkembang dengan baik, untuk itu koperasi perlu mendapatkan input dari anggota berupa harapan akan pelayanan yang diinginkan. Penilaian anggota yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian pihak koperasi karena dapat mengakibatkan menurunnya semangat anggota dalam melakukan penyetoran susu

sebagai salah satu bentuk tanggung jawab anggota dalam perannya sebagai pemilik koperasi yaitu memastikan kegiatan usaha unit usaha susu sapi perah berjalan dengan baik. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah keanggotaan KSU Tandangsari mengalami penurunan setiap tahunnya. Berikut merupakan perkembangan apeternak anggota KSU Tandangsari pada Tahun 2016-2020:

Tabel 1. 1 Data Perkembangan Peternak Anggota Koperasi Tandangsari (dalam orang)

No	Tahun	Peternak		Jumlah
		Aktif	Tidak Aktif	
1	2016	1149	1754	2903
2	2017	1216	1254	2470
3	2018	803	841	1644
4	2019	616	626	1242
5	2020	712	607	1319

Sumber: Laporan Perkembangan Anggota KSU Tandangsari Tahun 2016-2020

Dapat diketahui bahwa anggota koperasi KSU Tandangsari setiap tahunnya mengalami penurunan dengan banyaknya anggota yang keluar dari koperasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa partisipasi anggota KSU Tandangsari cukup rendah.

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil wawancara dengan anggota, dapat diketahui bahwa penurunan jumlah anggota disebabkan karena ketidakpuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi seperti TPS yang jauh dari rumah anggota, harga susu yang relatif rendah, armada yang mengangkut susu sudah dalam keadaan tidak baik, serta pelayanan yang diberikan karyawan dalam kegiatan transaksi masih kurang diperhatikan. Partisipasi anggota sebagai pemilik dapat dilihat dari bagaimana anggota tersebut

memberikan kontribusinya dalam kegiatan usaha yang dijalankan oleh koperasi yaitu berkontribusi dalam permodalan yaitu simpanan pokok dan simpanan wajib serta menyeter susu yang dihasilkan oleh sapi miliknya. Partisipasi anggota pada unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari cenderung rendah karena adanya ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima oleh anggota akan menyebabkan anggota tidak bersemangat untuk menjual susunya kepada koperasi dan memilih menjual susu yang dihasilkannya kepada kolektor non koperasi sehingga anggota memutuskan untuk keluar dari koperasi karena anggota tidak mendapatkan pelayanan yang sama dengan pelayanan yang diberikan oleh pesaingnya. Untuk mengetahui apakah penurunan jumlah anggota dapat mempengaruhi kinerja unit

usaha susu sapi perah KSU Tandangsari dapat dilihat dari data populasi sapi perah dan produksi susu sapi perah dibawah ini:

Tabel 1. 2 Perkembangan Populasi Sapi Perah dan Produksi Susu Sapi Perah Per Bulan Tahun 2016-2020

Bulan	2016		2017		2018		2019		2020	
	Jml Sapi (ekor)	Hasil Susu (Liter)								
Januari	3986	659678	3504	650300	3749	633744	3713	550539	3659	515530
Februari	3899	635501	3581	583972	3762	548099	3769	503402	3670	483828
Maret	3899	658355	3658	644006	3812	577453	3851	539730	3652	505728
April	3789	548817	3735	618028	3805	556373	3849	517653	3725	478301
Mei	3785	518723	3813	621410	3838	596445	3838	584560	3790	502987
Juni	3754	609589	3830	605909	3817	576449	3835	565649	3813	512746
Juli	3717	653754	3848	628480	3828	597431	3767	593428	3814	589082
Agustus	3695	664814	3818	623849	3844	604111	3757	577811	3792	580609
September	3488	643542	3789	609179	3840	599972	3661	555444	3791	578544
Oktober	3471	681249	3781	639798	3840	594900	3651	551201	3846	597635
November	3512	656059	3774	620994	3822	552942	3693	495616	3798	567850
Desember	3504	674534	3761	635488	3787	557638	3653	510369	3904	586675

Sumber: RAT KSU Tandangsari Tahun 2016-2020

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, dapat diketahui bahwa populasi sapi perah dan hasil produksi susu sapi yang dihasilkan oleh anggota perbulan selama 5 tahun terakhir mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena adanya penurunan jumlah anggota KSU Tandangsari, sehingga mempengaruhi hasil produksi susu sapi yang dihasilkan oleh peternak. Penurunan jumlah susu yang disetorkan kepada unit usaha susu sapi perah akan mengakibatkan menurunnya pendapatan modal koperasi dalam bentuk simpanan wajib karena simpanan wajib anggota pada unit susu sapi perah ini diperoleh dari setiap liter susu yang disetorkan sebesar Rp 50- per liter susu. Untuk lebih mengetahui lebih lanjut tentang produksi susu sapi yang dihasilkan oleh anggota dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. 3 Perkembangan Produksi Susu Sapi Perah (dalam Liter) KSU Tandangsari Bulan Januari 2021

Tanggal	Penerimaan Dari Anggota		
	Pagi (Lt)	Sore (Lt)	Jumlah (Lt)
01/01/2021	10.625	7850	18438
02/01/2021	10.653	7736	18330
03/01/2021	10399	7609	17987
04/01/2021	10304	7508	17826
05/01/2021	10285	7671	17901
06/01/2021	10362	7728	18002
07/01/2021	10445	7699	18150
08/01/2021	10374	7704	18006
09/01/2021	10419	7590	17992
10/01/2021	10380	7598	17877
11/01/2021	10360	7694	18027
12/01/2021	10428	7646	18038
13/01/2021	10493	7597	18045
14/01/2021	10408	7764	18103
15/01/2021	10411	7645	18008
16/01/2021	10390	7683	18009
17/01/2021	10407	7611	18034
18/01/2021	10430	7700	18098

19/01/2021	10448	7657	18069
20/01/2021	10502	7699	18154
21/01/2021	10480	7593	18038
22/01/2021	10308	7526	17802
23/01/2021	10296	7579	17825
24/01/2021	10325	7517	17855
25/01/2021	10320	7549	17848
26/01/2021	10274	7476	17723
27/01/2021	10310	7506	17769
28/01/2021	10327	7627	17906
29/01/2021	10476	7550	18052
30/01/2021	10404	7571	17942
31/01/2021	10538	7494	17939

Sumber: Laporan Perkembangan Produksi Susu Sapi Perah KSU Tandangsari Bulan Januari Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.3 dan tabel 1.4 dapat disimpulkan bahwa penurunan jumlah peternak pada unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari berpengaruh terhadap kinerja unit usaha tersebut karena jumlah produksi susu yang menurun akan menyebabkan penurunan penjualan kepada IPS dan non IPS sehingga pendapatan Unit Usaha Susu Sapi Perah akan mengalami penurunan dan menyebabkan ketidakpuasan anggota.

Untuk dapat menekan jumlah anggota yang keluar karena merasa tidak puas atas pelayanan yang dilakukan, serta untuk mempertahankan modal koperasi melalui simpanan wajib yang disetorkan oleh anggota setiap bulannya maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh koperasi untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat memudahkan anggota dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Misi pelayanan koperasi pada anggota yaitu melayani kepentingan peran anggota sebagai pemilik dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan fenomena serta masalah yang telah teridentifikasi di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Unit Usaha Susu Sapi Perah KSU Tandangsari dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan anggota yang dilakukan pada unit usaha sapi perah Koperasi Serba Usaha Tandangsari.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit usaha susu sapi perah Koperasi Serba Usaha Tandangsari.
3. Faktor-Faktor yang menyebabkan rendahnya partisipasi anggota sebagai pemilik pada unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari
4. Upaya-upaya apa saja yang seharusnya dilakukan oleh unit usaha susu sapi perah dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pemilik melalui pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan anggota yang dilakukan pada unit usaha sapi perah Koperasi Serba Usaha Tandangsari.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit usaha susu sapi perah Koperasi Serba Usaha Tandangsari.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya partisipasi anggota sebagai pemilik pada unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari.
4. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang seharusnya dilakukan oleh unit usaha susu sapi perah dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pemilik Koperasi Serba Usaha Tandangsari.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Aspek Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menjelaskan atau digunakan untuk memperjelas masalah yang terjadi di KSU Tandangsari yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan oleh unit usaha susu sapi peah.
2. Untuk meramalkan atau memprediksi, serta merumuskan fakta untuk membuat hipotesis dari permasalahan yang sedang dihadapi.
3. Untuk pengendalian dan membahas hasil penelitian, sehingga selanjutnya untuk memberikan saran dan pemecahan masalah yang sedang dihadapi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, adapun manfaat yang diharapkan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi koperasi, sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi koperasi dalam mengambil keputusan, khususnya dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan oleh koperasi.
2. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan di bidang pemasaran khususnya tentang masalah-masalah yang di teliti.