

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dari waktu ke waktu pasar mulai berkembang dengan sangat pesat di berbagai bidang, dari mulai bidang Kuliner, teknologi, atau bahkan pasar modal sekalipun, semuanya berkembang seiring dengan perkembangan zaman yang lebih ke era modern seperti saat ini, hal itu di karenakan banyaknya inovasi produk dan usaha lain yang bisa menjadi substitusi produk dari sebuah perusahaan atau usaha. Beberapa perusahaan menyadari akan ketatnya sebuah persaingan di pasar saat ini, untuk memprediksi perkembangan pasar maka beberapa kebijakan harus bisa di ambil dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Persaingan yang semakin begitu kompetitif antar Badan usaha mengharuskan mereka untuk memutar otak dan memberikan inovasi dan kualitas atas produk, agar produk tidak kalah saing di pasaran. Hal ini memang menjadi problema dimasa pandemi sekarang, transaksi tatap muka yang sudah jarang di lakukan membuat perilaku dari setiap konsumen menjadi berubah tidak seperti biasanya. Hal semacam ini sudah menggerus peluang bersaing pelaku usaha tradisional yang masih mengandalkan pasar tradisional sebagai media transaksi jual beli produknya. Perilaku konsumen yang mengharuskan semua kalangan pelaku usaha harus mampu mengubah operasionalisasi usahanya agar usahanya tersebut bisa bersaing dalam persaingan Pasar modern dan tidak hanya mengandalkan pasar tradisional.

Dari masa ke masa pembangunan pada bidang ekonomi dilakukan dengan adanya 3 pelaku ekonomi yaitu : Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), Koperasi. Kemudian dalam pasal 33 Ayat 1 Tahun 1945 menyatakan bahwa ***“Perekonomian Disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”***

Maka dari pernyataan tersebut bisa di bilang bahwa koperasi merupakan badan usaha yang paling sesuai dengan masyarakat indonesia. Hal ini di perkuat oleh Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian Pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa :

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

Dari definisi tersebut, Koperasi dibentuk melalui kesepakatan bersama antara orang-seorang yang Mempunyai tujuan yang sama dan melandaskan kegiatannya berdasarkan asas kekeluargaan. Gerakan koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang mengutamakan kepentingan para anggota koperasi itu sendiri pada khususnya dan kepentingan masyarakat umum pada umumnya.

Di era yang modern seperti saat ini, Koperasi mungkin masih tergolong belum bisa bersaing dengan produk-produk perusahaan, produk yang di tawarkan oleh koperasi belum sepenuhnya bisa bersaing dengan produk dari perusahaan yang sejenis, karena terkendala keterbatasan modal yang koperasi punya. Faktor kebijakan harga juga masih menjadi masalah koperasi untuk bisa lebih bersaing dengan perusahaan lain. Hal ini menyebabkan semakin tenggelamnya koperasi-koperasi yang anggotanya masih lebih sering memilih mengkonsumsi produk dari perusahaan lain di banding koperasinya itu sendiri, Maka dari itu koperasi sangat bergantung pada partisipasi aktif anggota koperasi agar koperasi bisa mengembangkan bisnisnya dan bisa bersaing dengan perusahaan pesaing.

Dapat kita lihat dari masyarakat yang hidup di wilayah pesisir, Masyarakat hidup dengan mengelola sumber daya perikanan atau laut, pada beberapa kawasan pesisir struktur masyarakatnya bersifat heterogen, memiliki etos kerja yang tinggi, solidaritas sosial yang kuat dan terbuka terhadap perubahan. Kendati demikian masalah kemiskinan masih mendera

sebagian warga masyarakat pesisir, sehingga fakta sosial menjadi ironi ditengah melimpahnya hasil sumberdaya pesisir dan lautan yang melimpah ruah.

Para nelayan di dera keterbatasan dibidang kualitas sumber daya manusia, akses dan penguasaan teknologi, pasar dan modal. Sehingga mereka kesulitan untuk melepaskan diri dari belenggu kemiskinan. Maka dari itu, kehadiran koperasi di wilayah pesisir sangat membantu perekonomian di wilayah pesisir, Koperasi hadir sebagai ekonomi berbasis kekeluargaan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat pesisir yaitu solidaritas yang kuat dan terbuka terhadap perubahan, dengan demikian kehadiran badan usaha koperasi sangat membantu pola perekonomian para nelayan.

Indikator keberhasilan koperasi di daerah pesisir dapat di ukur dengan prospek penjualan hasil laut para nelayan dan partisipasi anggota koperasi yang bagus pada setiap periode ke periode berikutnya, Penjualan hasil laut merupakan usaha utama yang bisa mengembangkan dan membantu para anggota untuk mensejahterakan kehidupan mereka. Karena Sumber daya laut yang melimpah maka penjualan merupakan hal utama untuk membantu para nelayan agar segera menjual hasil tangkapan mereka kepada para konsumen melalui koperasi. Koperasi diharapkan bisa sebagai penyalur hasil tangkapan para nelayan yang sekaligus anggota koperasi kepada para bakul ikan atau para pengusaha seperti Hotel, Catering, Rumah makan atau yang lainnya yang menggunakan hasil tangkapan laut sebagai bahan baku dari usaha mereka.

Begitupun halnya dengan Koperasi Unit Desa Misaya Mina Indramayu, Koperasi ini didirikan dengan tujuan meringankan beban para anggotanya yakni dengan menyediakan kebutuhan untuk para anggota koperasi. Koperasi Unit Desa Misaya Mina Indramayu Beralamat di jl. KUD Misaya Mina Eretan Wetan Kandanghaur, Kabupaten Indramayu Jawabarat. Dan sudah tercatat dalam badan hukum No.106/BH/PAD/KWK/10/VII/1997.

Berikut adalah unit usaha yang dijalankan oleh KUD Misaya Mina Indramayu yaitu:

1. Unit Tempat Pelelangan Ikan (TPI)
2. Unit Bahan Alat Perikanan (BAP)
3. Unit Simpan Pinjam (SP)
4. Unit Waserda
5. Unit Lain-Lain

Kelangsungan hidup koperasi sangat di tentukan oleh pemasaran koperasi yang memerlukan perencanaan strategi pemasaran untuk bisa mengetahui apa yang anggota koperasi butuhkan dan apa yang anggota koperasi inginkan pada khususnya dan apa yang masyarakat sekitar butuh pada umumnya. Karena itu peran pemasaran koperasi sangat di butuhkan untuk dapat menarik konsumen dan juga menarik minat anggota baru ketika penjualan koperasi bisa mengalami peningkatan.

Sementara itu, Tugas utama dari salah satu unit usaha koperasi yakni Tempat Pelelangan Ikan (TPI) adalah menyelenggarakan pemasaran atau pelelangan hasil tangkapan dari para nelayan atau anggota koperasi, dalam proses pelelangan tersebut tempat pelelangan ikan diharapkan akan mampu mengangkat daya tawar para nelayan ketika mereka berhadapan dengan para Konsumen atau bakul ikan, dengan terciptanya Harga dan sistem pembayaran yang tidak merugikan anggota koperasi atau para nelayan.

Dengan adanya Tempat Pelelangan Ikan (TPI) diharapkan dapat mensejahterakan para nelayan melalui program perkreditan untuk nelayan yang di kelola oleh KUD Misaya Mina Indramayu. Kemudian adanya tempat pelelangan ikan diharapkan bisa menarik minat para bakul ikan atau pelaku usaha yang berbahan baku hasil laut untuk mau datang berkunjung ke tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina indramayu, Dengan begitu, maka hasil laut dari para nelayan atau anggota bisa segera dilakukan transaksi jual beli di tempat

pelelangan ikan karena banyak calon pembeli yang sudah siap untuk menawar hasil tangkapan dari para nelayan untuk bahan baku usahanya.

Tabel 1. 1 Data hasil penjualan unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu Tahun 2015-2019

TAHUN	PRODUKSI (Kg)	Rp/kg	TOTAL
2015	150.507	13.243	1.993.164.201
2016	121.563	14.596	1.774.333.548
2017	55.155	15.898	876.854.190
2018	107.170	15.479	1.658.884.430
2019	218.636	15.400	3.366.994.400

Sumber : Laporan rapat anggota tahunan KUD Misaya Mina

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa hasil produksi dari para anggota koperasi sangat tidak stabil bahkan cenderung mengalami penurunan, terhitung sejak tahun 2015-2017 jumlah produksi mengalami penurunan yang sangat signifikan dari tiap periodenya, dimana penurunan cukup besar terjadi pada tahun 2017 dimana total produksi hanya mencapai 55.155 kg pada periode tersebut. Kemudian pada tahun 2018 barulah hasil penjualan di tempat pelelangan ikan meningkat di angka 107.170 Kg, dan kembali meningkat sangat pesat pada tahun 2019 yaitu penjualan berhasil mencapai angka 218.636 Kg. Fenomena yang terjadi pada tabel penjualan di atas merupakan dasar dari hukum permintaan yakni ketika harga suatu produk sedang rendah maka jumlah produk yang diminta akan bertambah begitupun sebaliknya, ketika harga suatu produk sedang tinggi maka jumlah produk yang diminta maka akan rendah. Angka tersebut mungkin akan mengalami penurunan, penyebabnya karena faktor wabah *Covid 19* yang masih mewabah pada tahun 2020 menjadi faktor utama sepiunya tempat pelelangan ikan di tahun 2020, angka riil nya belum di rekap oleh koperasi namun dilihat dari Jumlah pengunjung tempat pelelangan ikan pada periode

2020 kemarin, kemungkinan besar ada penurunan dari sisi penjualan di tempat pelelangan ikan dibanding periode sebelumnya.

Tabel 1. 2 Data perkembangan jumlah anggota KUD Misaya Mina Indramayu Tahun 2015-2019

TAHUN	ANGGOTA AKTIF	ANGGOTA PASIF	TOTAL	CALON ANGGOTA
2015	12	502	514	595
2016	22	503	525	584
2017	22	503	525	584
2018	22	503	525	584
2019	22	503	525	584

Sumber : Laporan rapat anggota tahunan KUD Misaya Mina

Dari tabel di atas tentang perkembangan anggota koperasi Misaya Mina Indramayu cenderung tidak berkembang dan tidak mengalami perubahan sama sekali dalam rentan kurun waktu periode 2016-2019, hal ini menunjukkan bahwa koperasi stak di posisi tersebut. Hal ini perlu adanya perubahan mungkin dalam sisi regulasi dan pelayanan di koperasi yang bisa di bilang tidak ada perbedaan yang signifikan antara anggota koperasi dan calon anggota koperasi, dengan demikian mereka lebih nyaman berstatus sebagai calon anggota di bandingkan menjadi anggota karena tidak ada perbedaan dari sisi pelayanan dan fungsi koperasi bagi anggota dan calon anggota koperasi.

Kemudian dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dengan pengurus, pelaksanaan pemasaran di tempat pelelangan ikan sudah dilaksanakan, akan tetapi pelaksanaan kegiatan pemasaran di tempat pelelangan ikan masih terasa kurang karena tingkat penjualan yang masih belum mengalami peningkatan yang signifikan dan belum sesuai dengan harapan para nelayan atau anggota koperasi. Kurangnya peran dari unit usaha tempat pelelangan ikan koperasi akan berpengaruh pada potensi pasifnya partisipasi anggota koperasi dengan keadaan tempat pelelangan ikan yang belum memenuhi harapan anggota dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu pengurus koperasi.

Beliau mengatakan *"Di era pandemi seperti sekarang Pasifnya partisipasi anggota koperasi mulai sangat terasa, Bisa dilihat dari jumlah pengunjung unit usaha waserda dan tempat pelelangan ikan koperasi yang tiap bulanya menurun, berbeda dengan tahun lalu, faktor pandemi juga disinyalir menjadi penyebab menurunnya antusias dari para Konsumen yang datang ke unit usaha tempat pelelangan ikan dikarenakan masa pandemi saat ini"* Ujar bapak Agus selaku pengurus dari KUD Misaya Mina Indramayu.

Tempat pelelangan ikan merupakan sebuah unit usaha jasa, tempat pelelangan ikan menjadi sarana transaksi hasil-hasil laut dari para nelayan atau anggota koperasi, pada dasarnya harga jual dari hasil tangkapan ikan para nelayan harusnya bisa lebih tinggi ketika di jual di tempat pelelangan ikan, di banding menjualnya ke pasar atau non tempat pelelangan ikan. Hal ini dikarenakan negosiasi harga yang dilakukan ketika menjual hasil lautnya ke tempat pelelangan ikan bisa menjangkau beberapa konsumen yang datang ke tempat pelelangan jadi harga yang akan di dapat oleh seorang nelayan akan lebih bisa menguntungkan karena adanya kompetisi penawaran antar pembeli mengenai harga. Namun karena banyak transaksi non tunai yang dilakukan di tempat pelelangan ikan mengakibatkan para nelayan lebih memilih menjual hasil tankapan ikanya di luar tempat pelelangan ikan di karenakan biaya operasional melaut yang harus segera di bayar serta para nelayan yang membutuhkan dana untuk modal melaut berikutnya serta mencukupi kebutuhan hidupnya.

Meski demikian, sebenarnya tempat pelelangan ikan pada koperasi Misaya mina Indramayu memiliki peranan yang sangat penting sebagai pasar bagi hasil laut para nelayan atau anggota koperasi, namun banyak kendala yang di temui oleh para anggota koperasi, kendala yang di hadapi salah satunya menemukan sedikitnya para peminat atau konsumen yang datang ke tempat pelelangan ikan, konsumen yang hadir sering kali hanya sebatas menonton dan berkunjung bukan untuk membeli atau ikut melakukan penawaran terhadap hasil tangkap para nelayan di tempat pelelangan ikan ditambah dengan kondisi *Covid 19* yang

saat ini masih mewabah di tengah masyarakat hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab dari sedikitnya pengunjung yang datang ke tempat pelelangan ikan koperasi Misaya Mina Indramayu.

Adapun permasalahan lain yang terjadi pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu antara lain :

- 1. Fasilitas yang dimiliki oleh KUD Misaya mina Indramayu masih belum memadai guna menunjang aktivitas unit usaha tempat pelelangan ikan*
- 2. Akses jalan untuk menuju lokasi tempat pelelangan ikan masih sangat kurang terpelihara dengan baik*
- 3. Pengaturan waktu yang sering tidak sesuai dan cenderung merugikan bagi kedua belah pihak.*

Dengan kondisi seperti ini, koperasi perlu meningkatkan kualitas pelayanannya karena pada dasarnya peningkatan kualitas perlu adanya beberapa faktor yang harus di perhatikan agar tidak merugikan semua pihak, peningkatan kualitas pelayanan akan berimbas pada kenyamanan anggota koperasi agar mereka bisa terus berpartisipasi aktif pada koperasi. Kenyamanan bertransaksi yang di tawarkan koperasi lewat pelayanan yang sangat baik akan memicu ketertarikan non anggota koperasi untuk juga ikut berpartisipasi dalam kegiatan koperasi atau unit usaha koperasi kemudian menarik minat non anggota untuk bergabung dengan koperasi karena mendapatkan sebuah pelayanan yang baik dari koperasi

Menurut Usmara (2008) ia beranggapan bahwa “Kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen”

Pada era perekonomian yang semakin berkembang seperti saat ini, memang perlu adanya pembaharuan dari sektor pelayanan koperasi agar anggota yang kedudukannya sebagai pemilik dan konsumen tidak lari ke pasar pesaing, hal ini tentu tidak diinginkan oleh pihak koperasi namun hal demikian bisa saja terjadi seiring dengan berjalanya waktu dan perubahan-perubahan teknologi yang semakin bisa memudahkan konsumen untuk bisa memenuhi kebutuhannya dengan sangat mudah, cepat dan efisien dan apabila koperasi tidak bisa menyesuaikan pelayanannya sesuai dengan yang konsumen butuhkan maka bukan tidak mungkin koperasi akan semakin tertinggal dengan perusahaan pesaing yang telah pasti melakukan perubahan untuk menarik minat konsumen pada umumnya.

Dengan demikian maka berdasarkan pada fenomena masalah yang terjadi di KUD Misaya Mina Indramayu, maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada KUD Misaya Mina Indramayu”**

1.2 Identifikasi Masalah

Jadi dari latar belakang di atas dapat diidentifikasi bahwa masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina?
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina?
3. Apa saja upaya yang harus KUD Misaya Mina lakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi sebagai konsumen unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina melalui kualitas pelayanan?

1.3 Maksud Dan Tujuan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi dan data yang bisa bermanfaat guna mendukung pemecahan masalah penelitian ini, dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai Berikut

1. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan pengurus Pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu
2. Berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurus koperasi khususnya pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu guna meningkatkan partisipasi aktif anggota koperasi.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini bisa menyumbang pemahaman dan pengetahuan yang bisa bermanfaat dalam konsep ilmu ekonomi dan pemasaran. Yang bisa digunakan untuk menjadi acuan koperasi untuk merencanakan strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi khususnya KUD Misaya Mina Indramayu.

1.4.2 kegunaan Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa di jadikan bahan kajian dan masukan untuk pengurus KUD Misaya Mina Indramayu dalam menyikapi tantangan perubahan dan tuntutan di masa yang akan datang.