

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Setiap wilayah yang ada di Indonesia memiliki beragam potensial usaha, salah satunya adalah peternakan sapi perah. Jawa Barat merupakan salah satu wilayah yang memiliki potensi besar dalam usaha peternakan sapi perah. Perkembangan populasi sapi di Jawa Barat mengalami peningkatan. Desa Tanjungsari, Sumedang- Jawa Barat merupakan salah satu wilayah yang masyarakatnya bekerja sebagai peternak sapi perah, dimana para peternak dikumpulkan dalam satu wadah yaitu Koperasi. Koperasi ini membantu para peternak dalam menjual dan memasarkan hasil produk para peternak yang menjadi anggota koperasi. Perkembangan sapi perah di Jawa Barat selama 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Perkembangan Populasi Sapi Perah Di Jawa Barat Tahun 2016-2020**

Tahun	Populasi Sapi Perah di Jawa Barat
2016	84.071
2017	80.602
2018	118.800
2019	120.719
2020	120.647

*Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat*

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 diatas dimana pertumbuhan populasi sapi perah di Jawa Barat setiap tahunnya mengalami peningkatan dimana jumlah sapi perah semakin

banyak dan akan menghasilkan produk susu. Semakin banyak susu murni yang dihasilkan akan membuat pendapatan peternak semakin meningkat dan dapat mensejahterakan peternak.

Koperasi adalah salah satu badan usaha yang ada di Indonesia yang ikut bersaing dengan perkembangan teknologi informasi yang mudah didapatkan saat ini. perkembangan sebuah perusahaan semakin berkembang dengan munculnya berbagai macam perusahaan di tanah air tidak terkecuali koperasi, semakin berkembangnya sebuah usaha yang dimiliki oleh perusahaan/koperasi, maka akan banyak sekali perusahaan yang mencoba untuk dapat meniru suatu produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh koperasi.

Ada beberapa hal yang dapat menarik konsumen yaitu sebuah produk yang dihasilkan harus memiliki kualitas yang diinginkan oleh konsumen dengan menawarkan harga yang relatif terjangkau dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus baik. Sehingga konsumen akan merasa senang ketika pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan sangat baik dalam merespon semua pertanyaan dari konsumen secara baik, ramah dan sopan akan membuat konsumen merasa nyaman dan memberikan informasi mengenai produk yang dapat memberikan jalan keluar dari permasalahan konsumen. maka dari itu kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan sangat diperhatikan.

Koperasi memiliki tujuan yang mulia yaitu agar dapat meningkatkan kesejahteraan bagi anggotanya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi di Indonesia dipertegas oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa :

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 3 sebagai berikut :

**“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 adalah suatu wadah dimana orang-orang yang memiliki tujuan yang sama dalam meningkatkan kesejahteraan mereka dengan menciptakan perusahaan koperasi yang akan dikelola oleh anggota sebagai pemilik dan pengguna berdasarkan prinsip kekeluargaan.

Koperasi peternakan merupakan koperasi yang anggotanya terdiri dari peternak sapi yang memiliki kepentingan bersama dalam mata pencarian yang berhubungan langsung peternakan. Koperasi peternak dapat dibedakan berdasarkan jenis ternak yang dipelihara.

Salah satu Koperasi peternak yang ikut mensejahterakan anggotanya yaitu Koperasi Serba Usaha Tandangsari berlokasi di Jalan. belakang pasar Tandangsari No.205, Desa Jatisari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, yang telah

berbadan hukum Nomor 7251/BH/PAD/DK.10.13/III/2002. Untuk menjalankan usaha KSU Tandangsari dikelola oleh 5 orang pengurus, 3 orang pengawas, dan 74 orang karyawan agar dapat menjalankan usaha Koperasi dengan baik. Dengan jumlah anggota 1.883 Koperasi Serba Usaha Tandangsari harus bisa memastikan semua kebutuhan anggota baik barang/jasa dapat terpenuhi secara baik.

Usaha yang dijalankan oleh Koperasi Serba Usaha Tandangsari sebagai berikut :

1. Unit Usaha Sapi Perah

Salah satu unit usaha yang paling unggul yaitu Unit Usaha Sapi Perah. Usaha susu segar merupakan usaha andalan dan bisnis utama dari beberapa usaha yang dijalankan KSU Tandangsari. Selama tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penurunan produksi dikarenakan turunnya rata-rata produksi perlaktasi. Produksi susu murni KSU Tandangsari sebanyak 6.499.513 liter, turun menjadi 45.886,5 liter dari tahun 2019 sebanyak 6.545.399,5 liter atau sekitar 0,7% dengan rata-rata produksi / hari 17,806 liter.

2. Usaha Simpan Pinjam

Unit usaha simpan pinjam pada tahun 2020 mengalami kemajuan yang cukup baik terlihat dari pengeluaran tahun 2019 sebesar Rp. 12.941.000.000 sedangkan pada tahun 2020 sebesar Rp. 12.719.250.000 turun Rp. 761.750.000 atau 5,8%. Adapun saldo pinjaman yang disalurkan pada anggota pada akhir tahun 2019 sebesar Rp. 11.073.956.805,00 sedangkan pada tahun 2020 sebesar Rp. 11.860.657.218,00 dengan bunga pinjaman sebesar 1,5% perbulan atau 18%

pertahun flat. Setelah diadakan perubahan sistem kelihatan ada kemajuan yang cukup baik

### 3. Unit Usaha Pakan Ternak (SAPRONAK)

Unit Usaha Pakan Ternak (SAPRONAK) perkembangan 2020 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Dibandingkan dengan tahun 2019, total proses produksi pakan ternak mengalami penurunan dari 4.132.518 kg di tahun 2019 menjadi 3.642.002 kg per tahun 2020 turun produksi 490.516 kg atau 11,8%. Maka peneliti memilih melakukan penelitian ini di Unit Usaha Pakan Ternak karena dilihat laporan RAT KSU Tandangsari dari unit ini mengalami penurunan dalam beberapa tahun kebelakang.

Unit usaha yang paling unggul di Koperasi Serba Usaha Tandangsari yaitu unit usaha sapi perah karena para anggotanya peternak sapi perah yang akan ditampung oleh koperasi yang akan dijual ke ips serta perusahaan. Koperasi sudah bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan seperti PT. Ultra Jasa, PT. ABC Bandung, KPSBU Lembang, PT. TDI, PT. Garuda, Konsumen dan sosial yang mengelola susu sapi. Untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan anggota maka koperasi menyediakan beberapa pelayanan yaitu menyediakan unit usaha pakan ternak yang sudah diatur komposisi dan nutrisinya sebagai makanan tambahan disamping rumput sebagai makanan pokok sapi.

Bahan-bahan yang dikandung oleh pakan ternak yaitu Poliard, Dedask, onggok, bungkil kelapa, ampas kecap, kulit coklat, kulit kopi, kue afki, kulit gandum, molases,

limestone, vitamin, premix mineral, probiotik dan anti jamur. Diharapkan dengan diaturnya nutrisi dari pakan ternak dapat meningkatkan kualitas susu yang dihasilkan oleh sapi perah.

Sasaran yang ingin dituju oleh koperasi dalam unit pakan ternak yaitu anggota koperasi yang memiliki usaha unit sapi perah berikut ini data anggota dan populasi sapi perah miliki anggota :

**Tabel 1.2 Data penurunan Jumlah Anggota dan Populasi Sapi Perah KSU Tandangsari Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah Anggota Unit Pakan Ternak	Total Populasi Ekor Sapi	Jumlah Populasi Ekor Sapi
2016	1.274	3.504 Ekor	-
2017	1.234	3.761 Ekor	257 Ekor
2018	850	3.787 Ekor	26 Ekor
2019	805	3.653 Ekor	(134) Ekor
2020	815	3.904 Ekor	251 Ekor

Sumber : *Laporan Rapat Anggota Tahun 2016-2020*

Dilihat dari tabel 1.2 di atas menjelaskan perkembangan jumlah anggota pakan ternak KSU Tandangsari yang mengalami penurunan jumlah anggota dalam beberapa tahun kebelakang. Tetapi jumlah populasi sapi yang dimiliki oleh KSU Tandangsari pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebanyak 251 ekor. Berikut ini data penurunan penjualan unit pakan ternak dari tahun 2020 :

**Tabel 1.3 Data Penjualan Pakan Ternak Tahun 2016-2020**

No	Tahun	Jenis Pakan	Jumlah Penjualan (kg)	Jumlah Pembelian (kg)	Harga jual (Kg)	Jumlah/Rp
1	2016	Mako super	4.150.020	-	Rp. 2,550.00	0
2	2017	Mako super	4.236.700	86.680	Rp. 2,550.00	221,034.00
3	2018	Mako super	4.360.630	123.930	Rp. 2,700.00	334,611.00
4	2019	Mako super	4.094.920	(-265.710)	Rp. 3,850.00	(1,022,983.50)
5	2020	Mako super	3.586.400	(-508.520)	Rp. 3,850.00	(-1,957,802)

Sumber : *Laporan Rapat Anggota Tahun 2016-2020*

Dapat dilihat dari Tabel 1.3 di atas jumlah penjualan pakan ternak mengalami penurunan di tahun 2020 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan partisipasi anggota dalam membeli pakan disebabkan adanya produk pakan ternak yang dijual oleh non koperasi yaitu ibu Heru. Dengan menawarkan harga produk dibawah yang ditawarkan koperasi sehingga partisipasi anggota dalam membeli pakan ternak turun. Pembelian unit pakan ternak harusnya ikut meningkat dilihat perkembangan populasi sapi perah pada tahun 2020 mengalami peningkatan.

Melihat permasalahan yang terjadi di koperasi serba usaha tandangsari dan untuk mengetahui secara jelas gambaran dari permasalahan maka penelitian perlu dilakukan pada unit usaha pakan ternak KSU Tandangsari dengan judul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Pembelian Pakan“**



## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka untuk memberikan batasan masalah, maka diterapkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Unit Usaha Pakan Ternak KSU Tandangsari kepada anggota sebagai pembeli pakan ternak.
2. Bagaimana partisipasi pembelian pakan oleh anggota di KSU Tandangsari pada Unit Usaha Pakan Ternak.
3. Upaya manajerial apa yang harus dilakukan unit pakan ternak dalam meningkatkan penjualan pakan ternak.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan pembelian unit usaha pakan ternak di KSU Tandangsari dalam upaya meningkatkan pembelian anggota.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pakan ternak KSU Tandangsari kepada para anggota.
2. Untuk mengetahui partisipasi pembelian pakan ternak oleh anggota di KSU Tandangsari pada unit pakan ternak.
3. Untuk mengetahui upaya manajerial dalam meningkatkan penjualan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Diharapkan dari penelitian ini memberikan pengembangan keilmuan dan dapat menambah referensi dalam menambah ilmu pengetahuan manajemen bisnis dalam kualitas layanan untuk meningkatkan partisipasi anggota.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

#### **1. Bagi Akademis**

Diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmu ekonomi sebagai masukan untuk meningkatkan prestasi pembelajaran.

#### **2. Bagi Koperasi**

Diharapkan dapat memberikan masukan berdasarkan hasil dari penelitian dengan melakukan survey di lapangan berdasarkan landasan teoritis sehingga memberikan pengetahuan dalam mengembangkan unit usaha dari koperasi tentang analisis kualitas pelayanan di unit pakan ternak dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pembelian.

#### **3. Bagi Peneliti**

Semoga dapat memperluas pengetahuan dan wawasan berkoperasi khususnya dalam bidang manajemen bisnis untuk meningkatkan pembelian.

#### 4. Bagi pembaca

Diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam menindak lanjuti dengan ruang lingkup yang lebih luas sebagai bahan pertimbangan.

