

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha pemerintah dalam pembangunan ekonomi khususnya dalam bidang koperasi perlu mendapat dukungan dan partisipasi aktif dari anggota sehingga tujuan ekonomi dapat terwujud. Kedudukan koperasi sangatlah penting dalam mengembangkan potensi ekonomi rakyat demi terwujudnya kehidupan demokrasi ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan dan keterbukaan. Seiring dengan masuknya globalisasi ekonomi, banyak sejumlah pelaku ekonomi yang mengalami keterpurukan, salah satu pelaku ekonomi yang sampai saat ini relatif masih dapat bertahan dan mampu memberikan kontribusi bagi kegiatan ekonomi adalah koperasi.

Koperasi sebagai suatu sistem sosio ekonomi, mempunyai kedudukan yang kuat, yaitu berpegang pada Pasal 33 UUD 1945, khususnya ayat 1 yang menyebutkan bahwa, "**Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan**". Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 pasal 1 tentang perkoperasian 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 berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan anggota yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008:51). menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Disamping kualitas pelayanan sebenarnya koperasi dapat meningkatkan kepercayaan anggota agar kepuasan anggota sesuai dengan yang diharapkan koperasi. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005:195), sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan bahwa:

**“Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”.**

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diminati oleh anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:133) yang terdiri dari bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari didirikan pada tahun 1970, pada 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. KSU dan KOPERTA Tanjungsari melakukan amalgamasi menjadi Badan Usaha Unit Daerah (BUUD) Tanjungsari, Sumedang ketika Inpers No.4 tahun 1973 dikeluarkan. Kemudian, inpers No.4 tahun 1973 ini diperbaharui dengan Inpres No.2 tahun 1978, BUUD diubah kembali menjadi Koperasi Unit Desa (KUD) Tanjungsari, dengan Badan Hukum pertama No.7251/BH/DK-10/21, pada tanggal 20 Januari 1981. KSU Tandangsari berlokasi di komplek Pasar Tanjungsari No.50 Desa Jatisari kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Selain itu wilayah kerja KSU Tandangsari mencakup pabrik makanan ternak yang berlokasi di Jalan Pamegersari No.57 kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan hasil keputusan Rapat Anggota pada tanggal 2 Maret 2002, KUD Tanjungsari berganti nama kembali menjadi Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari. Diperkuat pengesahaannya dengan Surat Keputusan Bupati Sumedang No. 027 Tahun 2002. Maka dengan demikian Badan Hukumnya kembali berubah menjadi No. 7251/BH/PAD/DK.10.13.III/2002, tertanggal 25 Maret 2002. Perubahan ini dilakukan sebagai antisipasi untuk menghadapi perubahan iklim usaha koperasi di masa depan. Dimana dengan nama Koperas Serba Usaha (KSU) Tandangsari diharapkan usaha-usaha koperasi dapat berkembang dinamis, mampu memperluas ruang geraknya tanpa dibatasi oleh batas-batas wilayah administratif. Sehingga di kemudian hari koperasi ini dapat menjadi soko guru Gerakan Koperasi di Kabupaten Sumedang.

Adapun unit usaha yang dikelola oleh Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari sumedang adalah sebagai berikut:

1. Unit usaha sapi perah
2. Unit usaha simpan pinjam
3. Unit usaha pakan ternak (SAPRONAK)

Unit usaha sapi perah pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari terbagi menjadi 2 divisi pelayanan, yaitu pelayanan kesehatan hewan serta pelayanan pembelian dan penjualan susu murni. Pelayanan yang di berikan pada kesehatan hewan adalah mengobati sapi yang sakit dengan pemberian vitamin dan bahan aditif lainnya yang aman, melakukan sesar, infus pada sapi perah milik anggota, melakukan vaksinasi, dan IB. Sedangkan kegiatan penjualan dan pembelian susu murni pada koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yaitu koperasi mengambil susu dari tempat pengumpul kelompok (TPK) yang sudah ditetapkan, setelah semua susu selesai di ambil dari tempat pengumpul kelompok (TPK) selanjutnya akan kembali ke koperasi untuk dilakukan *cooling* sebelum di kirim ke IPS. Penyaluran susu sapi yang di distribusikan ke IPS diantaranya adalah PT. Ultra Jaya, PT. ABC Bandung, KPSBU Lembang, dan PT. Garuda.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti memfokuskan penelitian pada unit usaha sapi perah divisi pelayanan kesehatan hewan karena disamping sebagian besar keanggotaan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari adalah sebagai peternak sapi perah maka pelayanan kesehatan hewan termasuk kegiatan yang sangat penting bagi kelangsungan peternak sapi perah.

Peran divisi pelayanan kesehatan hewan pada unit usaha sapi perah sangat penting karena langsung berhubungan dengan anggota sebagai peternak. Melihat tidak sedikit anggota yang mata pencahariannya adalah dari beternak sapi perah

dengan menjual susu kepada koperasi, yang dimana ketika sapi sakit maka akan berpengaruh kepada susu yang dihasilkan oleh sapi itu sendiri. Peran koperasi pada divisi pelayanan kesehatan hewan harus mampu memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar sapi perah yang dimiliki oleh anggota tetap sehat dan menghasilkan susu yang cukup.

Anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus pengguna dari koperasi itu sendiri. Berdasarkan jumlah anggota Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yang diperoleh dari buku laporan tahun 2016-2020, terdapat tren penurunan jumlah anggota setiap tahunnya yang diindikasikan jumlah anggota non aktif yang semakin bertambah. Bertambahnya jumlah anggota non aktif setiap tahunnya tentu saja menjadi hal yang tidak diinginkan oleh koperasi, karena dengan menurunnya anggota menyebabkan jumlah susu yang disetorkan ke koperasipun akan menurun. Anggota non aktif pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari merupakan anggota yang sudah tidak menyetorkan susu ke koperasi selama kurang lebih tiga bulan.

Adapun tabel rekapitulasi anggota aktif pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Anggota Aktif Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota (Orang)</b>	<b>Anggota Aktif (Orang)</b>	<b>Anggota Tidak Aktif (Orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
2016	3325	1274	2051	-
2017	3253	1234	2019	(3,14)
2018	1248	850	398	(31,12)
2019	1209	815	394	(4,12)
2020	1212	805	407	(1,23)

*Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari Sumedang Tahun 2016-2020*

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai rekapitulasi anggota aktif pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari dari tahun 2016 sampai tahun 2020 cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2017 terjadi penurunan jumlah anggota aktif sebanyak (3,14), pada tahun 2018 terjadi penurunan sebesar (31,12), pada tahun 2019 kembali mengalami penurunan sebesar (4,12) dan pada tahun 2020 terjadi penurunan kembali yang tidak terlalu signifikan sebesar (1,23).

Menurunnya anggota aktif pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari diduga karena rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota, sehingga menyebabkan menurunnya anggota untuk berperan aktif. Meskipun tidak menutup kemungkinan penurunan jumlah anggota aktif pada unit usaha sapi perah dikarenakan keluar atas permohonan sendiri dan meninggal dunia. Pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota akan berpengaruh pada partisipasi yang diberikan kepada koperasi. Jika anggota tidak merasa puas akan pelayanan yang didapat maka anggota koperasi cenderung akan mengurangi tingkat partisipasinya. Secara tidak langsung pelayanan yang koperasi berikan akan berpengaruh pada keluar masuknya anggota.

Adapun tabel rekapitulasi populasi sapi yang dimiliki anggota pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari, sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Populasi Sapi Anggota Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2018-2020**

Tahun	Populasi Sapi perah (Ekor)	Sapi Yang Hidup (Ekor)	Sapi Yang Mati (Ekor)	Persentase (%)
2018	3.904	3.820	84	-
2019	3.787	3.664	123	(46,43)
2020	3.653	3.454	199	(61,79))

*Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari Sumedang Tahun 2016-2020*

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai populasi sapi yang dimiliki anggota pada Unit Usaha Sapi Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari dari tahun 2018 sampai tahun 2020 cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2019 terjadi penurunan populasi sapi sebesar (46,43) dan pada tahun 2020 terjadi penurunan kembali sebesar (61,79).

Penurunan jumlah populasi sapi yang dimiliki oleh anggota Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari selain karena menurunnya jumlah anggota yang aktif tetapi juga dikarenakan kematian pada sapi milik anggota itu sendiri. Kematian sapi yang terjadi pada anggota terjadi karena beberapa faktor diantaranya karena sapi sudah tua, sapi yang sakit, dan sapi yang sudah melahirkan. Disamping itu kurangnya perhatian petugas/ karyawan kesehatan hewan mengenai sapi yang dimiliki oleh anggota dimana tidak adanya inisiatif dari petugas/ karyawan untuk melakukan survei ke tiap-tiap kelompok bahkan beberapa petugas/ karyawan kurang memahai permasalahan yang terjadi pada sapi milik anggota.

Salah satu persoalan yang terjadi pada Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari saat ini diindikasikan tingkat pelayanan yang dinilai masih kurang maksimal. Hal ini diperkuat dengan adanya indikator tanggapan dari anggota yang menilai bahwa dalam pelayanan kesehatan hewan yang diberikan masih belum baik dimana pada kecepatan dan ketepatan petugas/ karyawan dalam melayani anggota yang tidak tepat waktu ketika pelaksanaan pelayanan kesehatan sapi milik anggota yang mengakibatkan anggota harus menunggu kedatangan petugas dengan waktu yang

cukup lama, petugas/ karyawan tidak secara siap melayani anggota, disamping itu petugas/ karyawan kurang menguasai permasalahan yang terjadi dilapangan mengenai kesehatan atau penyakit sapi perah milik anggota. Semua bentuk perhatian mengenai kebutuhan anggota yang rendah dan perhatian khusus yang diberikan kepada anggota dinilai masih kurang baik oleh anggota. Indikasi ketidakpuasan anggota dapat dilihat dari keterangan anggota yang menyatakan bahwa Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari belum memenuhi harapan anggota secara keseluruhan. Hal ini juga berpengaruh pada jumlah anggota peternak sapi perah pada koperasi.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas diduga bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit usaha sapi perah divisi pelayanan kesehatan hewan masih belum optimal sehingga berdampak kepada kepuasan anggota.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menurut Mardiyatmo dalam (2005:77), yaitu:

- 1. Kualitas produk**
- 2. Harga**
- 3. Kualitas pelayanan**
- 4. Faktor emosional**
- 5. Faktor kemudahan dalam melakukan transaksi**

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terdapat salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari khususnya pada Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dirasa kurang maksimal.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”**. Studi kasus pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Sumedang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota di Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.
3. Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Untuk menggali informasi serta memberikan gambaran secara menyeluruh tentang upaya yang dilakukan pengurus terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Usaha Sapi Perah divisi pelayanan kesehatan hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan

mengenai:

1. Kualitas pelayanan pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.
2. Tingkat kepuasan anggota pada Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.
3. Upaya-upaya yang dilakukan Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pelayanan Kesehatan Hewan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat terutama untuk:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti dalam menambah wawasan pengetahuan pada bidang perkoperasian pada umumnya serta manajemen bisnis pada khususnya dalam kajian analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan kepada anggota.
  - b. Menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang dapat menghasilkan khazanah ilmu pengetahuan baru.
2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan manfaat bagi koperasi dan dapat dijadikan masukan oleh Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.