

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejak lahir, manusia sudah menghadapi masalah untuk bisa tetap hidup dan akan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencukupi kebutuhan hidupnya dan untuk bisa mempertahankan kelangsungan hidupnya maka manusia harus selalu berusaha. Manusia berusaha untuk mempertahankan hidupnya dengan cara bekerja menghasilkan suatu barang untuk digunakan sendiri atau untuk keluarganya. Seiring perkembangan waktu, usaha manusia untuk mencapai keinginannya bukan lagi sebagai individu tetapi sebagai anggota dari suatu kelompok dalam masyarakat, di mana mereka harus bekerja sama dalam melaksanakan kegiatan sehari-harinya agar memecahkan permasalahan ekonomi tersebut. Untuk membantu perkonomian masyarakat, maka dibentuklah badan usaha yang dinamakan koperasi sebagai gerak ekonomi rakyat yang berasaskan kekeluargaan. Koperasi merupakan bagian dari tata susunan ekonomi, hal ini berarti bahwa dalam kegiatannya koperasi turut mengambil bagian bagi terciptanya kehidupan ekonomi yang sejahtera, baik bagi orang-orang yang menjadi anggota perkumpulan itu sendiri maupun untuk masyarakat disekitarnya. Koperasi sebagai perkumpulan untuk kesejahteraan bersama melakukan usaha dan kegiatan di bidang pemenuhan kebutuhan bersama dari para anggotanya.

Koperasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam menyusun usaha bersama dari orang-orang yang mempunyai kemampuan ekonomi terbatas. Dalam rangka usaha untuk memajukan kedudukan rakyat yang memiliki kemampuan

ekonomi terbatas tersebut maka Pemerintah Indonesia memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan perkumpulan-perkumpulan koperasi.

Dalam sejarah perekonomian Indonesia, koperasi memegang peranan penting sebagai salah satu pondasi ekonomi yang berbasis kerakyatan. Salah satu jenis koperasi yang memiliki peran cukup vital bagi pembangunan, khususnya di pedesaan adalah Koperasi Unit Desa (KUD). KUD secara umum bergerak di wilayah pedesaan. Awalnya koperasi ini dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa saja di dalam aktivitas pertanian karena kebanyakan masyarakat desa bekerja di sektor agraria atau pertanian. KUD memiliki peran dan manfaat yang sangat penting bagi pembangunan desa khususnya dalam bidang perekonomian. Sektor peternakan, perikanan, perdagangan, pertanian dan sebagainya dibantu agar lebih produktif agar bisa menghasilkan tingkat pertumbuhan ekonomi yang signifikan. Salah satu unit usaha di koperasi unit desa adalah unit peternakan sapi dan makan ternak. Peternak sapi berusaha agar susu yang dihasilkan oleh sapi bisa laku terjual. Oleh karena itu, peternak sapi menjadi anggota pada salah satu koperasi unit desa agar bisa menyalurkan susu mentah secara langsung dan dibeli oleh koperasi. Karena peternak sapi sering menyeter susu yang dihasilkan, maka peternak sapi membutuhkan pelayanan yang baik dari koperasi agar peternak sapi yang juga menjadi anggota koperasi itu merasa puas dan akan menyeter susu secara terus-menerus. Pelayanan yang dibutuhkan anggota untuk peternakan sapi adalah pelayanan inseminasi buatan, makan ternak dan khususnya untuk kesehatan sapi tersebut. Jadi setiap koperasi harus mementingkan kebutuhan dari anggota koperasi tersebut dan

menawarkan dengan harga yang lebih murah dibandingkan di tempat lain. Lalu koperasi harus berupaya memberikan pelayanan yang baik agar anggota akan berpartisipasi secara terus-menerus di koperasi. Karna ketika pelayanannya buruk, maka anggota akan merasakan tidak puas. Ketika anggota koperasi merasa puas dikarenakan kualitas pelayanan di koperasi tersebut baik, maka itu adalah salah satu dorongan agar anggota terus-menerus menggunakan jasa yang ditawarkan oleh koperasi dan kepercayaan anggota akan meningkat lalu anggota akan memberitahu orang-orang terdekat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh koperasi.

Koperasi Unit Desa (KUD) Sinar Jaya Ujungberung merupakan koperasi unit desa yang sampai saat ini beranggotakan 70 orang. Koperasi Unit Desa (KUD) Sinar Jaya Ujungberung Berbadan Hukum No. 6586/PAD/KWK/10/IV/1996 yang berada di Jalan AH. Nasution No. 260B Ujungberung, Bandung. Koperasi ini mengelola 3 unit usaha yaitu : Unit Peternakan dan Perdagangan, Unit Simpan Pinjam dan Unit Jasa Kemitraan. Untuk di unit peternakan dan perdagangan, anggota koperasi menyetorkan susu hasil perahan peternak sapi yang akan dibeli oleh koperasi lalu karena koperasi tidak mempunyai alat pendingin maka koperasi menitipkan susu mentah ke Gabungan Koperasi Susu Indonesia (GKSI) dan akan diolah disana, hasil olahan tersebut dijual ke PT. ISAM dan ke agen atau eceran. Dalam menjalankan aktivitas koperasi, KUD Sinar Jaya Ujungberung dikelola oleh 3 orang pengurus dan 18 orang karyawan. Pada awalnya, KUD Sinar Jaya memperoleh bantuan kredit sapi perah dari pemerintah melalui Bank BRI Cabang Bandung sebanyak 50

ekor dengan nilai kredit sebesar Rp. 92.150.000,00. Dengan diperolehnya kredit sapi tersebut, maka mata pencaharian penduduk di wilayah kerja KUD Sinar Jaya Ujungberung khususnya yang berada di kaki gunung Manglayang yang tadinya sebagian besar menjadi penebang kayu bakar di hutan-hutan secara bertahap dialihkan menjadi peternak sapi perah. Pendirian KUD Sinar Jaya Ujungberung bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya dan akan melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota. Untuk melihat apakah anggota koperasi merasa puas bisa dilihat dari perkembangan jumlah anggota KUD Sinar Jaya Ujungberung selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Keanggotaan KUD Sinar Jaya Ujungberung

Keterangan	Tahun									
	2013 (orang)		2014 (orang)		2015 (orang)		2016 (orang)		2017 (orang)	
	Aktif	Pasif								
Anggota	75	500	75	500	75	425	70	400	70	375
Jumlah	575		575		500		470		445	

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KUD Sinar Jaya Ujungberung

Berdasarkan tabel di atas keanggotaan KUD Sinar Jaya Ujungberung dari tahun 2013 – 2017 terjadi perubahan. Dari tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 13% ke tahun 2015, dari tahun 2015 mengalami sedikit penurunan sebesar

6% ke tahun 2016 dan dari tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 5% ke tahun 2017. Menurut pengurus koperasi, penurunan jumlah anggota dari tahun 2015 – 2017 diakibatkan beberapa anggota yang keluar karna tidak bisa meneruskan usaha yang dimiliki sebelumnya dan beberapa anggota yang juga pindah rumah di luar wilayah kerja KUD Sinar Jaya Ujungberung. Anggota KUD Sinar Jaya Ujungberung 70% nya adalah seorang peternak sapi yang setiap tahunnya menyetorkan hasil susu perah kepada KUD Sinar Jaya Ujungberung.

Penyetoran susu dari anggota semenjak tahun 2016 sampai 2017 mengalami penurunan. Sumber susu yang diterima oleh koperasi bukan hanya dari anggota saja tetapi dari non anggota. Sebelum tahun 2016, seluruh susu yang diterima oleh koperasi berasal dari anggota koperasi. Untuk mengetahui apakah KUD Sinar Jaya Ujungberung telah memiliki pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa pengurus, menurunnya penyetoran susu dari anggota kepada koperasi dikarenakan harga beli yang ditetapkan koperasi terhadap anggota masih relatif rendah sehingga menyebabkan anggota ada yang menjual susunya ke pihak lain yang harga belinya lebih tinggi dari yang ditetapkan koperasi.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada di koperasi tersebut dan karna pentingnya kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota, maka perlu diteliti bagaimana unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi sehingga akan dilakukan penelitian dengan judul:

“ANALISIS PELAYANAN UNIT USAHA SUSU DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka pokok permasalahannya yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan unit usaha susu KUD Sinar Jaya Ujungberung.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan karyawan unit usaha susu.
3. Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota KUD Sinar Jaya Ujungberung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan unit usaha susu di KUD Sinar Jaya Ujungberung dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan karyawan unit usaha susu KUD Sinar Jaya Ujungberung yang diberikan kepada anggota
2. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan karyawan unit usaha susu KUD Sinar Jaya Ujungberung
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan karyawan unit usaha susu dalam meningkatkan partisipasi anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

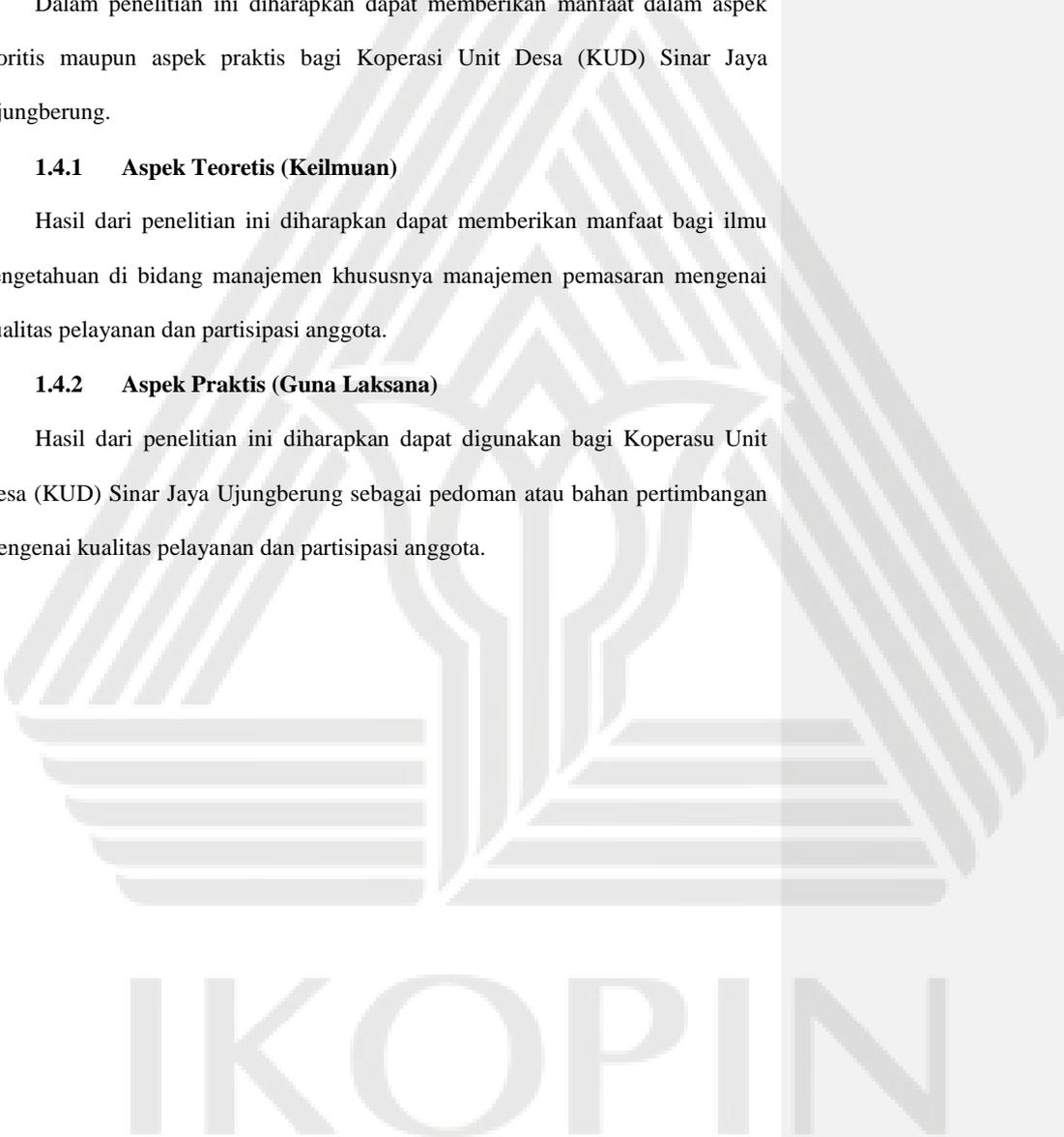
Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam aspek teoritis maupun aspek praktis bagi Koperasi Unit Desa (KUD) Sinar Jaya Ujungberung.

1.4.1 Aspek Teoretis (Keilmuan)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran mengenai kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi Koperasi Unit Desa (KUD) Sinar Jaya Ujungberung sebagai pedoman atau bahan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.



IKOPIN