

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional bertujuan untuk membangun masyarakat Indonesia seutuhnya, Hal ini dilaksanakan agar terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur secara merata, baik materil ataupun non matereril yang bedasarkan pada pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka harus memperhatikan sistem perekonomian Indonesia khususnya koperasi yang memegang peran sangat penting terutama dalam membangun ekonomi rakyat karena merupakan organisasi bisnis yang bertujuan untuk memperkokoh kedudukan ekonomi bangsa Indonesia.

Dalam perekonomian Indonesia, gerakan koperasi merupakan salah satu badan usaha yang kegiatannya berlandaskan atas asas kekeluargaan yang untuk kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya, maka koperasi sangat diperlukan untuk menunjang badan usaha lain seperti Swasta dan BUMN. Menurut Undang-undang No 25 tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang perkoperasian, disebutkan 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.”

Di samping itu koperasi juga mempunyai peran penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta mewujudkan kehidupan demokrasi yang mempunyai ciri-ciri; kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan.

Dalam kehidupan seperti itu, koperasi seharusnya memiliki ruang gerak kesiapan usaha yang luas menyangkut kepentingan kehidupan rakyat. Tetapi dalam pertumbuhan koperasi selama ini belum sepenuhnya menampilkan wujud dan perannya sebagaimana terkandung dalam Undang-Undang Dasar 1945. Berkembang atau tidaknya koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggotanya. Semakin banyak anggota yang aktif maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Partisipasi anggota koperasi dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam permodalan koperasi, memberikan pendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut. Menurut Ramudi Arifin (2013:149):

“Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik di dalam kedudukannya sebagai pemilik dan sebagai pelanggan”

Bedasarkan pendapat tersebut dapat di simpulkan bahwa anggota sangat mempunyai peran penting dalam memajukan koperasi, hal ini dikarenakan pada dasarnya anggota adalah pelanggan sekaligus pemilik dalam sebuah koperasi.

Sebagai pemilik anggota yang menentukan gerak arah koperasi. Oleh karena itu dalam koperasi rapat anggota mempunyai kekuasaan paling tinggi dalam menentukan dan memutuskan segala yang berkaitan dengan koperasi. Sedangkan sebagai pelanggan artinya adalah segala sesuatu interaksi ekonomi yang dilakukan anggota kepada koperasi bisa disebut sebagai partisipasi pelanggan. Bentuk partisipasi ini sering dicerminkan pada posisi anggota sebagai pengguna barang dan

jasa yang di sediakan oleh koperasi. Jochen Ropke (2003:52-53) berpendapat bahwa:

“Tipe partisipasi anggota terdiri dari partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (*resources*), partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan partisipasi dalam berbagi keuntungan (*benefit*)”

Melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi. Adapun faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi adalah faktor yang berasal dari dalam anggota sendiri (internal) dan faktor yang berasal dari luar anggota (eksternal). Adapun faktor internal tersebut misalnya: pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, motivasi anggota, manajemen koperasi, manajer koperasi, sistem keanggotaan yang berlaku, pendidikan perkoperasian, tingkat kepercayaan anggota, kesadaran anggota, dan kepuasan anggota. Sedangkan faktor eksternal misalnya: kegiatan anggota, lokasi usaha, lingkungan usaha, sarana dan prasarana, komunikasi, transportasi, dan kewirausahaan pengurus.

Koperasi Unit Desa (KUD) Pasir Jambu yang di sahkan dengan Akta Pendirian Nomor: 6399/BH/PAD/518-KOP/IX tanggal 09 September 1998 yang beralamat di Jalan Raya Bandung-Ciwidey Km 28,1 Pasir Jambu. Dalam melakukan kegiatan usaha KUD Pasir Jambu, dalam mengelola koperasi mempunyai 3 (Tiga) Unit Usaha yang terdiri dari: Peternakan Sapi, Perkebunan Teh, dan Unit Simpan Pinjam (USP). Dalam koperasi ini. KUD Pasir Jambu beranggotakan para peternak sapi dan pengelola kebun teh yang pada awal pembentukan koperasi diharapkan bisa membantu perkembangan ekonominya.

Ketiga unit usaha tersebut yang mengalami perkembangan dan memberikan kontribusi pendapatan terbesar bagi KUD Pasir Jambu adalah Unit Usaha Peternakan. Unit peternakan merupakan unit usaha yang membantu para anggota dalam mengolah sekaligus memasarkan produk susu segar.

Berdasarkan survey pendahuluan dan hasil wawancara dengan pengurus maupun anggota koperasi dan ditunjang dengan buku RAT, terdapat adanya suatu fenomena permasalahan-permasalahan KUD Pasir Jambu yang ditinjau dari berbagai aspek, diantaranya :

1. Keanggotaan

Keanggotaan pada koperasi sangat penting karena anggota adalah pemilik dan pengguna koperasi itu sendiri. Anggota sebagai pemilik yaitu turut memberikan modal kepada koperasi dalam bentuk simpanan pokok dan simpanan wajib, turut mengambil keputusan dalam rapat anggota dan melakukan pengawasan. Anggota sebagai pengguna jasa koperasi adalah memanfaatkan pelayanan koperasi, namun pada kenyataannya anggota sebagai pengguna jasa koperasi di KUD Pasir Jambu belum memanfaatkan pelayanan yang dibeikan oleh pengurus dengan baik dikarenakan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan anggota.

Berikut ini dapat dilihat keanggotaan KUD Pasir Jambu dari tahun 2014 sampai tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Aktif dan Pasif Pada Unit Usaha Peternakan KUD Pasir Jambu Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah (Orang)	Aktif (Orang)	N/T (%)	Pasif (Orang)	N/T (%)
2014	412	363	88	49	12
2015	435	380	87	55	13
2016	440	400	91	40	9
2017	457	392	86	65	14
2018	468	386	82	100	21

Sumber: Laporan RAT KUD Pasir Jambu

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah anggota pada tahun 2014-2018 mengalami kenaikan pada tahun 2014-2015, namun pada tahun 2017-2018 anggota aktif mengalami penurunan, anggota pasif setiap tahun bertambah, ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota menurun. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terjadinya penurunan partisipasi anggota koperasi. Penurunan partisipasi anggota koperasi dapat dibuktikan dengan terjadinya penurunan presentase pada tahun 2017-2018 dan peningkatan presentase anggota pasif. Anggota dikatakan aktif apabila anggota yang selalu terlibat dalam segala kegiatan dalam organisasi koperasi, Sedangkan anggota pasif adalah anggota koperasi tetapi jarang terlibat dalam sebuah kegiatan koperasi.

2. Perkembangan Unit Usaha Susu

Adapun perkembangan partisipasi penjualan anggota pada Unit Usaha Susu dari Tahun 2014-2018 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Perkembangan Pembelian Susu dari Anggota Unit Usaha Peternakan KUD Pasir Jambu Tahun 2014-2018

Tahun	Pembelian Susu (Rp)	N/T (%)	Populasi Sapi	N/T (%)
2014	7.281.073.800	-	1039	-
2015	6.468.929.400	(11,2)	1185	14,05
2016	6.248.911.400	(3,4)	1579	33,24
2017	5.639.696.600	(9,7)	1767	11,9
2018	5.545.870.500	(1,66)	1820	2,9

Sumber: Laporan RAT KUD Pasir Jambu

Berdasarkan Tabel 1.2. tersebut perkembangan pembelian susu pada anggota Unit Peternakan KUD Pasir Jambu mengalami penurunan pada pembelian susu kepada anggota sedangkan pada jumlah populasi sapi yang dimiliki oleh anggota setiap tahunnya meningkat dari tahun 2014-2018. Dugaan sementara dari hasil observasi awal hal ini disebabkan oleh partisipasi anggota koperasi untuk menjual hasil susu kepada koperasi menurun karena banyak dari anggota menjual susu kepada non koperasi.

Tabel 1. 3 Perkembangan Penjualan Pakan Ternak di Unit Peternakan KUD Pasir Jambu Tahun 2014-2018

No	Tahun	Penjualan (Kg)	N/T (%)
1.	2014	4.583.273	-
2.	2015	4.459.050	(2,71)
3.	2016	4.150.020	(6,93)
4.	2017	4.083.204	(1,61)
5.	2018	4.360.630	6,79

Sumber: Laporan RAT KUD Pasir Jambu

Berdasarkan Tabel 1.3 bahwa jumlah penjualan pakan ternak pada unit usaha peternakan dari tahun 2014 sampai tahun 2017 mengalami penurunan penjualan diduga karena kebutuhan pakan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota dan pelayanan yang diberikan kepada anggota belum optimal dan adanya pelayanan yang lebih baik dari pesaing lain terkait dengan pakan ternak sapi perah serta ada beberapa faktor lain yang menyebabkan penurunan partisipasi anggota terhadap pembelian pakan ternak.

Partisipasi anggota merupakan faktor dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan Koperasi. Dalam kehidupan Koperasi, berkembang tidaknya dan maju mundurnya suatu koperasi akan sangat tergantung pada peran partisipasi dari anggota. Dengan melihat adanya fenomena-fenomena tersebut, maka perlu diteliti lebih lanjut mengenai pelayanan dan partisipasi pada Koperasi Unit Desa Pasir Jambu dengan fokus judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”** studi kasus pada Unit Usaha Peternakan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan, maka dapat diidentifikasi hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan pada unit usaha peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu dalam memenuhi kebutuhan anggota.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu.

3. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan yang ditawarkan unit usaha peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu.
4. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan unit usaha peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

1.3 Maksud Dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan data dan informasi yang berguna dan berhubungan atau relevan untuk menganalisis pelayanan pada unit usaha peternakan Koperasi Unit Desa (KUD) Pasir Jambu dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang ditawarkan unit usaha peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu.
2. Untuk mengetahui partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha Koperasi Unit Desa Pasir Jambu.
3. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan yang ditawarkan unit usaha peternakan Pasir Jambu.

4. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan unit usaha peternakan KUD Pasir Jambu dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi aspek teoritis pada khususnya maupun guna laksana dalam upaya mengembangkan koperasi pada umumnya. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dikemukakan sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan manajemen bisnis terutama mengenai analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu, serta memberikan dorongan dalam melakukan penelitian lanjutan dengan topik dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bahwa penelitian ini akan memberikan solusi pada Koperasi Unit Desa Pasir Jambu mengenai analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Unit Desa Pasir Jambu dan berguna bagi pengembangan untuk peneliti berikutnya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Koperasi Unit Desa Pasir Jambu sebagai bahan pertimbangan dan memberikan pengkajian lebih lanjut mengenai penelitian terlebih dahulu untuk memperoleh bahan informasi dan

masuk dalam menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan, sehingga dapat memberikan perubahan yang positif dan perkembangan koperasi khususnya, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan Perusahaan atau lembaga-lembaga lainnya, serta dapat mengetahui kinerja dari Koperasi Unit Desa Pasir Jambu.



IKOPIN