

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era reformasi ini, sudah sewajarnya sektor perekonomian Indonesia direformasi. Reformasi yang menyangkut sektor produksi jasa dan sektor *riil* dapat dilakukan melalui pembinaan terhadap sektor-sektor perekonomian yang ada di Indonesia sehingga mampu memulihkan keadaan perekonomian Indonesia menjadi lebih baik. Di Indonesia, pelaku ekonomi yang ikut berperan dalam roda perekonomian nasional adalah Koperasi, BUMN, dan Swasta. Pada kondisi perekonomian saat ini, koperasi perlu dipacu agar mampu bertahan dan berkembang, sehingga koperasi mempunyai keunggulan dibanding badan usaha lainnya yang ada, dengan demikian kedaya gunaan dari koperasi tersebut dapat dirasakan oleh anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya bisa dirasakan.

Tujuan pembangunan ekonomi nasional adalah mencapai keadaan masyarakat yang adil dan makmur. Koperasi sebagai badan usaha dapat menjadi suatu kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara Indonesia. Untuk negara yang sedang berkembang, koperasi bisa menjadi tumpuan utama dalam membangun perekonomian, karena koperasi merupakan soko guru perekonomian. Koperasi dalam kedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional mempunyai fungsi dan peran penting dalam upaya membantu untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur. Dalam upaya

menumbuhkan iklim perekonomian dimasyarakat, maka kesadaran masyarakat untuk dapat mengerti dan dapat memahami tentang koperasi harus terus diupayakan karena dengan eksistensi kehidupan koperasi diharapkan dapat meningkatkan pendapatan riil masyarakat pada berbagai lapisan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 1 ayat 1 yaitu:

“Badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Berdasarkan dari definisi koperasi di atas dapat dipahami bahwa koperasi merupakan badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama dan memiliki tujuan ekonomi yang sama berdasarkan asas kekeluargaan. Sebagai lembaga ekonomi, koperasi akan dihadapkan pada berbagai macam kendala diantaranya kendala dalam kualitas pelayanan yang ada pada usaha koperasi. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam perusahaan bidang jasa termasuk koperasi, dimana kualitas pelayanan pada koperasi bertujuan untuk membangun koperasi sehingga mampu meningkatkan partisipasi anggota.

Partisipasi anggota merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan koperasi. Dalam kehidupan koperasi, berkembang tidaknya, dan maju mundurnya suatu koperasi akan sangat tergantung pada peran partisipasi aktif anggotanya, dimana peran anggota sebagai pemilik dan juga pelanggan.

Salah satu koperasi yang masih aktif di Jawa Barat sekaligus menjadi objek penelitian penulis adalah KUD Mandiri Bayongbong yang berdiri sejak tahun 1973, beralamatkan di Jl.Raya Timur Bayongbong Kabupaten Garut. Dengan Badan Hukum No. 5948/BH/PAD/KWK/10/IV/1996. KUD Mandiri Bayongbong merupakan jenis koperasi fungsional dengan anggota dari dua wilayah, Kecamatan Bayongbong dan Kecamatan Ciledug Kabupaten Garut. Dalam menjalankan usahanya KUD Mandiri Bayongbong memiliki tujuh unit usaha. Adapun Unit usaha tersebut diantaranya:

1. Unit Susu Sapi Perah
2. Unit Makanan Ternak
3. Unit Pelayanan Rekening Listrik
4. Unit Simpan Pinjam
5. Unit Usaha KCK
6. Waserda
7. Unit SP-PUK

Kedelapan usaha tersebut yang mengalami penurunan dan memberikan kontribusi pendapatan terbesar bagi KUD Mandiri Bayongbong adalah unit usaha susu dan sekaligus menjadi objek penelitian bagi penulis. Unit usaha susu merupakan unit usaha yang membantu para anggota dalam mengelolah sekaligus memasarkan produk susu.

Aktifitas unit usaha susu ini, ialah menampung dan membeli hasil produksi susu sapi perah anggota oleh koperasi, adapun perkembangan jumlah populasi sapi anggota pada tahun 2014-2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Perkembangan Populasi Sapi Perah Laktasi Unit Susu Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2014-2018

Tahun	Induk (ekor)		Jumlah Sapi Laktasi (ekor)	Percentase (%)	Keterangan			
	Laktasi							
	Bunting	Tidak Bunting						
2014	367	1.781	2.148	-	-			
2015	332	1.746	2.078	(3,25)	Menurun			
2016	334	1.808	2.147	3,32	Meningkat			
2017	320	1.682	2.002	(6,75)	Menurun			
2018	308	1.608	1.916	(4,29)	Menurun			

Sumber: laporan RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2014-2018

Adapun perkembangan transaksi hasil produksi susu sapi perah anggota dalam ukuran liter pada unit usaha susu sapi perah dari tahun 2014-2018 dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Transaksi Produksi Susu KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah transaksi produksi susu anggota(Liter)	Percentase (%)	Keterangan
2014	7,849,845	-	-
2015	8,205,075	4.32	Meningkat
2016	8,320,959	1.39	Meningkat
2017	8,567,012	2.87	Meningkat
2018	7,539,853	(11.98)	Menurun

Sumber: Laporan RAT (KUD) Mandiri Bayongbong 2014-2018

Dalam perkembangan jumlah anggota KUD Mandiri Bayongbong mengalami fluktuasi dalam jumlah anggota. Untuk lebih jelas perkembangan anggota KUD Mandiri Bayongbong dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Anggota yang Bertransaksi Unit Susu Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Anggota Tahun Sebelumnya	Perkembangan		Jumlah	Keterangan
		Masuk	Keluar		
2014	-	-	-	1.604	-
2015	1.604	-	346	1.258	Menurun
2016	1.258	60	-	1.318	Meningkat
2017	1.318	73	-	1.391	Meningkat
2018	1.343	-	48	1.343	Menurun

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KUD tahun 2014-2018

Fluktuasi jumlah anggota bertransaksi yang tidak stabil ini merupakan gambaran dari kurangnya partisipasi aktif anggota di KUD Mandiri Bayongbong, hal ini terjadi karena anggota dalam melakukan transaksi tidak selalu dilakukan di Unit Susu KUD Mandiri Bayongbong. Diduga anggota tidak selalu melakukan transaksi diduga karena :

- 1) Kurangnya kesigapan dari karyawan Unit Susu Sapi dalam melayani kebutuhan yang dibutuhkan oleh para peternak susu sapi di KUD Mandiri Bayongbong.
- 2) Kurangnya kemampuan tenaga penjual yang melayani, sehingga pelayanan yang diberikan kepada anggota KUD Mandiri Bayongbong tidak optimal.
- 3) Dengan persaingan yang ada, bukan tidak mungkin anggota menjual hasil susunya kepada badan usaha selain KUD Mandiri Bayongbong, yang dapat mengakibatkan berkurangnya transaksi para anggota pada koperasi.

- 4) Berkurangnya anggota yang hadir dan memberikan ide-ide pada saat RAT diselenggarakan oleh koperasi.

Dari kedelapan unit usaha koperasi yang mengalami perkembangan dan memberikan kontribusi SHU terbesar bagi KUD Mandiri bayongbong adalah unit usaha susu, unit usaha susu merupakan unit yang membantu para anggota dalam mengelolah dan memasarkan produk susu segar adapun kontribusi SHU unit susu sapi perah terhadap SHU koperasi KUD Mandiri Bayongbong tahun 2013-2017 dapat dilihat dari tabel kontribusi SHU berikut ini :

Tabel 1. 4 Kontribusi SHU Unit Usaha Susu Sapi Perah Terhadap SHU Koperasi KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2014-2018

Tahun	SHU Unit Usaha Susu Sapi Perah (Rp)	SHU Koperasi (Rp)	Kontribusi SHU Unit Usaha Sapi Perah Terhadap SHU Koperasi (%)
2014	415,004,757.00	422,956,584.00	98.12
2015	454,514,308.17	842,740,486.17	53.93
2016	330,854,486.49	454,251,306.49	72.84
2017	225,042,975.35	520,709,472.35	43.22
2018	219,764,365.32	497,836,016,32	44.14

Sumber: laporan RAT KUD Mandiri Bayongbong tahun 2014-2018

Respon positif diharapkan mampu diberikan koperasi terhadap fenomena ini, karena jika koperasi tidak merespon fenomena tersebut dan tidak mengantisipasi perubahan secepatnya dengan meningkatkan pelayanan kepada anggota sebaik mungkin, dikhawatirkan partisipasi anggota semakin menurun terhadap koperasi dan beralih kepada perusahaan pesaing.

Pengurus sebaiknya mampu melakukan penyesuaian-penyesuaian dengan kebutuhan maupun keinginan anggota koperasi. Hal ini perlu dilakukan agar anggota dalam hal ini tetap memiliki rasa loyal untuk selalu melakukan transaksi dan melakukan pemenuhan kebutuhan di koperasi. Menurut salah satu pengurus KUD Mandiri Bayongbong upaya-upaya yang telah dilakukan terkait dengan permasalahan di Unit Susu Sapi Perah di KUD Mandiri Bayongbong dirasa sudah optimal terutama pada pelayanan terkait kebutuhan para peternak susu sapi. Namun pada realitasnya masih saja terjadi perbedaan antara persepsi manajemen koperasi terhadap harapan konsumen berkaitan pula dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian peneliti mencoba merumuskan masalahnya dalam bentuk *problem statement*, yaitu *belum diketahuinya kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota* pada Unit Usaha Susu Sapi Perah, kemudian perumusan itu dibuat pertanyaan penelitian *research question* sebagai berikut : *bagaimana kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota* pada Unit Usaha Susu Sapi Perah. Hal tersebut penting untuk diteliti karna memiliki kegunaan untuk pengembangan ilmu manajemen pemasaran dan pengelolaan koperasi. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode *deskriptif, wawancara, dan observasi*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, untuk mencapai tujuan atau sasaran mengenai kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota, masalah – masalah yang timbul dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Unit Susu Sapi Perah di KUD Mandiri Bayongbong
2. Bagaimana partisipasi anggota pada Unit Susu Sapi Perah di KUD Mandiri Bayongbong
3. Upaya – upaya apa saja yang harus dilakukan melalui Kualitas Pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di Unit Usaha Susu Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran secara menyeluruh tentang kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Usaha Susu Sapi Perah Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Gambaran mengenai Kualitas pelayanan pada Unit Susu Sapi Perah di KUD Mandiri Bayongbong.

2. Gambaran mengenai Partisipasi anggota pada Unit Susu Sapi Perah di KUD Mandiri Bayongbong.
3. Upaya – upaya yang harus dilakukan Melalui Kualitas Pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di KUD Mandiri Bayongbong.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan Unit Usaha Susu Sapi Perah Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong dapat mengetahui dan memahami kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota . Informasi lain dari dilakukannya penelitian ini diharapkan berguna :

1.4.1 Kegunaan Teoretis

1. Untuk menambah bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu pemasaran dan sekaligus mengenal lebih dekat tentang organisasi koperasi dan masalah yang ada dilapangan.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan timbul pengetahuan baru dalam ilmu pemasaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan berharga bagi Unit Usaha Susu Sapi Perah Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong dan selanjutnya dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan pelayanan yang akan diberikan.