

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang sesuai untuk diterapkan sistem koperasi dalam kehidupan perekonomiannya. Hal ini dikarenakan warga negara Indonesia menjunjung tinggi nilai gotong royong. Selain itu, usaha skala kecil menengah yang menjadi objek utama koperasi masih cukup mendominasi perekonomian Indonesia dimana kondisi para pelakunya masih banyak yang jauh dari kategori sejahtera. Koperasi pada hakikatnya merupakan lembaga mikro dan berorientasi pada anggota sehingga bentuk kelembagaan ini menjadi yang paling tepat untuk dijadikan wadah bersatunya para pelaku UKM untuk lebih mensejahterakan diri.

Koperasi merupakan bagian dari tiga pilar ekonomi yang berupaya untuk membangun perekonomian disamping meningkatkan usaha masyarakat. Sesuai dengan Pasal 33 Undang Undang Dasar (UUD) 1945 bahwa, perekonomian Indonesia memiliki tiga pilar kekuatan ekonomi untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam tatanan kehidupan perekonomian. Tiga pilar kekuatan ekonomi nasional tersebut yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 menyebutkan bahwa Perkoperasian membangun dan mengembangkan potensi dan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi memiliki peran menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi

rakyat serta mendistribusikan asset secara merata pada masyarakat Indonesia. Pada koperasi, keuntungan yang didapat dibagikan secara adil ke semua anggota berdasarkan tingkat kontribusi dan transaksi mereka kepada koperasi. Berbeda dengan sistem kapitalisme yang mengalirkan sebagian besar keuntungan menuju ke pemilik usaha saja.

Kekhususan koperasi dapat dilihat dari asasnya yaitu berasaskan kekeluargaan. Asas kekeluargaan berarti bahwa dalam koperasi semua anggota kelompok seperti sebuah keluarga, sehingga dalam usaha koperasi mementingkan kepentingan kelompok, yaitu kepentingan anggota pada khususnya dan kepentingan masyarakat pada umumnya. Anggota koperasi memiliki identitas ganda yaitu sebagai pemilik koperasi dan juga sekaligus sebagai konsumen atau pengguna layanan koperasi. Hal ini berbeda dengan badan usaha lain yang lebih mementingkan kepentingan ekonomi (kemajuan usaha).

Koperasi peternakan adalah koperasi yang anggota-anggotanya terdiri dari pengusaha dan buruh peternakan yang berkepentingan dan mata pencahariannya langsung berhubungan dengan peternakan. Koperasi peternakan dapat didirikan berdasarkan jenis ternak yang diusahakan/dipelihara. Pada usaha ternak sapi perah, kelembagaan koperasi dibedakan antara koperasi primer yang terdiri dari koperasi sapi perah atau koperasi yang bergerak dibidang sapi perah (Koperasi *single purpose* dan KUD Unit Susu), serta koperasi sekunder yaitu Gabungan Koperasi Susu Indonesia (GKSI) (Tawaf *et al.*, 2009).

Salah satu koperasi sapi perah yang ada dan berkembang di masyarakat Sumatera Barat adalah Koperasi Peternak Sapi Perah Merapi Singgalang (KPSP Mersi) Kota Padang Panjang. KPSP Mersi terletak di Jalan Syech Ibrahim Musa

Parabek RT.VII Tabek Ampang Kelurahan Ganting Kecamatan Padang Panjang Timur Kota Padang Panjang. Awal terbentuknya koperasi ini adalah pada tahun 2009. Koperasi ini terbentuk atas inisiasi oleh Kelompok Tani Ternak Permata Ibu dan beberapa Kelompok Tani Ternak lainnya di Kota Padang Panjang yang diketahui oleh dinas terkait dan Dinas Pertanian Kota Padang Panjang dan pada tahun 2010 KPSP Mersi sudah memiliki SK dari Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan Nomor : 32/BH/III.14/II/2010. Berbeda dari koperasi sapi perah lainnya, KPSP Mersi saat sekarang ini hanya memiliki struktur organisasi yang sederhana yaitu Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, dan Bendahara dan memiliki 24 anggota aktif. Terdapat sembilan Kelompok Tani Ternak di Kota Padang Panjang, Enam Kelompok Tani Ternak di antaranya merupakan anggota aktif dari koperasi, yaitu Kelompok Tani Ternak Permata Ibu, Kelompok Tani Ternak Yuza, Kelompok Tani Ternak Tunas Baru, Kelompok Tani Ternak, Harapan Baru, Kelompok Tani Ternak Serambi Karya Mandiri, dan Kelompok Tani Ternak Makmur Batu Batirai.

Tujuan didirikannya koperasi ini adalah untuk menyelesaikan secara bersama permasalahan yang dialami peternak sapi perah di Kota Padang Panjang. Salah satu permasalahan utama yang dialami peternak adalah pemasaran karena peternak memiliki pesaing yang kuat. Salah satu pesaing tersebut adalah Rumah Susu. Padahal pemasaran susu sangat mempengaruhi terhadap usaha peternakan sapi perah karena jika pemasaran susu bagus maka tingkat pendapatan peternak akan meningkat, jika pendapatan peternak meningkat maka peternak dapat memberikan pakan yang berkualitas baik untuk ternak sehingga kualitas susu yang dihasilkan juga akan bagus. Selain itu susu memiliki sifat yang mudah rusak yang dapat

menghambat peternak dalam memasarkan produk susu ke konsumen dikarenakan susu tidak dapat bertahan lama apabila susu tidak habis terjual maka secara otomatis susu tersebut terbuang percuma. Kondisi ini menyebabkan usaha peternakan sapi perah rakyat menjadi tidak berkembang dengan baik.

Berdasarkan kondisi tersebut KPSP Mersi Kota Padang Panjang membuat program kerja yang nantinya dapat merubah keadaan peternak sapi perah menjadi terselamatkan dan sekaligus dapat berkembang dengan baik. Program kerja yang dilakukan pada saat sekarang ini, yaitu ; Pertama ialah mengumpulkan susu dari peternak yang tidak dapat terjual ke konsumen dalam rangka mencegah susu menjadi rusak karena lamanya masa penyimpanan oleh peternak. Kedua yaitu menyediakan konsentrat sebagai pakan untuk ternak sapi perah yang dapat dibeli peternak ke koperasi sesuai yang dibutuhkan. Ketiga yaitu menyediakan program simpan pinjam bagi peternak yang dapat dipinjam oleh peternak sebagai modal tambahan atau untuk meningkatkan usaha peternakan sapi perah yang dimiliki peternak. Ketiga program tersebut masih belum mendekati kondisi ideal koperasi peternak sapi perah yang seharusnya. Pada umumnya koperasi peternak sapi perah melaksanakan program budidaya, pemasaran, dan sekaligus pembinaan peternak sapi perah. Menurut Purwantini (2001) peran koperasi dalam subsistem budidaya antara lain menyediakan pakan konsentrat, pengadaan bibit, dan pelayanan kesehatan hewan. Dalam pemasaran susu, koperasi berperan dalam mengumpulkan hasil susu dari peternak yang selanjutnya dipasarkan ke Industri Pengolahan Susu (IPS). Dalam pembinaan peternak, koperasi melalui aparatnya melakukan penyuluhan dalam kaitannya untuk meningkatkan produksi dan kualitas. Sementara itu, KPSP Mersi masih belum mampu untuk berkembang menjadi koperasi peternak

sapi perah yang idealnya dikarenakan masih banyak kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh KPSP Mersi.

Tiga program yang dilakukan KPSP Mersi tersebut masih memiliki kekurangan dalam pelaksanaan dan pelayanannya. Berdasarkan hasil prasurevei, kegiatan pengumpulan susu dari peternak masih belum maksimal dalam hal pelayanan yang diberikan, pelayanan yang dimaksud adalah kurangnya kecepatan dari koperasi membayarkan uang hasil penjualan susu yang dilakukan peternak, uang tersebut baru akan dibayarkan koperasi setelah peternak menyetorkan susu selama sepuluh hari berdasarkan jumlah susu yang terkumpul oleh masing-masing peternak. Pada kegiatan pengadaan konsentrat, pelayanan yang diberikan koperasi seperti kurang sigap dan tanggap. Peternakan mengeluhkan terjadinya kesalahan dalam menginformasikan persediaan konsentrat dikarenakan tidak dilakukannya pengecekan kembali terhadap jumlah konsentrat yang tersisa/tersedia. Pada kegiatan simpan pinjam koperasi mengalami kesulitan dalam pengadaan uang untuk dipinjamkan. Uang masuk koperasi hanya berasal dari uang kas anggota yaitu Rp. 30.000,00/bulan/anggota.

Sumarti (2005) dalam Suyono (2008) menjelaskan bahwa koperasi merupakan salah satu contoh organisasi ekonomi lokal yang digolongkan kepada sektor keswadayaan masyarakat yaitu tumbuh dan digiatkan oleh warga masyarakat secara sukarela untuk kepentingan bersama. Berdasarkan hal tersebut, KPSP Mersi dalam perkembangannya belum sepenuhnya menampakkan wujud perannya seperti yang diharapkan. Kondisi KPSP Mersi umumnya saat ini masih sangat lemah, baik kondisi internal yang menyangkut manajemen dan organisasi,

teknologi dan jaringan usaha, maupun kondisi eksternal yaitu menyangkut sumberdaya dan kegiatan ekonomi lainnya.

Peran KPSP Mersi terhadap kesejahteraan peternak dapat ditinjau dari berbagai aspek. Salah satunya adalah performa kinerja koperasi yang dapat dianalisis dari sudut pandang tingkat kepuasan anggota KPSP Mersi. Kepuasan anggota menjadi salah satu indikator performa kinerja koperasi karena anggota merupakan sasaran utama dari pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Jika anggota merasa puas dengan pelayanan koperasi maka dapat dikatakan koperasi berhasil menjalankan peranannya dalam membantu membangun kesejahteraan anggota. Berdasarkan latar belakang tersebut, koperasi perlu untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan sehingga *consumer expectation* dapat terpenuhi sehingga peneliti bermaksud untuk mengkaji tentang ***“Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Peternak Sapi Perah Merapi Singgalang Kota Padang Panjang”***.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan dikaji adalah bagaimana kualitas pelayanan Koperasi Peternak Sapi Perah Merapi Singgalang Kota Padang Panjang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan Koperasi Peternak Sapi Perah Merapi Singgalang Kota Padang Panjang dan dapat mengetahui hal yang harus diperbaiki dalam hal kepuasan para peternak sapi perah.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat sebuah kebijakan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan bagi para peternak dalam menentukan untuk menjadi anggota koperasi atau melakukan usaha beternak mandiri.
3. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian lebih lanjut bagi para kalangan peneliti.

