

TINGKAT KEPUASAN PETERNAK TERHADAP PELAYANAN KOPERASI SUSU “PESAT” DI KABUPATEN BANYUMAS

Krismiwati Muatip, Triana Yuni Astuti, Hermin Purwaningsih, Taufik Hermanto

Fakultas Peternakan, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto
Corresponding Auhtor Email: krismiwati@gmail.com

Abstrak. Koperasi susu sangat dibutuhkan oleh peternak sapi perah untuk keberlanjutan usahanya. Koperasi Susu “Pesat” merupakan satu-satunya koperasi di jalur susu bagian selatan. Penelitian dilakukan secara survey terhadap 58 orang peternak anggota koperasi yang mewakili peternak di 3 kecamatan terpilih yaitu Kecamatan Pekuncen, Sumbang dan Kedungbanteng. Tujuan penelitian adalah mengetahui pelayanan koperasi susu “Pesat” terhadap anggotanya dan mengetahui tingkat kepuasan peternak sapi perah terhadap layanan Koperasi “Pesat”. Hasil penelitian menunjukkan koperasi “Pesat” melayani anggotanya meliputi pemasaran susu, simpan pinjam, pinjaman konsentrat, serta pelayanan Inseminasi Buatan (IB) dan kesehatan hewan. Selain itu, peternak juga mendapatkan pelayanan informasi. Tingkat kepuasan peternak terhadap pelayanan koperasi dalam kategori puas. Pelayanan simpan pinjam merupakan pelayanan paling memuaskan bagi peternak karena sangat membantu peternak untuk keberlangsungan usaha.

Kata Kunci: Koperasi susu, sapi perah, tingkat kepuasan, pelayanan koperasi

Pendahuluan

Koperasi susu merupakan lembaga yang dibutuhkan oleh peternak sapi perah juga merupakan lembaga yang bertindak sebagai mediator antara peternak dengan Industri Pengolahan Susu (IPS). Koperasi Susu “Pesat” merupakan satu-satunya koperasi di jalur susu bagian selatan yang terletak di Jl. Raya Karangkemiri KM 6, Desa Karangkemiri, Kecamatan Karanglewas, Kabupaten Banyumas. Peternak sapi perah di Kabupaten Banyumas hampir seluruhnya menjadi anggota koperasi. Koperasi “Pesat” memiliki anggota sebanyak 204 orang yang tersebar di 6 kecamatan, yaitu Kecamatan Pekuncen, Cilongok, Sumbang, Karang Lewas, dan Kedungbanteng.

Koperasi mempunyai konsep sebagai perkumpulan orang dan atau badan hukum serta bukan kumpulan modal. Anggota koperasi mempunyai peran ganda, yaitu sebagai pemilik dan sekaligus konsumen (Nuranto dan Saputro, 2015). Koperasi Susu “Pesat” sebagai institusi yang melayani peternak sapi perah bertujuan untuk mendukung produktivitas peternak sapi perah. Koperasi menyediakan beberapa fasilitas: pelayanan simpan pinjam, inseminasi buatan (IB) dan kesehatan hewan. Selain itu, peternak anggota juga mendapatkan pelayanan informasi.

Kinerja koperasi yang baik dan efisien menimbulkan kepuasan dalam diri peternak sapi perah sebagai anggota dan kepuasan yang dirasakan menyebabkan peternak tetap menjadi anggota koperasi, namun bila peternak tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan koperasi, menyebabkan anggota berhenti menjadi anggota. Kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan anggota. Kepercayaan yang meningkat dapat membuat anggota semakin yakin untuk menanamkan modal ke koperasi dan memasarkan produksi susunya ke koperasi sehingga kerjasama semakin baik. Kinerja koperasi berupa pelayanan yang terjaga dengan baik menyebabkan partisipasi anggota meningkat karena ada kepercayaan terhadap koperasi. Partisipasi anggota yang meningkat berdampak pula pada peningkatan aset koperasi melalui simpanan wajib anggota dan keuntungan koperasi.

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kinerja koperasi susu “Pesat” dalam melayani kebutuhan anggotanya.

2. Mengetahui kepuasan peternak sapi perah terhadap kualitas pelayanan Koperasi “Pesat” meliputi: simpan pinjam, peminjaman konsentrat, pelayanan inseminasi buatan (IB), dan kesehatan hewan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei terhadap peternak yang aktif menjadi anggota koperasi “Pesat” di Kabupaten Banyumas.

Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel responden dalam penelitian ini menggunakan metode Stratified Random Sampling. Populasi peternak dibagi menjadi tiga strata yaitu strata tinggi, sedang, dan rendah. Masing-masing strata diambil satu kecamatan dan tiap kecamatan terpilih diambil satu kelompok peternak secara acak. Terpilih Kecamatan Pekuncen mewakili populasi tinggi, Sumbang mewakili populasi sedang dan Kedungbanteng mewakili populasi rendah. Pengambilan responden dilakukan secara sensus pada tiap anggota kelompok terpilih. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 peternak anggota Koperasi Susu “Pesat”.

Analisis Data

Analisis deskriptif dan statistik sederhana digunakan untuk mendeskripsikan tentang keadaan dan kinerja koperasi “Pesat”, karakteristik peternak dan tingkat kepuasan peternak. Menurut Nazir (2009), analisis deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian dalam meneliti status kelompok.

Hasil dan Pembahasan

Keadaan Umum Koperasi “Pesat” Kabupaten Banyumas

Direktorat Jenderal Peternakan tahun 1987, melalui proyek Pengembangan Sapi Perah Baturraden Bantuan MEE (Masyarakat Ekonomi Eropa) menyebarkan ternak perah sebanyak 756 ekor untuk masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas. Sejalan dengan Proyek Pengembangan Sapi Perah Baturraden Bantuan MEE, pemerintah Kabupaten Banyumas mendirikan wadah usaha anggotanya dalam bentuk Koperasi Susu Sapi Perah Rakyat Banyumas disingkat “SUPRABA” yang disahkan pada tanggal 31 Oktober 1987 dengan Nomor Badan Hukum 10906/BH/VI yang berkedudukan di Jl. Raya Karang Kemiri KM 6 Karanglewas Purwokerto. Status Koperasi “Pesat” ditingkatkan menjadi koperasi sekunder dengan nama Koperasi Jasa Usaha Bersama “SUPRABA” TT pada tahun 1990, dengan Nomor Badan Hukum No.11304/BH/VI. Tahun 1997, status Koperasi “Pesat” dikembalikan menjadi koperasi primer dengan nama Koperasi Peternak Satria (PESAT) dengan Badan Hukum Nomor 12999/BH/KWK.11/97. Tujuan didirikan Koperasi “Pesat” adalah sebagai wadah usaha peternak sapi perah di Banyumas, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan kehidupannya.

Koperasi memiliki 3 orang pengurus dan 3 orang pengawas, sedangkan jumlah karyawan Koperasi “Pesat” sebanyak 27 orang terdiri atas 19 orang karyawan tetap dan 8 orang karyawan kontrak. Karyawan tetap terdiri atas 1 manager, 2 orang bagian tata usaha dan akuntansi, 3 orang bagian produksi, 2 orang bagian simpan pinjam, 1 orang bagian waserda dan pakan ternak, 2 orang bagian pemasaran, 2 orang bagian peternakan, 2 orang bertugas di Milk Collective Center (MCC), dan 3 orang driver. Karyawan kontrak terdiri 1 orang bagian tata usaha dan akuntansi, 1 orang bagian simpan pinjam, 2 orang staf bagian waserda dan pakan ternak, 1 orang bagian peternakan, 2 orang bertugas di Milk Collective Center (MCC), dan 1 orang driver.

Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini melibatkan 58 orang anggota aktif koperasi "Pesat. Sebanyak 38 peternak dari Desa Tumiyang, Kecamatan Pekuncen; 18 peternak dari Desa Limpakuwus, Kecamatan Sumbang; dan 2 peternak dari Desa Kedungbanteng, Kecamatan Kedungbanteng. Karakteristik responden penelitian tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Umur: - < 17 tahun	0	0
	17 – 55 tahun	47	81,03
	>55 tahun	11	18,97
2	Pendidikan: SD	43	74,13
	SMP	7	12,06
	SMA	7	12,06
	Sarjana	1	1,71
3	Lama Menjadi Anggota : < 10 tahun	23	39,65
	10 – 20 tahun	16	27,59
	> 20 tahun	19	32,76
4	Jarak Rumah ke koperasi < 10 Km	5	8,62
	10 – 20 Km	35	60,34
	>20 Km	18	31,04

Berdasarkan data pada Tabel 1, sebanyak 81,03 % peternak dengan usia produktif. Hal ini menunjukkan bahwa sapi perah diminati oleh peternak dengan usia produktif. Menurut Kadir (2005) pada umumnya petani berusia produktif mampu menerima dengan cepat inovasi atau ide-ide baru yang dianjurkan dibandingkan dengan petani yang berusia tidak produktif.

Pendidikan peternak mayoritas Sekolah Dasar (74,13%). Tingkat pendidikan mempengaruhi peternak dalam beradaptasi terhadap inovasi dalam beternak. Tingkat pendidikan peternak mempengaruhi pola berpikir, kemampuan belajar, dan taraf intelektual peternak (Mulyawati et al., 2016).

Berdasarkan Tabel 1, peternak sapi perah telah lama menjadi anggota koperasi (>20 th), namun cukup banyak pula yang baru bergabung (< 10 th). Keberadaan Koperasi "Pesat" dirasakan cukup membantu peternak dalam pemasaran susu dan pinjaman konsentrat. Koperasi menetapkan persyaratan untuk menjadi anggota setelah peternak dapat menghasilkan susu selama 3 bulan.

Sebanyak 91,38 % peternak memiliki jarak rumah dengan koperasi sekitar 10-30 km. Untuk menempuh jarak tersebut peternak mengendarai sepeda motor saat ke koperasi dengan waktu tempuh sekitar 15-30 menit. Jarak rumah yang jauh menyebabkan anggota harus menyediakan biaya, waktu, dan tenaga yang cukup besar untuk berpartisipasi di koperasi. Pelayanan yang cepat dan berkualitas dari koperasi sangat diharapkan peternak sehingga peternak dapat melakukan aktivitas lainnya. Menurut Jajang (2006), partisipasi anggota merupakan salah satu wujud peran serta anggota dalam koperasi. Kunci keberhasilan koperasi antara lain terletak pada partisipasi anggota.

Tingkat Kepuasan Peternak terhadap Pelayanan Koperasi

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Pelayanan koperasi kepada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi untuk memajukan usaha anggotanya. Proses melayani peternak, komunikasi dengan peternak, dan sikap karyawan terhadap

peternak berdampak pada tingkat kepuasan anggota koperasi (Sulistyowati dkk, 2015). Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi “Pesat” meliputi pelayanan simpan pinjam, pinjaman konsentrat, pelayanan inseminasi buatan (IB) dan kesehatan hewan serta pemasaran susu.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Peternak Sapi Perah terhadap Jenis Pelayanan Koperasi

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Peternak		
		Puas (%)	Cukup Puas (%)	Tidak Puas (%)
1	Pemasaran susu	50,00	25,86	24,14
2	Simpan Pinjam	72,41	8,62	18,97
3	Pinjaman Konsentrat	44,83	41,38	13,79
4	IB dan Kesehatan Ternak	31,03	32,76	36,21
5	Informasi	46,55	32,76	20,69

Alasan utama peternak sapi perah di Kabupaten Banyumas bergabung menjadi anggota koperasi adalah untuk memudahkan pemasaran susu. Sebanyak 50% peternak merasakan puas terhadap pelayanan koperasi pada pelayanan ini, karena peternak tidak perlu mencari konsumen untuk membeli susu hasil produksinya. Namun, peternak masih kurang puas terhadap harga susu. Penentuan harga susu oleh koperasi ditentukan berdasarkan total solid (TS). Susu kualitas Grade A memiliki TS >12 dihargai Rp 4.900, susu grade B dengan TS 11-12 dihargai Rp 4.650, dan susu grade C dengan TS <11 dihargai Rp 4.300. Prosedur penentuan harga susu yaitu peternak menyetorkan susu ke *Milk Collective Center* (MCC) di kecamatan masing-masing. Petugas mengambil sampel susu yang disetorkan kelompok, sampel tersebut diuji menggunakan *lactoscan* di Koperasi “Pesat”. Hasil uji tersebut menjadi dasar penentuan grade dan harga susu. Penentuan harga susu per kelompok, membuat ketidakpuasan pada peternak. Peternak menginginkan penentuan harga susu berdasarkan individu peternak.

Sebanyak 72,41% peternak merasa puas dengan pelayanan simpan pinjam karena bunga yang diberikan oleh koperasi sebesar 1,5% dari total yang dipinjam dan dianggap rendah oleh peternak. Pelayanan simpan pinjam dilakukan berdasarkan antrian pengajuan pinjaman oleh anggota kepada pihak koperasi. Proses peminjaman sangat mudah karena tidak menggunakan jaminan. Syarat mengajukan pinjaman yaitu mampu mengangsur pinjaman dengan cara menyetor susu, calon peminjam harus mempunyai ternak yang produktif, peternak harus menyerahkan fotokopi KTP, fotokopi kartu keluarga, dan mengajukan surat permohonan yang diketahui oleh ketua kelompok masing-masing.

Banyaknya pinjaman yang disetujui oleh koperasi tergantung pada proposal yang diajukan oleh peternak. Proposal tersebut dianalisa terlebih dahulu oleh tim simpan pinjam, kemudian diajukan kepada manager koperasi. Tim simpan pinjam menggagalkan dana jika proposal telah disetujui oleh pimpinan. Pencairan dana pinjaman paling cepat berkisar antara 1 sampai 2 hari dan maksimal selama 10 hari setelah manager koperasi menyetujui proposal yang diajukan peternak. Lama pengembalian pinjaman dan jumlah maksimal pinjaman ditentukan berdasarkan hasil dari penyetoran susu setiap harinya dari masing-masing peternak. Cara pengembalian pinjaman yaitu dengan memotong pembayaran susu yang disetor ke koperasi sebesar 10% dari total penyetoran susu. Hasil penelitian Riswara dkk (2015), di Koperasi KSU Tandangsari Bandung menunjukkan fakta bahwa, sebanyak 66,67% peternak sering menggunakan layanan simpan pinjam dan ketika angsurannya selesai maka langsung pinjam lagi. Peternak enggan berhubungan dengan bank saat membutuhkan modal karena ketika peternak meminjam uang kepada bank harus

menggunakan jaminan dan proses untuk memperoleh pinjaman harus melalui birokrasi yang panjang.

Pakan merupakan faktor yang penting untuk menampilkan kinerja produksi dan reproduksi ternak. Pakan menghabiskan sekitar 70% dari biaya produksi, sehingga peternak perlu membuat formulasi pakan yang murah namun, memiliki kualitas yang baik, yaitu dengan cara memanfaatkan potensi bahan pakan di sekitar peternak. Harga konsentrat yang dijual di Koperasi "Pesat" sebesar Rp 3.500/kg atau Rp 170.000/50 kg. Konsentrat yang tersedia di koperasi berasal dari PT. Cargill. Koperasi "Pesat" belum memproduksi konsentrat sendiri. Kendala dalam pengadaan pakan konsentrat adalah bahan baku yang digunakan masih tergantung impor, seperti pollar, bungkil kedelai dan jagung. Peternak cukup puas dengan pelayanan pinjaman konsentrat dari koperasi, tetapi harga konsentrat yang mahal menyebabkan peternak belum memberikan sesuai dengan kebutuhan ternak yaitu sekitar

Bagi peternak, harga konsentrat dirasakan terlalu tinggi meskipun dampak dari pemberian konsentrat signifikan terhadap peningkatan produksi susu. Koperasi memberikan pinjaman konsentrat kepada anggotanya dengan sistem pembayaran pemotongan terhadap pendapatan peternak dari penjualan susu. Pembayaran susu dilakukan setiap 10 hari sekali.

Peternak memberikan konsentrat kurang lebih sebanyak 0,5-1kg. Selain konsentrat, peternak menambahkan ampas tahu sebanyak 5 kg/ekor/hari untuk pakan ternak sapi. Untuk mempertahankan kualitas hasil produksi susu, KOPSAE Pujon dan KUTT Suka Makmur memberikan rekomendasi pada anggotanya tentang jumlah pakan konsentrat yang diberikan pada sapi perah sesuai tingkat produksi susunya. KOPSAE merekomendasikan bahwa setiap sapi yang memproduksi 10 liter/ekor/hari diberikan konsentrat sebanyak 4 kg, KUTT Suka Makmur menganjurkan untuk sapi memproduksi 12 liter diberikan 4 kg konsentrat.

Pelayanan IB dan kesehatan hewan yang diberikan oleh koperasi dirasakan oleh peternak kurang memuaskan, karena petugas IB dan kesehatan kurang cepat dalam merespon keluhan ataupun laporan peternak. Koperasi memiliki petugas IB dan kesehatan hewan sebanyak 3 orang, keterbatasan petugas mengakibatkan peternak yang meminta pelaksanaan IB dan penanganan kesehatan tidak dapat segera ditangani dengan cepat.

Koperasi memberikan pelayanan IB dan kesehatan hewan secara Cuma-cuma. Kedua pelayanan tersebut sudah termasuk dalam struktur harga susu. Setiap liter susu yang disetor peternak, koperasi memotong sebesar Rp 150. Namun, peternak biasanya memberikan uang sukarela sebesar Rp 20.000 - Rp 25.000 terhadap petugas IB.

Strow yang digunakan oleh petugas koperasi yaitu jenis *frisien holstein* (FH) berasal dari Balai Inseminasi Buatan (BIB) Lembang dengan harga Rp 6.000 per dosis. Mekanisme pelayanan IB dan penanganan kesehatan yaitu petugas datang berkisar antara 5-10 jam setelah peternak melaporkan kepada petugas melalui telepon. Petugas IB (inseminator) tidak menetap di pos IB dan petugas memiliki profesi lain.

Petugas IB koperasi merangkap petugas Keswan. Saat sapi terkena penyakit, peternak lebih memilih memanggil petugas keswan swasta. Hal ini disebabkan pelayanan yang cepat dan pemberian obat yang tepat, meskipun untuk itu peternak harus mengeluarkan biaya.

Peternak cukup puas mendapatkan informasi dari koperasi. Hasil Penelitian Morgan (2013), industri susu di ASIA belum mampu mengikuti pengembangan sapi perah di negara-negara Barat. Hal tersebut dikarenakan kondisi lingkungan tidak seimbang, kurangnya keterampilan petani memproduksi susu yang efisien, serta kurangnya penyuluhan tentang pengetahuan teknis memproduksi susu.

KESIMPULAN

1. Pelayanan koperasi “Pesat” kepada anggotanya meliputi: pemasaran susu, simpan pinjam, peminjaman konsentrat, pelayanan Inseminasi Buatan (IB) dan keswan, serta informasi.
2. Mayoritas peternak merasakan puas terhadap pelayanan koperasi, meskipun ada beberapa pelayanan yang belum memuaskan peternak.

DAFTAR PUSTAKA

- Kadir, A. 2005. Pengembangan Sosial Forestry di Spuc Borisallo: Analisis Sosial Ekonomi dan Budaya Masyarakat. *Info Sosial Ekonomi*. Puslitbang Sosial Ekonomi dan Kebijakan Kehutanan, 5 (2): 297–309.
- Mahri, A.J.W., 2006. Pelayanan dan Manfaat Koperasi, serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota (Suatu Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Kabupaten Tasikmalaya). *abmas*, 78.
- Moran, J.B. (2013). Addressing the Key Constraints to Increasing Milk Production from Small Holder Dairy Farms in Tropical Asia. *International Journal of Agriculture and Biosciences* P-ISSN: 2305-6622 E-ISSN: 2306-3599
- Mulyawati, I.M. , D. Mardiningsih, dan S.Satmoko. 2016. Pengaruh Umur, Pendidikan, Pengalaman dan Jumlah Ternak Peternak Kambing terhadap Perilaku Sapta Usaha Beternak Kambing di Desa Wonosari Kecamatan Patebon. *Agromedia* 34 (1):85-90.
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta. Hal : 54.
- Nuranto, H dan F. B. Saputro. 2015. Pengukuran Tingkat Partisipasi Anggota dan Pengaruhnya terhadap Keberhasilan Koperasi. *Sosio e-Kons*. 7(2): 111-127.
- Riswara, A., L. Nurlina, dan M. Sulistyati. 2015. Peranan Koperasi dalam Mendorong Pembangunan Kapasitas Peternak Sapi Perah untuk Mencapai Skala Usaha Layak. *Fakultas Peternakan Universitas Padjajaran*. Bandung. Hal. 3-5.
- Siregar, S.B. 2001. Peningkatan Kemampuan Berproduksi Susu Sapi Perah Laktasi Melalui Perbaikan Pakan dan Frekuensi Pemberiannya. *JITV* 2: 76 – 82.
- Sulistyowati, T. Y., S. Haadi, dan Harnanik. 2015. Pengaruh Pelayanan, Kinerja Pengurus Koperasi, dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Eka Karya Kabupaten Kendal. *Economic Education Analysis Journal*. 4(2): 497-499.