

TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SUSU DI KABUPATEN BOYOLALI

Krismiwati Muatip*, Titin Widiyastuti, Pramono Soediarso, Ari Dwi Setyo A, dan Alief Einstein

Fakultas Peternakan Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto

*Corresponding author email: krismiwati@gmail.com

Abstrak. Tingkat kepuasan peternak terhadap layanan koperasi berdampak pada loyalitas dan partisipasi anggota, sehingga berdampak juga pada keberlanjutan koperasi. Banyak koperasi yang tutup akibat berkurangnya partisipasi anggotanya. Di Boyolali pernah ada koperasi sebanyak 21. Namun, saat ini, hanya ada 4 koperasi yang masih aktif. Penelitian berlokasi di KUD Mojosoongo, Musuk dan Cepogo. Tujuan penelitian: mengetahui pelayanan koperasi yang meliputi simpan pinjam uang, pinjaman konsentrat, Inseminasi Buatan (IB), dan kesehatan hewan; mengetahui kepuasan anggota meliputi kualitas, kecepatan, dan keramahan serta menganalisis hubungan antara pelayanan koperasi dengan tingkat kepuasan anggota. Penelitian dilakukan dengan metode survey. Metode penetapan sampel koperasi menggunakan random sampling dengan mengambil 75% koperasi yang aktif. Penetapan sampel kelompok menggunakan random sampling sebanyak 4 kelompok dari setiap koperasi terpilih (*disproportionate*). Penetapan responden menggunakan random sampling yaitu sebanyak 5 orang (*disproportionate*) dari setiap kelompok sehingga jumlah responden 60 orang. Analisis yang digunakan adalah deskriptif dan Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan, persepsi anggota terhadap pelayanan koperasi dalam kategori sedang, tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan koperasi juga dalam kategori sedang serta terdapat hubungan antara pelayanan dengan tingkat kepuasan anggota dengan Koefisien korelasi sebesar 0,445 (korelasi sedang).

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Anggota Koperasi, Pelayanan koperasi, Kabupaten Boyolali

PENDAHULUAN

Kabupaten Boyolali merupakan kabupaten di Jawa tengah yang memiliki potensi untuk pengembangan sapi perah. Pada Tahun 2016 tercatat sebanyak 86.363 ekor sapi perah terdapat di Kabupaten Boyolali dengan jumlah produksi susu mencapai 45,5 juta liter. Potensi yang baik ini perlu dukungan berbagai pihak, yakni sumber daya alam yang menunjang, sumber daya manusia yang berkompeten serta keberadaan koperasi susu yang dapat membantu peternak dalam budidaya sapi perah. Menurut Santosa, dkk (2013), potensi wilayah yang dapat mendukung pengembangan sapi perah antara lain ketersediaan pakan, sumberdaya manusia, sumberdaya ternak, permintaan di wilayah tersebut, pendapatan peternak, serta sarana dan prasarana pendukung seperti instansi pemberi kredit dan kebijakan pemerintah setempat.

Hampir seluruh peternak sapi perah di Kabupaten Boyolali menjual susunya ke koperasi. Selain itu, sarana produksi untuk usaha sapi perah juga diperoleh dari pinjaman koperasi. Kerjasama yang baik ini dapat terus berlangsung apabila ada saling percaya, saling menghargai dan saling menguntungkan diantara keduanya. Saat ini jumlah koperasi susu yang ada di Kabupaten Boyolali berjumlah 4 koperasi, padahal, koperasi yang pernah terbentuk di Kabupaten Boyolali sebanyak 21 koperasi. Penyebab bubaranya koperasi sangat beragam, salah satunya adalah berkurangnya partisipasi dari anggotanya. Rasa tidak puas terhadap pelayanan koperasi dapat menjadi penyebab kurangnya partisipasi anggota. Sebaliknya tingkat kepuasan yang tinggi pada anggota terhadap pelayanan koperasi menjadikan anggota tetap eksis menjadi anggota koperasi. Ditambahkan oleh Setiawan, dkk (2016), tantangan besar yang dihadapi oleh koperasi saat ini adalah loyalitas para pelanggan atau nasabah. Persaingan kualitas produk dan pelayanan, menuntut para

pemasar untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas dan pelayanan yang memuaskan, sehingga kepuasan setelah mengkonsumsi dapat diperoleh dan akan membuat konsumen atau nasabah melakukan pinjaman kembali di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN DAN ANALISIS

Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian adalah peternak sapi perah yang aktif sebagai anggota koperasi susu di Kabupaten Boyolali.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Boyolali.

Metode Penetapan Sampel

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode penelitian survei yaitu suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Metode penetapan sampel koperasi dilakukan secara sampling terhadap koperasi unit desa susu di Kabupaten Boyolali. Saat ini, terdapat 4 koperasi susu yang masih aktif, kemudian dari koperasi yang masih aktif dipilih sebanyak 75% atau 3 koperasi yaitu KUD Mojosongo, Musuk, dan Cepogo. Penetapan sampel kelompok dilakukan secara random sampling yaitu sebanyak 4 kelompok peternak dari setiap koperasi yang terpilih (*non proportionate*). Selanjutnya pada masing-masing kelompok terpilih diambil responden sebanyak 5 orang anggota kelompok (*non proportionate*), sehingga diperoleh responden sebanyak 60 orang.

Variabel Penelitian

Variabel yang diamati yaitu (1) pelayanan koperasi meliputi simpan pinjam, pinjaman konsentrat, pelayanan Inseminasi Buatan, dan pelayanan kesehatan hewan, (2) tingkat kepuasan anggota koperasi meliputi kualitas, kecepatan, dan keramahan.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah:

Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan tentang (1) pelayanan koperasi terhadap anggota dan (2) tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan koperasi.

Korelasi Rank Spearman

Korelasi rank spearman digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan koperasi dengan kepuasan anggota dan melihat interpretasi seberapa kuat hubungan kualitas layanan dengan kepuasan anggota koperasi. Rumus yang digunakan adalah (Soegiyono,2008):

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2-1)}$$

Keterangan :

rs = nilai korelasi rank spearman

di = selisih rangking data ke i

n = jumlah sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum. Koperasi merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan dan kegotongroyongan. KUD sebagai salah satu bentuk koperasi yang dekat dengan peternak dalam menjalankan operasinya memperoleh sumber keuangan dari: (1) anggota koperasi, berupa Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, dan Simpanan Sukarela, (2) pinjaman, (3) hasil usaha, dan (4) penanaman modal (Suwatno dan Rasto, 2003). Pelayanan koperasi kepada anggota merupakan jasa yang diberikan koperasi dalam upaya memenuhi kebutuhan anggotanya. Pelayanan kepada anggota koperasi harus sesuai dengan tujuan koperasi dan prioritas yang diberikan adalah meningkatkan kesejahteraan anggota, sehingga terciptanya kepuasan anggota. Menurut Nasution (2004), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan anggota koperasi. Pelayanan koperasi susu terdiri atas simpan pinjam, pinjaman konsentrat, Inseminasi Buatan (IB) dan kesehatan hewan (keswan), sedangkan tingkat kepuasan meliputi kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan dan keramahan pelayanan.

Tabel 1. Penilaian Anggota terhadap Pelayanan Koperasi

No	Jenis Pelayanan	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Simpan Pinjam	Rendah	0	0
		Sedang	34	57
		Tinggi	26	43
2	Pinjaman Konsentrat	Rendah	0	0
		Sedang	33	55
		Tinggi	27	45
3	IB dan Kesehatan Hewan	Rendah	0	0
		Sedang	39	65
		Tinggi	21	35

Berdasarkan Tabel 1, pelayanan koperasi pada kegiatan simpan pinjam uang anggota koperasi termasuk dalam kategori sedang hingga tinggi. Simpanan anggota pada koperasi susu di Kabupaten Boyolali dilakukan dengan pemotongan pembayaran susu yang disetorkan pada koperasi. Pada umumnya simpanan anggota diperuntukkan untuk menghadapi hari raya Idul Fitri, ataupun untuk mengembangkan usaha. Kegiatan simpanan tersebut juga sebagai wujud kebersamaan seluruh anggota koperasi karena simpanan anggota dapat dipinjam oleh anggota lain yang memerlukannya dengan aturan yang telah dibuat koperasi dan mendapat persetujuan anggota.

Peternak melakukan pinjaman pada koperasi melalui beberapa tahapan yaitu pengajuan permohonan pinjaman, persetujuan pengurus koperasi dan pencairan pinjaman. Besarnya pinjaman disesuaikan dengan susu yang disetorkan. Semakin banyak susu yang disetor ke koperasi maka semakin besar pinjaman yang diberikan anggota. Pembayaran pinjaman dilakukan dengan cara pemotongan saat anggota menerima pembayaran susu. Namun, adanya batasan jumlah pinjaman dan tingginya bunga yang ditetapkan koperasi (7%) menyebabkan peternak memilih meminjam dari Bank. Peternak melakukan pinjaman pada program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan bunga 4,5%. Untuk mengatasi tingginya suku bunga yang ditetapkan, koperasi dapat mengambil kebijakan dengan memperpanjang lama

waktu pengembalian sehingga besarnya angsuran lebih kecil. Menurut pendapat Ashari (2009), untuk menutupi kekurangan modal, petani/peternak umumnya mengajukan pinjaman ke lembaga pembiayaan di sekitar tempat tinggal, baik formal maupun informal.

Koperasi susu di Kabupaten Boyolali juga memberikan pinjaman konsentrat jadi kepada peternak. Seperti halnya pada usaha simpan pinjam, pada pinjaman konsentrat juga peternak dikenakan jasa yang ditambahkan pada jumlah angsuran. Penilaian peternak pada jasa pinjaman konsentrat di koperasi termasuk dalam kategori sedang hingga tinggi. Hal ini dikarenakan harga konsentrat di koperasi lebih tinggi dibandingkan harga konsentrat diluar koperasi (warung) dengan kualitas yang sama. Koperasi juga melakukan pembatasan dalam peminjaman konsentrat, keadaan tersebut menyebabkan peternak melakukan pembelian konsentrat di warung. Namun, peternak tetap melakukan pinjaman konsentrat di koperasi, karena pembayaran dapat dilakukan melalui pemotongan saat pembayaran susu. Keterbatasan modal dan kemudahan pembayaran pinjaman konsentrat yang diberikan koperasi menyebabkan peternak tetap mengajukan pinjaman ke koperasi meskipun harga konsentrat lebih tinggi.

Peternak sangat membutuhkan konsentrat dalam proses pemeliharaan sapi perah. Koperasi sebagai salah satu lembaga peternak mestinya mendukung berkembangnya produktifitas peternak agar lebih baik. Solusi yang bisa diambil koperasi adalah menurunkan harga konsentrat setara dengan harga konsentrat di warung sehingga peternak lebih memilih mengambil konsentrat di koperasi. Menurut pendapat Utami (2009), penerapan strategi harga rendah, harga biasa maupun harga tinggi, berkaitan dengan faktor-faktor barang dagangan yaitu: ragam, fitur, nilai barang dagangan, lokasi, suasana dan layanan yang disediakan oleh koperasi.

Tingkat kepuasan peternak terhadap pelayanan Inseminasi Buatan (IB) dan pelayanan kesehatan hewan (keswan) termasuk dalam kategori sedang hingga tinggi. Hal tersebut dikarenakan peternak harus melapor secara tatap muka pada petugas IB dan keswan di koperasi untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini menyebabkan kurang efisiensinya pelayanan. Meskipun telah berkembang teknologi komunikasi, namun belum dapat dimanfaatkan oleh peternak untuk mengakses terhadap pelayanan koperasi terutama yang berkaitan dengan IB dan Keswan.

Tenaga IB (inseminator) di koperasi susu Kabupaten Boyolali merangkap sebagai tenaga keswan. Tenaga tersebut harus melayani seluruh anggota koperasi (sekitar 7.000 orang) yang berdomisili tersebar. Koperasi rata-rata memiliki 6 orang inseminator yang berfungsi juga sebagai tenaga keswan, padahal anggota koperasi yang harus dilayani sebanyak 7.148 peternak, sehingga 1 inseminator/tenaga keswan harus melayani pelayanan IB dan keswan sebanyak 1.192 peternak. Keadaan tersebut menyebabkan inseminator ataupun tenaga keswan sering melayani peternak yang terdekat dengan posisi inseminator/keswan saat itu. Namun, dilihat dari sisi peternak juga terdapat kedekatan dengan seorang tenaga inseminator/keswan tertentu. Bila peternak mengalami masalah berkaitan dengan ternak sapiunya, maka peternak akan menghubungi tenaga inseminator/keswan yang disukainya.

Tingginya harga obat-obatan di koperasi dan keterbatasan tenaga inseminator/keswan (6 orang) menyebabkan banyak terjadinya keterlambatan penanganan penyembuhan penyakit dan pelaksanaan IB. Keterbatasan tersebut menyebabkan peternak menunggu giliran dalam pelayanan IB. Sebenarnya beberapa tahun yang lalu koperasi telah mengadakan pelatihan inseminator yang diadakan oleh koperasi SAE PUJON. Koperasi di Kabupaten Boyolali mengirimkan peternak yang berminat menjadi inseminator ke koperasi SAE PUJON. Namun peternak kurang berminat untuk mengikuti program tersebut dikarenakan peternak lebih memilih melakukan pekerjaan lain selain beternak (bertani). Mengingat semakin

bertambahnya populasi sapi perah, koperasi perlu mengadakan pelatihan inseminator untuk mengurangi beban petugas IB dan keswan. Menurut pendapat Ambarwati (2004), kualitas jasa pelayanan merupakan apa yang dipahami atau dipersepsikan oleh peternak. Kualitas tidak ditentukan oleh manajemen sendiri, tetapi juga berdasarkan kebutuhan dan keinginan peternak. Sedangkan hasil penelitian Setiawan dkk (2016) menemukan fakta bahwa, kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas produk koperasi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah, karena kualitas produk koperasi dapat memberikan ciri serta sifat produk yang khas kepada nasabah sehingga nasabah berpresepsi bahwa produk koperasi memiliki keunggulan tertentu yang tidak dimiliki oleh produk lain.

Tabel 2. Keragaman Indikator Kepuasan Anggota Koperasi

No	Indikator	Kriteria	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Kualitas Pelayanan	Rendah	3	5
		Sedang	39	65
		Tinggi	18	30
2	Keramahan	Rendah	1	1
		Sedang	32	53
		Tinggi	17	46
3	Kecepatan	Rendah	4	7
		Sedang	36	60
		Tinggi	20	33

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2009). Tingkat kepuasan peternak anggota koperasi susu di Kabupaten Boyolali diukur dari kualitas pelayanan, keramahan dan kecepatan. Penilaian peternak terhadap kualitas pelayanan koperasi dalam kategori sedang. Hal ini disebabkan 1 orang karyawan koperasi rata-rata melayani 41 anggota dengan berbagai macam kebutuhan dalam sehari. Selain itu, penempatan kerja yang tidak sesuai minat menyebabkan karyawan kurang menguasai bidang kerjanya. Dampak dari keadaan tersebut menyebabkan karyawan yang bersangkutan kurang dapat memberikan informasi pada peternak sehingga peternak merasa kurang terlayani dengan baik. Faktor lain yang menyebabkan anggota kurang puas terhadap pelayanan koperasi disebabkan oleh kemampuan komunikasi karyawan yang kurang baik. Hal ini terjadi karena 90% tingkat pendidikan karyawan adalah lulusan SMA/ sederajat. Untuk mengatasi hal tersebut perlu dievaluasi beban kerja dan penempatannya agar karyawan bisa meningkatkan kualitas layanan kepada anggota koperasi. Karyawan koperasi yang profesional dapat mengerti dan memahami keinginan para anggota termasuk menangani keluhan dan masalah yang disampaikan anggota tentang pelayanan yang diberikan. Menurut pendapat Moekijat (2008), prosedur yang sering digunakan untuk menentukan berapa jumlah tenaga kerja yang diperlukan adalah dengan menganalisis pengalaman. Catatan-catatan tentang hasil pekerjaan dapat menunjukkan volume hasil rata-rata yang dicapai oleh setiap tenaga kerja. Rata-rata tersebut selanjutnya digunakan untuk menaksir kebutuhan tenaga kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian peternak tentang keramahan pelayanan karyawan koperasi dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi yang

baik antara karyawan koperasi dengan peternak, juga beban kerja yang banyak menyebabkan peternak belum mendapat sapaan yang baik. Rendahnya pemahaman karyawan tentang pelayanan yang bermutu menyebabkan seringkali karyawan tidak memberikan pelayanan yang sama bagi seluruh anggota. Solusi mengatasi hal ini yaitu ketua koperasi perlu selalu mengevaluasi karyawannya termasuk dalam hal menjaga mutu kinerja koperasi. Keramahan karyawan dapat membuat anggota merasa puas karena mendapat sambutan yang baik dari karyawan koperasi. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan anggota tersebut untuk tetap berpartisipasi sebagai anggota koperasi. Menurut Chandra (2002), usaha memuaskan kebutuhan anggota harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat "win-win situation" yaitu kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan.

Kecepatan layanan adalah respon karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap sesuai dengan perjanjian. Penilaian peternak terhadap kecepatan pelayanan masuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan keterbatasan tenaga kerja dan fasilitas koperasi yang kurang memadai. Menurut pendapat Tjiptono (2007), kecepatan layanan pada umumnya menjadi indikator kualitas pelayanan yang dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan anggota.

Hasil analisis korelasi *rank spearman* diketahui bahwa terdapat hubungan sangat nyata antara pelayanan dengan tingkat kepuasan anggota koperasi dengan korelasi sedang (0,445). Jenis pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi sudah terlaksana dengan baik dan lancar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan koperasi dapat meningkatkan kepuasan peternak. Kualitas pelayanan koperasi yang baik dapat menimbulkan terciptanya hubungan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan. Anggota merasa terbantu dengan disediakannya berbagai fasilitas yang dibutuhkan dalam proses produksi, sehingga koperasi diuntungkan dengan meningkatnya omset, karena terciptanya interkasi yang dirasakan itu memuaskan. Menurut Sianipar (2008), pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seorang, atau kelompok orang.

KESIMPULAN

Peternak sapi perah di Kabupaten Boyolali telah merasakan pelayanan koperasi susu, meliputi kegiatan simpan pinjam uang, pinjaman konsentrat serta pelayanan IB dan keswan. Namun, kinerja koperasi dirasakan belum maksimal oleh peternak.

Tingkat kepuasan peternak anggota koperasi susu di Kabupaten Boyolali dalam kategori sedang.

Ada hubungan yang sangat nyata antara pelayanan dengan tingkat kepuasan anggota koperasi di KUD Cepogo, KUD Musuk dan KUD Mojosongo di Kabupaten Boyolali, dengan nilai korelasi sebesar 0,445.

REFERENSI

- Ambarwati, W. 2004. Tujuh Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di UPT Balai Kesehatan Hewan dan Ikan Propinsi DKI Jakarta. Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Pascasarjana.
- Ashari. 2009. Optimalisasi Kebijakan Kredit Progam Sektor Pertanian di Indonesia. Pusat Analisis Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian. Bogor.
- Chandra, G. (2002). Strategi & Program Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta.

- Kolter. P dan K.L Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi keduabelas, jilid Pertama* Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan pengendalian, buku satu. Terjemahan A.B Susanto.* Salemba Empat. Jakarta.
- Moekijat. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* BFFE. Yogyakarta.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu.* PT Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Setiawan, H., Minarsih, M.M. and Fathoni, A., 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal of Management, 2*(2).
- Santosa, S.I., A. Setiadi., dan R. Wulandari. 2013. *Analisis Potensi Pengembangan Usaha Peternakan Sapi Perah dengan Menggunakan Paradigma Agribisnis di Kecamatan Musuk Kabupaten Boyolali.* *Buletin Peternakan.* 37 (2):125 – 135.
- Soegiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabet. Bandung.
- Suwatno dan Rasto. 2003. *Manajemen Perusahaan.* Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua.* Andi Offset. Yogyakarta.
- Utami, D. 2002. *Manajemen Pemasaran,* Rineka Cipta, Jakarta.