

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi dikenal di Indonesia pada tahun 1896. Koperasi masuk ke Indonesia sejak akhir abad XIX yang dipelopori oleh R.A. Wiriaatmadja. Koperasi yang berlandaskan prinsip kesusilaan sosial dan ekonomi mengakibatkan munculnya ide-ide perkoperasian. Ide-ide perkoperasian yang dimaksud adalah kegiatan koperasi yang melakukan kegiatan penyediaan barang-barang konsumsi dan kegiatan penyediaan barang-barang keperluan produksi bukan hanya simpan pinjam saja.

Koperasi adalah lembaga ekonomi rakyat yang memajukan pertumbuhan ekonomi rakyat sekaligus meningkatkan kesejahteraan rakyat secara umum. Koperasi memegang peranan yang sangat penting dalam memaksimalkan potensi perekonomian dalam negeri. Sebagai perusahaan jasa keuangan non bank, koperasi harus mendorong anggota untuk menginvestasikan uangnya dan mampu berkembang dengan menawarkan produk unggulan agar dapat dipercaya dan kooperatif (Huda, 2022).

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci untuk memuaskan anggota sehingga mereka loyal pada koperasi. Kepuasan anggota akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota sama dengan jasa yang diharapkan dalam arti kesenjangan yang relatif kecil atau masih dalam batas toleransi. Pelayanan yang mempunyai keunggulan kompetitif merupakan strategi untuk mendongkrak persaingan. Satu-satunya cara yang

paling efektif untuk meningkatkan kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan (Eliyawati, 2016).

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana pemikiran, harapan dan kebutuhan seseorang sejalan dengan apa yang diharapkan. Menjaga kepuasan dari anggota merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena jika tidak puas memungkinkan mereka untuk menyampaikan ketidakpuasannya kepada orang lain atau calon anggota baru (Ayu, 2019). Apabila anggota merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi, mereka akan mengundurkan diri atau menjadi anggota yang tidak aktif. Anggota yang tidak aktif juga akan membuat koperasi menjadi tidak aktif, sehingga jumlah koperasi dapat menurun. Gambar 1 berikut menunjukkan pertumbuhan koperasi di Indonesia selama lima tahun terakhir.



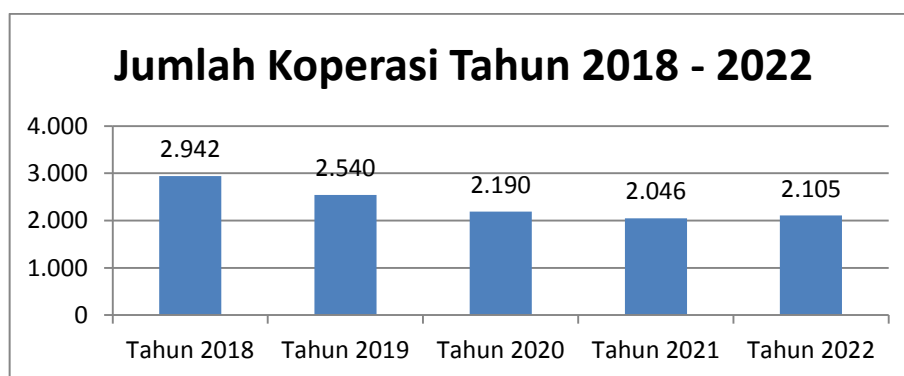
Sumber; Kementrian Koperasi Dan UKM RI, 2022

Gambar 1. Data Pertumbuhan Jumlah Koperasi di Indonesia 5 Tahun Terakhir

Berdasarkan Gambar 1. Selama periode pertumbuhan jumlah koperasi di Indonesia selama lima tahun terakhir mengalami penurunan dan kenaikan dari segi kuantitasnya. Menurut data, pada tahun 2018 jumlah koperasi ada 126.343 unit koperasi, meningkat pada tahun 2019 jumlah koperasi menjadi 154.175 unit

koperasi. Tahun 2020 jumlah koperasi menurun sangat pesat menjadi 127.124 unit koperasi, lalu pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 127.846 unit dan jumlah koperasi sampai dengan tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 130.354 unit koperasi (Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, 2022).

Dilihat dari pertumbuhan koperasi yang mengalami penurunan dan kenaikan di Indonesia, gambar 1 juga berpengaruh terhadap perkembangan Koperasi di Provinsi Jambi. Jumlah koperasi di setiap tahunnya dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut.



Sumber: BPS Provinsi Jambi 2022

Gambar 2. Jumlah Koperasi di Provinsi Jambi 2018-2022

Gambar 2 menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah unit koperasi di Provinsi Jambi pada tahun 2018 ke tahun 2019 dengan jumlah penurunan sebanyak 402 unit koperasi yang menyebabkan jumlah koperasi di tahun 2019 menjadi sebanyak 2.540 unit. Sedangkan pada tahun 2019 sampai tahun 2021 mengalami penurunan yang signifikan yaitu sebanyak 494 unit, sehingga pada tahun 2021 jumlah koperasi menjadi sebanyak 2.046 unit. Akan tetapi pada tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat kenaikan jumlah unit koperasi sebanyak 59

unit koperasi, koperasi di Provinsi Jambi memiliki bermacam bentuk dan usaha, jumlah koperasi di Provinsi Jambi pada tahun 2022 sebanyak 2.105 unit.

KUD dapat mendorong seluruh masyarakat desa untuk turut serta mengembangkan perekonomian lokal yang berpotensi meningkatkan kinerja anggota tim, menumbuhkan kewirausahaan, meningkatkan etos kerja. Ketangguhan koperasi dapat bersumber dari kemampuan individu dalam menumbuhkan dan memelihara perekonomian pasar (Eliyawati, 2016). Dilihat dari pertumbuhan koperasi di Provinsi Jambi, berikut rekapitulasi jumlah Koperasi Unit Desa aktif menurut Kabupaten di Provinsi Jambi yang di tunjukkan pada tabel 1 berikut.

Tabel. 1 Perkembangan Jumlah Koperasi Unit Desa Aktif di Provinsi Jambi Tahun 2017-2021

No	Kabupaten/Kota	Koperasi Unit Desa Aktif				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Kerinci	3	12	12	18	20
2	Merangin	15	43	43	26	25
3	Sarolangun	39	41	30	17	25
4	Batang Hari	43	15	15	27	30
5	Muaro Jambi	12	38	59	59	60
6	Tanjung Jabung Timur	38	3	9	9	9
7	Tanjung Janbung Barat	59	30	38	33	35
8	Tebo	30	28	31	31	31
9	Bungo	9	40	41	50	28
10	Kota Jambi	31	31	3	3	10
11	Kota Sungai Penuh	2	2	2	3	3

Sumber: BPS Provinsi Jambi 2021

Berdasarkan tabel 1 kabupaten Muaro Jambi merupakan kabupaten yang memiliki KUD lebih banyak dibandingkan dengan kabupaten lainnya yaitu sebanyak 60 unit KUD aktif dan yang terendah adalah kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan jumlah KUD sebanyak 9 unit. Selain itu, kabupaten Muaro Jambi merupakan salah satu kabupaten yang masih mempercayai koperasi sebagai salah

satu sumber modal. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan data kecamatan yang ada di kabupaten Muaro Jambi dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Jumlah KUD Aktif di Kecamatan Sungai Gelam Tahun 2017-2021

No	Kecamatan	Koperasi Unit Desa Aktif				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Bahar Selatan	5	5	5	5	5
2	Bahar Utara	6	6	6	6	6
3	Jambi Luar Kota	6	6	6	6	6
4	Kumpeh	5	5	5	5	5
5	Kumpeh Ulu	7	7	7	7	7
6	Maro Sebo	3	3	3	3	3
7	Mestong	4	4	4	4	4
8	Sekernan	4	4	4	4	4
9	Sungai Bahar	10	10	10	10	10
10	Sungai Gelam	8	8	8	8	8
11	Taman Rajo	1	1	1	1	1

Sumber: BPS Muaro Jambi Tahun 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa kecamatan Sungai Gelam berada di urutan ke-2 yang mempunyai koperasi unit desa yang masih aktif dengan jumlah sebanyak 8 unit yang sudah terdaftar pada kementerian koperasi dan UKM RI dan sudah berbadan hukum, yang berada dibawah kecamatan Sungai Bahar dengan jumlah koperasi aktif sebanyak 10 unit. KUD aktif yang berada di kecamatan Sungai Gelam ini merupakan KUD yang bergerak di bidang pertanian. Nama KUD di kecamatan Sungai Gelam dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Nama KUD Aktif yang Berada di Kecamatan Sungai Gelam Tahun 2022

No	Nama KUD Aktif	Alamat KUD
1	KUD Karya Maju	Desa Gambut Jaya
2	KUD Karya Mandiri	Desa Tri Mulya
3	KUD Maju Jaya	Desa Sungai Gelam
4	KUD Manggar Jaya	Desa Sumber Agung
5	KUD Marga Jaya	Desa Petaling
6	KUD Semoga Bahagia	Desa Tangkit Jaya
7	KUD Makarti	Jl. Lintas Sido Mukti Permh Jambi
8	KUD Pangeran	Desa Kebun IX

Sumber: Dinas Koperasi Muaro Jambi 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat 8 KUD aktif yang bergerak di bidang pertanian yang masih beroperasi hingga saat ini. KUD ini bergerak dibidang pertanian kelapa sawit yang menjadi dasar koperasi unit desa didirikan. KUD yang aktif di kecamatan Sungai Gelam salah satunya yaitu KUD Marga jaya merupakan koperasi yang sudah berdiri dan mempunyai sertifikasi hukum yang berkualitas yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian. KUD ini juga memiliki struktur keanggotaan yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing individu anggota.

KUD Marga Jaya berdiri dari tahun 1987 yang berlokasi di desa Petaling Jaya, Kecamatan Sungai Gelam, Kabupaten Muaro jambi, dengan tujuan untuk mensejahterakan anggotanya, KUD Marga Jaya memiliki badan hukum No.847/BH/XV1998 tertanggal 30 November 1998. KUD Marga Jaya mulai menjual produk sekunder petani lokal, tetapi seiring berjalannya waktu perusahaan mengubah porsneling dan memperluas unit usahanya. Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota dan masyarakat umum, mereka memiliki unit penjualan pupuk, simpan pinjam, fasilitas produksi pertanian dan waserda. Sebelum KUD Marga Jaya berdiri, banyak warga yang kesulitan mendapatkan pupuk untuk tanaman atau kebutuhan pokok mereka, hal ini menyebabkan penduduk harus meninggalkan desa dan pergi ke kota-kota yang jauh dan sulit dijangkau untuk memperoleh kebutuhan tersebut, karena pupuk dan kebutuhan pokok tidak tersedia di desa.

KUD Marga Jaya merupakan KUD tertua di Kecamatan Sungai Gelam dan KUD lain yang ada di Kecamatan Sungai Gelam merupakan pemekaran dari

KUD Marga Jaya. Adapun data rincian anggota KUD Marga Jaya dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Jumlah Anggota KUD Marga Jaya Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Anggota KUD Marga Jaya
2018	364
2019	355
2020	353
2021	364
2022	364

Sumber: KUD Marga Jaya 2022

Berdasarkan tabel diatas anggota KUD Marga Jaya mengalami penurunan dan kenaikan setiap tahunnya, pada tahun 2018 anggota KUD Marga Jaya berjumlah 364 orang, kemudian pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 9 orang dimana jumlah anggota KUD Marga Jaya menjadi 355 anggota, serta mengalami penurunan juga pada tahun 2020 dan mengalami kenaikan lagi menjadi 364 orang pada tahun 2022.

Semua kelompok dan anggota yang tergabung memiliki simpanan wajib dan simpanan pokok pada KUD Marga Jaya. Strategi yang harus dilakukan KUD dalam mempertahankan jumlah anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada setiap unit usahanya, artinya koperasi harus meningkatkan pelayanan kepada anggotanya sehingga anggota koperasi tidak beralih kepada koperasi yang lain. KUD Marga Jaya menjalankan usahanya dengan membentuk unit usaha yang bertujuan memberikan pelayanan kepada anggota yaitudapat dilihat dalam tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Unit usaha yang ada di KUD Marga Jaya Tahun 2022

No	Jenis Layanan/ Unit usaha KUD Marga Jaya	Status
1	Penjualan pupuk	Aktif
2	Simpan pinjam	Aktif
3	Fasilitas sarana produksi pertanian	Aktif
4	Waserda	Aktif

Sumber: KUD Marga Jaya 2022

Unit usaha pada tabel diatas merupakan unit usaha koperasi yang didirikan dengan tujuan untuk memenuhi segala kebutuhan anggota. Melalui unit usaha tersebut, KUD Marga Jaya harus mampu memenuhi semua kebutuhan anggota, supaya anggota dapat merasakan manfaat dari KUD tersebut. Kepuasan anggota terhadap pelayanan jasa KUD Marga Jaya dapat dilihat dari keaktifan anggota dari masing-masing unit usaha, kepuasan anggota berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa karena dengan meningkatnya kepuasan anggota maka anggota yang bertahan juga akan meningkat.

Jumlah ideal anggota KUD Marga Jaya adalah 364 anggota yang bergabung dalam setiap unit usaha penjualan pupuk, simpan pinjam, fasilitas produksi pertanian, dan waserda. Dari setiap unit usaha yang disediakan oleh KUD Marga jaya, tidak sedikit anggota yang masih belum puas terhadap manfaat dari setiap unit usaha, dikarenakan pelayanan dari unit usaha penjualan pupuk, fasilitas produksi pertanian dan waserda tersebut belum lengkap dan belum memenuhi semua kebutuhan anggota, serta pada unit simpan pinjam anggota tidak puas dengan jumlah pinjaman yang dapat diberikan KUD.

Anggota dan Koperasi Unit Desa sangat membutuhkan satu sama lain untuk bertahan hidup dan berhasil. Karena KUD berfungsi sebagai perantara bagi anggota untuk menjual hasil panen (TBS) ke pabrik yang diangkut oleh KUD, tanpa KUD, anggota tidak dapat menjual TBS mereka ke pabrik. Setelah itu,

pabrik akan berurusan langsung dengan KUD mengenai hasil penjualan TBS anggota, dan anggota dapat menerima hasil penjualan atau gaji mereka melalui KUD. Dalam hal ini, KUD akan mendapatkan keuntungan dari persenan dari hasil panen anggota.

Kepuasan anggota merupakan suatu perasaan positif atau negatif yang didapat atau dirasakan anggota terhadap suatu pelayanan jasa yang disediakan KUD Marga Jaya. Peningkatan kualitas layanan yang positif dan signifikan berdampak langsung terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu, ketika kualitas layanan meningkat, ambang batas yang mengharuskan anggota untuk memberikan umpan balik, baik yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan. Adapun indikator kepuasan anggota yaitu dinilai dari harapan, kebutuhan, keinginan dan perbandingan dari KUD.

Kegiatan penelitian ini akan memperdalam pelayanan dari setiap unit usaha pada KUD Marga Jaya karena tidak sedikit anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan unit usaha tersebut, apabila keadaan ini terus terjadi, maka KUD Marga Jaya belum memberikan manfaatnya bagi anggota dan kemungkinan unit usaha simpan pinjam, penjualan pupuk, fasilitas produksi pertanian dan waserda belum bisa bersaing dengan secara kompetitif dan dapat menyebabkan anggota koperasi menjadi tidak aktif atau bahkan bisa berpindah ke koperasi lainnya.

Salah satu ciri yang menonjol pada KUD Marga Jaya adalah program-program layanan jasa yang diterapkan. Nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD adalah kemampuannya dalam menyediakan pelayanan yang sesuai

dengan standar yang ditetapkan oleh KUD dan dapat diterima bersama. Nilai keterbukaan terdiri dari langkah-langkah membangun kepercayaan serta inisiatif perencanaan bisnis yang transparan. Nilai tanggung jawab adalah model kerjasama anggota yang tepat waktu dan efisien. Nilai kepedulian terhadap orang lain merupakan pernyataan yang dibuat oleh anggota organisasi mengenai kebutuhan penerima dan pertimbangan yang ditawarkan oleh anggota tersebut.

Sejauh ini koperasi menjadi kurang peminatnya karena adanya permasalahan pada koperasi yang diakibatkan oleh kurangnya komitmen organisasi terhadap operasional dalam hal pelayanan koperasi yang menyebabkan banyak anggota koperasi yang mengundurkan diri dan tidak aktif, hal ini dapat dilihat dari data jumlah KUD yang mengalami penurunan yang sangat signifikan setiap tahunnya. Namun permasalahan yang terus muncul dan menyebabkan anggota kelompok menjadi kurang aktif adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin banyak unit usaha yang mau bekerjasama, maka akan semakin rumit pula aktivitasnya.

Selanjutnya diharapkan pelayanan dan jasa pada KUD Marga Jaya dapat bermanfaat bagi masyarakat dan anggotanya khususnya bagi yang mengembangkan usahanya dibidang pertanian baik usaha kecil ataupun menengah, tidak menutup kemungkinan dari unit usaha yang diberikan KUD Marga Jaya banyak digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi keluarga membuat masyarakat turut serta bergabung dengan koperasi. Dari uraian latar belakang diatas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota KUD Marga Jaya di Desa Petaling Jaya Kecamatan Sungai Gelam Kabupaten Muaro Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Koperasi Unit Desa didirikan di wilayah pedesaan dengan misi memberikan dukungan terhadap inisiatif perekonomian lokal, khususnya di sektor pertanian guna untuk meningkatkan produktivitas dan memperkuat rasa kebersamaan dikalangan masyarakat umum, khususnya anggota KUD. KUD merupakan koperasi yang hanya ada di Indonesia yang bergerak di daerah pedesaan. KUD biasanya dibentuk untuk mengatasi kebutuhan masyarakat atau kelompok dengan berbagai unit usaha.

Unit usaha yang dibentuk oleh KUD Marga Jaya untuk mengatasi kebutuhan anggota seperti: penjualan pupuk, simpan pinjam, fasilitas produksi pertanian dan waserda. Akan tetapi pelayanan dari unit usaha yang diberikan tersebut belum sepenuhnya bisa memuaskan anggota karena masih ada anggota masih belum menerima manfaat dari unit usaha tersebut, jika demikian unit usaha KUD Marga Jaya belum bisa bersaing secara kompetitif dan dapat menyebabkan anggota koperasi menjadi tidak aktif atau bahkan bisa mengundurkan diri.

Pelayanan dan kepuasan adalah faktor utama dalam membangun bisnis yang sukses. Semakin baik kinerja layanan usaha, maka secara tidak langsung akan membuat anggota puas akan pelayanan pengurus koperasi itu. Sertapada akhirnya, KUD akan sukses menjadi salah satu situs pembangunan nasional.

Selanjutnya diharapkan pelayanan jasa melalui unit usaha KUD Marga Jaya dapat bermanfaat bagi masyarakat dan anggotanya khususnya bagi anggota yang sedang mengembangkan usahanya dibidang pertanian baik di usaha kecil ataupun menengah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, perlu dibuat rumusan masalah yang telah diidentifikasi agar pelaksanaan penelitian dapat berjalan tanpa gangguan. Adapun permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD Marga Jaya kepada anggota?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh KUD Marga Jaya?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan anggota KUD Marga Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD Marga Jaya kepada anggota KUD Marga Jaya.
2. Mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUD Marga Jaya.

3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan anggota KUD Marga Jaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana S1 pada Fakultas Pertanian Universitas Jambi.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang lebih baik.
3. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak pembaca terutama peneliti selanjutnya.