

## PERAN KOPERASI SERBA USAHA SAPITIK KARYA DARMA BAKTI TERHADAP PELAYANAN KEPADA PETANI

**Agustinus Kami, S.P**

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Dwijendra

**Ir. Anak Agung Gde Pushpha, M.Si**

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Dwijendra

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran koperasi petani terhadap pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti dan kendala-kendala yang dihadapi oleh Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu (purposive sampling). Sampel dalam penelitian ini adalah 241 orang petani anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti yang diambil secara acak dari seluruh anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran koperasi petani terhadap pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti adalah memuaskan (85,55%). Pencapaian kategori memuaskan disebabkan pada indikator kendala, empati, dan bukti fisik mencapai kategori memuaskan. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti terletak pada aspek ekonomi yaitu dalam modal, dimana modal yang dimiliki oleh Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti masih kurang untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada petani.

**Kata kunci** : Peran Koperasi, Pelayanan, Petani

### Abstract

This study aims to determine the role of farmers' cooperatives to service Business Multipurpose Cooperative Sapitik Dharma Karya Bakti and the constraints faced by the Business Multipurpose Cooperative Sapitik Karya Bakti Darma. The choice of location research carried out by certain considerations (purposive sampling). Sampel in this study were 241 farmer members Sapitik Business Multipurpose Cooperative Work Darma Bakti drawn at random from all members Sapitik Business Multipurpose Cooperative Work Darma Bakti. The results showed that the role of farmers' cooperatives to service Sapitik Business Multipurpose Cooperative Work Darma Bakti is satisfactory (85.55%). The achievement of a satisfactory category due to constraints indicators, empathy, and tangibles achieve satisfactory category. Constraints faced by the Business Multipurpose Cooperative Sapitik Darma Bakti work lies in the economic aspect, namely in the capital, where the capital owned by the Business Multipurpose Cooperative Sapitik Karya Bakti Darma still less to provide maximum service to farmers.

**Keywords:** Role of Cooperative Services, Farmers

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Pusat Penyuluhan Pertanian (2012), koperasi merupakan alternatif kelembagaan ekonomi petani yang banyak dibentuk dari pengembangan kelompok tani maupun gapoktan, karena bentuk koperasi telah akrab dengan petani dan dalam pembentukannya tidak memerlukan modal yang cukup banyak. Koperasi sebagai lembaga ekonomi dalam mengembangkan usaha berdasarkan atas asas kekeluargaan sesuai dengan pasal 33 Undang-Undang Dasar (UUD) 1945.

Koperasi sebagai suatu gerakan dunia telah membuktikan diri dalam melawan ketidakadilan pasar karena hadirnya ketidaksempurnaan pasar. Bahkan cukup banyak contoh bukti keberhasilan koperasi dalam membangun posisi tawar bersama dalam berbagai konstelasi perundingan, baik dalam tingkatan bisnis mikro hingga tingkatan kesepakatan internasional. Oleh karena itu, banyak pemerintahan di dunia yang menganggap adanya persamaan tujuan negara dan tujuan koperasi sehingga dapat bekerja sama.

Lembaga koperasi yang dikembangkan di pedesaan dalam bentuk Koperasi Unit Desa (KUD) merupakan wadah yang tepat untuk melakukan usaha mengeliminir faktor-faktor penghambat pertumbuhan sektor pertanian (keterbatasan sumber daya alam seperti lahan, teknologi, permodalan dan tenaga kerja yang terampil) dan

sebagai media untuk mendorong pertumbuhan perekonomian pedesaan. Peran koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah sangat strategis dalam pemasaran hasil pertanian, sehingga perlu menjadi fokus pembangunan pemasaran hasil pertanian pada masa mendatang. Keberadaan koperasi merupakan konsekuensi logis upaya transformasi sosial, ekonomi dan politik dari sistem perekonomian yang mengandalkan pada sektor pertanian (Permana, 2011).

Peneliti mengambil salah satu bentuk koperasi di sebuah tempat yang berlokasi Br. Blangsinga, Desa Saba, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Koperasi ini lebih berorientasi pada kepentingan para petani, dan didirikan oleh seluruh petani. Melihat kenyataan bahwa di lapangan bahwa para petani sering mengalami kendala dan masalah dalam melakukan aktifitasnya bertani. Para petani berinisiatif membentuk koperasi tani untuk mengatasi permasalahan para petani tersebut. Sampai saat ini koperasi masih tetap bertahan memberikan pelayanan kepada para petani.

Dalam menjalankan usahanya, pihak koperasi setidaknya mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk para anggotanya sehingga koperasi dapat memberikan kepuasan kepada para petani. Dengan timbulnya kepuasan ini maka para petani sebagai anggota dan sebagai pelanggan akan selalu berperan aktif dan mendukung dalam memajukan koperasi pertanian. Untuk memberikan pelayanan maksimal, koperasi pertanian perlu mengetahui tingkat kepuasan petani sebagai anggota dan sebagai pelanggan sehingga dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan koperasi.

## 2. METODE

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti Tumang Sejahtera yang terletak di Banjar Blangsinga, Desa Saba, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Pemilihan lokasi ini secara purposive sampling, yaitu suatu metode penentuan daerah penelitian berdasarkan atas pertimbangan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti memberikan pelayanan kepada para petani.

Populasi yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah keseluruhan petani yang menjadi anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti. Dengan jumlah anggotanya sebanyak 80 orang sesuai dengan jumlah anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti, karena terbatas waktu dan dana dari 80 orang petani diambil 35 orang sebagai petani sampel dengan metode acak sederhana (random sampel).

Metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis atau menggambarkan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta di lapangan.

Menurut Nasir (1998) untuk mengkategorikan data ke dalam interval kelas digunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{k}$$

Keterangan :

I = interval kelas

R = nilai data tertinggi - nilai data terendah (persen)

K = banyaknya kelas yang ditentukan

Dengan menggunakan interval kelas di atas dapat diketahui nilai pada masing-masing kelas diformulasikan dalam persentase.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti adalah di Desa Saba, Kecamatan Blahbatu, Kabupaten Gianyar, berjarak 1,5 km dari ibu kota kecamatan dan 7 km dari ibu kota kabupaten. Fasilitas penyediaan sarana produksi pertanian seperti pupuk padat dan pupuk cair, bibit, obat-obatan, cukup tersedia dan mudah diperoleh petani, karena Gapoktan Tumang Sejahtera telah memiliki Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti. Selain mudah diperoleh, harga sarana produksi pertanian dijual lebih murah dibandingkan dengan Koperasi Unit Desa sekitarnya, sehingga lebih menguntungkan petani.

Prasarana dan fasilitas fisik di sekelilingnya relatif bagus, dalam artian mendukung pengembangan usaha di sektor pertanian dan ekonomi. Kondisi seperti ini sangat mendukung kelancaran arus transportasi untuk produksi pertanian dan pemasaran hasil pertanian. Fasilitas fisik yang dimiliki adalah fasilitas irigasi, fasilitas ritual, dan fasilitas komunikasi

Menurut Biro Pusat Statistik (dalam Darti 2005), Tergolongan umur di bawah 15 tahun dan di atas 64 tahun dikatakan umur yang non produktif, sedangkan umur yang produktif berkisar antara 15-64 tahun. Dari hasil penelitian, didapatkan umur termuda adalah 15 tahun dan tertua adalah 64 tahun. Secara keseluruhan didapatkan rata-rata umur responden adalah 45,77 tahun. Hal ini berarti rata-rata umur responden berada pada usia kerja produktif.

Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kesediaan menerima dan mencoba inovasi baru, yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mudah untuk mempertimbangkan dan menerima inovasi baru (Hernanto, 1989). Dari hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pendidikan rata-rata berada pada tingkat SMA yaitu sebesar 34,29%. Sedangkan sebagian besar responden memiliki pekerjaan pokok sebagai petani yaitu sebanyak 22 orang (62,86%), sisanya sebagai buruh, pengerajin, pegawai swasta, dan PNS. Responden yang tidak memiliki pekerjaan sampingan sebanyak 9 orang (25,71%) dan sisanya sebagai petani, peternak, buruh, dan pengerajin.

Pada indikator keandalan (*reliability*) terdapat tujuh parameter yang di analisis. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa skor tertinggi dicapai pada parameter harga barang sebesar 90,29% termasuk kategori sangat puas dan skor terendah. Pada parameter kecukupan kredit sebesar 52,57 % termasuk kategori cukup memuaskan. Tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti pada indikator keandalan (*reliability*) sebesar 74,94% termasuk kategori memuaskan. Pencapaian kategori memuaskan pada indikator keandalan disebabkan responden merasa barang-barang sarana produksi di Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti lengkap, walaupun koperasi hanya menyediakan sarana produksi berupa pupuk, bibit, dan satu jenis obat yaitu Furandan. Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti belum basa menyediakan seluruh kebutuhan petani dalam berusaha tani misalnya obat-obatan masih terbatas, hal ini disebabkan modal. Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti masih terbatas dan belum memiliki tempat penyimpanan barang. Petani Tumang Sejahtera juga merasa ketersediaan kredit di Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti masih terbatas dan disediakan hanya pada saat awal musim tanam. Dengan pencapaian

Kategori memuaskan tersebut, Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti perlu meningkatkan pelayanannya dalam kelengkapan saprodi dan ketersediaan kredit.

Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) ada tiga parameter yang di analisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor tertinggi dicapai pada parameter tanggap terhadap kebutuhan petani dan siap menerima keluhan petani sebesar 89,71% termasuk kategori sangat puas dan skor terendah pada parameter kecepatan dalam melayani sebesar 89,14% termasuk kategori sangat memuaskan. Tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 89,52% termasuk kategori sangat memuaskan. Pencapaian skor sangat memuaskan pada indikator daya tanggap disebabkan sebagian besar petani merasa Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti sangat tanggap dengan kebutuhan petani dan sangat cepat dalam melayani. Dengan pencapaian kategori sangat memuaskan tersebut hendaknya Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti bisa mempertahankannya.

Pada indikator jaminan (*assurance*) ada tiga parameter yang di analisis. Dapat diketahui bahwa skor tertinggi dicapai pada parameter jaminan kualitas barang sebesar 91,43% termasuk kategori sangat puas dan skor terendah pada parameter jaminan kebersihan sebesar 90,29% termasuk kategori sangat memuaskan. Tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti pada indikator jaminan (*assurance*) sebesar 90,86% termasuk kategori sangat memuaskan. Pencapaian skor sangat memuaskan pada indikator jaminan disebabkan sebagian besar petani merasa jaminan kualitas barang dan jaminan kuantitas barang di Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti sangat terjamin. Petani juga merasa jaminan kebersihan di Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti sangat terjamin, karena saprodi yang dijual bersih dan tempat pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti juga bersih. Pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma pada indikator jaminan sesuai dengan harapan petani, sehingga tingkat kepuasan petani mencapai kategori sangat memuaskan. Dengan pencapaian kategori sangat memuaskan hendaknya Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti dapat mempertahankannya.

Pada indikator empati (*emphaty*) ada tiga parameter yang dianalisis. Dapat diketahui bahwa skor tertinggi dicapai pada parameter keramahan karyawan sebesar 90,29% termasuk kategori sangat puas dan skor terendah pada parameter kenyamanan ruang layanan sebesar 60% termasuk kategori cukup memuaskan. Tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti pada indikator empati (*emphaty*) sebesar 80% termasuk kategori memuaskan. Pencapaian kategori memuaskan pada indikator empati disebabkan pencapaian kategori pada parameter kenyamanan ruang layanan di Koperasi Serba Usaha SapGapoktan Tumang Sejahtera mencapai kategori cukup nyaman, sehingga perlu ditingkatkan. Sebagian besar petani menyadari modal koperasi masih terbatas sehingga belum bisa untuk mandirikan tempat pelayanan sendiri.

Pada indikator bukti fisik (*tangible*) ada tiga parameter yang dianalisis. Hasil menunjukkan bahwa skor tertinggi dicapai pada parameter penampilan karyawan sebesar 90,29 % termasuk kategori sangat puas dan skor terendah pada parameter peralatan yang digunakan sebesar 68% termasuk kategori cukup memuaskan. Tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti pada indikator bukti fisik (*tangible*) sebesar 82,48% termasuk kategori memuaskan. Pencapaian kategori memuaskan pada indikator bukti fisik disebabkan petani merasa peralatan yang digunakan oleh Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti masih ada yang kurang, misalnya timbangan. Dengan pencapaian kategori memuaskan tersebut, koperasi hendaknya bisa meningkatkan pelayanannya dalam kelengkapan peralatan.

Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti sebesar 83,56% dan termasuk dalam kategori memuaskan. Pencapaian kategori memuaskan disebabkan pada indikator keandalan, empati, dan bukti fisik mencapai kategori memuaskan. Hal itu berarti bahwa tujuan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti untuk memuaskan petani sebagai anggota dan sebagai pelanggan sudah tercapai hanya saja belum sepenuhnya, karena pencapaian skor tingkat kepuasan petani mencapai kategori memuaskan. Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti perlu meningkatkan pelayanannya dalam kelengkapan barang yang dibutuhkan petani, ketersediaan kredit, kecukupan kredit, kenyamanan ruang layanan dan peralatan yang digunakan, sehingga apa yang diharapkan oleh petani akan didapat di Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti .

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti terletak pada aspek ekonomi yaitu masalah modal. Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti masih mengalami kekurangan modal untuk menjalankan usahanya sehingga beberapa pelayanan belum bisa dilakukan atau belum dilakukan secara maksimal.

Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti , mengalami kendala dalam pelayanan sarana produksi, terutama dalam pengadaan obat-obatan. Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti belum bisa menyediakan secara lengkap obat-obatan yang diperlukan oleh petani Gapoktan Tumang Sejahtera. Pada saat ini Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti hanya menyediakan jenis obat-obatan yaitu furadan. Hal ini disebabkan dana yang dimiliki Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti masih terbatas, kebutuhan petani beragam dan belum mempunyai tempat penyimpanan stok barang yang memadai, sehingga pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti dalam pelayanan sarana produksi belum bisa dilakukan secara maksimal.

Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti , dalam memberikan pinjaman kredit kepada petani Tumang Sejahtera yang digunakan untuk kegiatan bertani masih mengalami kendala. Petani Tumang Sejahtera dalam memperoleh pinjaman biasanya tidak 100% dari jumlah yang diminta, karena setelah modal koperasi digunakan untuk membeli sarana produksi, sisa modal tersebut akan dibagi secara merata kepada anggota yang memerlukan pinjaman sehingga semua petani yang memerlukan pinjaman memperoleh pinjaman dari Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti .

Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti , belum mampu untuk menampung hasil pertanian para petani Tumang Sejahtera. Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti belum bisa membeli hasil pertanian di Gapoktan Tumang Sejahtera untuk dipasarkan karena keterbatasan modal yang dimiliki Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti dan belum memiliki tempat yang memadai untuk menampung hasil-hasil pertanian di Tumang Sejahtera. Dengan demikian koperasi belum bisa membantu petani dalam memasarkan hasil-hasil pertaniannya.

#### **4. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Berdasarkan analisis dan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut (1) Tingkat kepuasan petani terhadap pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti memiliki lima indikator yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). (2) Peran koperasi petani terhadap pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti sebesar 83,56 %, pencapaian skor tersebut termasuk dalam kategori memuaskan. (3) Kendala-kendala yang dihadapi oleh Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti terletak pada aspek ekonomi yaitu permasalahan dalam modal, sehingga pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti belum maksimal.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut. (1) Hendaknya pelayanan Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti lebih ditingkatkan terutama dalam hal kelengkapan barang yang dibutuhkan petani, ketersediaan dan kecukupan kredit, kenyamanan ruang layanan dan peralatan yang digunakan, sehingga para petani Tumang Sejahtera merasa sangat puas dengan koperasi tani tersebut. (2) Kendala-kendala yang dihadapi oleh Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti bersumber pada aspek ekonomi yaitu modal, untuk mengatasi hal tersebut disarankan Koperasi Tani Tumang Sejahtera melakukan kerja sama dengan koperasi lain atau melakukan pinjaman modal, sehingga Koperasi Serba Usaha Sapitik Karya Darma Bakti dapat meningkatkan pelayanan.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Darti, 2005. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Devisi Produce PT Hero Supermarket, Tbk, Denpasar*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan. Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Universitas Udayana.
- Hadhikusuma, R.T.S, Raharja. 2001. *Hukum Koperasi Indonesia*. Edisi 1. Cetakan 2. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Nazir, M. 1998. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Noor, B M. 1989. *Ekonomi & Koperasi*, Edisi ke-2. PT Intan Pariwara. Bandung
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sumarni, M dan Soeprihanto, J. 1995. *Pengantar Bisnis, Dasar Dasar Ekonomi Perusahaan*. Edisi ke-4, Cetakan ke-1. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.
- Tunggal, A. W. 2002, *Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Harvindo. Jakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.