

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, dengan semakin bertambahnya persaingan antar perusahaan yang satu dengan yang lainnya, baik perusahaan yang bergerak dalam produk dan jasa. Maka semakin disadari pula bahwa pelayanan merupakan salah satu cara atau jurus yang ampuh, agar dapat menarik minat konsumen dalam keputusan pembelian sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Sebagaimana dalam konsep dan tujuan pemasaran, pandangan tradisional dari pemasaran adalah sering kali hanya memfokuskan pada produktivitas dan profitabilitas dari sebuah perusahaan. Khususnya di bidang usaha sapi perah dengan komoditas susu, konsumsi susu masyarakat Indonesia jika di bandingkan dengan konsumsi susu di negara berkembang lainnya di Asia, masih sangat rendah. Hal ini dikarenakan harga produk susu di tingkat konsumen cukup mahal, sekitar 4-5 kali dari harga susu di tingkat peternak. Berdasarkan data GKSI (Gabungan Koperasi Susu Indonesia) produksi susu dalam negeri, baru dapat memenuhi kebutuhan nasional sekitar 30%, sedangkan untuk memenuhi kekurangan tersebut pemerintah harus melakukan import susu.

Pemerintah mendorong peternak melalui koperasi, sebagai wadah pengembangan agribisnis sapi perah dikembangkan melalui koperasi/KUD sapi perah dan pemasaran susu diatur oleh koperasi dan industri pengolahan susu (IPS). Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota melalui penyediaan lapangan usaha yakni beternak sapi perah. Pembentukan koperasi bersifat top-down, dana disediakan dalam bentuk pengadaan bibit sapi perah impor untuk dibagikan kepada anggota sebagai pinjaman. Peternak harus mengembalikan pinjaman melalui hasil susu dengan mengikuti aturan yang ditentukan oleh koperasi. Hal diatas membuktikan bahwa pengaruh koperasi sapi perah berperan besar bagi anggota/peternak.

Koperasi Galur Murni adalah koperasi peternak susu sapi perah yang terdapat di daerah Mangli, Kabupaten Jember, Jawa Timur ini berdiri sejak 5

tahun lalu yang merupakan suplier susu bagi PT. Nestle Indonesia dan Memenuhi seluruh Kebutuhan Susu di Kabupaten Jember. Saat ini tercatat koperasi memiliki 15 Kelompok peternak sapi perah di seluruh Kabupaten Jember. Peternak memperoleh harga Rp. 5000 per liter dalam setiap penjualan susu sapi yang dibayarkan dalam 10 hari sekali. Kemampuan produksi Peternakan sapi perah Koperasi Galur Murni 1200 Liter/hari. Koperasi galur murni menerima pasokan susu dari seluruh peternak di seluruh Kabupaten Jember. Kelompok peternak yang berada dilingkungan koperasi maupun diluar lingkungan koperasi. Koperasi ini masih tergolong baru dan berkembang, menjaga kualitas pelayanan sangat penting dilakukan supaya mampu mensejahterakan dan memenuhi seluruh kebutuhan dan keinginan peternak sapi.

Koperasi peternakan sebagai unit bisnis dalam usaha untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada. Saat ini, tuntutan pelanggan atas pelayanan sangat banyak. Mereka menginginkan perusahaan dapat memberikan sesuatu yang tidak hanya berkualitas baik tetapi juga sesuatu yang baru serta selalu mengikuti perkembangan jaman. Ini memaksa perusahaan-perusahaan untuk lebih berorientasi internal (karyawan dan anggota koperasi) maupun eksternal (pembeli susu segar/olahan) dengan cara memberikan pelayanan mutu sebaik mungkin guna dapat memuaskan pelanggan mereka.

Pengukuran terhadap kualitas layanan melalui survey kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan oleh suatu unit usaha untuk mengetahui apakah layanan mereka sangat penting dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mengetahui apakah layanan koperasi telah termasuk kategori layanan yang berkualitas dan berhasil memuaskan pelanggan ataupun masih memerlukan banyak perbaikan. Metode pengukuran kualitas layanan/jasa yang banyak digunakan secara luas adalah metode servqual. Metode servqual berasal dari kata *Service Quality* (kualitas layanan). Metode ini digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan pelayanannya berdasarkan pada gap model yaitu merupakan selisih antara harapan pelanggan terhadap layanan jasa dengan persepsi pelanggan terhadap layanan actual yang dilakukan perusahaan.

Harapan pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan keinginan atau permintaan ideal pelanggan terhadap layanan yang akan diberikan penyedia layanan. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Harapan pelanggan harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan, dan menyampaikan layanan kepada pelanggan. Sedangkan persepsi pelanggan merupakan penilaian pelanggan terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh. Menurut Buttle (2004) menyatakan ada 10 bagian yang dapat menjadi penentuan kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu : *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, tangible, understanding/knowning the customer*.

Berdasarkan uraian di atas, pengertian tentang kualitas pelayanan, yaitu perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan koperasi peternak sapi perah diharapkan dapat mencapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dilakukan penelitian guna mengetahui kriteria pelayanan yang diinginkan peternak dan juga mengetahui apakah peternak sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan peternak sapi perah terhadap pelayanan Koperasi Galur Murni ?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok Peternak di dalam kandang dan diluar kandang Koperasi Galur Murni?
3. Atribut manakah yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan pada Koperasi Galur Murni ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah diatas, maka beberapa tujuan penelitian ini antara lain:

1. Menganalisis tingkat kepuasan peternak terhadap pelayan Koperasi Galur Murni.
2. Mengetahui Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok Peternak di dalam kandang dan diluar kandang Koperasi Galur Murni.
3. Mengetahui Atribut manakah yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan pada Koperasi Galur Murni.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya rumusan dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak terkait  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh koperasi agar nantinya dapat memberikan layanan yang lebih baik bagi peternak.
2. Bagi penulis  
Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu terkait manajemen mutu.
3. Bagi ilmu pengetahuan  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan perbandingan untuk melakukan penelitian – penelitian selanjutnya