

Persepsi Anggota Terhadap Pelayanan KUD Makarti di Desa Sungai Keranji Kabupaten Kuantan Singingi

ROSNITA*, ANDI NURBAI dan ERI SAYAMAR

Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km 12.5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293

ABSTRACT

Purpose of this research was to know the level of service of KUD to farmer of coconut of great farm at one blow service of KUD to all its member. Result of research indicate that for service of unit of waserda have average value 79,71 which is the included in the category of good service. Service of unit of effort medium produce to show average value 57,14 included in category of service of sufficient. To service of unit of marketing of yield up the ghost have average value 80 score in category of good service. Result of calculation from sale and buy is 72,13 gratuity, score that equal to 72,13 gratuity of volume of effort KUD have earned accessed by all its member and had also fulfilled category of good service.

Key words : perception, KUD, service

PENDAHULUAN

Mayoritas masyarakat pedesaan adalah hidup sebagai petani. Dalam memperbaiki perekonomian serta kesejahteraannya, lembaga yang paling sesuai untuk berperan adalah koperasi.

Pembangunan koperasi sebagai wadah kegiatan ekonomi rakyat, diarahkan agar makin memiliki kemampuan, menjadi badan usaha yang efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang tangguh dan mandiri yang berakar dalam masyarakat serta mampu memajukan kesejahteraan ekonomi anggotanya.

Untuk mewujudkan hal tersebut, kedudukan KUD sebagai wahana penghimpun potensi ekonomi masyarakat pedesaan perlu untuk dimantapkan. Tidak berlebih kiranya, kalau KUD menjadi tumpuan harapan petani dari daerah kerjanya.

KUD sebagai pusat pelayanan berbagai kegiatan perekonomian pedesaan memiliki fungsi-

fungsi yakni :1) perkreditan, 2) penyediaan dan penyaluran sarana produksi, barang-barang kebutuhan pokok dan jasa lainnya, 3) pemasaran hasil produksi, dan 4) kegiatan perekonomian lainnya.

Dilatar belakangi program pemerintah mengenai pembangunan dan pengembangan di bidang perkoperasian, maka di Desa Sungai Keranji pada tahun 1952 beberapa tokoh masyarakat di desa berkumpul dalam suatu rapat yang ingin membentuk koperasi. Tepatnya 20 Juli 1994 terbentuklah Koperasi Unit Desa (KUD Makarti) dengan badan hukum No: 1887/BH/XIII/1994. Sangat mendasar untuk dipertanyakan: 1) apakah unit usaha KUD Makarti telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh anggota masyarakat yang sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani kelapa sawit, 2) apakah KUD telah memberikan pelayanan dengan baik kepada anggota dan masyarakat di isekitarnya.

*Korepondensi: Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Riau Kampus Bina Widya Km 12.5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji unit pelayanan apa saja yang dilakukan KUD Makarti dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya. Hasil yang diharapkan dapat memberikan informasi terhadap KUD dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya.

BAHAN DAN METODE

Penelitian dilakukan pada KUD Makarti dengan metode survei. Pengambilan sampel dilakukan secara *Simple Random Sampling* (acak sederhana) terhadap 500 anggota koperasi. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 kepala keluarga dan dianggap telah mewakili seluruh anggota. Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2002.

Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara sedangkan data sekunder melalui instansi yang terkait guna mendukung data primer dalam menjawab tujuan penelitian. Sesuai dengan jenis data dilakukan pengolahan secara persentase dan penskoran (1,2, dan 3) dengan metoda skala likert (Muller, 1990) dalam menentukan tingkat pelayanan. Berdasarkan nilai skor yang diperoleh maka akan didapat kriteria : 1) 66,68 % - 100 % kriteria baik, 2) 33,33% - 66,67 % kriteria cukup, dan 3) Kecil 33,33 % kriteria buruk.

Indikator yang dipergunakan sebagai pedoman penilaian terhadap KUD (Departemen Koperasi, 1998), yakni:

1) Unit Usaha Warung serba ada (Waserda)

- a. Tepat jenis (jenis barang yang tersedia sesuai dengan kebutuhan anggota)
- b. Tepat waktu (tersedia setiap saat)
- c. Harga dapat dijangkau oleh anggota
- d. Waktu pelayanan yang diberikan minimal 10 jam
- e. Kelengkapan atas barang (9 bahan pokok : beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, garam, tepung terigu, sabun, ikan, dan gula merah).
- f. Tepat dalam jumlah
- g. Ketepatan dalam mutu barang

2. Unit Usaha Sarana Produksi

- a. Pupuk yang tersedia tepat jenis sesuai kebutuhan
- b. Tepat waktu (dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan tanaman)
- c. Harga yang sesuai
- d. Tepat dalam jumlah
- e. Waktu pelayanan pupuk
- f. Kelengkapan jenis pupuk (Urea, KCl, TSP, dan NPK)
- g. Tepat mutu

3. Unit Usaha Pemasaran Hasil

- a. Tepat waktu dalam pengangkutan buah sawit
- b. Biaya pengangkutan lebih murah dibandingkan dengan non KUD
- c. Sarana pengangkutan tersedia setiap saat
- d. Pelaksanaan pengangkutan berjalan dengan baik
- e. Pembayaran tepat waktu
- f. Penetapan harga diterima oleh kedua pihak

4. Pembelian dan Penjualan

- a. Jumlah anggota yang membeli di KUD tersebut
- b. Jumlah pembelian sembako pada unit waserda oleh anggota (Rp/bln/anggota)
- c. Jumlah pembelian pupuk pada unit usaha sarana produksi (Rp/bln/anggota)
- d. Jumlah anggota yang menjual sawit ke KUD (Rp/bln/anggota)
- e. Jumlah (stock) sembako pada waserda (Rp/bln)
- f. Jumlah (stock) pupuk pada unit usaha sarana produksi (Rp/bln)
- g. Pemasaran hasil yang dilakukan oleh KUD (Rp/bln)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil KUD Makarti

Desa Sungai Keranji yang 79,94 % dari penggunaan lahannya untuk perkebunan kelapa sawit memiliki 98,8% penduduk yang bermata pencaharian sebagai petani sawit. Pada bulan Mei tahun 1992 beberapa tokoh masyarakatnya mulai merencanakan untuk mendirikan koperasi. Tepatnya 20 Juli 1994 terbentuklah KUD Makarti dengan badan hukum No: 1887/BH/XIII/1994.

Pengurus yang dipercayakan untuk

mengelola (pengurus) koperasi selama dua tahun pertama yakni :

Ketua : Drs. Amir Budi Hartono
 Sekretaris : Heru Sumarno
 Bendahara : Drs. Abu Nasrudin
 Badan Pemriksa : Suwandi

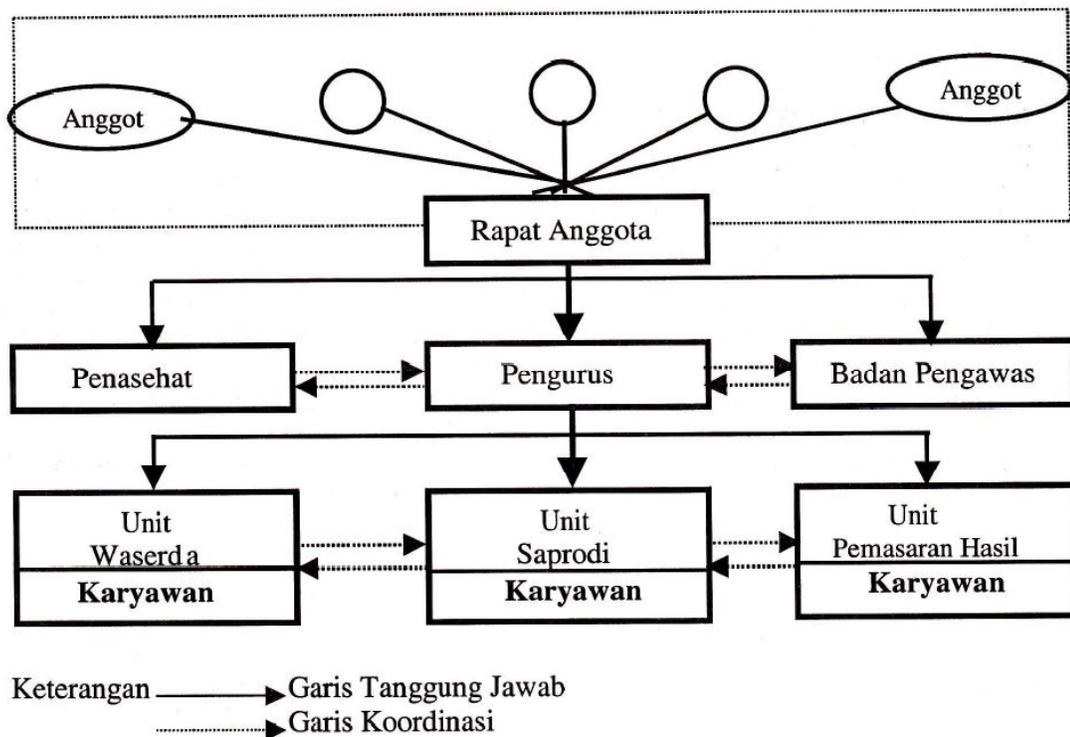
Bendahara : A. Kastomo
 Badan Pengawas : 1. Drs. A.B. Hartono
 2. Sujarwo
 3. JKS. Hutapea

Saat ini yang bertindak sebagai pengelola (pengurus) adalah :

Ketua : Agun Zaiba
 Sekretaris : Maskurdi

Organisasi KUD, terdiri dari, rapat anggota, pengurus, badan pengawas, karyawan serta anggota. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Gambar 1.

Dalam menjalankan usaha KUD memiliki modal yang terdiri dari modal sendiri



Gambar 1. Struktur Organisasi KUD Makarti

(simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela) dan modal dari luar (pinjaman bank dan donasi). Awal berdiri ditetapkan simpanan pokok Rp 5.000,- per anggota sehingga terhimpunlah dana Rp 2.500.000,-, sedangkan simpanan wajib ditetapkan Rp 500,- per bulan yang dibayar

anggota melalui kelompok-kelompok tani namun tidak seluruh anggota disiplin dalam membayar simpanan wajib ini. Modal KUD Makarti dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini.

Jika dilihat dari sebaran modal, maka 52,52 % berasal dari modal luar yang dapat menjadikan KUD lebih berkembang dalam

Tabel 1. Perbandingan Permodalan KUD Makarti Tahun 1999 dengan 2000

Modal	1999		2000	
	Rp	%	Rp	%
Modal Sendiri				
- Simpanan Pokok	2.500.000,-	6,26	2.500.000,-	2,53
- Simpanan Wajib	2.452.000,-	6,14	2.543.000,-	2,57
- Simpanan Sukarela	7.094.764,-	17,78	35.279.299,-	35,76
Modal Luar				
- Dana Lain	6.508.675,-	16,31	6.508.675,-	6,59
- Donasi	21.343.338,-	53,49	51.811.299,-	52,52
Total	39.898.777,-	100,00	98.642.273,-	100,00

Sumber: KUD Makarti Desa Sungai Keranji

meningkatkan volume usahanya. Modal donasi ini merupakan bantuan modal berupa kredit lunak dari BRI dan dana subsidi BBM yang diperoleh melalui dinas perindustrian dan perdagangan, dengan demikian perlu dipikirkan untuk menaikkan modal sendiri sehingga mengurangi ketergantungan kepada pihak luar.

B. Pelayanan KUD

Analisis tingkat pelayanan yang diberikan KUD kepada anggota diperoleh melalui daftar pertanyaan kepada anggota yang selanjutnya ditabulasi dan dilakukan penskoran.

1. Pelayanan Usaha Waserda

Pada unit usaha waserda KUD menyediakan sembilan kebutuhan pokok (sembako) terdiri dari; beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, garam, tepung terigu, sabun, ikan serta gula merah. Untuk menyediakan sembako tersebut KUD Makarti mendatangkan dari pasar Teluk Kuantan dengan cara membeli langsung ke grosir. Unit Usaha Waserda terdiri dari tujuh indikator pelayanan, yang kemudian dilakukan penskoran berdasarkan Metode Skala Likert (Muller, 1990)

Dari Tabel 2 secara keseluruhan (7

Tabel 2. Penskoran Pelayanan Unit Usaha Waserda KUD Makarti, Tahun 2002

No	Jenis Pelayanan	Skor	Kriteria Pelayanan
1.	Kesesuaian jenis barang yang disediakan	79	Baik
2.	Ketepatan waktu penyediaan barang yang dibutuhkan anggota	78	Baik
3.	Kesesuaian harga barang yang terdapat di KUD	77	Baik
4.	Jam buka KUD dalam melayani kebutuhan anggota	85	Baik
5.	Ketersediaan sembilan bahan pokok yang dapat diperoleh dari KUD	83	Baik
6.	Kesesuaian jumlah barang kebutuhan yang diperoleh dari KUD	80	Baik
7.	Kesesuaian mutu barang yang diperoleh dari KUD	76	Baik
Jumlah		558	
Rata-rata		79,71	Baik

indikator pelayanan) unit usaha waserda adalah baik dengan skor rata-rata 79,71 apabila dilihat masing-masing kriteria jam buka memiliki skor paling tinggi dibandingkan kriteria lainnya.

Dalam memberikan pelayanan kepada anggota 63,33 % responden menyatakan kesesuaian jenis barang yang disediakan KUD dengan kebutuhan anggota (9 bahan pokok), 60 % menyatakan selalu tersedia setiap dibutuhkan, 56,67 % menyatakan harga yang berlaku sama dengan harga pasar, 66,67 % menyatakan kesesuaian jumlah barang yang dibutuhkan, 53,33 % menyatakan mutu barang yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan anggota. Keadaan ini didukung oleh tersedianya stok barang dan jenis barang yang ada sesuai dengan kebutuhan anggota. Menurut Dirjen Koperasi, 1983; kepuasan konsumen merupakan upaya untuk menarik konsumen menjadi layanan tetap, untuk itu sangat ditentukan oleh jenis barang yang sesuai

dengan keperluan nyata petani, harga yang memadai, tersedia di tempat yang dekat dengan petani, dan pelayanan yang baik. Edi Swasono, 1983 menyatakan; jika KUD menjual barang-barang kebutuhan sehari-hari harganya setidaknya harus sama atau lebih murah daripada di luar.

2. Pelayanan Usaha Sarana Produksi

Sarana produksi yang sebagian besar tersedia di unit usaha sarana produksi adalah pupuk karena ini yang paling dominan dibutuhkan anggota, sedangkan pestisida petani membutuhkan secara insidental dan langsung membelinya di pasar. Jenis pupuk yang tersedia : Urea, KCl, NPK, SP36 dan TSP.

Penskoran penilaian pelayanan menurut skala likert menggunakan 7 indikator pelayanan seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Skor Responden Berdasarkan Pelayanan Unit Usaha Sarana Produksi KUD Makarti, Tahun 2002

No	Jenis Pelayanan	Skor	Kriteria Pelayanan
1.	Kesesuaian dan ketepatan jenis pupuk di KUD	49	Cukup
2.	Ketepatan waktu penyediaan pupuk oleh KUD	48	Cukup
3.	Kesesuaian harga yang berlaku di KUD untuk pupuk	68	Baik
4.	Kesesuaian perolehan jumlah pupuk dari KUD	54	Cukup
5.	Kesesuaian jam pelayanan yang diberikan untuk kebutuhan pupuk dari KUD	65	Baik
6.	Kesesuaian penyediaan pupuk yang dibutuhkan oleh petani	44	Cukup
7.	Kesesuaian mutu pupuk yang diinginkan petani yang disediakan KUD	72	Baik
Jumlah		400	
Rata-rata		57,14	Cukup

Dari Tabel 3 dapat dilihat hanya 3 dari 7 indikator yang memiliki kriteria pelayanan baik yakni : kesesuaian harga, kesesuaian jam pelayanan dan kesesuaian mutu pupuk. Kriteria baik ini karena 50 % menyatakan harga yang berlaku sama dengan harga pasar, 83,33 % menyatakan jam pelayanan diatas 10 jam, dan 60 % menyatakan mutu pupuk yang tersedia

sesuai dengan keinginan anggota. Suwandi, 1982 mengungkapkan koperasi harus bijak dalam menentukan harga penjualannya.

Dalam memberikan pelayanan kepada anggota 4 indikator pelayanan hanya menggambarkan kriteria cukup karena hanya 26,67 % yang menyatakan jenis pupuk sesuai dan tepat, 60 % mengungkapkan penyediaan pupuk

kurang tepat waktu, 70 % mengatakan jumlah perolehan pupuk kurang sesuai, dan 53,33 % menyatakan tidak sesuai penyediaan pupuk dengan kebutuhan petani. Keadaan demikian terjadi karena kendala dalam modal, transportasi, sehingga KUD tidak mampu menyediakan dalam jumlah yang besar. Direktorat jenderal koperasi (1983) mengungkapkan agar koperasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka KUD harus menyediakan pupuk pada waktunya, dalam

jumlah yang cukup, dan harga yang bersaing. Disamping itu jenis dan mutu barang harus sesuai dengan yang dibutuhkan anggota

3. Pelayanan Usaha Pemasaran Hasil

Pelayanan usaha pemasaran hasil dinilai berdasarkan 6 indikator pelayanan (Tabel 4).

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 7 indikator pelayanan semuanya dalam kriteria baik dengan nilai skor rata-rata 80, hal ini karena 60

Tabel 4. Penskoran Pelayanan Unit Usaha Pemasaran Hasil KUD Makarti Tahun 2002

No	Jenis Pelayanan	Skor	Kriteria Pelayanan
1.	Ketepatan waktu pelaksanaan pengangkutan penjualan hasil produksi TBS	78	Baik
2.	Kesesuaian biaya pengangkutan buah melalui KUD	75	Baik
3.	Kesesuaian dan ketersediaan alat angkut	76	Baik
4.	Kesesuaian pekerja yang mengangkut buah	88	Baik
5.	Ketepatan waktu pemabayaran	84	Baik
6.	Kesesuaian penetapan harga	79	Baik
Jumlah		480	
Rata-rata		80	Baik

% anggota menyatakan pengangkutan buah dilakukan tepat waktu, 50 % mengungkapkan biaya pengangkutan sesuai dengan yang diharapkan, 56,67 % berpendapat ketersediaan alat angkut telah sesuai, 93,33 % menyatakan jumlah pekerja yang melakukan pengangkutan telah sesuai, 80 % menyatakan bahwa kepercayaan petani terhadap ketepatan pembayaran sudah tepat, dan 63,33 % menyatakan bahwa mereka puas dengan penetapan harga yang diberikan oleh KUD. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Suwandi 1982, bahwa pada koperasi yang bergerak pada pemasaran maka pengangkutan merupakan salah satu fungsi yang penting karena terkait dengan aspek pengiriman karena hasil pertanian para petani yang sebagian mudah busuk.

4. Pembelian dan Penjualan oleh KUD

Dalam mengetahui tingkat pelayanan KUD dari segi pembelian dan penjualan yang dilakukan oleh KUD terhadap anggota dan non

anggota dilihat melalui perbandingan persentase total pembelian dan penjualan yang dilakukan dengan anggota terhadap total pembelian dan penjualan yang diterima KUD ($X/Y \times 100\%$), demikian sebaliknya untuk non anggota.

Dari total nilai transaksi yang dilakukan oleh anggota dan non anggota terhadap KUD dari 7 indikator yang digunakan maka kriteria pelayanan yang diperoleh adalah baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa pelayanan yang dilakukan dari total nilai pelayanan KUD Rp 305.000,- adalah Rp 220.000,-. Dengan demikian pelayanan kepada anggota $220 / 305 \times 100\% = 72,13\%$. Dengan demikian kriteria pelayanan yang dilakukan oleh KUD adalah baik. Hal ini karena hasil penjualan oleh KUD 72,13 % dari seluruh volume usaha yang ada telah diakses oleh anggota. Menurut Direktorat Jenderal Koperasi 1983, konsumen akan melakukan penolakan membeli barang apabila: harga yang terlalu tinggi, barang yang tidak sesuai, dan

Tabel 5. Jumlah Pembelian dan Penjualan oleh KUD Tahun 2002

No	Jenis Kegiatan	Dengan Anggota (X) (Rp. Juta)	Dengan Non Anggota (Rp. Juta)	Total (Y) (Rp. (Juta)
1.	Pembelian	135	80	215
2.	Penjualan	85	5	90
Jumlah		220	85	305

Sumber: KUD Makarti Desa Sungai Keranji

pelayanan yang tidak lengkap.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Sampai saat ini KUD Makarti mempunyai tiga unit pelayanan usaha yaitu waserda, sarana produksi dan pemasaran.
2. Pelayanan unit usaha waserda KUD Makarti secara umum memiliki kriteria pelayanan baik, hal ini terlihat pada nilai atau skor pada tujuh nilai variabel unit waserda yang mempunyai nilai rata-rata 79,71. Artinya pelayanan yang diberikan oleh KUD Makarti pada unit waserda sudah baik.
3. Pelayanan unit usaha sarana produksi bila dilihat dari jumlah nilai ketujuh variabel pengukurannya memiliki nilai cukup, yaitu 57,14.
4. Untuk pelayanan unit usaha pemasaran hasil jumlah skornya dari enam variabel memiliki nilai rata-rata 80. Artinya pelayanan untuk unit usaha pemasaran hasil termasuk pada pelayanan baik.
5. Berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unit usaha yaitu; waserda, sarana produksi dan pemasaran hasil yakni penjualan dan pembelian mempunyai nilai 72,13 persen. Nilai 72,13 persen termasuk pada kriteria pelayanan baik, sesuai ketentuan dari departemen koperasi yaitu bila lebih dari 60 persen dari seluruh volume usaha telah terakses anggota maka pelayanan KUD ini termasuk baik.

B. Saran

1. Agar pengurus KUD makarti dapat lebih meningkatkan usaha dan pelayanan kepada

anggotanya, untuk unit usaha waserda perlu upaya dengan mencari tempat belanja atau grosir dengan harga rendah sehingga dapat menjual kepada anggota dengan harga rendah pula.

2. Pelayanan untuk unit usaha sarana produksi perlu ditingkatkan, dengan kendala terbatasnya permodalan pengurus menjalin kerjasama dengan bank atau pihak lain yang saling menguntungkan, serta kendala transportasi melalui kerjasama dapat diatasi.
3. Untuk pelayanan unit usaha pemasaran hasil (TBS) sudah baik. Kepercayaan anggota harus terus dijaga terutama masalah transparansi harga yang dibayarkan KUD dengan harga yang berlaku di PKS.
4. Untuk meningkatkan volume usaha koperasi, KUD, manajemen usaha baik secara organisasi maupun bisnis koperasi juga perlu di tingkatkan, maka dirasa perlu untuk mengangkat seorang manejer supaya pengelolaan koperasi lebih profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirjen Pembinaan Koperasi Pedesaan Depkop dan Pembinaan Pengusaha Kecil. 1998. Petunjuk Pelaksanaan Pembinaan KUD di daerah PIR-BUN. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Koperasi, 1983. Buku Paket Materi Latihan Manajer Koperasi Unit Desa, Kerjasama Pusat Latihan dan Penataran Perkoperasian Dirjen Koperasi dengan Fakultas Ekonomi Indonesia, Jakarta.
- Departemen Perdagangan dan Koperasi Dirjen Koperasi. 1992. Pedoman Pelaksanaan Pengembangan dan Pembinaan Koperasi/ KUD. Rineka Cipta. Jakarta.

- Edi Swasono, Sri. 1983. Koperasi Di Dalam Orde Ekonomi Indonesia. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Koentjoningrat. 1985. Metode Penelitian Masyarakat. Gramedia. Jakarta.
- Muller, D.J. 1990. Mengukur Sikap-Sikap Sosial. Fisip Press. Universitas Pasundan. Bandung.
- Mosher. 1984. Mengukur Sikap-Sikap Sosial. Fisip Press. Universitas Pasundan. Bandung
- Suwandi, Ima, 1982. Koperasi Organisasi Ekonomi Yang Berwatak Sosial. Bharatara Karya Aksara, Jakarta.