

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi di Jawa Barat setiap tahunnya tidak tetap, terkadang mengalami kenaikan, tetapi terkadang juga mengalami penurunan. Hal tersebut dikuatkan dengan wawancara beberapa tahun sebelumnya yang dilakukan Kompas Tv Jawa Barat pada tahun 2018 yang mewawancarai kepala Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat yaitu Bapak Wiwiek Sisto Widayat beliau mengemukakan bahwa pada tahun 2016 perekonomian Jawa Barat tumbuh di angka 5,67% sedangkan pada 2017 mengalami penurunan yang tidak terlalu signifikan menjadi 5.29% tetapi ketika memasuki tahun 2018 perekonomian Jawa Barat di perkirakan membaik, menurut badan pusat statistik provinsi Jawa Barat Ekonomi Jawa Barat tahun 2018 tumbuh 5,64 persen meningkat dibanding tahun 2017. beliau juga mengemukakan ada beberapa industri yang mempengaruhi perkembangan perekonomian Jawa Barat, diantaranya yaitu pengolahan, perdagangan besar dan eceran, pertanian perikanan juga peternakan, konstruksi dan yang terakhir transportasi dan telekomunikasi. Industri kedua yang disebut diatas yaitu perdagangan besar dan eceran salah satu yang berkontribusi terlibat di dalamnya adalah koperasi.

Koperasi sebagai salah satu bagian perekonomian dari suatu negara, bisa menjadi kekuatan ekonomi yang mampu meningkatkan perekonomian negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Dalam pelaksanaan pembangunan

Nasional, segenap kemampuan modal dan potensi sumber daya alam negara harus dimanfaatkan dengan disertai kebijakan serta langkah-langkah guna membantu, membimbing pertumbuhan dan meningkatkan kemampuan yang lebih besar bagi golongan ekonomi lemah untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan. Tujuannya agar masyarakat golongan ekonomi lemah dapat berdiri sendiri antara lain dengan meningkatkan kegiatan koperasi agar mampu memainkan peran yang sesungguhnya dalam tata ekonomi Indonesia sesuai dengan prinsip percaya pada kemampuan sendiri. Untuk itu, koperasi sebagai salah satu bentuk badan usaha yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 33 khususnya ayat (1) yang menyebutkan **“Perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**. Usaha yang paling cocok dalam Undang-Undang Dasar 1945 tersebut yaitu koperasi.

Pengertian koperasi dalam UU No. 25 tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang perkoperasian, yang menyatakan bahwa :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan.”

Menurut UU RI No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Bab III, Pasal 5,

Koperasi memiliki Prinsip Koperasisebagai berikut :

1. Koperasi melaksanakan prinsip Koperasi sebagai berikut;

- a) **keanggotaan bersifat suka rela dan terbuka.**
- b) **pengelolaan dilaksanakan secara demokratis.**
- c) **pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasausaha masing-masing anggota.**
- d) **pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.**
- e) **kemandirian.**

2. Dalam mengembangkan Koperasi ,maka Koperasi melaksanakan pula prinsip Koperasisebagai berikut:

- a) Pendidikan perkoperasian.
- b) Kerja sama antar Koperasi.

Adanya koperasi di Jawa Barat sebagai salah satu solusi untuk mengatasi ketimpangan pertumbuhan ekonomi atau solusi untuk mengatasi pertumbuhan ekonomi di Jawa Barat yang tingkat kesenjangan yang masih tinggi. Koperasi di Jawa Barat mengalami kenaikan setiap tahunnya mulai dari 2013 sampai 2016 akan tetapi pada tahun 2017 jumlah koperasi di Jawa Barat mengalami penurunan sedangkan untuk jumlah koperasi aktifnya sendiri selama 3 tahun terakhir yaitu 2013,2014 dan 2015 mengalami kenaikan akan tetapi ketika memasuki tahun 2016 koperasi aktif di Jawa Barat mengalami penurunan dan kembali mengalami kenaikan di tahun berikutnya yaitu pada tahun 2017. Bisa dilihat rinciannya pada gambar di bawah ini :



Grafik 1.1
Perkembangan Jumlah Koperasi Provinsi Jawa Barat

Menurut peraturan menteri koperasi dan usaha kecil dan menengah republik indonesia Nomor 23/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang penilaian indeks pembangunan koperasi (ipk) terhadap pemerintah provinsi, kabupaten/kota penggerak koperasi pasal 1, Koperasi Aktif adalah Koperasi yang dalam 3 (tiga) tahun terakhir secara berturut-turut mengadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dan melakukan kegiatan usaha untuk melayani anggota dan masyarakat. Dari berbagai koperasi di Jawa Barat, ada salah satu koperasi di daerah Majalaya yaitu Koperasi Pegawai Rakyat Indonesia (KPRI) RSUD Majalaya yang berada di provinsi Jawa Barat merupakan salah satu koperasi yang aktif karena memenuhi syarat tersebut.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Mulia” RSUD Majalaya yang sekarang berganti nama menjadi koperasi konsumen “Mulia” RSUD Majalaya Dengan Badan Hukum No. 230/BH/518-KOP/V/1999 yang Beralamat di Jalan Cipaku No. 87 Paseh-Majalaya Kabupaten Bandung merupakan jenis Koperasi Konsumen yang senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya, melalui bidang usaha yang dimiliki koperasi yaitu Unit Usaha Perdagangan, unit usaha simpan pinjam dan unit usaha rekanan. Adapun data jumlah anggota koperasi konsumen mulia selama 5 tahun terakhir seperti terlihat dalam grafik di bawah ini:

IKOPIN



Sumber : RAT 2015 – 2019

Grafik 1.2
Perkembangan Jumlah Anggota

Grafik tersebut menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah anggota koperasi konsumen mulia selalu mengalami kenaikan. Pada tahun 2015 jumlah anggota sebanyak 485 orang di tahun 2016 bertambah 57 orang menjadi 542 orang hal tersebut merupakan penambahan jumlah anggota tertinggi selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2017 bertambah 41 orang menjadi 583 orang, pada tahun 2018 bertambah 22 orang menjadi 605 orang dan penambahan terkecil terjadi pada tahun 2019 dengan jumlah anggota yang bertambah sebanyak 6 orang menjadi 611 orang.

Dari penjelasan sebelumnya diketahui bahwa koperasi konsumen mulia memiliki 3 unit usaha yaitu Unit Usaha Perdagangan, unit usaha simpan pinjam dan unit usaha rekanan. Berikut data kegiatan dan perkembangan ketiga unit usaha tersebut :

1) Usaha Jasa Perdagangan (UJP)

Unit perdagangan beralamatkan Jl. Cipaku - Majalaya Rt. 01/03 Desa Cipaku Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung, bangunan yang di gunakan untuk kegiatan usaha jasa perdagangan ini sama dengan kantor Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya (KOPMEN MULIA), tepatnya unit jasa perdagangan berada di lantai 1 dan kantor operasinal terletak di lantai 2. Pada unit perdagangan, koperasi menjual berbagai jenis prodak, seperti makanan ringan, aneka minuman, furnitur hingga alat-alat elektronik yang bisa di beli secara cash maupun kredit. Harga yang di tawarkan pun beragam sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah disepakati bila di beli secara kredit. Akan tetapi bila dibeli secara cash harga yang di tawarkan lebih murah dari pesaingnya. Dengan memberikan layanan lebih dengan menambahkan jasa antar atas barang yang telah di pesan pelanggan pada unit jasa perdagangan. Berikut tabel perkembangan unit perdagangan :

Tabel 1.1

Perkembangan Unit Jasa Perdagangan

Tahun	Pelanggan		Penjualan
	Anggota	Non Anggota	Anggota (Rp)
2015	332 Orang	146 Orang	1.878.353.000,00
2016	369 Orang	276 Orang	1.972.549.000,00
2017	362 Orang	64 Orang	2.006.580.000,00
2018	305 Orang	54 Orang	2.392.358.000,00
2019	373 Orang	24 Orang	2.571.155.000,00

Sumber : RAT 2015 – 2019

Tabel 1.2
Rincian Nilai Transaksi Anggota

Jumlah Nilai Transaksi Anggota Dalam Satu Tahun(Rp)	Rata-Rata Nilai Transaksi Anggota Perorang Dalam Satu Tahun(Rp)	Rata-Rata Nilai Transaksi Anggota Perorang Dalam Satu Bulan(Rp)
1.878.353.000,00	5.657.689,76	471.474,15
1.972.549.000,00	5.345.661,25	445.471,77
2.006.580.000,00	5.543.038,67	461.919,89
2.392.358.000,00	7.843.796,72	653.649,73
2.571.155.000,00	6.893.176,94	574.431,41

Sumber : RAT 2015 – 2019

Dari tabel perkembangan unit jasa perdagangan dan tabel rincian nilai transaksi anggota dapat dilihat bahwa penjualan unit jasa perdagangan dalam satu tahun terhadap anggota selalu meningkat di mulai tahun 2015 yang memperoleh nilai Rp. 1.878.353.000 dan pada akhir 2019 nilai transaksi anggota menjadi Rp. 2.571.155.000, akan tetapi untuk rata-rata nilai transaksi anggota perorang dalam satu bulan pada tahun 2015 sampai 2017 ± Rp 400.000 sedangkan pada tahun 2018 rata-rata nilai transaksi anggota perorang naik menjadi Rp 653.650 akan tetapi memasuki tahun 2019 nilai transaksi anggota perorang dalam satu bulan turun menjadi Rp. 574.431.

Tabel 1.3
Persentase (%) Partisipasi Anggota sebagai pelanggan Unit Jasa Perdagangan

Tahun	Jumlah Anggota	Pelanggan	Partisipasi Anggota (%)
		Anggota	
2015	485 orang	332 Orang	68%
2016	542 orang	369 Orang	68%
2017	583 orang	362 Orang	62%
2018	605 orang	305 Orang	50%
2019	611 orang	373 Orang	61%

Sumber : RAT 2015 – 2019

Dari tabel di atas bisa dilihat perkembangan unit perdagangan dimulai tahun 2015 sampai 2019 selalu mengalami kenaikan dari segi penjualan, hal tersebut berbeda dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan yang mengalami penurunan. Pada tahun 2015 dan 2016 presentase partisipasi anggota sebagai pelanggan sebesar 68% sedangkan pada tahun 2017 presentase nya menurun menjadi 62% begitupun dengan tahun 2018 dan 2019 yang memiliki persentase 50% dan 61% yang lebih rendah dari tahun 2015.

2) Unit Simpan Pinjam (USP)

Sedangkan Usaha Simpan Pinjam merupakan pengembangan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Unit Usaha Simpan Pinjam, melaksanakan kegiatan simpanan dan pinjaman bagi para anggotanya, pinjaman kepada anggota baik bersifat permodalan, ataupun untuk kebutuhan keluarga. Berikut tabel Perkembangan Unit Simpan Pinjam :

Tabel 1.4
Perkembangan Unit Simpan Pinjam

Tahun	Jumlah Anggota	Pelanggan Anggota	Persentase (%) Partisipasi Anggota	Omzet Simanis dan Simanja (Rp)
2015	485 Orang	366 Orang	75%	2.527.592.392,00
2016	542 Orang	389 Orang	72%	2.732.597.604,00
2017	583 Orang	417 Orang	72%	2.956.617.162,00
2018	605 Orang	479 Orang	79%	3.592.192.375,00
2019	611 Orang	440 Orang	72%	4.381.083.566,00

Sumber : RAT 2015 – 2019

Unit simpan pinjam melaksanakan simpanan SIMANIS (Simpanan Manasuka Istimewa) dan SIMANJA (Simpanan Manasuka Berjangka) seperti yang terlihat pada tabel Perkembangan Unit Simpan Pinjam di atas, Omzet Simanis dan

Simanja selama 5 tahun terakhir yaitu dimulai tahun 2015 sampai 2019 selalu mengalami kenaikan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan persentasenya di atas 70%. Dimulai pada tahun 2015 persentasenya sebesar 75% kemudian di tahun 2016 mengalami penurunan yang tidak signifikan yaitu menjadi 72%, memasuki tahun 2017 partisipasi anggota sebagai pelanggan tidak mengalami perubahan tetapi pada tahun 2018 persentasenya meningkat menjadi 79% dan pada tahun 2019 persentasenya 72%.

3) Unit Rekanan dan Jasa

Untuk unit rekanan dan jasa menyediakan outsourcing kebersihan dan Satpam, Membuat penawaran barang ke pihak RSUD Majalaya untuk tahun 2019, menyediakan jasa pelayanan pembayaran rekening Listrik, Telepon, PDAM, Pulsa Listrik, HP, Kuota, Laundry, Pajak Kendaraan, BBN, Mutasi dan lain – lain. Adapun mengembangkan usaha Photo Copy dengan memfungsikan mesin yang ada, menata ruangan dan memaksimalkan/menambah jenis ATK serta kebutuhan lainnya dan mengelola usaha Kafetaria di Lantai I yaitu perpindahan dari Unit Perdagangan dari Lantai II. Berikut data perkembangan unit rekanan untuk pengadaan barang ke RSUD Majalaya :

IKOPIN

Tabel 1.5
Perkembangan Unit Rekanan

JENIS BARANG	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Alat Kebersihan	√	√	√		√	√	√		
Alat Kesehatan	√								
Perlengkapan	√	√	√		√	√	√	√	√
Bahan Makanan	√	√	√						
Alat Perl. Dapur	√	√	√						
Gas Elpiji	√	√	√	√	√	√	√	√	√
ATK	√	√	√			√	√	√	√
Alat Listrik	√	√	√	√		√	√		
Barang Cetak	√	√	√			√			
Linen	√	√	√						

Sumber : RAT 2015 – 2019

Setiap tahun unit rekanan mengalami fluktuasi jumlah barang yang di pasok ke rumah sakit, dalam unit ini koperasi hanya bertugas sebagai perantara antara penyedia barang ataupun penyedia outsourcing terhadap rumah sakit. Dari unit jasa perdagangan, unit rekanan dan unit simpan pinjam yang dimiliki oleh koperasi konsumen mulia RSUD majalaya, bila dibandingkan dari tingkat partisipasi anggota, unit rekanan tidak memiliki partisipasi anggota karena tidak adanya keterlibatan langsung dengan anggota hal tersebut terjadi dikarenakan yang dilayani adalah non anggota. Kemudian adapun perbandingan tingkat partisipasi anggota di unit simpan pinjam dan unit jasa perdagangan.

Tabel 1.6
Persentase (%) Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit
JasaSimpan Pinjam

Tahun	Jumlah Anggota	Pelanggan	Persentase Pelanggan Anggota Dari Keseluruhan Jumlah Anggota (%)
		Anggota	
2015	485 Orang	366 Orang	75%
2016	542 Orang	389 Orang	72%
2017	583 Orang	417 Orang	72%
2018	605 Orang	479 Orang	79%
2019	611 Orang	440 Orang	72%

Sumber : RAT 2015 – 2019

Tabel 1.7
Persentase (%) Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit
JasaPerdagangan

Tahun	Jumlah Anggota	Pelanggan	Persentase Pelanggan Anggota Dari Keseluruhan Jumlah Anggota (%)
		Anggota	
2015	485 Orang	332 Orang	68%
2016	542 Orang	369 Orang	68%
2017	583 Orang	362 Orang	62%
2018	605 Orang	305 Orang	50%
2019	611 Orang	373 Orang	61%

Sumber : RAT 2015 – 2019

Bila di lihat dari Persentase Partisipasi Anggota sebagai pelanggan unit jasa simpan pinjam dan unit jasa perdagangan persentase partisipasinya lebih rendah unit perdagangan. Hal tersebut di perkuat dengan data persentase partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit simpan pinjam yang melebihi 70% selama lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2015 sampai 2019, sedangkan Persentase Partisipasi Anggota sebagai pelanggan unit jasa perdagangan selama 5 tahun terakhir tidak ada yang melebihi 70%. Dan melihat data rata-rata nilai transaksi anggota perbulan pada tahun 2019 mengalami penurunan. Maka penulis memilih unit jasa perdagangan untuk di teliti karena memiliki tingkat partisipasi yang lebih rendah

dari usaha lain nya dan di rasa masih perlu dorongan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Menurut Ramudi Ariffin (2013:149) menyatakan bahwa :

“ Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota didalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik didalam kedudukannya sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan. Dalam kehidupan sehari-hari banyak diungkapkan didalam moto dari, oleh dan untuk anggota.”

Seperti diketahui, tingkat partisipasi anggota di unit jasa penjualan masih di bawah 70%. Dengan demikian Koperasi Konsumen “Mulia” di tungtut untuk dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan agar dapat bersaing dan memberikan yang terbaik bagi para anggotanya.

Dari wawancara yang dilakukan dengan pengurus koperasi konsumen menyatakan ada beberapa hal yang menjadi kelemahan unit jasa perdagangan, salah satunya yaitu ketersediaan barang yang disediakan koperasi tidak lengkap seperti di toko non koperasi, juga fasilitas yang masih kurang bila dibanding dari pesaingnya seperti fasilitas tempat parkir dan fasilitas penunjang lainnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan partisipasi anggota di Unit Jasa Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Sedangkan dari observasi yang dilakukan oleh penulis ada beberapa strategi usaha ritel yang masih kurang memadai seperti tata letak yang belum tertata rapih, belum banyaknya variasi dan ragam barang yang di jual, lokasi yang tidak terlalu mencolok dan fasilitas yang masih kurang seperti lahan parkir yang sempit.

Melihat fenomena yang terjadi, maka untuk mengetahui permasalahan yang lebih jelas perlu kiranya dilakukan penelitian agar dapat diketahui bagaimana strategi usaha ritel yang dilakukan oleh unit jasa perdagangan, bagaimana partisipasi

anggota sebagai pelanggan terhadap unit tersebut, bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap strategi usaha ritel yang dilakukan koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya. Kemudian upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui perbaikan strategi usaha ritel. Dengan mengetahui hal tersebut di harapkan koperasi dapat mengetahui apa saja strategi usaha ritel unit jasa perdagangan yang harus diperbaiki sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di masa yang akan datang.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan pada latar belakang maka dilakukan penelitian dengan judul “ **ANALISIS STRATEGI USAHA RITEL DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN** ”Studi kasus pada Unit Jasa Perdagangan Koperasi Konsumen MuliaRSUD Majalaya Kabupaten. Bandung Jawa Barat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka pokok permasalahannya yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1 Bagaimana strategi usaha ritel yang dilakukan unit jasa perdagangan koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya.
- 2 Bagaimana tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit jasa perdagangan koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya.
- 3 Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap strategi usaha ritel unit jasa perdagangan koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya.

- 4 Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui perbaikan strategi usaha ritel.

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang berguna untuk mengetahui dimensi pelayanan guna meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di koperasi konsumen Mulia RSUD majalaya khususnya unit jasa perdagangan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian untuk mengetahui:

1. Strategi usaha ritel yang dilakukan unit jasa perdagangan koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit jasa perdagangan koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya.
3. Tanggapan dan harapan anggota terhadap strategi usaha ritel unit jasa perdagangan koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya.
4. Upaya-upaya perbaikan strategi usaha ritel apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian mengenai judul “Analisis Strategi Usaha Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” ini diharapkan dapat berguna baik dalam aspek pengembangan ilmu dan aspek guna laksana.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- 1) Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baik secara teori maupun aplikasinya dalam rangka menambah pengetahuan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
- 2) Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi yang berguna mengenai topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta bahan pertimbangan bagi kopmen mulia RSUD majalaya dalam membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal – hal yang berkaitan dengan peningkatan partisipasi anggota dan khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit jasa perdagangan. Selain itu, bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

IKOPIN