

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Usaha pemerintah dalam pembangunan ekonomi khususnya dalam bidang koperasi perlu mendapat dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat sehingga tujuan ekonomi dapat terwujud. Kedudukan koperasi sangatlah penting dalam mengembangkan potensi ekonomi rakyat demi terwujudnya kehidupan demokrasi ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan dan keterbukaan. Seiring dengan masuknya globalisasi ekonomi, banyak sejumlah pelaku ekonomi yang mengalami keterpurukan, salah satu pelaku ekonomi yang sampai saat ini relatif masih dapat bertahan dan mampu memberikan kontribusi bagi kegiatan ekonomi adalah koperasi.

Keberadaan pesaing di lingkungan koperasi sedikit banyak akan mempengaruhi partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi. Jika partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi menurun, sudah tentu akan memengaruhi kinerja usaha koperasi yang juga akan menurun. Seperti diketahui kehidupan koperasi sangat tergantung kepada partisipasi para anggotanya. Karena koperasi hidup dari, oleh, dan untuk anggota.

Koperasi sebagai suatu sistem sosio ekonomi, mempunyai kedudukan yang kuat, yaitu berpegang pada Pasal 33 UUD 1945, khususnya ayat 1 yang menyebutkan bahwa **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan”**. Dalam penjelasan UUD 1945 itu dikatakan bahwa bangun usaha yang paling cocok dengan asas kekeluargaan itu adalah koperasi.

Pada penjelasan konstitusi tersebut juga dikatakan bahwa sistem ekonomi Indonesia didasarkan pada asas demokrasi ekonomi, di mana produksi dilakukan oleh semua dan untuk semua yang wujudnya dapat ditafsirkan sebagai koperasi.

Pembangunan sektor ekonomi merupakan salah satu sarana yang harus dilaksanakan untuk mewujudkan pencapaian tujuan tersebut, dengan didukung oleh partisipasi yang aktif dari masyarakat sebagai subjek pembangunan tanggung jawab pemerintah secara bersama. Peranan koperasi dalam tujuan koperasi sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 3 masyarakat bahwa :

“Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945”.

Koperasi memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat. Pembentukan badan usaha koperasi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa bagi para anggota, baik bersifat individual atau kelompok.

Perkembangan usaha koperasi sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi anggotanya. Menurut **Khasan Setiaji (2009: 22)**, semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang keberhasilan koperasi tersebut untuk berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Menurut **Arifin (2004: 42)** yang menyebutkan, bahwa keanggotaan dalam koperasi merupakan salah satu aspek penting, karena maju mundurnya sebuah koperasi antara lain dipengaruhi oleh tingkat partisipasi anggota di koperasi. Hal ini juga diperkuat oleh teori dari **Jajang (2004: 1)** kunci keberhasilan koperasi

antara lain terletak pada partisipasi anggota. Dengan demikian partisipasi anggota merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan koperasi.

Koperasi yang ingin maju dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus memberikan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan anggotanya guna meningkatkan partisipasi. Dengan meningkatnya partisipasi anggota maka pendapatan koperasi akan meningkat, dan pendapatan tersebut akan dikembalikan kepada anggota selaku pemilik koperasi, salah satunya peningkatan sisa hasil usaha (SHU).

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Korps Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) adalah Koperasi Pegawai Kesehatan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang yang berlokasi di jalan Prabu Geusahan Ulun no.75 kabupaten Sumedang, merupakan salah satu koperasi primer dengan Badan Hukum Nomor: 7085/BH/PAD/KWK/10/III/98. Koperasi Pegawai Republik Indonesia Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) adalah merupakan koperasi badan usaha yang berusaha membantu dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya KPRI-KPKS memiliki anggota sebanyak 1813 orang dengan jumlah pengurus 5 orang dan karyawan sebanyak 14 orang adapun beberapa unit usaha di antaranya:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Mini Market
3. Unit Foto Copy
4. Unit Sewa Gedung

5. Unit Sewa Barang

Usaha Simpan Pinjam merupakan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Pada Unit Usaha Simpan Pinjam, dalam kurun waktu 2017 telah memberikan pinjaman kepada anggota baik bersifat permodalan, ataupun untuk kebutuhan sehari-hari. Sedangkan Unit toko memperbanyak komoditas barang-barang kebutuhan pokok untuk kepentingan anggotanya yang dijual secara eceran, tunai maupun kredit. Lalu unit usaha bidang sewa gedung GOR dan penyewaan barang untuk acara pernikahan dan bidang fotocopy bagi anggota.

Unit Mini Market Husada merupakan unit usaha yang bergerak dalam bidang usaha eceran dan berfungsi untuk mengadakan dan mengusahakan barang pokok kebutuhan sehari-hari atau barang kebutuhan lainnya yang membuat anggota dengan mudah medapatkannya di koperasi. Konsumen sasaran Unit Mini Market Husada terdiri dari anggota dan masyarakat sekitar daerah Sumedang. Sistem pembayaran pada Unit Mini Market Husada bagi anggota Koperasi bisa dilakukan secara tunai maupun secara kredit, dengan ketentuan untuk barang konsumsi jangka waktunya selama satu bulan atau satu kali angsuran. Dimana apabila anggota membeli secara tunai dengan pembelian minimal Rp 50.000,00 mendapat 1 buah kupon berlaku kelipatannya, dan kupon tersebut akan diundi pada saat RAT.

Dari beberapa unit usaha yang ada di KPRI-KPKS, peniliti hanya akan membahas Unit Mini Marketnya saja karena mengalami penurunan dalam realisasi pendapatan.

Dibawah ini merupakan perkembangan partisipasi anggota pada Unit Mini Market “Husada” dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019.

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Anggota, Anggota Aktif Berpartisipasi dan Presentase Partisipasi Anggota di Unit Mini Market “Husada”

Tahun	Jumlah Anggota KPRI-KPKS	Partisipasi		Presentase Partisipasi Anggota (%)
		Anggota Aktif/Orang	Anggota Tidak aktif/Orang	
2015	1.942	1.457	485	75.03
2016	1.932	1.488	444	77.02
2017	1.954	1.176	778	60.18
2018	1.878	995	883	52.98
2019	1.813	958	855	52.84

Sumber: RAT KPRI-KPKS2015-2019

Dari table 1.1. dapat diketahui bahwa keaktifan anggota tidak sesuai dengan jumlah anggota. Keaktifan anggota cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya. Bahkan berdasarkan informasi dari pengurus Koperasi KPRI-KPKS Sumedang untuk jumlah anggota pada tahun 2019 per Februari sebanyak 1.813 orang, namun yang aktif hanya sebanyak 52,84%. Data tersebut menunjukkan bahwa partisipasi anggota yang aktif cenderung menurun setiap tahunnya.

Adapun perkembangan pendapatan Unit Mini Market” Husada” selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2. Rekapitulasi Pendapatan Unit Mini Market “Husada”
Tahun 2015-2019

Tahun	Rencana Pendapatan (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)	Presentase %
2015	64.800.000	76.456.449	117,99
2016	81.000.000	84.091.000	103,82
2017	86.400.000	83.482.830	96,62
2018	91.800.000	88.101.572	95,97
2019	91.800.000	78.965.003	86,02

Sumber: RAT KPRI-KPKS2015-2019

Dari tabel 1.2. dapat disimpulkan bahwa rencana pendapatan dengan realisasi hasil pendapatan mengalami penurunan pada dari tahun 2017 sampai dengan 2019.

Berdasarkan uraian uraian di atas dapat diketahui bahwa perkembangan pendapatan Unit Mini Market “Husada” mengalami fluktuatif pendapatan dari tahun 2017 sampai dengan 2019. Dan dipengaruhi rendahnya partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan yang disediakan oleh koperasi di Unit Mini Market. Mengindikasikan bahwa kebutuhan anggota tidak sepenuhnya dibeli di Unit Mini Market “Husada”. Setelah melakukan wawancara lansung dengan penanggung jawab Unit Mini Market Husada, ternyata salah satu penyebab utama menurunnya pendapatan Unit Mini Market Husada adalah

- Harga tidak jauh berbeda dari pesaing
- Kurang lengkapnya varian produk
- Lokasi Mini Market yang cukup jauh dari pusat kegiatan anggota.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas menunjukan bahwa pelaksanaan bauran eceran diduga belum dikelola dengan baik. Pelaksanaan bauran eceran perlu diperhatikan oleh pengurus koperasi KPRI-KPKS Sumedang untuk menjaga keunggulan bersaing dengan toko eceran lainnya.

Menurut **Hendri Ma'ruf (2006:113)** mengatakan bahwa bauran eceran adalah kombinasi dari faktor-faktor eceran yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan mempengaruhi keputusan mereka untuk membeli. Faktor-faktor tersebut adalah lokasi (*location*), barang dagangan (*merchandise*), harga (*price*), promosi (*promotion*), pelayanan (*service*), suasana toko (*atmosper*).

Kepuasan anggota merupakan salah satu kunci keberhasilan koperasi. Anggota yang puas akan kembali bertransaksi dengan koperasi. Oleh karena itu, Unit Mini Market "Husada" perlu fokus pada kepuasan belanja anggota dengan menerapkan kombinasi ritel terbaik, dengan harapan dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam bertransaksi di Unit Mini Market "Husada". Menurut

Kotler dalam (Lupiyoadi 2013:228) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan Apabila produk jasa yang disediakan oleh pemasok tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan akan mengakibatkan berpindahnya pelanggan ke pemasok lain.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tiris Sudrartono (Koperasi karya sejahtera PT. Polyfin Canggih). Menyatakan hasil penelitiannya yaitu tingkat partisipasi anggota sebesar 70,9% dipengaruhi oleh Strategi Bauran Pemasaran dan

Kualitas Pelayanan dan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Dan hasil penelitian sebelumnya juga yang dilakukan oleh Udayat, Drs.,MM. dan Bambang Nur Hidayat, SE (Partisipasi anggota di Divisi Waserda ITB) menyatakan hasil penelitiannya yaitu tingkat partisipasi anggota pada Divisi Waserda yang mengikuti rapat anggota adalah cukup tinggi atau cukup sering, yang berbelanja rendah atau kurang sebesar -2,02%, pendapatan menurun sebesar -8,35%, yang membayar simpanan wajib sangat tinggi atau sangat sering, yang menikmati SHU cukup tinggi atau terbilang cukup besar, dan yang melakukan pengawasan sangat rendah atau tidak pernah.

Berdasarkan analisa dan penelitian terdahulu diatas maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis Bauran Eceran (Retailing Mix) Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana bauran eceran yang dilakukan Unit Mini Market “Husada” kepada anggota.
2. Bagaimana Tanggapan dan Harapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran Unit Mini Market “Husada”
3. Bagaimana bauran eceran dapat meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market “Husada”

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini yang disusun menganalisa bauran eceran di Unit Mini Market “Husada” dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Adapun maksud dan tujuan penelitian ini, maka peneliti akan memaparkannya sebagai berikut

1.3.1. Maksud penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebab menurunnya partisipasi anggota KPRI-KPKS sebagai pelanggan di Unit Mini Market “Husada” melalui perbaikan bauran eceran.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Bauran eceran yang dilakukan Unit Mini Market “Husada” KPKS kepada anggota.
2. Bagaimana Tanggapan dan Harapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran Unit Mini Market “Husada”
3. Bagaimana bauran eceran dapat meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market “Husada”.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat terutama untuk:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti dalam menambah wawasan pengetahuan pada bidang Perkoperasian pada

umumnya serta manajemen bisnis pada khususnya dalam kajian analisis bauran eceran dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

2. Menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang dapat menghasilkan khazanah ilmu pengetahuan baru.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi KPRI-KPKS Sumedang dalam menentukan kebijakan yang dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui motivasi kepada karyawan di Unit Mini Market Husada.