

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era bisnis yang sedang berlangsung dewasa ini, dunia usaha mengalami persaingan global yang semakin ketat dan kompetitif. Ketatnya dunia usaha mengharuskan para pelaku ekonomi untuk mempunyai sifat yang lebih kreatif dan inovatif di dalam memutuskan dan mengembangkan kebijakan usaha, hal ini berguna untuk menjaga perkembangan dalam usaha perusahaannya. Adapun para pelaku ekonomi yang ada di Indonesia yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi.

Koperasi merupakan sistem ekonomi yang memegang erat asas kekeluargaan, yang dalam pembangunannya diarahkan agar koperasi memiliki kemampuan menjadi badan usaha yang lebih efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang tangguh dalam masyarakat. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 33 Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi: **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**.

Hal tersebut mencerminkan bahwa bangun usaha yang tepat adalah koperasi harus didirikan berdasarkan usaha bersama antara satu anggota dengan yang lainnya secara kekeluargaan. Asas kekeluargaan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya mewujudkan perekonomian. Oleh karena itu, koperasi harus benar-benar berusaha untuk melakukan kegiatan yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan anggotanya. Koperasi merupakan salah satu lembaga ekonomi yang mempunyai tujuan

menciptakan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya seperti yang dikemukakan pada Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian :

“Koperasi bertujuan 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 Undang-Undang Dasar 1945”.

Berdasarkan pernyataan tersebut salah satu cara koperasi untuk memenuhi kebutuhan anggotanya yaitu dengan menyediakan unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan para anggotanya, Salah satunya adalah unit usaha perdagangan. Unit usaha perdagangan ditujukan sebagai unit usaha pelayanan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Akan tetapi pada perkembangannya, selain memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi, juga bisa melayani masyarakat umum di sekitar koperasi itu berada. Pada umumnya berkembang atau tidaknya keberhasilan usaha koperasi dapat dilihat dari adanya dukungan dan Partisipasi anggota.

Partisipasi anggota sangat diperlukan dalam semua kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi. Hal tersebut tertulis dalam Pasal 17 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, di mana anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan menerapkan strategi bauran pemasaran.

Menerapkan strategi bauran pemasaran merupakan salah satu alat untuk mencapai kegiatan pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota. Menurut Philip Kotler dan Armstrong (2006:62) “Bauran pemasaran merupakan

kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan *respons* yang diinginkan di pasar sasaran”. Adapun komponen-komponen bauran pemasaran terdiri dari : *Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process (7P)*. Ketujuh komponen ini saling berkaitan satu sama lainnya sehingga perlu dirancang dengan sebaik mungkin terutama dalam memperhatikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh anggota agar tujuan yang diinginkan oleh koperasi dapat tercapai.

Demikian hal-nya dengan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya (KPRI) “Mulia” dengan pengesahan Badan Hukum Nomor: 230/BH/518-KOP/V/1999 pada tanggal 03 Mei 1999 yang beralamat di Jl. Cipaku No. 87 Majalaya. Dalam mengelola unit usaha koperasi dikelola oleh 3 orang pengurus, 3 orang pengawas , dan 17 orang karyawan Beranggotakan para pegawai dan Pensiunan Rumah Sakit umum daerah unit Desa Majalaya yang pada awalnya dalam pembentukan Koperasi tersebut dapat membantu kebutuhan para anggotanya dalam hal simpan pinjam, pemenuhan kebutuhan bahan pokok sehari-hari dan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh anggotanya untuk keberlangsungan hidupnya. Adapun unit usaha yang dimiliki Koperasi yaitu:

1. Unit Simpan Pinjam. Kegiatan Unit Simpan Pinjam melayani :
 - a. Simpanan Manasuka Istimewa (SIMANIS),
 - b. Simpanan Berjangka (SIMANJA),
 - c. Pinjaman Anggota (konsumtif),
 - d. Pinjaman Insidentil,
 - e. Pinjaman Produktif,

- f. Pinjaman Multiguna,
2. Unit Rekanan dan Jasa. Kegiatan Unit Rekanan dan Jasa melaksanakan pengadaan barang dan jasa (kebersihan dan pengelolaan tenaga POS, Porter Oxigen, pengantar makanan pasien, penunjang juru masak dan Satpam) ke RSUD Majalaya, selain itu juga melayani kegiatan usaha lainnya, yaitu:
- a. Pelayanan jasa photo copy,
 - b. BBN, mutasi dan jasa perpanjangan pajak kendaraan,
 - c. Pembayaran online BPJS, pulsa, rekening listrik, telepon dan PDAM,
 - d. Penjualan Atribut,
 - e. Jasa Laundry,
 - f. Pembiayaan/gadai Syari'ah
 - g. Penjualan tabung dan refill Elpiji
3. Unit usaha perdagangan di KPRI RSUD Majalaya "Mulia" bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota secara khusus dan masyarakat secara umum. Unit perdagangan menjual berbagai macam kebutuhan anggota, seperti berbagai macam makanan dan minuman siap saji, kebutuhan rumah tangga, dan berbagai macam kebutuhan yang di pesan oleh anggota. Lokasi koperasi berada satu gedung dengan tempat Unit perdagangan yang berada diluar lingkungan RSUD Majalaya, tempat Unit Perdagangan mempunyai luas sekitar 24 m^2 (4 m x 6 m).

Dari ketiga unit yang ada di KPRI RSUD Majalaya "Mulia", pada unit usaha rekanan dan jasa koperasi lebih banyak berhubungan langsung dengan pihak RSUD sehingga interaksi langsung dengan anggotanya lebih sedikit oleh karena itu pada unit rekanan dan jasa pelayanan dari koperasi untuk RSUD yang lebih di utamakan dan perlu ditingkatkan, kemudian pada unit usaha simpan pinjam, perkembangan usahanya

yang paling baik dari unit usaha yang lainnya terlihat dari banyaknya prestasi-prestasi yang di dapat pada unit simpan pinjam KPRI RSUD Majalaya “Mulia” dan pada unit usaha perdagangan dari peningkatan omzet tiap tahunnya perlu dioptimalkan sehingga pada unit usaha perdagangan ini harus lebih diperhatikan baik dari tempat, persediaan barang, penentuan harga jualnya sehingga diharapkan partisipasi anggota dalam bertransaksi akan lebih optimal dikarenakan pada unit usaha perdagangan lebih banyak hubungannya dengan anggota sehingga di sini penulis memfokuskan penelitian hanya pada unit usaha perdagangan.

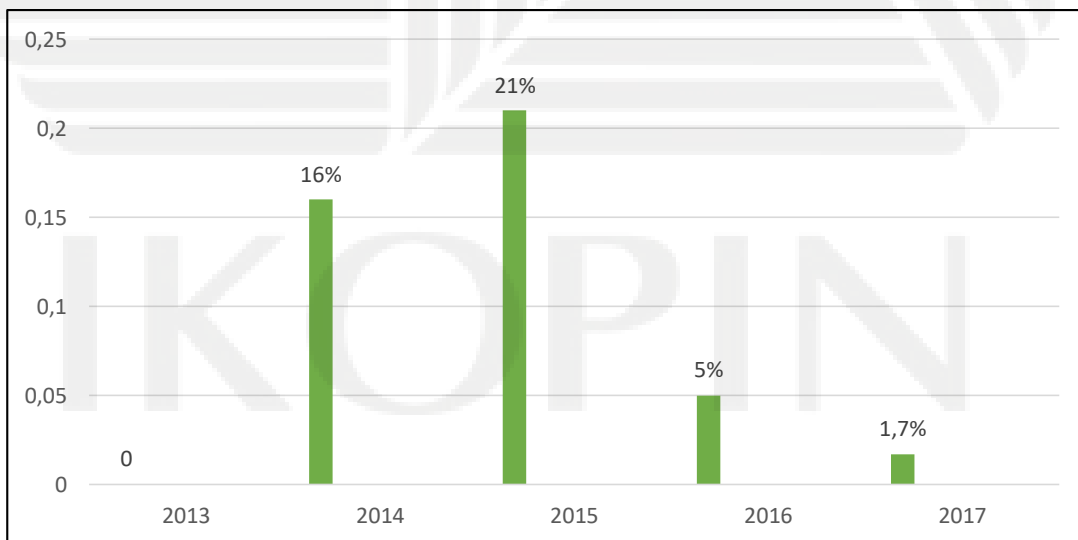
Di dalam perkembangan usahanya, Koperasi Pegawai Republik Indonesia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya “Mulia” akan selalu berusaha untuk meningkatkan usahanya agar terus berkembang menjadi lebih baik. Pada unit usaha perdagangan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan omzet penjualan, akan tetapi sesuai dengan yang tertulis dalam buku laporan pertanggung jawaban, Koperasi masih belum puas atas omzet penjualan yang telah dicapai sehingga koperasi ingin terus berusaha meningkatkan seluruh partisipasi dari anggotanya agar peningkatan omzet penjualan dari unit usaha perdagangan dapat meningkat secara optimal. Adapun perkembangan jumlah pelanggan yang bertransaksi pada unit usaha perdagangan di KPRI RSUD Majalaya “Mulia” dari tahun ke tahun dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Perkembangan jumlah pelanggan yang bertransaksi pada unit perdagangan di KPRI RSUD Majalaya “Mulia”

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Pelanggan			Omzet Penjualan/Total transaksi (Rp)	Persentase Peningkatan Omzet Penjualan (%)
		Anggota		Non Anggota (Orang)		
		Orang	%			
2013	435	302	69	79	1.335.020.000	-
2014	463	290	63	93	1.551.182.000	16
2015	485	332	68	146	1.878.353.000	21
2016	542	369	68	276	1.972.548.000	5
2017	583	362	62	64	2.006.580.000	1,7

Sumber : Laporan pertanggung jawaban pengurus tahun buku 2017

Berdasarkan hasil tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa terdapat banyaknya anggota yang belum melakukan transaksi pada unit usaha perdagangan seperti pada tahun 2017 dari 583 anggota hanya sebanyak 362 anggota yang melakukan transaksi atau sebesar 62%. Meskipun total penjualan dari tahun ke tahun mengalami sedikit peningkatan, akan tetapi dalam persentase peningkatan omzet penjualan mengalami penurunan dari 2 tahun terakhir. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Sumber : Data yang telah diolah

Gambar 1.1 Persentase Peningkatan Omzet Penjualan Unit Perdagangan

Berdasarkan grafik 1.1 dapat dijelaskan bahwa persentase peningkatan omzet penjualan pada tahun 2014 sebesar 16%, persentase peningkatan omzet penjualan pada tahun 2015 meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 21%, dan persentase peningkatan omzet penjualan pada tahun 2016 menurun dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 5% dan pada tahun 2017 menurun lagi sebesar 1,7%.

Setelah dilakukan observasi pendahuluan pada tanggal 5 Maret 2018 secara langsung kepada pengurus sebanyak 5 orang dan anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya “Mulia” sebanyak 15 orang atau sebesar 3% dapat diduga bahwa faktor yang menyebabkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di koperasi tersebut belum dilakukan secara maksimal, seperti:

- a. Harga yang ditetapkan di koperasi cenderung mengikuti harga pasar namun ada produk tertentu yang harganya lebih tinggi dari toko pesaing sehingga anggota lebih memilih berbelanja pada toko pesaing. Adapun untuk harga yang ditawarkan koperasi dan perbandingannya untuk beberapa produk seperti Gula pasir 1 kg pada koperasi Rp. 12.500 dan pada toko pesaing (Indomaret) Rp. 12.000, Minyak Bimoli 2 L pada koperasi Rp. 26.500 dan pada toko pesaing (Indomaret) Rp. 25.900.
- b. Ketersediaan produk yang terlihat kurang lengkap bila dibandingkan dengan toko pesaing Di mana koperasi lebih banyak menyediakan produk yang sifatnya lebih tahan lama atau tidak mudah *expired*.
- c. Lokasi toko yang jaraknya tidak terlalu dekat dari tempat kegiatan RSUD Majalaya sehingga seringkali anggota merasa malas untuk datang ke koperasi

karena di sekitar tempat kegiatan RSUD terdapat banyaknya toko atau kantin yang lokasinya lebih dekat sehingga anggota cenderung lebih memilih belanja di toko atau kantin tersebut.

- d. Promosi yang dilakukan belum optimal oleh koperasi hal ini terlihat dari tidak adanya kejelasan promosi akan barang dan harga yang ditawarkan oleh koperasi. Contohnya tidak ada brosur akan keterangan mengenai harga pada barang-barang yang akan dijual.

Bila dilihat berdasarkan hasil observasi pendahuluan tersebut, faktor-faktor yang disebutkan merupakan bagian dari bauran pemasaran (Philip Kotler dan Armstrong, 2006:62). Sehingga dapat diduga bahwa faktor-faktor yang disebutkan tersebut merupakan faktor yang menyebabkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di KPRI RSUD Majalaya “Mulia” belum dilakukan secara maksimal yang mengakibatkan menurunnya persentase omzet penjualan. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh Tiris Sudrartono (2014) dengan judul penelitian “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” mengatakan bahwa bentuk partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memanfaatkan apa yang disediakan dan ditawarkan oleh unit usaha perdagangan. Pelaksanaan strategi bauran pemasaran penting untuk dilakukan yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam mencapai omzet penjualan. Partisipasi anggota sangat diperlukan dalam rangka kemajuan usaha koperasi. Kesadaran berpartisipasi dalam koperasi perlu ditumbuhkan kepada para anggota koperasi.

Berdasarkan dengan fenomena-fenomena tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Bauran Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan**”. (Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan di KPRI RSUD Majalaya ”Mulia” Kab. Bandung)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang penelitian yang telah dikemukakan tersebut, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan bauran pemasaran yang diterapkan oleh unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia”;
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara tanggapan pelaksanaan bauran pemasaran yang dilakukan oleh unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia” dengan harapan (kepentingan) anggota;
3. Bagaimana tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia”;
4. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia” untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan memperoleh informasi yang diharapkan dapat memecahkan masalah yang diteliti.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Penerapan bauran pemasaran yang dilakukan oleh unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia”;
2. Tingkat kesesuaian antara tanggapan pelaksanaan bauran pemasaran yang dilakukan oleh unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia” dengan harapan (kepentingan) anggota;
3. Tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia”;
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan unit usaha perdagangan KPRI RSUD Majalaya “Mulia” untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya sasaran dan tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta sumbangan informasi yang berguna baik bagi aspek pengembangan ilmu maupun aspek guna laksana. Adapun kegunaan dari kedua aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu

Untuk pengembangan dan memperluas ilmu pengetahuan, berkaitan dengan ilmu manajemen, khususnya manajemen bisnis. Dan juga sebagai acuan menilai seberapa jauh kemampuan dalam meneliti, menelaah serta mendeskripsikan suatu permasalahan dan sebagai cara untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan ilmu yang telah dipelajari.

1.4.2 Aspek Guna Laksana

Adapun kegunaan bagi Koperasi yaitu:

- 1) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak KPRI RSUD Majalaya “Mulia”;
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi koperasi.

