

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi telah membawa pengaruh besar terhadap perkembangan ekonomi Indonesia. Hal ini terlihat dengan adanya persaingan yang ketat dalam dunia usaha, baik usaha perdagangan maupun perindustrian, serta adanya peningkatan tuntutan konsumen akan produk atau barang yang dikonsumsinya. Dengan meningkatnya perkembangan dunia usaha di Indonesia, maka badan usaha harus lebih meningkatkan mutu serta kualitas kompetensi dan kemampuan dalam berbisnis supaya dapat mencapai keberhasilan sesuai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Ketatnya persaingan dunia usaha ini menuntut seluruh pelaku ekonomi yakni Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi untuk bekerja lebih aktif, efisien dan profesional. Ketiga pelaku ekonomi tersebut diharapkan bisa tumbuh menjadi kegiatan usaha yang mampu menjadi penggerak utama pembangunan ekonomi di Indonesia. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang berbunyi: **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas dasar kekeluargaan”**.

Koperasi sebagai wujud perekonomian bangsa Indonesia bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya yang

berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dengan demikian koperasi mempunyai peran yang sangat strategis dalam mengembangkan potensi rakyat untuk menjadikan kehidupan ekonomi yang mempunyai ciri demokrasi, kesamaan kebutuhan, dan kekeluargaan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 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 kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas azas kekeluargaan”.

Dilihat dari penjelasan Undang-Undang 1992 pasal 1 diatas, dapat diartikan bahwa koperasi dibentuk sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan atas asas kekeluargaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dengan cara memenuhi kebutuhan anggotanya. Menurut Ramudi Arifin (2013:2), Perusahaan koperasi adalah alat bagi anggota untuk mempertinggi efisiensi dan efektivitas di dalam mencapai tujuan ekonomi masyarakat. Demikian pula halnya dengan efektivitas ekonomi yang merupakan interaksi antar manusia dalam melaksanakan pertukaran barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Dalam upaya mensejahterakan anggotanya maka koperasi yang berperan sebagai suatu wadah untuk membantu dalam melakukan transaksi kegiatan ekonomi masyarakat diharapkan mampu meningkatkan fungsi dan peranannya melalui peningkatan kebersamaan, manajemen yang lebih profesional dalam bidang usahanya, dan dapat menjadi lembaga yang mandiri serta berorientasi kepada kepentingan anggota.

Keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya ditentukan peran aktif dari seluruh komponen sumber daya manusia yang ada dalam koperasi. Peran tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan kontribusi yang positif dan menggali potensi-potensi yang baik untuk menunjang kegiatan koperasi agar tercapainya tujuan yang optimal.

Koperasi Konsumen Mulia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya “KOPMEN MULIA” yang beralamat di Jl. Cipaku – Majalaya, RT 01 / RW 03, Desa Cipaku, Kecamatan Paseh, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Koperasi ini disahkan dengan Akta Pendirian No. 230/BH/518-KOP/V/1999 pada tanggal 03 Mei 1999. Koperasi Konsumen Mulia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya “KOPMEN MULIA” memiliki anggota dengan jumlah 584 orang, penasehat 3 orang, pengawas 3 orang, pengurus 3 orang, manajer 1 orang, asisten manajer 1 orang, kepala unit 3 orang, dan staf 10 orang. Adapun unit usaha yang dibentuk oleh Koperasi Konsumen Mulia untuk menunjang kebutuhan anggotanya yaitu :

1. Unit Perdagangan (UP),
2. Unit Simpan Pinjam (USP),
3. Unit Rekanan dan Jasa.

Berikut rincian perkembangan pendapatan setiap unit usaha pada koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dalam lima tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017 – 2021

Tahun	Unit Rekanan dan Jasa (Rp)	Unit Simpan Pinjam (Rp)	Unit Perdagangan (Rp)
2017	428.467.000	1.453.469.797	2.006.580.000
2018	369.276.000	1.661.627.304	2.392.358.000
2019	566.895.000	1.856.126.275	2.571.155.000
2020	1.457.498.000	1.915.783.018	3.044.106.000
2021	1.489.145.000	1.929.156.798	2.610.301.000

Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017-2021

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa dari ketiga unit usaha yang ada di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, perkembangan pada unit rekanan dan jasa dalam lima tahun terakhir terus mengalami kenaikan yang cukup konsisten dan dalam menjalankan kegiatan usaha pada unit rekanan dan jasa lebih banyak berhubungan langsung dengan pihak RSUD sehingga interaksi langsung dengan anggotanya lebih sedikit, oleh karena itu pada unit rekanan dan jasa pelayanan untuk RSUD yang lebih diutamakan daripada anggota koperasi, kemudian perkembangan usaha pada unit simpan pinjam merupakan yang paling baik dari unit usaha lainnya hal ini terlihat dari perolehan pendapatan yang stabil meskipun dalam kondisi pandemi covid-19, dan pada unit usaha perdagangan ini merupakan yang paling banyak melakukan interaksi dengan anggota karena sifat dari usahanya yang melayani secara langsung dengan menyediakan berbagai kebutuhan dan keinginan anggota, oleh karena itu maka penulis akan memfokuskan penelitiannya hanya pada unit usaha perdagangan.

Adapun rincian data perkembangan partisipasi pembelian anggota pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (Orang)	Persentase Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (%)
2017	583	362	62,1
2018	605	305	50,4
2019	611	373	61
2020	589	358	60,8
2021	584	325	55,7

Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun buku 2017-2021

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa partisipasi pembelian anggota pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 mengalami kondisi yang fluktuatif dan cenderung menurun serta rata-rata yang berpartisipasi hanya sebesar 58% dari keseluruhan anggotanya, lalu apabila dilihat dari peran anggota sebagai pelanggan seharusnya jumlah partisipasi bisa mendekati keseluruhan anggota pada koperasi.

Penurunan partisipasi pembelian yang dilakukan anggota tentunya memengaruhi nilai transaksi pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. 3 Nilai Transaksi Pada Unit Perdagangan

Tahun	Total Nilai Transaksi (Rp)	Perubahan (%)	Rata-rata Nilai Transaksi Anggota	
			Per Tahun (Rp)	Per Bulan (Rp)
2017	2.006.580.000	-	5.543.038	461.919
2018	2.392.358.000	19,23	7.843.796	653.649
2019	2.571.155.000	07,47	6.893.176	574.431
2020	3.044.106.000	18,39	8.503.089	708.590
2021	2.610.301.000	(14,25)	8.031.695	669.307

Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017-2021

Berdasarkan tabel 1.3 di atas terlihat bahwa nilai transaksi anggota pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 terus mengalami kenaikan, dan puncak kenaikan nilai transaksi terjadi pada tahun 2020, hal tersebut bukan karena partisipasi pembelian yang meningkat akan tetapi terjadi karena adanya kerjasama dari RSUD Cicalengka untuk pengadaan barang dan kebutuhan rumah sakit. Lalu pada tahun 2021 nilai transaksi unit perdagangan kembali mengalami penurunan menjadi 14,25% atau turun sebesar 32,65% dari tahun 2020, penurunan nilai transaksi tersebut tidak lain dikarenakan menurunnya partisipasi pembelian yang dilakukan oleh anggota pada unit usaha perdagangan akibat pandemi covid-19, meskipun berbagai upaya pemasaran telah dilakukan oleh pengurus koperasi akan tetapi masih mengalami penurunan pencapaian dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan terhadap karyawan Unit Perdagangan dan kepada beberapa anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD

Majalaya, dapat diduga bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan partisipasi anggota yang rendah pada unit perdagangan adalah belum dilaksanakannya bauran eceran secara maksimal, seperti :

1. Ketersediaan produk yang ditawarkan kurang lengkap bila dibandingkan dengan toko pesaing yang ada di lingkungan koperasi tersebut. Dalam hal adanya toko pesaing ini ternyata bukan hanya diakibatkan dari toko sejenis yang ada di sekitar koperasi saja, melainkan juga karena adanya produk sejenis yang lebih murah dan bervariasi yang dijual di toko online (*marketplace*) dengan berbagai penawaran menarik, hal tersebut tentunya memengaruhi minat beli anggota terhadap unit perdagangan.
2. Harga yang ditetapkan oleh koperasi cenderung mengikuti harga pasar namun ada beberapa produk tertentu yang harganya lebih tinggi dari toko pesaing sehingga anggota lebih memilih berbelanja ke toko pesaing.
3. Tata letak (*lay-out*) barang yang belum tertata rapih membuat anggota yang berbelanja sedikit kesulitan untuk memilih barang yang dibelinya.
4. Promosi yang dilakukan belum dilaksanakan secara optimal, hal ini terlihat dari tidak menentunya promosi akan barang dan harga yang ditawarkan oleh koperasi dan koperasi belum memaksimalkan fungsi dari media sosial, karena pada saat ini media sosial sangat bisa dimanfaatkan secara maksimal guna kebutuhan promosi usaha koperasi.

Keberhasilan sebuah usaha ditunjang oleh beberapa faktor yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis yang dijalankan. Faktor-faktor tersebut antara lain lokasi, produk, harga, promosi, layanan, dan fasilitas fisik yang

merupakan unsur dari bauran eceran dan unsur-unsur tersebut saling mendukung dan melengkapi sehingga akan membuat unit usaha perdagangan pada koperasi bisa bersaing dengan usaha sejenis lainnya. Pada saat ini perkembangan usaha ritel (eceran) yang semakin hari semakin kompetitif, memaksa para pengusaha ritel (*retailer*) dalam hal ini termasuk unit perdagangan pada koperasi harus mampu menentukan strategi yang tepat agar dapat bertahan dan mampu mengikuti persaingan usaha ritel yang ada, salah satunya adalah dengan menentukan bauran eceran (*retailing mix*) yang tepat dan kompetitif.

Adapun penelitian mengenai bauran eceran telah dilakukan beberapa peneliti diantaranya oleh Adli Nur (2013), dengan judul “Faktor-faktor yang Memengaruhi Bauran Eceran pada distro Theater Bankinang”. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa unsur dari bauran eceran yaitu lokasi, pelayanan, *merchandise* (keragaman produk), harga, suasana toko, karyawan toko dan metode promosi memberikan pengaruh sebesar 62,1% terhadap keberhasilan usaha toko. Sedangkan menurut penelitian Lengkong Fyolanda, dkk (2017), dengan penelitian yang berjudul “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Eceran (*Retail Marketing Mix*) yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Matahari Departemen Store MTC Manado)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa produk, harga, tempat dan promosi, bukti fisik, orang dan proses berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada perusahaan Matahari Departemen Store MTC Manado. Dari kedua hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa jika setiap unsur bauran eceran tersebut

dikombinasikan dengan tepat maka akan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen serta berdampak terhadap keberhasilan usaha yang dijalankannya.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yang dalam menjalankan kegiatannya mengadakan usaha eceran dalam bentuk unit usaha perdagangan diharuskan mampu mengkombinasikan unsur-unsur dari bauran eceran tersebut guna memiliki keunggulan kompetitif yang membedakan toko ecerannya dengan toko eceran pesaing, sehingga apabila penerapan bauran eceran telah dilaksanakan dengan baik, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota untuk bertransaksi di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengangkat judul penelitian sebagai berikut, **“ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana partisipasi anggota terhadap Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
2. Bagaimana pelaksanaan bauran eceran yang dilakukan oleh Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
3. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

4. Upaya apa saja yang harus dilakukan Unit Perdagangan pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bauran eceran dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Partisipasi anggota terhadap Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
2. Pelaksanaan bauran eceran yang dilakukan oleh Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
3. Tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
4. Upaya yang harus dilakukan Unit Perdagangan pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi aspek guna laksana.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen bisnis khususnya mengenai bauran eceran dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Perdagangan yang dikelola koperasi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, masukan serta menjadi pedoman bagi pengawas, pengurus, serta anggota koperasi Konsumen Mulia RSUD Majayala dalam menentukan bauran eceran yang tepat dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada unit Perdagangan yang dikelola koperasi.