

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan badan usaha yang mampu menjaga sendi-sendi perekonomian bangsa Indonesia. Terbukti ketika krisis, resesi dan gejolak perekonomian nasional seperti ketika krisis moneter tahun 1998, bahkan hingga gejolak ekonomi akibat adanya pandemi Covid-19, eksistensi koperasi tetap kokoh tak tergoyahkan. Meskipun beberapa di antaranya koperasi mengalami penurunan keuntungan dan berkurangnya jumlah SHU, menurunnya produktivitas, hingga berkurangnya jumlah anggota.

Koperasi-koperasi yang bertumbuh di Indonesia yang kuat menghadapi gejolak perekonomian, menjadi bukti bahwa koperasi dapat menjadi soko dan sarana perekonomian masyarakat tanah air. Pengelolaan koperasi yang berasaskan kekeluargaan juga merupakan cerminan bahwa koperasi sebagai badan usaha yang demokratis, yang prinsipnya dari anggota oleh anggota dan untuk anggota. Kegiatan usaha koperasi yang stabil dan terus bertumbuh dapat memberikan kontribusi pada perekonomian bangsa dengan menjaga kondusif iklim usaha negeri ini.

Sebagai badan usaha, koperasi memiliki orientasi tujuan keunggulan yang maksimal sekaligus menjadi sarana agar anggota-anggotanya menjadi sejahtera, sehingga dapat mengatasi persoalan perekonomiannya. Namun demikian di tengah berkembangnya dan maraknya usaha-usaha yang sama seperti koperasi, yaitu unit niaga, maka koperasi tidak akan mampu

menghindarkan diri dari persaingan. Semakin banyaknya unit-unit usaha niaga di berbagai tempat, bahkan dengan jarak yang berdekatan semakin menimbulkan tantangan bagi koperasi, bagaimana unit niaga di koperasi tetap bertahan menghadapi persaingan tersebut.

Perannya yang sangat berarti bagi perekonomian bangsa dan pembangunan nasional, sehingga jiwa koperasi sesuai dengan isi dan jiwa UUD 1945 pasal 33 ayat 1, yang menyatakan bahwa : **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.”** Dengan demikian koperasi menjadi badan usaha yang secara kekeluargaan mampu meningkatkan taraf hidup anggotanya agar sejahtera.

Sebagaimana ditegaskan dalam Hal ini di perkuat oleh Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian Pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa :

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

Sesuai dengan orientasinya, unit-unit usaha dalam koperasi bertujuan mencari keuntungan. Salah satu cara koperasi dalam pemenuhan kebutuhan anggotanya adalah dengan menyediakan unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan anggota, berdasarkan peraturan Menteri Koperasi dan UMKM No.2 tahun 2017 bahwa koperasi dapat mengembangkan usahanya bukan hanya Usaha Niaga (USP) tetapi dapat berbentuk Koperasi Serba Usaha (KSU) agar dapat mengoptimalkan pendapatannya.

Akan tetapi seiring pertumbuhan jumlah unit koperasi tersebut menurut Djabarudin Djohan yang dikutip Sugiyanto (2021), mengatakan bahwa kondisi

koperasi nasional masih menghadapi kelemahan mendasar seperti: (1) bisnis koperasi kebanyakan masih di bawah skala ekonomi, (2) lemah dalam aspek bisnis mulai dari permodalan, manajemen, akses pasar, (3) sulit akses pada lembaga keuangan, (4) profesionalisme sumber daya manusia koperasi masih rendah dan (5) sulit bersaing di pasar.

Koperasi merupakan organisasi yang anggotanya sebagai pemilik dan sekaligus pelanggan (*members as owners and customers*). Pada umumnya koperasi bergerak dan berusaha dalam bidang jasa (*service*), yaitu jasa pemberian sarana produksi dan konsumsi untuk anggota dan jasa penjualan/memasarkan produk hasil usaha anggota ke pasar serta jasa perkreditan. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, serta memberikan pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaing (Joesron, 2005).

Keberadaan beberapa koperasi telah dirasakan peran dan manfaatnya oleh masyarakat, walaupun derajat dan intensitasnya berbeda. Hal ini sesuai dengan pendapat Krisnamukhti (2002: 3) yang menyatakan ada tiga bentuk eksistensi koperasi bagi masyarakat, yaitu: Pertama, koperasi dipandang sebagai lembaga yang menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu, dan kegiatan usaha tersebut diperlukan oleh masyarakat. Peran koperasi ini juga terjadi jika pelanggan memang tidak memiliki aksesibilitas pada pelayanan dari bentuk lembaga usaha lain. Kedua, koperasi telah menjadi alternatif bagi lembaga usaha lain. Pada kondisi ini

masyarakat telah merasakan bahwa manfaat dan peran koperasi lebih baik dibandingkan dengan lembaga lain. Keterlibatan anggota (atau juga bukan anggota) dengan koperasi adalah karena pertimbangan rasional yang melihat koperasi mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Ketiga, koperasi menjadi organisasi yang dimiliki oleh anggotanya. Rasa memiliki ini dinilai telah menjadi faktor utama yang menyebabkan koperasi mampu bertahan pada berbagai kondisi sulit, yaitu dengan mengandalkan loyalitas anggota dan kesediaan anggota untuk bersama-sama koperasi menghadapi kesulitan tersebut. Keikutsertaan anggota (partisipasi anggota) dalam memanfaatkan koperasi sangat dibutuhkan oleh koperasi karena partisipasi anggota mempunyai peran yang cukup besar terhadap pengembangan dan pertumbuhan koperasi. Partisipasi anggota merupakan salah satu wujud peran serta anggota dalam koperasi. Kunci keberhasilan koperasi antara lain terletak pada partisipasi anggota (Jajang, 2006: 1). Sehingga dapat dikatakan bahwa partisipasi anggota sangat penting.

Keberhasilan sebuah koperasi berasal dari partisipasi anggota dan merupakan tanggung jawab anggota untuk memajukan dan mengembangkan kegiatan usaha koperasi. Keberhasilan suatu koperasi tidak lepas dari partisipasi seluruh anggota baik partisipasi modal, partisipasi dalam kegiatan usaha, maupun partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Partisipasi anggota memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan koperasi. Apabila setiap anggota koperasi tidak ikut berpartisipasi secara aktif dalam setiap usaha koperasi maka koperasi tersebut akan sulit berkembang di era persaingan ekonomi yang semakin ketat ini. Rendahnya

partisipasi dirasakan juga pada. Koperasi Dharma Nirmala Mandiri merupakan koperasi yang rata-rata anggotanya merupakan karyawan maupun pensiunan karyawan PD Kebersihan Kota Bandung, dengan unit usaha yaitu : 1) Unit Niaga; 2) Unit Niaga; 3) Unit Rumah Kost dan Kontrakan; dan 4) Agen *Payment Point*/BNI.

1. Unit Niaga

Unit Niaga merupakan unit usaha Koperasi Dharma Nirmala Mandiri yang melayani jasa keuangan bagi anggotanya yaitu menerima simpanan dan menyalurkan pinjaman. Berikut disajikan data transaksi unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri :

Tabel 1. 1 Data Transaksi Unit Niaga

No.	Tahun	Jumlah Pinjaman
1	2017	12.790.550.000
2	2018	13.667.078.338
3	2019	15.057.745437
4	2020	10.409.445.344
5	2021	6.995.216.744

Sumber : Koperasi Dharma Nirmala Mandiri, 2021

Dari tabel di atas diketahui terdapat fluktuasi drastis dari tahun 2017-2021 mencapai rata-rata -31,83%. Bahkan di tahun 2020-2021 terjadi penurunan -32,80%. Terjadinya penurunan jumlah transaksi ini dapat memberikan indikasi bahwa anggota koperasi masih belum berpartisipasi secara optimal sebagai pelanggan dengan memanfaatkan keberadaan unit Niaga untuk bertransaksi jasa keuangan. Dengan demikian, hal tersebut harus menjadi perhatian pihak pengurus koperasi.

2. Unit Niaga

Unit usaha niaga merupakan unit usaha Koperasi Dharma Nirmala Mandiri yang melayani transaksi penjualan barang-barang di antaranya kebutuhan pokok, sandang, pangan dan ATK. Berikut disajikan data volume transaksi unit niaga koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung :

Tabel 1. 2 Data Transaksi Unit Niaga

No	Tahun	Volume Penjualan
1	2017	Rp. 3.751.582.808
2	2018	Rp. 3.143.676.517
3	2019	Rp. 3.658.093.796
4	2020	Rp. 3.417.649.069
5	2021	Rp. 2.092.364.010

Sumber : Koperasi Dharma Nirmala Mandiri, 2021

Dari tabel di atas diketahui terdapat fluktuasi drastis dari tahun 2017-2021 mencapai rata-rata -4,92%. Bahkan di tahun 2020-2021 terjadi penurunan -38,78%. Terjadinya penurunan jumlah transaksi ini dapat memberikan indikasi bahwa anggota koperasi masih belum berpartisipasi secara optimal sebagai pelanggan dengan memanfaatkan keberadaan unit niaga untuk bertransaksi kebutuhan pokok dan barang-barang lainnya bagi anggota. Dengan demikian, hal tersebut harus menjadi perhatian pihak pengurus koperasi.

3. Unit Kost dan Kontrakan

Unit kost dan kontrakan mulai beroperasi pada tahun 2020, dimana unit ini memiliki beberapa kamar dan rumah yang disewakan sebagai kamar kost maupun kontrakan yang dapat memberikan nilai pendapatan bagi koperasi. Berikut disajikan nilai transaksi unit kost dan kontrakan Koperas Dharma Nirmala Mandiri :

Tabel 1.3 Data Transaksi Unit Kost dan Kontrakan

No	Tahun	Pendapatan
1	2020	Rp. 29.718.000
2	2021	0

Sumber : Koperasi Dharma Nirmala Mandiri, 2021

Dari tabel di atas diketahui bahwa unit kost dan kontrakan Koperasi Dharma Nirmala Mandiri baru beroperasi tahun 2020 dan mencatatkan nilai transaksi pemasukan sebesar Rp. 29.718.000. Nilai transaksi yang cukup kecil ini juga dapat menjadi indikasi bahwa anggota koperasi belum berpartisipasi memanfaatkan keberadaan rumah kost/kontrakan untuk disewa anggota sebagai tempat tinggal. Akan tetapi hal tersebut juga disebabkan karena selama pandemi covid-19 penyewa kost/kontrakan berkurang drastis.

4. Unit *Payment Point* BNI

Unit *payment point*/BNI merupakan unit usaha dengan kegiatan pelayanan pembayaran transaksi uang elektrik seperti berupa pembayaran E-tol melalui bank BNI, juga pembayaran lainnya seperti: listrik, PDAM, WIFI dan lain-lain. Dan pendapatan selama tahun 2020 sebesar Rp.2.323.000.

Di antara unit-unit usaha yang ada, peneliti memilih unit niaga sebagai unit yang akan diteliti dalam penelitian ini. Hal ini karena unit niaga merupakan bagian upaya Koperasi Dharma Nirmala Mandiri dalam memberikan pelayanan berupa penyediaan kebutuhan barang primer dan sekunder, dimana tujuan keberadaan unit ini yaitu memperoleh keuntungan/laba yang kemudian dikembalikan bagi kesejahteraan anggotanya. Sedangkan target unit Niaga adalah anggota dan karyawan yang berada di lingkungan pegawai kebersihan Bandung.

Jenis barang yang dijual di unit niaga koperasi Dharma Nirmala Mandiri adalah kebutuhan pokok sandang dan pangan, beberapa jenis barang ATK. Selain itu, unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri belum menyediakannya secara berkala, akan tetapi disediakan jika ada permintaan dari anggota yang memesan. Dalam sistem transaksi di Unit Niaga koperasi bisa dilakukan dengan tunai atau non tunai, yaitu kredit yang akan dipotong dari jumlah simpanan. Namun transaksi tersebut hanya berlaku bagi anggota saja.

Data perkembangan volume penjualan Unit Niaga pada Koperasi Dharma Nirmala Mandiri setiap tahunnya mengalami penurunan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.4 Jumlah Volume Transaksi Anggota Koperasi di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri 2017-2021

Tahun	Volume Penjualan	Kenaikan/Penurunan
2017	Rp. 3.751.582.808	
2018	Rp. 3.143.676.517	-6%
2019	Rp. 3.658.093.796	5%
2020	Rp. 3.417.649.069	-2,40%
2021	Rp. 2.092.364.010	13%

Sumber : RAT Koperasi Dharma Nirmala Mandir tahun 2017-2021, diolah

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah transaksi pada unit niaga koperasi Dharma Nirmala Mandiri dalam tiga tahun terakhir ini terus mengalami penurunan dimana penurunan drastis terjadi di tahun 2021 dengan penurunan sebesar 13%.

Tabel 1.5 Perkembangan Transaksi Anggota dan Non Anggota Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Tahun 2017-2021

Tahun	Volume Penjualan Yang Dicapai	Transaksi Anggota	Transaksi Non Anggota
2017	Rp. 3.751.582.808	Rp 1.959.665.916	Rp 1.791.916.892
2018	Rp. 3.143.676.517	Rp 1.556.275.704	Rp 1.587.400.813
2019	Rp. 3.658.093.796	Rp 1.921.368.636	Rp 1.736.725.160
2020	Rp. 3.417.649.069	Rp 1.441.399.979	Rp 1.976.249.490
2021	Rp. 2.092.364.010	Rp 668.447.118	Rp 1.423.916.892

Sumber : RAT Koperasi Dharma Nirmala Mandiri tahun 2017-2021, diolah

Dilihat dari tabel di atas, diketahui bahwa jumlah transaksi masih didominasi oleh transaksi yang berasal dari anggota. Namun demikian, baik volume yang berasal dari anggota maupun di luar anggota, setiap tahunnya cenderung mengalami penurunan.

Dari tabel di atas juga diketahui bahwa terjadinya penurunan dapat memberikan indikasi bahwa anggota pada keseluruhan unit usaha koperasi masih belum berpartisipasi sebagai pelanggan, terutama pada unit niaga dengan memanfaatkan keberadaan unit niaga sebagai tempat berbelanja kebutuhannya. Dengan demikian, hal tersebut harus menjadi perhatian pihak pengurus koperasi, terutama pihak unit niaga.

Penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan dan penggalian informasi dengan berbincang Bersama sejumlah karyawan toko dan anggota koperasi yang sedang bertransaksi di unit niaga koperasi Dharma Nirmala Mandiri, diketahui bahwa beberapa kendala dalam kegiatan transaksi di unit niaga, di antaranya :

1. Di masa pandemi covid-19 dengan kebijakan pembatasan interaksi sosial, anggota dan kebanyakan pelanggan di luar anggota koperasi cenderung memilih berbelanja secara *online* dengan sistem *delivery order*, seperti yang disediakan salah satu mini market pesaing, sementara di unit niaga koperasi Dharma Nirmala Mandiri belum ada layanan transaksi secara *online* dengan sistem *delivery order*, akibatnya tidak sedikit pelanggan yang beralih ke unit niaga lain.
2. Barang-barang yang ditawarkan di unit niaga masih kurang lengkap, dan banyak barang yang dibutuhkan anggota namun belum tersedia di unit niaga
3. Harga yang tadinya lebih murah sekarang jadi setara atau lebih mahal dari pada pengecer lain.
4. Adanya keluhan dari pelanggan yang mengeluhkan bahwa karyawan unit niaga kurang ramah dalam melayani pembeli.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pengelola Unit Niaga perlu menerapkan Langkah-langkah strategis agar dapat meningkatkan partisipasi baik anggota maupun non anggota koperasi sehingga jumlah transaksi akan meningkat kembali, yang berdampak pada bertambahnya keuntungan bagi koperasi. Atas

permasalahan dan diperlukannya upaya strategis tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis permasalahan tersebut yang akan dikaji dalam penelitian berjudul “**Analisis Manajemen Pengelolaan Toko dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Belanja Anggota (Studi Kasus pada Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan untuk menjelaskan permasalahan yang lebih detail dan terperinci, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan Unit Niaga dan partisipasi belanja anggota pada Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung?
2. Bagaimana motif berbelanja anggota pada Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung?
3. Bagaimana potensi belanja anggota terhadap barang-barang unit niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri per bulannya?
4. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi belanja anggota pada unit niaga koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu menganalisis manajemen pengelolaan toko dan partisipasi anggota koperasi sebagai pelanggan di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran mengenai manajemen pengelolaan toko dan partisipasi anggota sebagai pelanggan sehingga dapat diketahui :

1. Pengelolaan Unit Niaga dan partisipasi belanja anggota pada Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung.
2. Motif berbelanja anggota pada Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung.
3. Potensi belanja anggota terhadap barang-barang unit niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri per bulannya.
4. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi belanja anggota pada unit niaga koperasi Dharma Nirmala Mandiri Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen koperasi khususnya Manajemen Bisnis berkaitan dengan manajemen pengelolaan toko dalam meningkatkan partisipasi anggota koperasi sebagai pelanggan, sehingga dapat di jadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi para pengurus koperasi yang di teliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi referensi maupun masukan bagi koperasi Dharma Nirmala Mandiri dalam mengatur strategi dan kebijakan untuk kemajuan koperasi dengan terus mengoptimalkan manajemen pengelolaan toko dengan baik

agar partisipasi anggota sebagai pelanggan yang berbelanja di unit niaga koperasi semakin meningkat.

