

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian kini semakin berkembang khususnya pada dunia usaha. Pelaku usaha dihadapkan berbagai persaingan yang semakin ketat, tidak saja persaingan yang berbasis konvensional tetapi juga modern. Dalam kegiatan usaha, perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Memahami kebutuhan dan daya beli konsumen merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Pada prosesnya perusahaan memiliki tujuan, tujuan ini yang menjadi tolak ukur keberhasilan bagi perusahaan. Pada hakikatnya perusahaan ingin mempunyai keberuntungan dan keberhasilan bagi kegiatan usahanya. Salah satu perekonomian Indonesia dalam prakteknya yang berasaskan kekeluargaan yaitu adalah Koperasi.

Koperasi merupakan badan usaha yang di organisasi sumberdaya ekonomi anggota atas dasar prinsip koperasi dan kaidah usaha ekonomi. Gerakan ekonomi kegiatan nya berdasarkan asas kekeluargaan yang di operasikan untuk kepentingan dan kesejahteraan anggota. Kegiatan koperasi yang memiliki kunci keberhasilan yang berasal dari anggotannya dalam mewujudkan ekonomi lebih maju sehingga partisipasi anggota sangat diharapkan. Koperasi sebagai sarana guna meningkatkan kesejahteraan anggota dengan berbagai potensi yang dapat dikembangkan melalui kegiatan koperasi.

Peranan koperasi sangat penting dengan kekuatannya yaitu untuk mencapai kesejahteraan yang lebih baik. Koperasi melakukan kegiatan usahanya yaitu dengan cara menyediakan pemenuhan kebutuhan produk atau jasa. Dalam sistem perekonomian yang maju, maka koperasi berupaya untuk memenuhi kebutuhan bagi anggota, konsumen dan lainnya. Biasanya anggota memerlukan kebutuhan pokok, dan Koperasi pun bisa menyediakan alat alat kebutuhan untuk anggotanya. Dengan itu dalam upaya untuk

menarik anggota, menerima, menjual kembali maka dilakukan upaya menarik mereka dengan konsep, service yang mereka berikan dan juga barang barang tertentu yang mereka miliki. Maka dengan pernyataan tersebut Koperasi memainkan peran nya dengan mewujudkan kepuasan untuk meningkatkan transaksi dari anggota.

Dengan peran koperasi dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi bagi rakyat, maka koperasi perlu menerapkan prinsip serta kaidah usaha ekonomi sehingga organisasi koperasi yang bersifat demokratis, otonom, partisipatif serta berwatak sosial. Pembangunan ekonomi rakyat diyakini akan memperkuat pondasi perekonomian nasional. Perekonomian Indonesia akan memiliki fundamental yang kuat jika ekonomi rakyat telah menjadi pelaku utama yang produktif dan berdaya saing dalam perekonomian nasional.

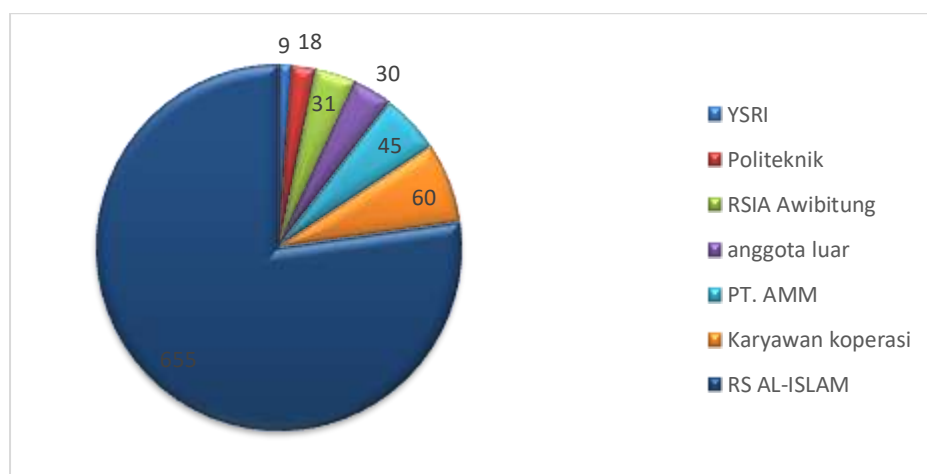
Kesuksesan Koperasi sangat bergantung pada kegiatan pemasaran, dimana kegiatan yang memberikan kepuasan, manfaat kepada anggota dengan kebutuhan berbeda beda sesuai dengan yang mereka inginkan. Konsep dari pemasaran yaitu dengan mengidentifikasi, menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, memantau kepuasan dari anggota. Kepuasan anggota merupakan hal yang menjadi ukuran keberhasilan koperasi dalam mensejahterakan anggotanya. Pemasaran mempelajari kebutuhan dan keinginan anggota dalam upaya mengalokasikan penawaran yang memikat untuk segmen pasarnya. Dengan memahami kebutuhan dan kepuasan anggota dengan terus menerus mengevaluasi, perbaikan produk serta layanan untuk memberikan yang terbaik untuk anggota. Maka dengan hal ini, koperasi melakukan berbagai cara untuk menjaga kepuasan anggotanya yaitu dengan pemenuhan kebutuhan dengan sistem yang ada dalam Bauran eceran.

Indonesia dengan potensi koperasi yang tumbuh serta berkembang, untuk membangun perekonomian kerakyatan serta penguatan untuk suatu kelembagaan dan

daerah diperlukan sebuah wadah seperti Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.644, Manjahlega, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 402. Sebagai koperasi yang berkembang, Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah merupakan koperasi dikelola oleh empat (4) orang pengurus, tiga (3) orang pengawas, serta jumlah karyawan sebanyak 74 orang yang tersebar dalam 3 unit usaha.

Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah mempunyai anggota yang berasal dari karyawan/pegawai yang bekerja di YSRI serta Lembaga/ institusi yang berada di bawah naungan Yayasan Rumah Sakit Islam KSWI Jabar yaitu : Rumah Sakit Al-Islam Bandung, Politeknik Al-Islam Bandung, Rumah Sakit Ibu dan Anak Al-Islam Awibitung Bandung, PT. Amanah Mitra Mandiri serta Karyawan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.

Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah yang merupakan Koperasi Serba Usaha dengan jumlah anggota per 31 Desember 2022 sebanyak 848 orang yang terdiri dari anggota biasa 820 orang dan anggota luar sebanyak 31 orang. Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah terus melakukan pengembangan dari segi pelayanannya sehingga dapat menciptakan pertumbuhan dan perkembangan dari asset maupun keanggotaannya.



Gambar 1.1 Sebaran Keanggotaan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah

Kegiatan pemasaran yang dilakukan Unit Usaha koperasi diperuntukan untuk anggota koperasi di lingkungan RS Al-Islam dan juga kepada pengunjung umum lainnya, namun proses pemasaran yang dilakukan Koperasi belum tentu sama dengan yang dilakukan di tempat lain sehingga penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Anggota dalam 5 Tahun

No	Tahun	Jumlah anggota	Pertumbuhan per tahun (%)
1.	2018	870 orang	-
2.	2019	865 orang	1
3.	2020	879 orang	2
4.	2021	870 orang	1
5.	2022	848 orang	3

Sumber : Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 pertumbuhan jumlah anggota selama 5 tahun terakhir mengalami penurunan sampai dengan 3% di tahun 2022. Menurut pada data pemeringkatan kesehatan koperasi, jumlah kenaikan anggota pertahun biasanya berada pada rentang 8%-10% dari jumlah anggota sebelumnya. Dapat dilihat bahwa pertumbuhan anggota kurang dari 4%, maka pemeringkatan anggota dari Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah dapat dikatakan rendah dari jumlah pemeringkatan kesehatan koperasi. Penurunan jumlah anggota ini disebabkan oleh banyak anggota yang keluar sebanyak 56 orang disebabkan karena pensiun dan resign dari RS Al-Islam sedangkan anggota barunya berjumlah 34 orang, sedangkan presentase anggota aktif bertransaksi adalah 630 anggota atau sekitar 75% dari anggota yang ada. Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah dengan unit usaha yang dimilikinya terdiri dari :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Mini Market
3. Unit Usaha Kantin Dan *Catering*.

Dari ketiga unit yang ada di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah ini, melakukan aktifitas pelayanan setiap hari. Proses pemasaran yang dilakukan setiap unit inilah harus dirasakan langsung baik dari harga yang ditawarkan, keragaman produk, promosi yang baik, lokasi yang strategis. Jam operasional Unit Usaha ini yaitu setiap hari pukul 06.00-21.00 WIB. Dalam kegiatan operasional Koperasi yang mempunyai perkembangan dalam setiap unit usahanya, sistem pembayaran bisa menggunakan Qris diharapkan memudahkan anggota dalam bertransaksi. Pengadaan barang bekerjasama dengan beberapa mitra usaha seperti *supplier* makanan dan minuman dan juga logistik koperasi.

Berikut merupakan tabel rata-rata pertumbuhan pendapatan pertahun unit Minimarket yang ada di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah, diantaranya :

Tabel 1.2 Pertumbuhan Transaksi dan Partisipasi anggota di Unit Minimarket (rupiah)

Tahun	Transaksi Dengan Anggota (Rp)	Transaksi Dengan Non Anggota (Rp)	Jumlah Partisipasi Anggota Aktif	Rata-Rata Partisipasi Anggota (Rp)
2018	2,890,794,010	3,324,319,561	652	4,433,733
2019	3,315,669,158	4,578,781,220	648	5,116,773
2020	2,610,347,699	4,160,695,864	659	4,587,605
2021	2,493,587,819	3,443,526,037	652	3,824,521
2022	2,693,732,922	3,719,916,893	630	4,275,766

Sumber : Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 perkembangan yang terjadi diantara setiap unit menggambarkan bahwa terjadi perubahan secara fluktuatif, jumlah transaksi anggota pada tahun pada 2022 mengalami kenaikan transaksi 17% dari 2021. Namun partisipasi anggota pada tahun 2022 menurun dari tahun 2021. Dari data tersebut transaksi serta partisipasi anggota belum sepenuhnya pulih seperti tahun 2018-2019 sebelum pandemi. Maka dalam hal ini untuk meningkatkan transaksi dan partisipasi anggota seperti tahun

2018-2019 maka diperlukannya unsur-unsur bauran eceran dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Unit Minimarket Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah yang melayani berbagai kebutuhan bagi anggota meliputi :

1. Penjualan barang kebutuhan sehari-hari bagi anggota serta pengunjung RS Al-Islam.
2. Penjualan ATK, alat mandi, paket bahan pokok, paket makanan, paket sembako dan natura karyawan RS Al-Islam.
3. Penjualan kebutuhan rutin rumah tangga untuk anggota dengan sistem *delivery*.
4. Penjualan peralatan rumah tangga seperti elektronik (hp, laptop, dll), *spare part* kendaraan dengan sistem kredit. (berlaku hanya untuk anggota)
5. Penjualan dengan sistem program promosi bundling.
6. Penjualan parsel/paket makanan untuk anggota maupun konsumen umum.
7. Penjualan paket jumat berkah donasi anggota dan karyawan RSAI yang dibagikan setiap hari jumat kepada jamaah Masjid Riyadhushalihat.

Standar pelayanan yang telah diterapkan oleh unit minimarket Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah ialah karyawan yang tampil dengan seragam yang sopan dan rapih, menerapkan 6S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sigap), serta pelayanan yang cepat, ramah, bersih dan nyaman. Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah memiliki berbagai macam produk yang ditawarkan, produk tersebut merupakan produk yang termasuk barang yang disediakan merupakan barang yang dibutuhkan bersifat spontan, sehingga diperlukan barang yang selalu ada dan mudah untuk dicari. Tentunya harus dengan harga produk yang membuat anggota lebih memilih untuk bertransaksi dikoperasi dengan sistem promosi yang informatif sehingga anggota lebih sering bertransaksi dengan koperasi. Penempatan koperasi yang strategis

namun dengan kesibukan anggota yang rata-rata merupakan tenaga medis sehingga di perlukannya sistem seperti pesan antar. Untuk menunjang kegiatan diatas maka di perlukan nya strategi Bauran eceran yang dimaksudkan agar koperasi dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Tabel 1.3 Pertumbuhan Target Dan Realisasi Pertahun Unit Minimarket

Tahun	Target	Realisasi	Pencapaian %
2018	6.700.000.000	6.215.113.571	93
2019	7.600.000.000	7.894.450.378	104
2020	7.250.000.000	6.215.113.571	86
2021	6.000.000.000	5.937.113.856	99
2022	6.700.000.000	6.413.649.815	96

Sumber : Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah Tahun 2022

Berdasarkan data Tabel 1.3 dari penjualan Unit Usaha Mini Market ini mengalami penurunan. Berbagai upaya dilakukan dalam mempertahankan situasi ini, koperasi memaksimalkan pemenuhan kebutuhan anggota dengan secepat mungkin. Selain itu Unit Mini Market senantiasa melakukan pemenuhan semua kebutuhan anggota dengan cepat, tepat dan akurat, melakukan promosi dengan cara pemberian potongan harga secara kontinyu untuk barang barang mereka dan juga mengadakan momen Jumat berkah dengan potongan belanja Rp.10.000,- khusus anggota, memberikan bonus berupa makanan/minuman kepada anggota dengan jumlah nominal tertentu.

Berdasarkan hasil pengamatan, Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah Memiliki permasalahan dalam keaktifan anggotanya dalam bertransaksi di unit minimarket. Dilihat dari jumlah anggota tahun 2021 ke 2022 menurun menjadi 848 orang, akan tetapi tidak semua anggota menjalankan perannya untuk berpartisipasi secara aktif dengan melihat anggota yang aktif sebanyak 610 orang.

Berdasarkan pada hasil wawancara kepada anggota, pengurus serta observasi yang dilakukan dilapangan, diduga ada beberapa faktor yang menyebabkan

ketidakpuasan anggota di Unit Minimarket di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah ini, diantaranya :

1. Promosi pada media iklan yang belum optimal, sehingga anggota kurang mengetahui informasi yang ada.
2. Kurangnya informasi harga barang yang tertera di display toko.
3. Kondisi tempat yang terbatas

Maka melihat kondisi diatas, Bauran Eceran yang diterapkan Unit Minimarket perlu diperhatikan lagi dalam pelaksanaannya untuk diperbaiki dan dievaluasi. Salah satu keberhasilan Koperasi adalah kepuasan untuk anggotanya, Ketika anggota puas maka akan meningkat pula partisipasi anggota agar melakukan transaksi-transaksi di Koperasi. Berdasarkan penelitian dengan judul “Analisis *Retailing Mix* Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” Oleh Widya Widiyanti,2022. Menunjukkan bahwa hubungan antara Bauran Eceran terhadap partisipasi anggota namun penyebab rendahnya dari partisipasi adalah pelaksanaan Bauran Eceran yang di lakukan unit usaha toko PRIMKOPKAR perum perhutani.

Hasil penelitian oleh Fyolanda Lengkong, Jantje Sepang dan Joy Tulung dengan judul “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Eceran (*Retail Marketing Mix*) Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen” bahwa variabel produk, harga, tempat, promosi, bukti fisik, orang dan proses meningkat, akan diikuti dengan meningkatnya tingkat kepuasan konsumen dan sebaliknya jika variabel produk, harga, tempat, promosi, bukti fisik, orang dan proses menurun, maka akan diikuti dengan menurunnya pula tingkat kepuasan konsumen.

Kegiatan Bauran eceran dibuat sedemikian rupa agar mempunyai dampak komunikasi yang maksimum bagi koperasi. Penerapan yang di gunakan oleh Koperasi

Keluarga Besar RSAI Amanah adalah konsep Bauran eceran yang mencakup banyak hal mulai dari produk, harga, promosi, fasilitas fisik, personalia merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang diharapkan bisa memberikan kepuasan terhadap pembelian. Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah selalu berupaya dalam menjaga kepuasan anggotanya, dengan melakukan peningkatan bertahap yang menjadi harapan bagi anggota untuk selalu ikut andil dalam kegiatan transaksi.

Dengan hal ini maka penelitian ini diberi judul **Analisis Bauran eceran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota** dengan maksud memaparkan fenomena yang ada di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada dalam latar belakang, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan dari Bauran eceran yang di lakukan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.
2. Bagaimana harapan dan tanggapan terhadap pelaksanaan Bauran eceran dapat meningkatkan kepuasan anggota.
3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaan Bauran eceran di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.
4. Bagaimana upaya dalam meningkatkan kepuasan anggota yang dilakukan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Bauran eceran dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Minimarket Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dengan berdasar pada maksud penelitian maka tujuan yang dilakukan dalam pencapaian penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan Bauran Eceran Yang Dilakukan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.
2. Tingkat Harapan Dari Kegiatan Bauran Eceran.
3. Tingkat Kesesuaian Antara Harapan Dan Pelaksanaan Bauran Eceran.
4. Upaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Yang Dilakukan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada maksud dan tujuan penelitian, maka dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan secara teoritis dan praktis. Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan dari aspek teoritis disesuaikan dengan pengembangan ilmu manajemen pemasaran yang diharapkan menambah referensi dan wawasan bagi penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan Bauran eceran dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Aspek guna laksana ini dapat memberikan informasi serta sebagai petunjuk dalam mencapai tujuan yang berkaitan dengan pemasaran di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah, selain itu dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.