

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Saat ini bisnis industri ritel di Indonesia sangat kompetitif, terbukti dengan melonjaknya jumlah peritel lokal, nasional dan internasional di seluruh Indonesia. Dapat dengan mudah ditemukan hampir setiap wilayah di Indonesia. Menurut Chaniago (2021) “Ritel didefinisikan sebagai usaha bisnis yang menjual barang dalam jumlah kecil untuk konsumen akhir dan dilaksanakan oleh satu orang atau sekelompok orang, baik secara tradisonal atau modern”

Menurut Kotler (2001) **“Pengertian pasar modern adalah pasar yang tidak melibatkan transaksi penjualan dan pembelian secara langsung, karena harga produknya sudah tercantum secara pasti”**

Munculnya pasar modern juga berdampak pada cara pengusaha menjaga hubungan dengan anggota, dan kepuasan anggota atau pelanggan yang berbelanja di pasar modern atau minimarket. Karena menunjukkan bahwa cara membangun relasi yang tepat juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2015:23) **“Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan anatra kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspetasinya.”**

Pada penelitian Pezhman, Javadi & Shahin dalam Arif & Gultom (2020) “Kepuasan pelanggan dan kepercayaan merupakan determinan penting terhadap loyalitas pelanggan di industri”. Ketika pelanggan sudah percaya pada suatu produk atau jasa tertentu, maka kepuasan pelanggan yang sudah dirasakan akan dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan dan kemudian keputusan pembelian ulang pelanggan.

Menurut barata dalam (Atmadjati,2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

E-Commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menghubungkan perusahaan konsumen dan suatu komunitas melalui transaksi elektronik serta perdagangan barang, layanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik. *E-Commerce* digunakan sebagai transaksi bisnis antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya, antara perusahaan dengan pelanggan atau perusahaan dengan institusi yang bergerak dalam pelayanan public (Saputro, 2012:56)

Menurut karmawan Jauhari (2010:4) *E-Commerce* adalah suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet atau teknologi berbasis jaringan digital sebagai medium pertukaran barang atau jasa bagi dua buah institusi dan konsumen langsung, melewati kendala ruang dan waktu yang selama ini merupakan hal-hal yang dominan.

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di pasar modern, karena koperasi memiliki berbagai unit usaha, salah satunya unit usaha minimarket atau waserda dan koperasi selalu berusaha memaksimalkan kepuasan anggotanya.

Berdasarkan Undang-Undang Perkoperasian Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Perkoperasian,

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

Salah satu koperasi yang telah memaksimalkan kepuasan anggota adalah Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar, koperasi yang memiliki tujuan yaitu menjadi koperasi yang mandiri dan modern. Hal ini secara tidak langsung ingin memperbaiki sistem dalam pengelolaan koperasi serta menjadi koperasi yang kreatif, inovatif dan dapat mengikuti perkembangan zaman yang mana akan memiliki peran dalam menunjang kesejahteraan koperasi.

Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar dengan badan hukum No. 6100/BH/PAD/KDK.10.17/17/X/2009 yang beralamat di Jalan Kolonel Ahmad Syam No.17 A Cikeruh, Kecamatan Jatinagor. adalah Koperasi primer yang memiliki anggota terdiri dari Polri dan PNS, keanggotan pada Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar terbagi menjadi beberapa golongan yaitu golongan I, golongan II, dan golongan III. Jumlah anggota di Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Primkoppol SatBrimob Polda Jabar 2018-2022

Tahun	Jumlah Anggota Awal (Orang)	Anggota Masuk (Orang)	Anggota Keluar (Orang)	Jumlah Anggota Akhir (Orang)	Perkembangan (%)
2018	1788	97	45	1856	3,8
2019	1856	18	32	1806	(2,69)
2020	1806	17	55	1769	(2,04)
2021	1769	21	95	1695	(4,18)
2022	1695	62	53	1810	(6,78)

Sumber : Laporan RAT Primkoppol SatBrimob Polda Jabar

Dari Tabel di atas maka jumlah anggota mengalami kenaikan dan penurunan di setiap tahunnya. Di tahun 2018 mendapatkan persentase 3,8%, di tahun 2019 mengalami penurunan dengan persentase 2,69%, di tahun 2020 mengalami penurunan dengan persentase 2,04%, di tahun 2021 mengalami penurunan dengan persentasi 4,18% dan di tahun 2022 mengalami kenaikan dengan persentase 6,78%. Terjadinya penurunan anggota dikarenakan telah memasuki masa pensiun dan mutasi jabatan yang dilakukan oleh pihak kepolisian. Adapun anggota yang tinggal di asrama Primkoppol SatBrimob Polda Jabar terdapat 600 orang.

Partisipasi merupakan peran serta anggota dalam mengawasi jalannya usaha, permodalan dan menikmati keuntungan usaha serta keterlibatan anggota dalam mengevaluasi hasil-hasil kegiatan koperasi. Tanpa adanya partisipasi anggota koperasi tidak akan ada artinya, dan tidak akan bekerja secara efektif dan efisien.

Untuk melihat sejauh mana kesejahteraan koperasi maka dilihat dari kinerja kuangnya. Salah satu cara dalam mengukur kinerja keuangan koperasi yaitu

menggunakan Rasio Profitabilitas. Menurut Kasmir (2011:106), Rasio Profitabilitas merupakan rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan atau laba. Kondisi profitabilitas koperasi dapat diketahui melalui kriteria penilaian menurut Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia No.06/Per/M.KUKM/V/2006, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Koperasi Berprestasi/Koperasi Award, dimana kriteria penilaiannya di Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar menggunakan *return on equity* (ROE) yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Standar Penilaian *Return On Equity*

Jenis Rasio	Standar	Kriteria
Return On Equity	$\geq 21\%$	Sehat
	15% s/d 21%	Cukup Sehat
	9% s/d 15%	Kurang Sehat
	3% < 9%	Tidak Sehat
	< 3%	Sangat Tidak Sehat

Sumber: Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 06/Per/M.KUKM/2006 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Koperasi Berprestasi/Koperasi Award

Tabel 1. 3 Perkembangan Rasio Profitabilitas Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Tahun 2020-2022

Tahun	SHU	Modal Sendiri	ROE
2020	Rp. 210.415.302	Rp. 4.638.290.000	4,5 %
2021	Rp. 669.663.810	Rp. 4. 877.774.000	13,7%
2022	Rp. 690.062.224	Rp. 5.268.199.000	13%

Sumber : Laporan RAT PPrimkoppol SatBrimob Polda Jabar

Bedasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui tingkat profitabilitas pada Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar tahun terakhir 2022 pada *Return On Equity*

(ROE) yang dimiliki sebesar 13%, jika dikaitkan dengan kriteria penilaian menurut Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia No. 06/Per/M.KUKM/V/2006, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Koperasi Berprestasi/Koperasi Award yaitu 9% s/d 15 % yang berarti kondisi profitabilitas berada pada kondisi kurang sehat. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar dalam hal menggunakan modal sendiri.

Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar memiliki beberapa unit usaha yang dijalankan antara lain :

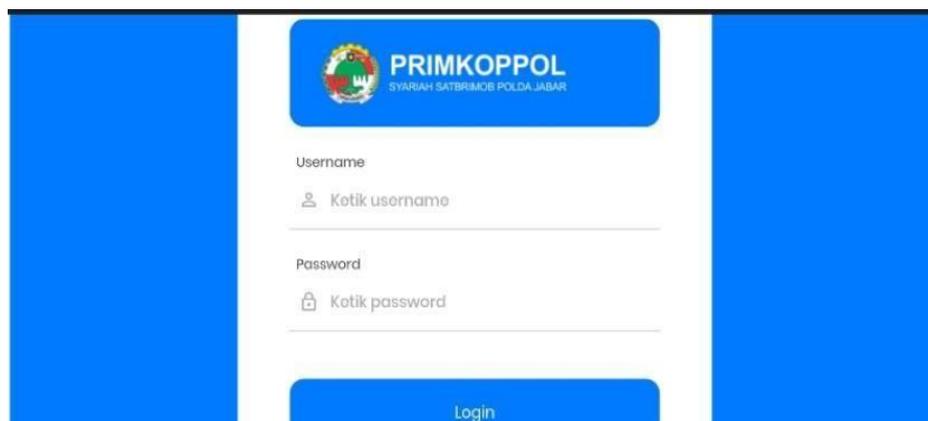
- 1. Unit Minimarket**
2. Unit Air Isi Ulang
3. Unit Brilink Dan BJB Bisa
4. Unit Usaha Tailor
5. Unit Usaha Simpan Pinjam
6. Unit Usaha Food Court
7. Layanan Service Kunjung Yamaha Dan Honda
8. Layanan Paket Jne Express

Dari kedelapan unit usaha tersebut, yang menarik untuk diteliti terkait dengan kepuasan anggota adalah unit usaha minimarket. Usaha minimarket merupakan unit usaha yang melayani anggota koperasi dengan memenuhi kebutuhan anggota setiap harinya dibandingkan dengan unit usaha lainnya. Unit usaha minimarket Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar setiap tahunnya mengalami penurunan yang

sangat besar sekitar 95% (Tabel 1.4). Maka penelitian memutuskan unit minimarket menjadi unit usaha yang akan diteliti.

Adapun dalam hal transaksi di unit usaha yang ada pada koperasi Primkoppol SatBrimob Poldo Jabar menggunakan *e-commerce* dalam bertransaksi dengan anggota koperasi. Pada unit usaha minimarket, anggota yang sedang berada di rumah atau diluar lingkungan kepolisian dapat membeli kebutuhannya melalui *e-commerce* koperasi nantinya karyawan koperasi akan mengantar pesanan anggota tersebut. Karena koperasi Primkoppol SaaBrimob Poldo Jabar memiliki unit usaha JNE Express pengantaran pesanan di luar daerah akan dikirim melalui JNE Express dengan tarif yang disesuaikan dengan jarak diluar daerah. Tetapi sejauh ini transaksi pemesanan kebutuhan diluar daerah baru dilakukan sebanyak dua kali ke daerah Cirebon. Selebihnya lebih banyak melakukan pengantaran pesanan ke asrama-asrama anggota.

Berikut gambar *website e-commerce* Koperasi Primkoppol SatBrimob Poldo Jabar:



Gambar 1. 1 Website Minimarket Koperasi Primkoppol Satbrimob Poldo Jabar

Pembuatan *e-commerce* primkoppolmart dibuat sejak bulan Juni 2021, karena pada tahun tersebut Indonesia dilanda *Covid-19* yang menyebabkan seluruh seluruh masyarakat tidak terkecuali kepolisian untuk melakukan karantina. Untuk menstabilkan penjualan unit usaha minimarket maka dibuatlah *e-commerce* primkoppolmart.

Berikut perkembangan pendapatan Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar pada unit usaha minimarket dan perkembangan pendapatan melalui transaksi *e-commerce*.

Tabel 1. 4 Laporan Perkembangan Pendapatan Primkoppolmart Jabar pada Unit Minimarket Tahun 2018-2022

No.	Tahun.	Pendapatan (Rp)	Perkembangan (%)
1	2018	620.345.381	-
2	2019	684.781.661	10,39
3	2020	1.813.356.320	165,81
4	2021	1.975.644.320	8,95
5	2022	1.294.517.160	(34,4)

Sumber : Laporan RAT PRimkoppol SatBrimob Polda Jabar

Berdasarkan Tabel 1.4 pendapatan usaha minimarket mengalami perubahan yang signifikan setiap tahunnya, pada tahun 2019 unit usaha minimarket mengalami peningkatan pendapatan sebesar 10,39%, lalu pada tahun 2020 mengalami peningkatan pendapatan sebesar 165,81% dari tahun 2019. Lalu pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 8,95% dan mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2022 sebesar (34,4)%.

Partisipasi anggota pada unit usaha minimarket dari tahun ketahun tidak stabil sehingga terjadi kenaikan dan penurunan pada setiap tahunnya. Meskipun jumlah anggota di Primkoppol SatBrimob Polda Jabar sebanyak 1810 namun transaksi pada unit usaha minimarket tahun 2022 menurun drastis maka partisipasi anggota belum dapat dikatakan meningkat.

Adapun perkembangan pendapatan usaha unit minimarket melalui transaksi *E-commerce* sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Laporan Perkembangan Pendapatan Primkoppolmart Jabar pada Unit Minimarket Melalui Transaksi E-Commerce Tahun 2021-2023

Tahun	Transaksi (Item)	Pendapatan (Rp)	Perkembangan %
2020	18.420	591.968.179	-
2021	33.073	1.294.517.161	118,6
2022	10.813	419.224.556	(67.6)

Sumber : Laporan RAT PRimkoppol SatBrimob Polda Jabar

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas dapat diketahui bahwa perkembangan pendapatan pada unit minimarket melalui e-commerce pada setiap tahunnya mengalami penurunan dan kenaikan. Pada tahun 2021 perkembangan pendapatan minimarket mengalami peningkatan sebesar 118,8 % dan pada tahun 2022 mengalami penurunann sebesar 67,6 % dari transaksi pengguna *e-commerce*, sehingga perlu diteliti sejauh mana kepuasan pelayanan e-commerce primkoppol mart.

Dapat dilihat hasil tabel 1.4 dan 1.5 perkembangan pendapatan pada unit usaha minimarket Primkoppol Mart yang menjadi penyebab penurunan pendapatan pada tahun 2022 menurun drastis, berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Sukamto selaku pengurus koperasi dikarenakan banyak anggota yang ditugaskan

keluar kota seperti, papua, banyak libur perayaan sehingga hanya sedikit anggota yang tinggal di asrama dan koperasi tidak optimal

Dengan menurunnya pendapatan pada tahun 2023 membuktikan bahwa seluruh anggota masih kurang memanfaatkan pelayanan e-commerce yang diberikan koperasi kepada anggota. Dengan demikian, hal ini perlu diperbaiki partisipasi anggota pada koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar khususnya di unit usaha minimarket.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2023 bersama Pak Sukanto selaku pengurus koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar, Semua anggota dapat mengakses *e-commerce* tersebut tetapi tidak semua anggota menggunakan *e-commerce* karna menurut anggota sulit dan rumit digunakan. Sehingga memperlambat laju transaksi pada koperasi. Keputusan anggota yang lebih memilih aplikasi whatapps dalam melakukan transaksi dibandingkan dengan *e-commerce* primkoppolmart jabar. Berdasarkan fenomena-fenomena dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA PELANGGAN MINIMARKET TERHADAP PELAYANAN E-COMMERCE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI SEBAGAI PELANGGAN”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjeleasan pada latar belakang yang telah disampaikan maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses untuk melakukan pembelian secara online melalui e-commerce Primkoppol Mart?
2. Sejauh mana kepuasan anggota pelanggan minimarket dalam penggunaan pembelian melalui e-commerce Primkoppol Mart?
3. Upaya apa yang harus dilakukan Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yang akan diuraikan pada subbab-subbab berikut ini :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud yang dilakukan penulis dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelayanan e-commerce dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pembelian secara online melalui *E-commerce*.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan anggota pelanggan minimarket dalam penggunaan pembelian melalui pelayanan *E-commerce*.
3. Untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar untuk meningkatkan partisipasi anggota.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksud dapat ditinjau dari aspek keilmuan sedangkan kegunaan praktis dapat ditinjau dari aspek guna laksana.

1.4.1. Aspek Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi dan manfaat yang berguna bagi peneliti, antara lain :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pembangunan ilmu manajemen bisnis, khususnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan pelayanan melalui e-commerce untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan dalam peneliti, menelaah, serta menganalisis suatu masalah dan bagaimana cara untuk memecahkan masalah tersebut dengan metode ilmu yang dipelajari

1.4.2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan masukan sebagai bahan informasi terhadap hal-hal yang berkaitan dengan penjualan unit minimarket menjadi digital bagi Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar serta koperasi lainnya. Selain itu, penelitian ini sebagai salah satu referensi dalam penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.