

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini persaingan penjualan menjadi sangat ketat, baik di sektor bisnis lokal maupun asing. Untuk dapat memenangkan persaingan ini, penjualan harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan cara memberikan produk yang lebih berkualitas, penyerahan produk yang lebih cepat, harga yang lebih kompetitif dan terjangkau, dan pelayanan yang jauh lebih baik dari pada para pesaingnya. Baik itu dari bidang supermarket, *mall*, pasar, *marketplace* dan koperasi.

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh sekelompok orang dengan tujuan adanya pencapaian kepentingan bersama. Koperasi dioperasikan dengan berdasarkan pada sebuah kegiatan yang dilandaskan pada prinsip gerakan ekonomi rakyat dengan asas kekeluargaan.

Peran koperasi menjadi sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap pemerataan ekonomi serta pemberdayaan masyarakat. Koperasi harus bisa menjadi roda penggerak perekonomian rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Seperti tercantum pada pasal 33 ayat 1 UUD 1945 disebutkan bahwa:

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”

Koperasi tersebut dari waktu ke waktu berlomba-lomba menerapkan strategi penjualan agar pelayanan nya efektif dan menghasilkan kepuasan pelanggan yang

baik. Berdasarkan hal tersebut sebagai salah satu provinsi di Indonesia, Jawa Barat tidak lepas dari keberadaan koperasi. Salah satu koperasi aktif yang ada di Jawa Barat adalah Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar yang berdiri sejak tanggal 03 Oktober 1979 dengan nama Koperasi Karyawan Depot Logistik atau disebut KARLOG dengan nomor Badan Hukum 6960/BH/DK-10/1. Pada perjalanan nya telah mengalami beberapa kali perubahan nama: tahun 1987 menjadi Koperasi Karyawan (KOPKAR) Bina Sejahtera, tahun 2005 berganti nama menjadi KOPEL BULOG DIVRE JABAR, kemudian sesuai keputusan RAT tahun buku 2016 dilaksanakan perubahan anggaran dasar melalui Notaris dan PPAT Hilda Sophia Wiradireja, SH., MH. Nomor 17 Tanggal 23 Mei 2017 Dan telah disahkan oleh Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 000483/PAD/M.KUKM.2/XI/2017 tanggal 3 November 2017 dan berganti nama menjadi Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.

Adapun unit usaha yang dijalankan Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar yakni:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit KopelMart
3. Jasa USP Swamitra 1 Kiaracandong dan Jasa USP Swamitra 2 Cimindi

Dan untuk usaha Non Anggota yang dijalankan Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar adalah :

1. Jasa Apotek K-24 Kiaracandong

2. Jasa Apotek K-24 Rancabolang
3. Jasa Cleaning Service
4. Jasa Pengadaan ATK & Cetakan
5. Jasa Pendapatan Mesin Photo Copy
6. Jasa Sewa Kendaraan

Dari kesembilan unit usaha yang dijalankan oleh Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar peneliti hanya memfokuskan penelitian pada Unit KopelMart, Unit KopelMart bergerak dibidang retail yang menyediakan berbagai kebutuhan anggota dengan sistem berbelanja menggunakan sistem belanja tunai, kredit, dan paket. Kualitas pelayanan pada KopelMart terlihat masih kurang baik seperti kelengkapan produk yang belum lengkap menjadi permasalahan yang di alami Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar dari tahun ke tahun.

Kualitas pelayanan yang baik di sebuah koperasi akan menghasilkan suatu kepuasan, apabila pelanggan merasa puas maka akan berpengaruh kepada kualitas koperasi nya. Kualitas koperasi yang baik dapat meningkatkan Daya Saing.

Daya saing adalah kemampuan perusahaan, industri, daerah, negara, atau antar daerah yang menghasilkan faktor pendapatan dan faktor pekerjaan yang relatif lebih tinggi dan berkesinambungan untuk menghadapi persaingan internasional. Hal ini dilakukan karena banyaknya serangan yang datang dari para pesaing.

Koperasi yang unggul adalah koperasi yang dapat memberikan manfaat kepada anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi harus dapat

terus beroperasi dalam menghadapi persaingan agar dapat berhasil, terutama dalam menghadapi persaingan bisnis domestik dan internasional yang semakin ketat. Maka koperasi diharapkan mampu bersaing dan bertahan di tengah persaingan tersebut. Keberlangsungan usaha serta kemampuan untuk terus bertahan merupakan suatu tujuan yang penting bagi suatu perusahaan maupun koperasi karena apabila tujuan tersebut tercapai maka koperasi akan terus bisa melaksanakan operasi usahanya agar dapat mensejahterakan anggotanya. Maka prediksi akan keberlangsungan usaha menjadi sesuatu yang penting bagi koperasi untuk mengantisipasi permasalahan yang ada serta agar koperasi dapat terus bertahan dan berkembang di Indonesia. Salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai keberlangsungan usaha koperasi adalah dengan meningkatkan daya saing koperasi agar koperasi dapat menjadi lebih baik dan lebih unggul dan juga memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen atau pembeli merasa puas.

Di sekitaran Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar banyak juga yang berjualan seperti toko ataupun mini market. Maka dari itu koperasi tersebut harus bersaing dengan toko ataupun mini market yang berada di sekitaran koperasi, agar koperasi tersebut tetap unggul. Lokasi Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar tersebut berada di pinggir jalan dan letak Unit KopelMart berada disebelah kantor. Bangunan Unit KopelMart berukuran 6 M X 5 M, untuk jam buka dan tutup Unit KopelMart sendiri mulai dari jam 08.00-16.00 WIB. Konsumen atau pembeli di unit usaha Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar tidak hanya untuk anggotanya saja, melainkan terbuka untuk umum atau masyarakat sekitar. Akan

tetapi belum banyak masyarakat sekitar yang sudah mengetahui bahwa masyarakat sekitar pun boleh berbelanja di Unit KopelMart, maka dari tahun ke tahun koperasi masih melakukan promosi seperti menyebar brosur kepada masyarakat dan menyebar *flyer* di *Instagram* agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui hal tersebut. Akan tetapi dengan promosi yang dilakukan selama bertahun-tahun itu belum banyak masyarakat yang sering berbelanja di Unit KopelMart.

Berikut analisis data transaksi pada Unit KopelMart di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar dari tahun 2018-2022:

Tabel 1. 1 Rencana dan Realisasi Penjualan pada Unit KopelMart Tahun 2018-2022

Tahun	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Perubahan (%)
2018	672.945.200	584.681.398	-
2019	672.383.600	643.999.040	0,09
2020	681.281.300	375.897.457	(0,71)
2021	641.066.000	414.185.359	0,09
2022	476.313.200	602.502.527	0,31

Sumber: Laporan RAT Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar Tahun 2018-2022

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat pada tahun 2018 sampai 2021 rencana penjualan pada unit KopelMart tidak pernah terealisasi dan terjadi fluktuasi penjualan. Pada tahun 2022 penjualan pada unit KopelMart melampaui rencana Rp.476.313.200 dan terealisasi mencapai Rp.602.502.527.

Adapun data transaksi penjualan perbulan selama satu tahun pada Unit KopelMart di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar tahun 2022:

Tabel 1. 2 Data Transaksi Penjualan Perbulan pada Unit KopelMart Tahun 2022

Bulan	Transaksi Penjualan (Rp)	Perubahan (%)
Januari	35.503.189	-
Februari	39.878.182	0,11
Maret	61.208.528	0,35
April	25.999.389	(1,35)
Mei	70.329.341	0,63
Juni	31.966.739	(1,20)
Juli	34.410.989	0,07
Agustus	21.512.330	(0,60)
September	115.351.967	0,81
Oktober	34.914.078	(2,30)
November	70.509.224	0,50
Desember	60.918.619	(0,16)
Total Keseluruhan	602.502.527	

Sumber: Laporan RAT Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat juga bahwa transaksi penjualan pada unit KopelMart di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar mengalami fluktuasi selama satu tahun terakhir. Fluktuasi transaksi penjualan perbulan pada unit KopelMart tahun 2022 disebabkan karena tidak stabilnya persediaan barang, sehingga anggota atau masyarakat sekitar lebih memilih berbelanja di tempat yang ketersediaannya lebih lengkap disamping harganya juga lebih kompetitif.

Harga suatu produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, semakin koperasi memberikan kualitas dan harga yang lebih terjangkau maka koperasi tersebut dapat bersaing dengan baik. Dan dengan daya saing harga juga dapat dilihat bahwa variabel harga memiliki keterkaitan serta berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan. Berikut analisis yang saya teliti didapat data berupa jumlah harga produk di KopelMart dengan harga produk di Alfamart terdekat:

Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Sebagian Produk Di Kopelmart Dan Toko Alfamart

Nama Produk	Harga Koperasi	Harga Alfamart
Minyak Goreng Sunco 2l	Rp 39.700	Rp 38.000
Aqua 600ml	Rp 3.000	Rp 3.000
Gulaku Gula Tebu Kuning 1kg	Rp 15.000	Rp 13.500
Bango Kecap Manis 135ml	Rp 10.000	Rp 10.000
Pepsodent White 75g	Rp 4.800	Rp 4.900

Sumber: Berdasarkan Penelitian Langsung Terhadap KopelMart dan Alfamart

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas ada perbandingan dari sebagian harga produk di KopelMart dan Alfamart bahwa harga produk di KopelMart tidak berbeda jauh dengan produk di toko Alfamart, namun ada beberapa produk yang harga nya lebih kompetitif di KopelMart dibandingkan dengan Alfamart. Harga di KopelMart bisa lebih kompetitif dikarenakan KopelMart mencari distributor yang harganya lebih terjangkau untuk berbelanja persediaan di toko, sehingga harga jual dari koperasi nya pun kompetitif.

Selain harga unsur lain yang perlu diperhatikan ialah partisipasi anggota Koperasi Konsumen Bulog DIVRE Jabar, partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan unit usaha koperasi. Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan. Sebagai pemilik koperasi, anggota harus berupaya mendukung manajemen organisasi dan permodalan koperasi. Berikut data partisipasi anggota perbulan di Koperasi Konsumen Bulog DIVRE Jabar tahun 2022:

Tabel 1. 4 Data Partisipasi Berbelanja Anggota Perbulan pada Unit KopelMart Tahun 2022

Bulan	Partisipasi Anggota	Perubahan (%)
Januari	100	-
Februari	91	(0,10)
Maret	103	0,12
April	37	(1,78)
Mei	111	0,67
Juni	79	(0,41)
Juli	66	(0,20)
Agustus	31	(1,13)
September	97	0,68
Oktober	36	(1,69)
November	108	0,67
Desember	92	(0,17)
TOTAL	951	

Sumber: Laporan Transaksi Unit KopelMart Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar Tahun

2022

Dapat dilihat pada Tabel 1.4 rata-rata partisipasi belanja anggota pada unit KopelMart ada sebanyak 75 anggota yang berdomisili didekat kantor pusat Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar sedangkan yang bekerja di kantor pusat Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar ada 100 anggota dari 1044 anggota yang tersebar diseluruh Jawa Barat. Selama satu tahun terakhir partisipasi belanja anggota mengalami fluktuasi terutama pada bulan April, Agustus dan Oktober yang terjadi penurunan secara signifikan. Fluktuasi terjadi dikarenakan kurangnya minat berbelanja di KopelMart apabila ketersediaan barang sedang dalam kondisi tidak lengkap.

Seiring dengan perkembangan dinamika lingkungan koperasi yang semakin dinamis, daya tarik manfaat ekonomi langsung dan tidak langsung yang mendasarkan pada efisiensi biaya saja sebagai faktor daya saingnya ternyata

tidaklah cukup. Sebagai seperangkat sistem kelembagaan yang menjadi landasan perekonomian kita, koperasi di harapkan selalu berkembang dinamis mengikuti berbagai perubahan lingkungan. Dinamika itulah yang mengundang lahirnya beraneka pola pikir peningkatan daya saing koperasi.

Sudah saatnya koperasi harus memikirkan upaya untuk meningkatkan daya saingnya, tidak hanya mendasar pada efisiensi biaya saja. Tetapi menciptakan diferensiasi-diferensiasi lain yang kompetitif. Koperasi di tuntut dapat mengolaborasikan dirinya untuk mengenali potensi dan kelemahannya, sehingga paling tidak dapat meningkatkan daya saingnya untuk dapat bertahan di tengah gempuran era globalisasi yang tidak terbendung. Koperasi diharapkan dapat mengelola persaingan dengan kekhasannya melalui peningkatan daya saing tanpa meninggalkan jatidirinya.

Dengan perubahan bisnis yang begitu cepat serta selera dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, sudah seharusnya para pengurus dan pengelola koperasi meningkatkan kemampuan koperasinya. Perkembangan koperasi haruslah selaras dengan zaman agar mampu bersaing di era persaingan global ini. Pasar menjadi luas dan peluang usaha dimana-mana. Untuk memenangkan persaingan, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada anggota dibandingkan para pesaing. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada anggotanya.

Pemberian pelayanan kepada anggota bisa di dukung dengan beberapa faktor salah satunya adalah dengan sarana prasarana yang mendukung. Keberhasilan koperasi akan terlihat nyata apabila pengelolaan koperasi dilaksanakan dengan baik dan didasarkan pada prinsip jatidiri koperasi dan berkemampuan daya saing.

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian dan fenomena serta penelitian terdahulu, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian karena berhubungan dengan topik peneliti yakni tentang kenaikan daya saing yang merupakan aspek krusial dalam perkembangan koperasi serta belum adanya penelitian mengenai upaya dalam meningkatkan daya saing lembaga koperasi di Lembaga Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA SAING PADA UNIT TOKO KOPERASI" studi kasus pada Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di tetapkan pada latar belakang dan untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang diteliti, maka permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkatan daya saing di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.

3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan dan mempertahankan daya saing di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.

1.3 Maksud dan Tujuan Maksud Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini akan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan daya saing Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkatan daya saing di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan dan mempertahankan daya saing di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Bagi aspek teoritis, diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dan masukan dalam pemecahan masalah khususnya di Koperasi Konsumen BULOG Divre Jabar agar dapat terus berkembang.