

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional merupakan proses transformasi yang terjadi di dalam sebuah negara untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara umum, memperbaiki infrastruktur dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Pada negara Indonesia, pembangunan nasional memiliki tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, meningkatkan produktivitas dan memperkuat kemampuan negara Indonesia dalam mengelola kekayaan sumber daya yang dimiliki serta untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Pada prosesnya pembangunan nasional melibatkan berbagai sektor, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi.

Koperasi merupakan salah satu sektor yang dapat memainkan peran penting dalam proses pembangunan nasional. Koperasi diharapkan dapat berperan aktif dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang didirikan oleh sekelompok orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota koperasi tersebut. Sejalan dengan definisi koperasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat (1) yaitu:

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

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa koperasi membawa pesan positif bagi perekonomian Indonesia karena koperasi melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum dan secara khusus untuk meningkatkan kesejahteraan anggota koperasinya. Koperasi yang diharapkan menjadi soko guru perekonomian Indonesia harus mampu memberikan sumbangsih terhadap perekonomian Indonesia melalui kegiatan usaha yang dilakukan oleh koperasi.

Koperasi dapat membantu meningkatkan daya saing ekonomi dengan meningkatkan produktivitas dan efisiensi usaha yang dilakukan oleh anggotanya dan dapat membantu mendorong terjadinya kemandirian ekonomi di masyarakat. Maka dari itu koperasi harus membangun fondasinya menjadi kuat, sehat, mandiri, modern dan berdaya saing berdasarkan prinsip koperasi dan mendukung usaha mikro, kecil dan menengah sehingga koperasi mampu berperan sebagai sokoguru perekonomian Indonesia di tengah tantangan zaman dan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia telah menerbitkan Peraturan Menteri No. 8 Tahun 2021 tentang Koperasi Model Multi Pihak sebagai model bisnis baru dalam pemberdayaan koperasi dan UKM untuk dapat bersaing di

perekonomian modern. Yang dimaksud dengan Koperasi Model Multi Pihak dalam Peraturan Menteri No. 8 Tahun 2021, Pasal 1, Ayat 2 adalah:

“Koperasi dengan model pengelompokkan anggota berdasarkan peranan kelompok pihak anggota dalam suatu lingkup usaha tertentu yang disesuaikan dengan kesamaan kepentingan ekonomi, keterkaitan usaha, potensi dan kebutuhan anggota.”

Secara umum Koperasi Multi Pihak dapat didefinisikan sebagai koperasi yang dimiliki dan dikendalikan oleh lebih dari satu kelompok anggota (Firdaus P. HC. 2022). Koperasi Multi Pihak (KMP) berkembang sebagai upaya untuk merespon tantangan zaman, perkembangan teknologi, lanskap sosial-ekonomi yang berbeda di mana koperasi konvensional (basis keanggotaannya homogen) dianggap tidak lagi mampu menjawabnya (Firdaus P. HC. 2022).

Kendati demikian, perkembangan koperasi di Indonesia saat ini masih didominasi oleh koperasi pada umumnya (konvensional) dibandingkan Koperasi Multi Pihak (KMP). Berdasarkan data dari Kementrian Koperasi dan Usaha kecil dan Menengah, perkembangan koperasi pada tahun 2020-2021 mengalami peningkatan sebanyak 723-unit koperasi dari 127.124-unit menjadi 127.846 unit. Meskipun begitu, perkembangan koperasi di Jawa Barat menunjukkan angka peningkatan yang cukup signifikan sebesar 18% dari 13.247-unit menjadi 15.621 unit. Salah satu koperasi yang masih aktif di Jawa Barat sampai saat ini adalah Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buahbatu Kota Bandung.

Koperasi Serba Usaha Budi Daya didirikan pada tanggal 12 Juli 1978, dengan fokus bidang usahanya adalah usaha simpan pinjam dan usaha penyediaan kebutuhan rumah tangga atau sembako yang secara periodik melakukan pelayanan

jasa *delivery* ke anggotanya dengan cara *door to door*. Koperasi Serba Usaha Budi Daya telah memiliki Badan Hukum dengan Nomor: 6995/BH/DK-10/1 pada tanggal 17 Agustus 1979.

Koperasi Serba Usaha Budi Daya (KSU Budi Daya) memiliki dua unit usaha yang dijalankan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan anggotanya juga meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Berikut merupakan unit usaha yang dijalankan oleh KSU Budi Daya:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Toko

Menurut Rudianto (2010) unit simpan pinjam berfungsi sebagai unit untuk melakukan pemupukan dana simpanan dari anggotanya, kemudian dipinjamkan kembali kepada anggota yang membutuhkan dana. Sedangkan unit usaha toko berfungsi sebagai unit pengadaan barang kebutuhan pokok sehari-hari dan sembako bagi anggota koperasi dan non-anggota koperasi.

Objek penelitian ini berfokus pada Unit Usaha Toko karena kondisi Unit Usaha Toko saat ini berada dalam pasar persaingan sempurna yang bersaing dengan pelaku usaha ritel lainnya seperti Indomart dan Alfamart. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kemungkinan anggota tidak bertransaksi dengan koperasi dan memilih bertransaksi atau berbelanja kepada perusahaan pesaing jika kinerja dan pelayanan koperasi tidak membuat anggotanya merasa puas. Lebih lanjutnya, jika anggota tidak merasa puas dan tidak mendapatkan manfaat dari koperasi, maka terdapat kemungkinan anggota akan keluar dari koperasi.

**Tabel 1. 1 Data Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budi Daya Tahun
2017-2021**

Tahun	Jumlah Anggota Awal (orang)	Perkembangan			
		Anggota Masuk (orang)	Anggota Keluar (orang)	Jumlah Anggota Akhir (orang)	(%)
2018	235	9	6	238	-
2019	238	3	13	228	(4,20)
2020	228	5	21	212	(7,01)
2021	212	4	12	204	(3,77)
2022	204	4	-	208	1,96

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan KSU Budi Daya Bandung 2017-2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dipahami bahwa dalam kurun waktu tiga tahun terakhir Koperasi Serba Usaha Budi Daya mengalami penurunan jumlah anggota dengan rata-rata persentase penurunan sebesar 3,26%. Selain itu, dalam kurun waktu lima tahun tersebut jumlah anggota yang keluar lebih banyak dibandingkan jumlah anggota yang masuk dengan selisih 27 orang yang telah keluar dari koperasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus koperasi, fenomena tersebut disebabkan oleh faktor yang berada di luar kendali seperti anggota koperasi yang berpindah domisili, berpindah pekerjaan, dan meninggal dunia. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kemungkinan jumlah anggota yang berpartisipasi akan mengalami penurunan.

**Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Pada Unit Usaha Toko KSU
Budi Daya**

Tahun	Jumlah Anggota KSU Budi Daya (orang)	Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (orang)	Persentase Anggota Yang Berpartisipasi (%)
2018	238	81	34,47
2019	228	91	38,24
2020	210	80	33,61
2021	204	71	33,49
2022	208	47	22,59

Sumber: Laporan Keuangan KSU Budi Daya 2017-2021

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2018-2021, jumlah anggota yang berpartisipasi pada unit toko usaha mengalami kondisi yang fluktuatif dengan rata-rata persentase anggota yang berpartisipasi sebesar 34,25%. Sementara itu, pada tahun 2019 jumlah anggota yang berpartisipasi berada di angka tertinggi dibandingkan dengan tahun lainnya yaitu sebanyak 91 orang yang berpartisipasi dengan persentase sebesar 38,24%. Namun, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota pada unit toko KSU Budi Daya masih relatif rendah di bawah 50%, sedangkan unit toko KSU Budi Daya memiliki target partisipasi anggota minimal sebesar 60% dari jumlah anggota yang aktif, dan kondisi tersebut menandakan target yang diinginkan masih belum tercapai.

Tabel 1. 3 Perkembangan Volume Penjualan dan Tingkat Transaksi Anggota Pada Unit Usaha Toko KSU Budi Daya

Tahun	Volume Penjualan (RP)	Nilai Transaksi Anggota (RP)	Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi (orang)	Persentase Anggota Yang Berpartisipasi (%)
2018	905.016.738	177.475.770	81	34,47
2019	940.810.484	208.772.620	91	38,24
2020	491.932.865	127.726.025	80	33,61
2021	398.513.969	98.673.600	71	33,49
2022	440.161.705	73.553.170	47	22,59

Sumber: Laporan Keuangan Unit Usaha Toko KSU Budi Daya 2017-2021

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dipahami bahwa perkembangan volume penjualan pada unit toko mengalami kondisi fluktuaktif, namun pada dua tahun terakhir perkembangannya mengalami penurunan dikarenakan dampak dari adanya pandemi covid-19 dan kebijakan *lockdown* dan pppm dari pemerintah. Sejalan dengan nilai transaksi anggota yang mengalami kondisi fluktuaktif dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Selain itu, nilai transaksi anggota dapat dikatakan relatif kecil jika dibandingkan dengan volume penjualan, yang artinya bahwa pendapatan Unit Toko KSU Budi Daya masih didominasi dari penjualan kepada non-anggota. Rata-rata persentase anggota yang berpartisipasi sebesar 32,47% dan angka tersebut masih jauh di bawah dari target yang ditetapkan oleh KSU Budi Daya yaitu sebesar 60% dari jumlah anggota KSU Budi Daya.

Rendahnya tingkat partisipasi anggota diduga disebabkan oleh tidak puasny anggota terhadap pelayanan atau bauran eceran yang dilakukan oleh unit

Toko KSU Budi Daya. Dugaan tersebut sejalan dengan kondisi yang ditemukan di lapangan seperti berikut:

1. Produk yang ditawarkan koperasi masih kurang beragam dan bervariasi jika dibandingkan dengan toko lainnya di sekitar unit Toko KSU Budi Daya.
2. Harga yang ditawarkan oleh koperasi cenderung mengikuti harga pasar dan bahkan pada beberapa produk harga yang ditawarkan melebihi harga pasar sehingga koperasi belum mampu memberikan Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) dengan menawarkan harga khusus kepada anggota.
3. Koperasi belum menerapkan strategi *merchandising* dan tata letak toko yang masih belum baik sehingga menyebabkan berkurangnya probabilitas terciptanya *impulse buying*.
4. Belum maksimalnya pelaksanaan program promosi kepada anggota, seperti pemanfaatan sosial media dan penggunaan alat-alat promosi.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa terdapat beberapa indikator di dalam bauran eceran yang pelaksanaannya masih belum maksimal. Menurut Utami (2010) bauran eceran mengacu pada beberapa variabel yang dapat dikombinasikan menjadi suatu jalan alternatif dalam upaya memuaskan pelanggan. Sejalan dengan I M. W. Jayananda dan I N. Suarmanayasa (2020) berpendapat bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan anggota yaitu adanya kualitas produk, kepercayaan, harga, bauran pemasaran, citra merek dan lokasi.

Kepuasan anggota dapat dijadikan salah satu standar dalam kesuksesan sebuah koperasi. Kesejahteraan anggota tidak akan tercapai jika anggota tidak

merasa puas terhadap pelayanan dan kinerja koperasi. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 2000). Oleh sebab itu, demi tercapainya tujuan KSU Budi Daya untuk menyejahterakan anggotanya, koperasi harus dapat memaksimalkan pelaksanaan bauran eceran di unit Toko, sehingga anggota akan menjadi puas dan kemungkinan melakukan transaksi dengan koperasi akan meningkat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Desca Kania Permatasari (2020) dengan judul Pengaruh Bauran eceran Terhadap Kepuasan Anggota mendapatkan hasil terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara bauran eceran terhadap kepuasan anggota pada unit toko Primkoppol Polrestabes Bandung, yang artinya semakin baik bauran eceran, maka semakin baik pula tingkat kepuasan anggota

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka penelitian diarahkan pada fenomena ketidakpuasan anggota yang diduga akibat bauran eceran yang dilaksanakan Koperasi Serba Usaha Budi Daya (KSU Budi Daya) Kota Bandung dengan judul **“Analisis Bauran Eceran (*Retail Mix*) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di dalam latar belakang penelitian, maka permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan bauran eceran yang diterapkan oleh Unit Toko KSU Budi Daya.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap bauran eceran pada Unit Toko KSU Budi Daya.
3. Bagaimana kepuasan anggota terhadap bauran eceran pada Unit Toko KSU Budi Daya.
4. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh KSU Budi Daya terhadap bauran eceran dalam meningkatkan kepuasan anggota KSU Budi Daya.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis terkait bauran eceran yang diterapkan oleh Unit Toko KSU Budi Daya terhadap kepuasan anggota KSU Budi Daya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bauran eceran yang diterapkan oleh Unit Toko KSU Budi Daya.

2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap bauran eceran yang diterapkan oleh Unit Toko KSU Budi Daya
3. Kepuasan anggota KSU Budi Daya terhadap bauran eceran yang diterapkan oleh Unit Toko KSU Budi Daya.
4. Upaya yang dapat dilakukan oleh KSU Budi daya terhadap bauran eceran untuk meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Toko KSU Budi Daya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun harapan peneliti terhadap hasil dari penelitian dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis sebagai berikut:

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya bidang manajemen bisnis dalam pelaksanaan bauran eceran untuk meningkatkan kepuasan anggota.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi bagi koperasi sebagai yang bersangkutan serta sebagai acuan untuk mendeskripsikan masalah tersebut dengan metode yang sudah dipelajari.