

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini, dunia sedang mengalami perkembangan ekonomi yang dipengaruhi oleh globalisasi, terutama oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Sektor koperasi di Indonesia juga mengalami perkembangan sebagai bagian dari proses tersebut. Sebagai lembaga ekonomi, koperasi memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia dengan tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Pengertian koperasi menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, yang menyatakan bahwa :

**“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 atas kekeluargaan”.**

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan artinya, koperasi dapat didirikan oleh sekelompok orang atau badan hukum untuk menjalankan kegiatan ekonomi tertentu. Pentingnya keanggotaan dalam koperasi tercermin dalam prinsip-prinsip koperasi, yang meliputi keanggotaan terbuka dan sukarela, kontrol demokratis, partisipasi ekonomi anggota, serta kemandirian dan otonomi.

Selain itu, koperasi juga dianggap sebagai gerakan ekonomi rakyat yang menekankan pada nilai-nilai kekeluargaan, hal ini berarti bahwa kegiatan ekonomi dalam koperasi dilakukan dengan mempertimbangkan kepentingan bersama dan keadilan bagi semua anggota. Pada konteks ini, koperasi bukan hanya sebuah badan

usaha biasa, tetapi juga merupakan wadah bagi masyarakat untuk berkolaborasi dan saling mendukung dalam mencapai kesejahteraan bersama. Oleh karena itu, koperasi di Indonesia tidak hanya bertujuan untuk mencapai keuntungan finansial semata, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup anggotanya dan mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat secara keseluruhan.

Peran koperasi di Indonesia sangat bervariasi, hal tersebut tertuang pada Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian menjelaskan, koperasi memiliki empat peran dan fungsi, yaitu:

**”Mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat, Meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat, Memperkokoh perekonomian rakyat, Mengembangkan perekonomian nasional.”**

Pasal tersebut menguraikan tujuan-tujuan utama dari koperasi, yang mencakup upaya untuk mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat secara keseluruhan. Tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat secara luas, serta memperkuat perekonomian rakyat melalui partisipasi aktif dalam kegiatan koperasi. Selain itu, koperasi juga bertujuan untuk berkontribusi dalam pengembangan perekonomian nasional,

Koperasi di bentuk dengan tujuan utamanya yaitu mensejahterakan anggotanya yang tertuang pada Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian menjelaskan.

**”Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.”**

Pasal tersebut secara jelas menjelaskan bahwa koperasi memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya secara khusus, serta masyarakat secara umum. Selain itu, koperasi juga bertanggung jawab dalam berperan aktif dalam pembangunan ekonomi nasional, dengan tujuan menciptakan masyarakat yang maju, adil, dan sejahtera.

Sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya, koperasi menyediakan unit Niaga untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Unit Niaga atau ritel bertujuan memenuhi kebutuhan anggotanya sehari-hari dengan menyediakan berbagai macam kebutuhan sandang pangan dan papan. Unit Niaga merupakan segala aktivitas yang terlibat dalam menjual barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi, bukan untuk keperluan bisnis. Ini adalah bagian dari aktivitas bisnis yang menambahkan nilai kepada produk dan layanan yang dijual kepada individu atau keluarga untuk penggunaan pribadi (Christina, 2017:6).

Saat ini, persaingan dalam bisnis ritel di Indonesia semakin ketat, terutama dengan adanya banyak pasar ritel baik tradisional maupun modern. Koperasi sebagai unit usaha, seharusnya dapat bersaing dengan bisnis ritel non-koperasi, terutama dalam memperhatikan kepuasan konsumennya. Namun demikian, selain memperhatikan kepuasan konsumen, keberhasilan koperasi dalam menjalankan usaha unit Niaga juga sangat bergantung pada partisipasi anggota koperasi itu sendiri terhadap koperasi. Kurangnya partisipasi dari anggota koperasi dapat menyebabkan koperasi kalah bersaing dengan badan usaha selain koperasi. Oleh

karena itu, penting bagi koperasi untuk meningkatkan keterlibatan dan dukungan dari anggotanya agar dapat bersaing secara efektif dalam pasar ritel.

Menurut (Hendar dan Kusnadi, 2005:50), keberhasilan sebuah koperasi tidak hanya tergantung pada partisipasi kontributif anggotanya, seperti kontribusi keuangan dan pengambilan keputusan, tetapi juga sangat bergantung pada partisipasi insentif dari anggota terhadap koperasi mereka. Partisipasi insentif ini mencakup pemanfaatan jasa pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi. Semakin banyak anggota yang memanfaatkan layanan koperasi, semakin besar kontribusi mereka terhadap pembentukan Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi.

Salah satu koperasi aktif yang saat ini memiliki unit Niaga adalah Koperasi Dharma Nirmala Mandiri yang terletak di Jl. Cikutra Barat Nomor 104 RT 01/RW 20 Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung 40133. Koperasi ini Berbadan hukum nomor : 8819/BH/KWK-10/21. Berdiri sejak 01 April 1987, koperasi ini beranggotakan pegawai kebersihan yang diangkat sebagai pegawai dinas lingkungan hidup kota bandung, Aparatul Sipil Negara (ASN) dan non ASN yang bekerja di dinas lingkungan hidup kota bandung.

Konsumen di toko yang dimiliki oleh Koperasi Dharma Nirmala Mandiri sendiri hampir seluruhnya merupakan anggota. Koperasi Dharma Nirmala Mandiri itu sendiri merupakan Koperasi PD Kebersihan di Kota Bandung yang berarti seluruh anggotanya merupakan pekerja di Dinas Kebersihan Kota Bandung. Adapun jumlah anggota yang terdata di Koperasi Dharma Nirmala Mandiri dapat dilihat di tabel berikut

**Tabel 1.1 Anggota Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Tahun 2019-2023**

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Perubahan (%)
2019	1.197	-
2020	1.018	-14,95
2021	997	-2,06
2022	1.210	21,36
2023	1.308	8,10

*Sumber : RAT Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Tahun 2023*

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah anggota koperasi mengalami fluktuasi selama periode lima tahun tersebut. Pada tahun 2019, tercatat ada 1.197 anggota koperasi. Namun, terjadi penurunan pada tahun 2020 dan 2021, masing-masing sejumlah 1.018 dan 997. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengurus koperasi tersebut menyatakan bahwa semenjak 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah anggota berkurang karena masa transisi dari PD. Kebersihan menjadi UPT Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung. Namun berkat adanya sosialisasi dan edukasi dari seluruh stake holder akhirnya kepercayaan dan keyakinan anggota akan keberlangsungan koperasi kembali meningkat. Terbukti dengan adanya penambahan anggota yang cukup signifikan di tahun 2022 dan tahun 2023.

Dalam menjalankan usahanya, Koperasi Dharma Nirmala Mandiri memiliki empat unit usaha yang di jalankan diantaranya :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Niaga
3. Unit Rumah Kost dan Kontrakan
4. Agent BNI/Payment Point

Berikut adalah data pendapatan tiap unit pada koperasi Dharma Nirmala Mandiri :

**Tabel 1. 2 Pendapatan Tiap Unit Usaha Koperasi Dharma Nirmala Tahun 2023**

Unit	Pendapatan (Rp)
Simpan Pinjam	2.114.369.689
Niaga	4.578.995.611
Sewa Rumah dan Kontrakan	75.551.000
Agen BNI	1.052.718

*Sumber 1 RAT Tahun 2023*

Berdasarkan Tabel 1.2 unit niaga merupakan penyumbang terbesar bagi koperasi yaitu dengan pendapatan Rp 4.578.995.611. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan perdagangan ritel yang dilakukan koperasi sangat diminati oleh anggota. Unit Simpan Pinjam menjadi penyumbang pendapatan terbesar kedua, dengan total Rp 2.114.369.689, yang diperoleh dari biaya jasa anggota yang memanfaatkan layanan simpan pinjam. Dari keempat unit usaha tersebut, peneliti memusatkan perhatian pada unit niaga atau toko, yaitu KDNMart, karena unit ini memiliki kontribusi besar terhadap koperasi dan pengelolaan barang dagang dilakukan setiap hari. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melihat dan menemukan keinginan serta kebutuhan konsumen dengan lebih baik.

Unit usaha KDNMart merupakan sebuah usaha eceran yang bertujuan untuk menyediakan barang-barang pokok kebutuhan sehari-hari bagi anggota koperasi dengan mudah. Namun, KDNMart mempunyai target pasar yang sangat kompetitif, dihadapkan pada berbagai pesaing seperti Indomaret, Alfamart, Borma dan lain-lain yang berlokasi di sekitar koperasi atau tempat tinggal anggota. Setiap pesaing

ini menawarkan produk yang serupa dengan harga yang relatif sama, sehingga anggota koperasi mungkin tergoda untuk berbelanja di tempat lain.

Pengelolaan unit usaha dalam suatu koperasi tidak selalu stabil, pasti terdapat faktor kenaikan maupun penurunan penjualan di dalam setiap tahun nya, tak terkecuali dalam Koperasi Dharma Nirmala Mandiri. Adapun perkembangan jumlah transaksi dapat dilihat di dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 1.3 Nilai Transaksi Pada Unit Usaha Toko Koperasi Dharma Nirmala Mandiri**

Tahun	Total Nilai Transaksi (Rp)	Anggota (Orang)	Rata-rata Transaksi Anggota Perhari (Rupiah)
2019	3.658.093.796	1.197	10.187
2020	3.417.649.069	1.018	11.191
2021	2.092.364.010	997	6.996
2022	2.897.361.265	1.210	7.982
2023	4.578.995.611	1.308	11.669

*Sumber : RAT Koperasi Dharma Nirmala Mandiri Tahun 2019-2023*

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa total nilai transaksi pada Unit Usaha Toko Koperasi Dharma Nirmala Mandiri mengalami fluktuasi selama periode lima tahun terakhir. Penurunan pada tahun 2020 sampai 2021 mungkin disebabkan oleh faktor-faktor seperti dampak ekonomi yang disebabkan oleh pandemi COVID-19, perubahan perilaku konsumen, atau perubahan dalam strategi pemasaran dan penjualan. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan yang signifikan ,Hal ini disebabkan oleh adanya fasilitas kredit barang dan elektronik di unit niaga koperasi. Anggota koperasi bisa membeli barang secara kredit baik dari toko koperasi maupun dari toko lain. Misalnya, jika anggota membeli handphone dari toko lain, koperasi akan membayarnya terlebih dahulu. Kemudian, anggota akan

membayar kembali kepada koperasi dengan cara mencicil melalui pemotongan gaji bulanan dengan bunga sebesar 2,25%. Agar jumlah partisipasi meningkat, koperasi harus memahami kebutuhan-kebutuhan anggotanya dan menciptakan unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan tersebut karena pada hakikatnya konsumen tersebut adalah anggota koperasi itu sendiri, apabila transaksi rendah artinya partisipasi anggotanya juga rendah. Untuk memahami lebih dalam bagaimana partisipasi anggota dalam memanfaatkan toko ritel koperasi maka dilakukan survei selama tiga hari dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 1.4 Survey Data Tiga Hari Anggota Bertransaksi Pada Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri**

<b>Hari</b>	<b>Jumlah Orang Yang Bertransaksi (Orang)</b>		
	<b>Anggota</b>	<b>Non Anggota</b>	<b>Total</b>
Senin, 04 Juni 2024	63	9	72
Kamis, 27 Juni 2024	13	5	18
Rabu, 17 Juli 2024	6	2	6
Rata-Rata	27	5	32

*Sumber : Hasil Survey*

Berdasarkan survei tersebut, transaksi terbesar terjadi pada hari Senin. Hal ini disebabkan oleh dua faktor: awal bulan yang bertepatan dengan hari gajian dan pembagian voucher oleh koperasi kepada anggota, yang mendorong mereka untuk berbelanja di toko koperasi. Pada hari Kamis 27 Juni, jumlah transaksi menurun drastis karena sudah mendekati akhir bulan. Pada hari Rabu tanggal 17, yang merupakan pertengahan bulan, terjadi penurunan transaksi yang sangat signifikan, dengan hanya enam anggota yang melakukan transaksi.

Berdasarkan survei awal yang melibatkan wawancara dengan beberapa anggota Koperasi Dharma Nirmala Mandiri, rendahnya tingkat partisipasi anggota dalam koperasi diduga karena unsur bauran eceran pada unit usaha toko belum diterapkan secara optimal, termasuk:

1. Penawaran produk oleh koperasi masih belum mencakup secara lengkap kebutuhan sehari-hari, termasuk sembako, makanan, minuman, perlengkapan mandi, dan alat tulis. Ragam produk yang tersedia terlihat kurang bervariasi dan terbatas jika dibandingkan dengan toko-toko pesaing di sekitar lingkungan koperasi.
2. Harga yang ditawarkan cenderung sebanding atau bahkan sedikit lebih tinggi dibandingkan pesaing di sekitarnya. Meskipun demikian, ada beberapa produk yang dijual dengan harga lebih murah dibandingkan pesaing, terutama produk sembako dengan merek tertentu yang telah dipercaya oleh anggota.
3. Promosi kepada anggota masih kurang optimal, karena hanya mengandalkan voucher belanja yang diberikan setiap awal bulan. Kegiatan promosi yang lebih menarik dan dapat meningkatkan minat beli anggota belum dilakukan secara maksimal..
4. Informasi disebarluaskan hanya dari mulut ke mulut, menyebabkan anggota koperasi kurang menerima informasi dengan baik.

Terdapat beberapa faktor yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan bisnis usaha yang akan dijalankan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah Kawasan perdagangan antara toko dengan para anggota. Penurunan partisipasi

anggota koperasi sebagai pelanggan toko ritel dapat disebabkan oleh penyebaran anggota di seluruh kota Bandung dan persaingan dengan toko ritel yang lebih dekat dalam kawasan perdagangan yang berbeda. Ketika anggota koperasi tersebar di berbagai kawasan perdagangan, mereka mungkin lebih memilih berbelanja di toko ritel yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka, mengurangi frekuensi kunjungan mereka ke toko ritel koperasi. Persaingan dengan pengecer besar dan toko ritel lokal yang berada dalam kawasan perdagangan yang lebih mudah dijangkau juga membuat anggota cenderung berbelanja di tempat lain. Factor lainnya diantaranya adalah produk, harga, promosi, layanan, dan fasilitas fisik yang merupakan unsur dari bauran eceran dan unsur-unsur tersebut saling mendukung dan melengkapi sehingga akan membuat unit usaha perdagangan pada koperasi bisa bersaing dengan usaha sejenis lainnya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fandi Iskandar Sopang (2021) juga pernah melakukan penelitian pada KPRI Swalayan Maju Bersama dengan judul “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Eceran (Retail Marketing Mix) Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Swalayan Maju Bersama” Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen secara keseluruhan merasa tidak puas dengan kinerja Swalayan Maju Bersama, meskipun terdapat beberapa faktor yang memuaskan (Sopang, 2021). Oleh karena itu, Swalayan disarankan untuk meningkatkan kinerja dalam memenuhi kebutuhan konsumen agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Faktor-faktor yang sudah memuaskan perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Dalam pelaksanaannya bauran eceran dapat mempengaruhi minat beli konsumen untuk berpartisipasi jika pada unit usahanya dapat memberikan unsur bauran eceran yang diterapkan dengan baik. Bauran eceran juga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menjaga keunggulan dan keberhasilan Koperasi Dharma Nirmala Mandiri bersaing dengan toko eceran lainnya yang serupa.

Untuk itu pengurus dan pengawas koperasi harus memperhatikan bauran eceran yang yang diharapkan oleh anggota, agar partisipasi anggota sebagai pembeli bisa meningkat. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis bauran eceran dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan unit niaga pada Koperasi Dharma Nirmala Mandiri di Cikutra Kota Bandung.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka pokok permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat partisipasi anggota yang bertransaksi di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri.
2. Bagaimana pelaksanaan bauran eceran yang diterapkan pada Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri.
3. Bagaimana tangapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri untuk meningkatkan Transaksi anggota melalui bauran

eceran.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Dalam rangka melaksanakan penelitian ini, disusun untuk melakukan analisis atau deskripsi mengenai Bauran Pemasaran ritel dalam upaya meningkatkan keterlibatan anggota.

#### **1.4.1 Maksud penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang bermanfaat untuk menganalisis campuran pemasaran ritel guna meningkatkan volume transaksi anggota di Unit Niaga pada Koperasi Dharma Nirmala Mandiri.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui tingkat partisipasi anggota dalam bertransaksi di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri untuk mengevaluasi efektivitas strategi pemasaran saat ini.
2. Menilai pelaksanaan bauran eceran yang diterapkan di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya.
3. Menggali tanggapan dan harapan anggota terhadap implementasi bauran eceran di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri untuk memahami persepsi mereka.
4. Menganalisis upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui optimalisasi bauran eceran.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis bagi Koperasi Dharma Nirmala Mandiri, seperti yang disebutkan di bawah ini:

### **1.4.3 Aspek teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan yang didukung oleh data empiris berupa fakta-fakta yang terjadi di lapangan (koperasi), yang diperoleh melalui kegiatan observasi untuk ilmu dalam bidang Manajemen, terutama dalam manajemen pemasaran yang berkaitan dengan analisis campuran pemasaran ritel guna meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

### **1.4.4 Aspek Praktis**

Harapannya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti, masukan yang berharga, dan menjadi pedoman yang berguna bagi pengawas, pengurus, serta anggota Koperasi Dharma Nirmala Mandiri dalam menetapkan campuran pemasaran ritel yang sesuai, khususnya dalam rangka meningkatkan partisipasi anggota, terutama di Unit Niaga Koperasi Dharma Nirmala Mandiri.