

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Era revolusi 4.0 membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis, Pasar menjadi luas dan peluang bisnis ada dimana-mana. Kondisi perekonomian Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perubahan, karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya. Perekonomian merupakan salah satu sistem yang sangat penting karena kondisi perekonomian dapat mencerminkan kesejahteraan masyarakat pada suatu negara. Pelaku ekonomi di Indonesia memiliki beberapa pelaku ekonomi yaitu, Koperasi, BUMN dan BUMS. Ketiga pelaku ekonomi tersebut memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting bagi kemajuan perekonomian bangsa indonesia.

Untuk memenangkan persaingan, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula.

Koperasi sebagai unit usaha sudah selayaknya memperhatikan kepuasan konsumen. Perkoperasian menurut Undang-Undang Republik Indonesia no. 25 tahun 1992 pasal 1 ayat (1) tentang perkoperasian 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 asas kekeluargaan”.**

Koperasi memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat. Pembentukan badan usaha koperasi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa bagi para anggota, baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Koperasi yang ingin maju dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus memberikan produk barang atau jasa yang berkualitas dan bauran eceran yang baik kepada pelanggan. Bauran eceran yang baik berpengaruh terhadap keputusan pembelian, yaitu kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pada koperasi, bauran eceran penting dikelola koperasi dengan baik.

Bauran eceran adalah salah satu keunggulan yang dapat diciptakan koperasi, yaitu memfokuskan bisnisnya pada kepuasan pelanggan dimana pelanggan akan setia mengkonsumsi atau menggunakan jasa koperasi secara terus menerus. Pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan.

Sukses atau gagalnya suatu usaha koperasi bergantung dari bagaimana partisipasi anggotanya. Perkembangan usaha koperasi sangat dipengaruhi oleh tingkat partisipasi anggotanya, sehingga apabila dari tahun ke tahun tingkat partisipasi anggotanya meningkat maka tingkat keberhasilan usaha koperasi tersebut akan mengalami kemajuan. Sebaliknya apabila tingkat partisipasi

anggotanya kurang, bukan tidak mungkin usaha koperasi akan mengalami penurunan.

Disamping banyaknya keanggotaan yang dimiliki oleh Korps. Pegawai Republik Indonesia Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) belum tentu dapat menjamin tingkat partisipasi anggotanya tinggi.

Partisipasi meliputi berbagai bidang, yaitu partisipasi dalam demokrasi ekonomi koperasi, dari segi modal dan penggunaan jasa usaha koperasi. Partisipasi yang aktif dari anggota di penggunaan jasa usaha nantinya diharapkan dapat meningkatkan hasil usaha koperasi tersebut. Meningkatnya hasil usaha suatu koperasi merupakan titik awal dalam memajukan suatu koperasi.

Korps Pegawai Republik Indonesia Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) adalah Koperasi Pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang, merupakan badan usaha yang berusaha membantu dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya KPRI-KPKS memiliki beberapa unit usaha di antaranya:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Toko (Mini Market “Husada”)
3. Unit Bidang Jasa

Usaha Simpan Pinjam merupakan usaha sebagai bentuk upaya koperasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Pada Unit Usaha Simpan Pinjam, dalam kurun waktu 2017 telah memberikan pinjaman kepada anggota

baik bersifat permodalan, ataupun untuk kebutuhan sehari-hari. Sedangkan Unit toko memperbanyak komoditas barang-barang kebutuhan pokok untuk kepentingan anggotanya yang dijual secara eceran, tunai maupun kredit. Lalu unit usaha bidang jasa, unit ini menyediakan penyewaan barang untuk acara pernikahan, penyewaan gedung GOR, dan jasa di bidang fotocopy bagi anggota.

Dari beberapa unit usaha yang ada di KPRI-KPKS, peneliti hanya akan membahas Unit Mini Marketnya saja karena mengalami fluktuasi atau turun-naik dalam pendapatan.

**Tabel 1. 1 Omset Penjualan, dan Pendapatan Pada Unit Mini Market “Husada” Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Omset Penjualan (Rp)</b>	<b>Pendapatan (Rp)</b>	<b>Naik/Turun (%)</b>
2014	868.093.367,00	67.844.438,00	-
2015	721.115.573,00	76.456.449,00	11,26
2016	791.908.891,00	84.091.982,00	9,08
2017	820.258.236,00	83.482.830,00	(0,73)
2018	822.979.152,00	88.101.572,00	5,53

Sumber: RAT Korps. Pegawai Republik Indonesia Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS), 2014-2018.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa terjadi fluktuasi atau turun-naik dalam realisasi pendapatan. Rata-rata penurunan pendapatannya adalah 5,03% pertahun.

**Tabel 1. 2 Jumlah Anggota, Anggota aktif Bertransaksi, dan Persentase Transaksi Anggota**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota KPRI-KPKS</b>	<b>Anggota Aktif yang Bertransaksi</b>	<b>Persentase Anggota aktif Bertransaksi (%)</b>
2014	1.929	1.501	77,81
2015	1.942	1.457	75,03
2016	1.932	1.488	77,02
2017	1.954	1.176	60,18
2018	1.878	995	52,98

Sumber: RAT Korps. Pegawai Republik Indonesia Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS), 2014-2018.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa partisipasi anggota yang bertransaksi pada Unit Mini Market “Husada” pada 5 tahun terakhir mengalami turun naik. Penurunan partisipasi anggota yang sangat drastis terjadi di tahun 2018 yaitu 47,02%.

Berdasarkan survey pendahuluan, kondisi yang diduga menjadi faktor penyebab rendahnya partisipasi anggota di Unit Mini Market “Husada” adalah:

- Harga tidak jauh berbeda dari pesaing.
- Layout masih belum tertata rapi sehingga menyebabkan pelanggan masih bingung dalam mencari produk yang diinginkan.
- Lokasi Mini Market yang cukup jauh dari pusat kegiatan anggota.

Berdasarkan survey pendahuluan di atas, maka Unit Mini Market perlu mengetahui langkah – langkah apa saja yang perlu diupayakan dalam meningkatkan partisipasi anggota dengan memperhatikan kondisi – kondisi yang dapat mempengaruhi anggota dalam bertransaksi. Adapun langkah – langkah

tersebut berhubungan dengan bauran eceran yang ditawarkan oleh Unit Mini Market. Dari unsur produk menyangkut kualitas produk yang baik dan harga yang terjangkau. Sedangkan dari unsur pelayanan menyangkut kelengkapan produk yang ditawarkan, lokasi toko yang dapat mudah dijangkau oleh konsumen, suasana toko yang dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen dalam melakukan transaksi, tata letak barang yang memudahkan pelanggan dalam mencari barang, serta pramuniaga toko dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen. Langkah – langkah yang dilakukan oleh Unit Mini Market diharapkan dapat mendorong partisipasi anggota, sehingga dengan meningkatnya partisipasi anggota diharapkan mampu meningkatkan hasil usaha dari Unit Mini Market “Husuda”.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Bauran Eceran (*Retailing Mix*) Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana bauran eceran yang dilakukan Unit Mini Market “Husada” kepada anggota
2. Bagaimana partisipasi anggota di Unit Mini Market “Husada”
3. Bagaimana Tanggapan dan Harapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran Unit Mini Market “Husada”

4. Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market “Husada” melalui perbaikan bauran eceran.

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

Dalam pelaksanaan penelitian ini yang disusun untuk menganalisa bauran eceran di Unit Mini Market “Husada” dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Adapun maksud dan tujuan penelitian ini, maka peneliti akan memaparkannya sebagai berikut:

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab menurunnya partisipasi anggota KPRI-KPKS sebagai pelanggan di Unit Mini Market “Husada” melalui perbaikan bauran eceran.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bauran eceran yang dilakukan Unit Mini Market “Husada” KPKS kepada anggota.
2. Partisipasi anggota di Unit Mini Market “Husada”.
3. Tanggapan dan Harapan anggota terhadap bauran eceran Unit Mini Market “Husada”.
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan Unit Mini Market “Husada” KPKS untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui perbaikan bauran eceran.

#### **1.4. Kegunaan penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi aspek guna laksana, yaitu sebagai berikut:

1. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan menjadi masukan bagi pihak-pihak tertentu terutama bagi pengembangan ilmu manajemen koperasi dalam menginformasikan data yang berkaitan dengan partisipasi anggota dalam berkoperasi.
2. Peneliti lain, yaitu diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, dapat memberikan manfaat berupa menambah informasi dan sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah keilmuan perkoperasian dan manajemen bisnis yang berhubungan dengan bauran eceran koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya baik secara teoritis maupun praktis.
3. Aspek guna laksana koperasi, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam menetapkan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam menentukan terkait jenis bauran eceran yang harus diterapkan agar partisipasi anggota meningkat.