

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis eceran saat ini semakin berkembang pesat dengan ditandai banyaknya bisnis *modern* yang bermunculan dengan ciri-ciri memiliki lokasi strategis, promosi yang baik, menyediakan produk baru, pelayanan yang sangat cepat, dan harga produk yang bersaing. Semakin banyak pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, maka akan terjadi banyaknya persaingan. Mau tidak mau para pelaku ekonomi tidak terkecuali koperasi harus memiliki daya saing yang berkelanjutan untuk terus tumbuh dan bersaing. Dalam mengatasi persaingan tersebut, koperasi membutuhkan perubahan diri sebagai salah satu pelaku ekonomi. Cara yang dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik agar kebutuhannya dapat terpenuhi, sehingga memberikan kepuasan kepada anggotanya.

Koperasi merupakan ekonomi keluarga yang erat kaitannya dengan budaya Indonesia yaitu gotong royong dan merupakan usaha bersama dengan sistem kekeluargaan untuk memenuhi kebutuhan bersama sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab I Pasal 1 ayat 1, 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 berdasarkan atas asas kekeluargaan.”

serta Bab II Pasal 3, yang menyatakan bahwa :

“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.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa koperasi dibentuk sebagai gerakan ekonomi kerakyatan yang berlandaskan atas asas kekeluargaan yang mempunyai tugas untuk mengangkat anggota yang ekonominya lemah menjadi kuat, sehingga diharapkan dapat mengatasi kemiskinan dan meningkatkan kualitas kerja maupun kuantitas pelayanan kerjanya agar dapat bersaing dengan pelaku ekonomi lainnya. Pada dasarnya koperasi terbentuk oleh dan untuk melayani kepentingan anggotanya agar dapat meningkatkan kesejahteraannya dan sehingga anggota berperan sebagai pemilik (*owner*) sekaligus sebagai pengguna (*user*) atau yang kita sebut dengan identitas ganda.

Koperasi memiliki beberapa unit usaha diantaranya Unit Simpan Pinjam dan Unit Toko, Setiap koperasi Unit Toko menerapkan strategi bauran eceran untuk menciptakan cara agar memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota. Koperasi konsumen merupakan salah satu contoh usaha eceran sebagai sarana berbelanja bagi anggota. Bauran eceran merupakan kumpulan dari beberapa komponen yang merupakan inti dari sistem pemasaran bisnis eceran. Komponennya meliputi produk, harga, lokasi, promosi, suasana toko, dan

pelayanan. Persaingan inilah yang mengharuskan koperasi khususnya Unit Toko untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya yaitu anggota.

Menurut Kotler (2000: 42) menyatakan bahwa: “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan merupakan fungsi kinerja dari persepsi atas kinerja dan harapan pembeli. Jika kinerja melebihi harapan, anggota akan puas dan akan menghasilkan pembelian berulang, namun sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka anggota akan merasa tidak puas seperti komplain, tidak akan melakukan pembelian ulang bahkan anggota akan berpindah ke pesaing agar memenuhi kebutuhannya.

Potensi pasar merupakan ungkapan mengenai peluang penjualan maksimum untuk produk atau jasa tertentu yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi untuk pengambilan keputusan.

Primer Koperasi Kepolisian Resor Kota Besar (Primkoppol Polrestabes) Bandung merupakan salah satu koperasi yang berdiri sejak 3 Oktober 1963 yang memiliki badan hukum 3594./BH/IX-19/12-67 yang terletak di Jl. Merdeka No. 18-20 Kota Bandung. Dalam perjalanannya Primkoppol Polrestabes Bandung ini mengalami banyak perubahan seperti pengembangan struktur pengurus. Primkoppol Polrestabes Bandung memiliki dua unit usaha, diantaranya Unit Simpan Pinjam, Unit Toko, dan Unit Jasa. Pada Unit Simpan Pinjam, Primkoppol

Polrestabes Bandung menyediakan fasilitas simpan maupun pinjaman untuk anggota, dan pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung menyediakan produk kebutuhan masyarakat sehari-hari seperti sandang dan pangan. Sesuai dengan tujuan Primkoppol Polrestabes Bandung yaitu mengembangkan kesejahteraan anggota yang dapat menimbulkan kepuasan dalam bertransaksi yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan Primkoppol Polrestabes Bandung. Keberadaan koperasi ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan anggota. Pemilihan unit toko berdasarkan prasurvei terdapat keanehan dimana anggota yang tidak bertransaksi lebih dominan daripada anggota yang bertransaksi.

**Tabel 1.1 Perubahan Jumlah Anggota Primkoppol Polrestabes Bandung
Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2019**

No	Tahun	Jumlah Anggota			Perubahan		
		POLRI (Orang)	PNS (Orang)	Total (Orang)	POLRI (%)	PNS (%)	Total (%)
1	2015	1.739	119	1.858	-	-	-
2	2016	3.265	114	3.377	87,75	(4,20)	81,75
3	2017	3.396	112	3.508	4,01	(1,75)	3,88
4	2018	3.212	101	3.313	(5,42)	(9,82)	(5,56)
5	2019	3.318	106	3.424	3.30	4.95	3,35

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban pengurus dan pengawas Primkoppol Polrestabes Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah anggota pada tahun 2015 mencapai 1.858 orang. Pada tahun 2016 mengalami kenaikan 81,75% sehingga total anggota pada tahun 2016 mencapai 3.377 orang. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan 3,88% sehingga total anggota pada tahun 2017 mencapai 3.508 orang. Pada tahun 2018 mengalami penurunan 5,56% sehingga total anggota pada tahun 2018 mencapai 3.313 orang. Pada tahun 2019 mengalami kenaikan 3,35% sehingga total anggota pada tahun 2019 mencapai 3.424 orang.

Tabel 1.2 Rencana dan Realisasi Pendapatan Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2019

Tahun	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Peningkatan Omset (%)	Pencapaian (%)
2015	1.329.000.000	1.107.796.850	-	83,36
2016	1.490.000.000	1.138.378.000	2,76	76,40
2017	1.700.000.000	1.289.951.831	13,31	75,88
2018	1.990.000.000	1.982.971.459	53,72	99,65
2019	2.255.000.000	2.167.513.369	9,31	96,12

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban pengurus dan pengawas Primkoppol Polrestabes Bandung

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa realisasi dan rencana Primkoppol Polrestabes Bandung pada tahun 2015 Primkoppol Polrestabes Bandung mencapai 83,36% dengan jumlah realisasi Rp. 1.107.796.850. Pada tahun 2016 Primkoppol Polrestabes Bandung mencapai 76,40% dengan jumlah realisasi Rp. 1.138.378.000.

Pada tahun 2017 Primkoppol Polrestabes Bandung mencapai 75,88% dengan jumlah realisasi Rp. 1.289.951.831. Pada tahun 2018 Primkoppol Polrestabes Bandung naik secara drastis mencapai 99,65% dengan jumlah realisasi Rp. 1.982.971.459. Pada tahun 2019 Primkoppol Polrestabes Bandung naik secara drastis mencapai 96,12% dengan jumlah realisasi Rp. 2.167.513.369

Tabel 1.3 Jumlah Anggota yang Bertransaksi maupun Anggota yang Tidak Bertransaksi Primkoppol Polrestabes Bandung Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2019

Tahun	Jumlah anggota transaksi (Orang)	Jumlah anggota tidak transaksi (Orang)	Jumlah Total Anggota (Orang)	Persentase anggota transaksi (%)	Persentase Anggota Tidak transaksi (%)
2015	857	882	1.739	49,28	50,72
2016	889	2.376	3.265	27,23	72,77
2017	1.355	2.041	3.396	39,90	60,10
2018	1.205	2.108	3.313	37,52	63,63
2019	1.350	2.074	3.424	39,43	60,57

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban pengurus dan pengawas Primkoppol Polrestabes Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 anggota yang bertransaksi di Unit Toko mencapai 49,28% dengan jumlah 857 orang sedangkan anggota yang tidak bertransaksi di Unit Toko mencapai 50,72% dengan jumlah 882 orang. Pada tahun 2016 anggota yang bertransaksi di Unit Toko mencapai 27,23% dengan jumlah

889 orang sedangkan anggota yang tidak bertransaksi di Unit Toko mencapai 72,77% dengan jumlah 2.376 orang. Pada tahun 2017 anggota yang bertransaksi di Unit Toko mencapai 39,90% dengan jumlah 1.335 orang sedangkan anggota yang tidak bertransaksi di Unit Toko mencapai 60,10% dengan jumlah 2.041 orang. Pada tahun 2018 anggota yang bertransaksi di Unit Toko mencapai 37,52% dengan jumlah 1.205 orang sedangkan anggota yang tidak bertransaksi di Unit Toko mencapai 63,63% dengan jumlah 2.108 orang. Pada tahun 2019 anggota yang bertransaksi di Unit Toko mencapai 39,43% dengan jumlah 1.350 orang sedangkan anggota yang tidak bertransaksi di Unit Toko mencapai 60,57% dengan jumlah 2.074 orang.

Pendahuluan yang dilakukan dengan cara mengambil 3 sampel anggota menyatakan bahwa tidak tersedianya lahan parkir, tidak tersedianya diskon harga, tidak adanya promosi harga, dan kurangnya produk yang tersedia, sehingga anggota belum merasa puas.

Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi anggota tidak bertransaksi diantaranya :

1. Tidak tersedianya gudang penyimpanan sehingga jumlah produk yang tersedia sangat terbatas.
2. Penetapan harga sesuai dengan harga pasar.
3. Lahan parkir yang terbatas.
4. Primkoppol Polrestabes Bandung hanya beroperasi pada jam kerja yakni dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.
5. Tata letak di Primkoppol Polrestabes Bandung yang kurang diperhatikan sehingga mempersulit anggota untuk membeli produk.

6. Promosi yang dilakukan oleh Primkoppol Polrestabes Bandung belum optimal, yaitu hanya melalui mulut ke mulut
7. Pelayanan kasir yang dinilai kurang optimal dalam melayani konsumen, karena hanya terdapat 1 kasir.

Berdasarkan fenomena di atas, maka faktor yang diduga penyebab rendahnya tingkat kepuasan anggota karena pelaksanaan bauran eceran yang belum di kelola secara maksimal. Penelitian ini akan dilakukan pada anggota yang sudah pernah berbelanja, sedang berbelanja maupun belum pernah berbelanja di Primkoppol Polrestabes Bandung. Penelitian ini difokuskan untuk melihat penerapan bauran eceran pada Primkoppol Polrestabes Bandung dan mengetahui apakah faktor-faktor tersebut bisa memenuhi kepuasan anggota. Oleh karena itu peneliti akan mengangkat penelitian yang berjudul **“PENGARUH BAURAN ECERAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA PRIMKOPPOL POLRESTABES BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana pelaksanaan bauran eceran pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung?
2. Bagaimana kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung?

3. Bagaimana pengaruh bauran eceran terhadap kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung?
4. Bagaimana potensi pasar pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung?
5. Bagaimana upaya-upaya memperbaiki bauran eceran dalam meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan pengaruh bauran eceran terhadap kepuasan anggota di Primkoppol Polrestabes Jl. Merdeka No 18-21 Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan bauran eceran pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh bauran eceran terhadap kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.
4. Untuk mendeskripsikan potensi pasar pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.

5. Untuk mendeskripsikan upaya-upaya memperbaiki bauran eceran dalam meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam aspek teoritis maupun aspek praktis bagi Primkoppol Polrestabes Bandung.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya dibidang pemasaran mengenai bauran eceran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Primkoppol Polrestabes Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi Primkoppol Polrestabes Bandung sebagai bahan pertimbangan mengenai bauran eceran dan kepuasan anggota.

b. Bagi Penulis

Diharapkan meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana pengaruh bauran eceran terhadap kepuasan anggota.

c. Bagi pihak-pihak lain instansi

Sebagai sumbangan pikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian yang lebih lanjut.