

Pemberdayaan Koperasi Sembako Pondok Pesantren Assalam Putri Sukabumi Jawa Barat Melalui Analisis Kepuasan Konsumen

Indriyanti¹, Wawa Maulidia Siswanto², Tantri Junifa³

¹Universitas Nusa Putra, ²Universitas Nusa Putra, ³Universitas Nusa Putra

*Corresponding author

E-mail: indriyanti_mn20@nusaputra.ac.id

Article History:

Received: Juli 2022

Revised : Agustus 2022

Accepted: Agustus 2022

Abstract: Pengabdian yang di lakukan pada Toko Koprasi Sembako Assalam, hal tersebut kami lakukan melihat potensi koperasi yang cukup besar akan tetapi kurang tertata barang-barang dan pelayanan yang kurang ramah. Sehingga dari hasil ini kami dapat memberikan masukan kepada pemilik Toko Koprasi Sembako Assalam untuk dapat lebih baik lagi. Agar Toko Koprasi Sembako Assalam lebih meningkat lagi pendapatannya.

Keywords:

Koperasi, UMKM, Pelayanan, Keputusan Pembelian

Pendahuluan

Pertumbuhan penduduk adalah keseimbangan yang dinamis antara kekuatan-kekuatan yang menambah dan kekuatan-kekuatan yang mengurangi jumlah penduduk (Rohani, 2016). Pertumbuhan penduduk akan menjadi beban pemerintah karena setiap jiwa membutuhkan kebutuhan hidup seperti sandang, pangan, penyediaan sarana dan prasarana sekolah serta lapangan kerja (Hamzah, 2017). Menurut Maslow, manusia akan senantiasa memenuhi kebutuhan dasarnya secara berjenjang mulai dari kebutuhan yang bersifat fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan rasa memiliki-dimiliki dan cinta, kebutuhan akan penghargaan, hingga kebutuhan akan aktualisasi diri. Bertambahnya jumlah penduduk maka akan secara otomatis akan terjadi peningkatan kebutuhan akan pangan. Kebutuhan pangan merupakan kebutuhan pokok bagi manusia (Susilowati, 2014). Sembako adalah singkatan dari sembilan bahan pokok yang terdiri atas berbagai bahan-bahan makanan dan minuman yang secara umum sangat dibutuhkan masyarakat Indonesia. Tanpa sembako kehidupan rakyat Indonesia bisa terganggu karena sembako merupakan kebutuhan pokok utama sehari-hari yang wajib ada dijual bebas di pasar (Fitri et al., 2019)

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau UMKM merupakan kategori bisnis berskala kecil yang dipercaya mampu memberikan kontribusi terhadap perekonomian Indonesia, terutama saat krisis ekonomi yang terjadi pada periode 1998 sampai dengan periode 2000an. UMKM dianggap mampu bertahan pada krisis di mana puluhan perusahaan besar mengalami kebangkrutan. Dalam pembangunan ekonomi di Indonesia usaha mikro selalu digambarkan sebagai sektor yang mempunyai peranan yang penting, karena sebagian besar jumlah penduduknya yang memiliki pendidikan rendah dan hidup dalam kegiatan usaha kecil baik disektor tradisional maupun modern. Peranan usaha kecil tersebut menjadi bagian yang diutamakan dalam setiap perencanaan tahapan pembangunan yang dikelola oleh dua departemen yakni: (1) Departemen Perindustrian dan Perdagangan; (2) Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, namun demikian usaha pengembangan yang telah dilaksanakan masih belum memuaskan hasilnya, karena pada kenyataannya kemajuan usaha kecil menengah sangat kecil dibandingkan dengan kemajuan yang sudah dicapai usaha besar.

Ada beberapa masalah yang umum dihadapi oleh pengusaha kecil dan menengah seperti keterbatasan modal kerja dan modal investasi, kesulitan mendapatkan bahan baku dengan kualitas yang baik dan harga terjangkau, keterbatasan teknologi, sumber daya manusia dengan kualitas yang baik (manajemen dan teknik produksi), informasi pasar, serta kesulitan dalam pemasaran. Perusahaan dagang merupakan perusahaan yang kegiatannya membeli barang dan menjualnya kembali tanpa melakukan perubahan terhadap barang tersebut terlebih dahulu. Barang yang dijual dapat berupa bahan baku, barang setengah jadi, atau barang jadi. Barang yang dijual dapat pula berupa hasil Pertanian, perkebunan, atau industri.

Salah satu usaha dagang yang berkembang saat ini adalah usaha sembako. Usaha sembako ini tidak hanya berada di pasar, melainkan juga berada dikedai rumahan. Usaha sembako baik itu sebagai usaha pokok maupun usaha kecil-kecilan untuk menambah perekonomian keluarga, usaha ini merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh ibu rumah tangga yang bergerak di perdagangan. Usaha ini dapat membantu meningkatkan kebutuhan keluarga. Usaha toko sembako merupakan bentuk usaha yang paling dicari oleh para konsumen khususnya para ibu rumah tangga karena di dalam toko tersebut menyediakan barang-barang keperluan sehari-hari baik berupa makanan pokok dan perlengkapan yang diperlukan tiap harinya misalkan beras, minyak goreng, telur, sikat gigi, pasta gigi, sabun.

Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk yang sudah dikenal oleh masyarakat. Menurut (Kotler & Keller, 2016) Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan agar barang dan jasa yang dihasilkan bisa langsung habis terjual, Tolak ukur kepuasan konsumen adalah kesesuaian harapan dengan kinerja yang didapatkan. Menurut (Kotler & Keller, 2016) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. berdasarkan alasan di atas, maka penulis telah melakukan penelitian dengan judul tersebut.

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang, pengusaha penting untuk mengetahui puas atau tidaknya pelanggan yang telah mengunjungi Toko Koperasi Sembako Assalam. Seberapa besar persepsi kualitas layanan dan kualitas produk yang dapat menciptakan rasa puas atau tidak oleh pelanggan Toko Koperasi Sembako Assalam. Maka dari itu kami melakukan survei kepada para pengunjung Toko Koperasi Sembako Assalam agar mengetahui apa saja yang harus di perbaiki dan di tingkatkan. Dari hasil data ini akan di implementasikan kepada Toko Koperasi Sembako Assalam yang nantinya akan lebih baik lagi. Toko Koperasi Sembako Assalam sudah cukup lengkap hanya saja penataan yang belum sesuai dan masih kurang tertata dengan rapi, selain itu karyawan toko yang kurang ramah kepada pengunjung sehingga membuat pengunjung kurang nyaman.

Metode

Metode pelaksanaan pengabdian ini dilakukan dengan pengumpulan data primer. Data primer yang akan di kumpulkan yaitu melakukan wawancara kepada konsumen yang pernah membeli di Toko Koperasi Sembako Assalam. Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan pada bulan Juni 2022, sebanyak 21 Narasumber yang akan di lakukan wawancara yang pernah membeli di Toko Koperasi Sembako Assalam. Tempat pelaksanaan pengabdian di wilayah Sukabumi, Jawa Barat. Selain data primer, kami menggunakan data sekunder untuk mendukung kelengkapan data yang dibutuhkan.

Hasil

A. Profil Usaha

- Jenis Usaha : Toko Sembako
- Nama Toko : Toko Koperasi Sembako
- Pemilik : Pondok Modern Assalam Putri
- Pengelola : Pak Ujang
- Tahun Berdiri : 2019
- Alamat : Jl. Palabuhan Ratu Km. 29 Kp. Sukaharja Rt. 03/07
des. Sukaharja kec. Warungkiara kab. Sukabumi
kode pos 4332(area ponpes putri assalam)

Tabel 1: Masukan untuk Toko Koperasi Sembako Assalam Putri

No	Nama	Umur	Masukan
1	Imas	48 Tahun	Memperbesar ruangan toko agar lebih leluasa dalam berbelanja.
2	Rini	26 Tahun	Jadwal buka toko lebih pagi dari jam kerja perhatikan tanggal kadaluarsa produk.
3	Nada	22 Tahun	Perbaiki penataan makanan agar terlihat dari sudut ke sudut.
4	Syifa	25 Tahun	Di tingkatkan lagi pelayanan di toko ini.
5	Sina	24 Tahun	Perbanyak stok barang agar tidak banyak pelanggan yang kecewa ketika barang yang diinginkan tidak tersedia.
6	Marisa	25 Tahun	Pertahankan pelayanan sebaik mungkin.
7	Sarah	24 Tahun	Lengkapi barang-barang yang sering digunakan sehari-hari.
8	Santi	30 Tahun	Jadwal buka toko lebih pagi dari jam kerja.
9	Riski	27 Tahun	Utamakan kepuasan pelanggan.
10	Yusuf	27 Tahun	Pertahankan pelayanan yang sudah ada dan perhatikan kebersihan toko.
11	Lia	29 Tahun	Lebih ditingkatkan lagi dalam segi pelayanan, kebersihan serta kenyamanan koperasi dan lebih dilengkapi lagi bahan-bahan sembakonya.

12	Lina	30 Tahun	Tingkatkan penggunaan Manajemen waktu.
13	Anna	20 Tahun	Pasang baliho yang terpampang besar nama toko agar lebih banyak warga atau masyarakat yang berbelanja di toko sembako assalam ini.
14	Dewi	30 Tahun	Tidak ada, semua sudah baik.
15	Beni	44 Tahun	Perbaiki setiap kesalahan dan belajar dari pengalaman agar dapat menjadi lebih baik lagi.
16	Najmi	21 Tahun	Perhatikan kebersihan toko agar toko nyaman untuk dikunjungi.
17	Hikmatin	19 Tahun	Tingkatkan kebersihan toko.
18	Nurul	19 Tahun	Lengkapi barang-barang yang belum tersedia.
19	Rika	28 Tahun	Menambahkan keterangan harga pada barang-barang yang ada di toko agar memudahkan tanpa harus terus bertanya.
20	Siti Hani	25 Tahun	Tingkatkan terus kualitas dan kuantitas nya.
21	Maskanah	22 Tahun	Perbaiki tatanan agar terlihat lebih rapi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan individu dalam menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Konsumen yang membeli sembako di Toko Koperasi Sembako Assalam Putri termasuk ke dalam perilaku rasional dan irasional. Perilaku rasional ditunjukkan dengan konsumen membeli barang kebutuhan pokok di pasar sekampung karena untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, sedangkan perilaku irasional di tunjukkan dengan konsumen yang senang membeli kebutuhan pokok di Toko Sembako ini karena harganya yang lebih murah daripada harga toko lain. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli sembako di pasar sekampung adalah pengaruh lingkungan yaitu keluarga. Selain itu, ada faktor lain yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu harga dan pelayanan.

Pengakuan/Acknowledgements

Berisi deskripsi tentang ucapan terima kasih kepada Bapak Ujang yang mengizinkan kami untuk melakukan pengabdian di Toko Koperasi Sembako Assalam Putri, semoga hasil yang kami dapatkan dapat bermanfaat untuk keberlangsungan usaha Toko Koperasi Sembako Assalam Putri bapak dapat laris dan banyak pengunjung.

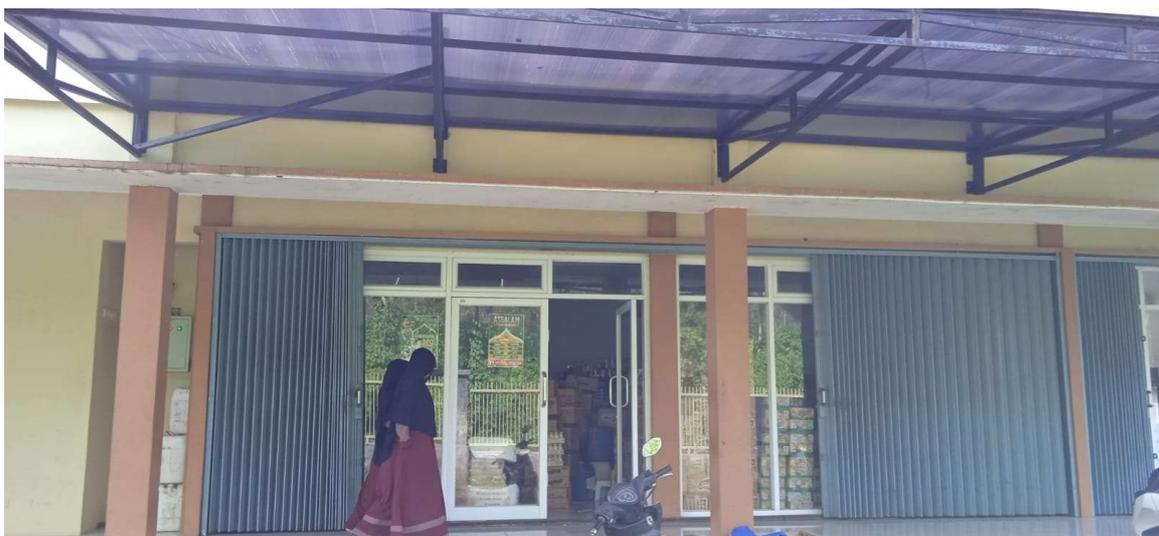
Daftar Referensi

- Fitri, M., Jamalludin, J., & WM Vermila, C. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Sembako Pada Minimarket Juan Di Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. *Optima*, 3(1). <https://doi.org/10.33366/optima.v3i1.1251>
- Hamzah, N. R. (2017). *Pengaruh Faktor-Faktor Kependudukan Terhadap Pembangunan Ekonomi Di Kota Makassar* [Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar].
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education, Inc.
- Rohani. (2016). *Pengaruh Pertumbuhan Penduduk, Pertumbuhan Ekonomi, Pengangguran, Dan Inflasi Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Sulawesi Selatan* [Universitas Islam Negeri].
- Susilowati, H. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketahanan Pangan Rumah Tangga Miskin Di Kecamatan Srandakan Bantul*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Lampiran



Gambar 1: Tata Letak Pada Toko Koperasi Sembako Assalam Putri



Gambar 2. Toko Koperasi Sembako Assalam Putri



Gambar 3. Wawancara dengan Pengunjung Toko Koperasi Sembako Assalam Putri