

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian Indonesia saat ini mengalami masalah *financial* yang kurang baik, sehingga membuat pelaku usaha harus lebih mencari informasi tentang dunia bisnis untuk mengetahui peluang dan tantangan yang terjadi saat ini maupun yang akan datang. Untuk mengembangkannya, Perusahaan harus berorientasi pada konsumen. Pada Era Globalisasi sekarang perubahan teknologi sangatlah maju, hal ini mengakibatkan mudahnya mendapatkan informasi yang dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Indonesia memiliki 3 bentuk sektor usaha sebagai kekuatan perekonomian diantaranya : Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi. Koperasi diharapkan menempati posisi yang lebih berperan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Koperasi merupakan perkumpulan orang – orang yang memiliki tujuan yang sama dan bergabung dengan pemikiran diri sendiri secara terbuka dan sukarela untuk memenuhi kebutuhan melalui perusahaan yang memiliki pengelolaan secara demokratis. Hal ini dipertegas dalam Undang – Undang RI No. 25 Tahun 1992 pada Bab 1 ayat 1 Tentang Perkoperasian menyebutkan, bahwa :

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan**

**prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”**

Koperasi merupakan badan usaha yang didirikan untuk anggota, oleh anggota dan dari anggota sehingga tidak lepas dari peran anggota didalamnya. Untuk mempertahankan sebuah Koperasi, anggota harus ikut berpartisipasi dalam memajukan usahanya sehingga Koperasi mampu bersaing dengan badan usaha lain karena anggota Koperasi merupakan pemilik sekaligus pelanggan. Partisipasi anggota sendiri merupakan keikutsertaan anggota dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi. Hal ini dipertegas oleh Ramudi Arifin (2013:149) yaitu :

**“Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota didalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik didalam kedudukannya sebagai pemilik dan sebagai pelanggan”**

Pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama didirikan oleh Dinas Koperasi Kota Bandung pada tanggal 10 Oktober 1985 dan disahkan dengan Badan Hukum No.8479/BH/PAD/KWK.10/IX/1997 dan beralamat di Jl. Cicukang No.8 Km 9 Cisaranten BinaHarapan 40294 Bandung. Koperasi karyawan Wijaya Utama ini telah berusia 36 tahun dan berada dikawasan PT. Yuntex Raya yang merupakan pabrik penghasil produk handuk dan merupakan produsen terbesar sepatu TNI dan Polri serta PT.Yuntex Raya juga memproduksi tekstil dan sarung tangan. PT.Yuntex memiliki jumlah karyawan pabrik sebanyak 700 orang yang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan kontrak. Koperasi Karyawan Wijaya Utama pernah mendapatkan penghargaan pada tahun 2018 sebagai Koperasi sehat. Ketua Koperasi merupakan wakil ketua dari Organisasi Serikat Buruh dan memiliki Sekertaris koperasi yang

merupakan ketua dari Organisasi Serikat Buruh. Anggota koperasi berjumlah 359 dan dalam memenuhi kebutuhan anggota mempunyai 3 bidang usaha yang sesuai dengan anggaran dasar yakni :

1. Usaha Simpan Pinjam

Unit usaha simpan pinjam merupakan penghimpunan dan penyaluran dana kepada anggota guna meningkatkan kesejahteraan dan membantu perekonomian anggota. Kebijakan unit usaha simpan pinjam diatur pada AD ART, adapun kriteria bagi calon peminjam yaitu anggota yang berstatus pegawai tetap. Sedangkan bagian kepegawaian yang bersifat *Outsourcing* tidak diperkenankan untuk melakukan simpan pinjam karena bukan termasuk anggota koperasi. Maksimal peminjaman adalah Rp. 30.000.000,- (Tiga Puluh Juta Rupiah).

2. Usaha Waserda

Usaha Waserda yang dijalankan oleh Koperasi Karyawan Wijaya Utama meliputi penyediaan kebutuhan barang pangan, makanan ringan dan lainnya untuk anggota. Bentuk usaha Waserda lainnya adalah kerjasama dengan beberapa grosir untuk stok penjualan Waserda.

3. Kredit Elektronik

Bentuk usaha lainnya yaitu kredit elektronik yang mana koperasi menyediakan kebutuhan elektronik berupa Peralatan Rumah Tangga tanpa uang muka sehingga meringankan anggota serta bekerjasama dengan produsen berbagai barang elektronik.

Koperasi yang didirikan pada tahun 1985 ini masih tetap aktif dan berkontribusi dalam melayani anggota. Salah satunya pada Unit waserda yang menyediakan berbagai kebutuhan berupa barang- barang konsumsi untuk anggota termasuk bahan pangan sembako. Dalam hal ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah anggota yang setiap tahunnya memiliki kenaikan dan penurunan jumlah anggota yang sangat sedikit.

**Tabel 1. 1**  
**Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama**

TAHUN	JUMLAH ANGGOTA SEBELUMNYA (ORANG)	ANGGOTA MASUK (ORANG)	ANGGOTA KELUAR (ORANG)	JUMLAH TAHUN INI (ORANG)	PERKEMBANGAN
2016	281	62	10	333	19%
2017	333	31	13	351	5.4%
2018	351	29	22	358	2%
2019	358	14	16	356	(0.6%)
2020	356	38	35	359	0.8%

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan Wijaya Utama Tahun 2016-2020*

Diketahui bahwa perkembangan jumlah anggota dari tahun 2016-2018 mengalami peningkatan, dan pada tahun 2019 mengalami sedikit penurunan sebesar - 0,6% dari tahun 2018 yaitu hanya menurun 2 orang serta kembali meningkat pada tahun 2020 sebesar 0,8% dari tahun 2019. Jumlah anggota masuk dan keluar pada tahun 2020 cukup besar dibandingkan dengan jumlah anggota tahun sebelumnya. Untuk anggota masuk sebanyak 38 orang terdiri dari 8 orang yang baru bergabung dengan koperasi dan 30 orang merupakan anggota yang aktif dan keluar hanya 1 – 2 bulan kemudian masuk kembali menjadi anggota. Serta untuk anggota yang keluar sebanyak 35 orang terdiri dari 5 orang yang sudah pensiun dan 30 orang yang hanya keluar 1-2 bulan saja. Meskipun setiap tahun jumlah anggota meningkat dan hanya mengalami

penurunan sebesar 2 orang pada tahun 2019, namun pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama ini jumlah anggota yang meningkat tidak diimbangi dengan partisipasi belanja anggota yang tinggi sehingga mengakibatkan volume penjualan Unit Waserda mengalami penurunan. Dapat dilihat dalam tabel perkembangan volume penjualan pada 5 tahun terakhir.

**Tabel 1. 2**  
**Perkembangan Hasil Penjualan Unit Waserda Pada Koperasi Karyawan**  
**Wijaya Utama**

<b>TAHUN</b>	<b>VOLUME PENJUALAN (dalam Rp)</b>	<b>PERKEMBANGAN</b>
2016	1,190,905,650	
2017	1,034,572,100	(13%)
2018	1,182,523,169	14%
2019	1,136,003,760	(4%)
2020	955,470,850	(16%)

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan Wijaya Utama Tahun 2016-2020*

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa volume penjualan dari 5 tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan, untuk tahun 2016 ke 2017 mengalami penurunan sebesar -13% dan untuk tahun 2018 hasil penjualan mengalami peningkatan setelah itu pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar Rp.1,136,003,760 dan kembali mengalami penurunan pada 2020 sebesar Rp.955,470,850 dengan persentase perkembangan sedikit cukup jauh dari tahun sebelumnya yaitu -16%. Penurunan volume penjualan diakibatkan dari rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Waserda yang menyebabkan transaksi anggota mengalami penurunan pada 2020. Dapat dilihat dari perkembangan transaksi anggota.

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Transaksi Anggota Pada Koperasi Karyawan Wijaya**  
**Utama Unit Waserda**

TAHUN	VOLUME PENJUALAN	TRANSAKSI ANGGOTA	PERSENTASE	TRANSAKSI NON ANGGOTA	PERSENTASE
2016	1,190,905,650	1,165,779,450		25,126,200	
2017	1,034,572,100	1,027,617,900	(12%)	69,542,200	177%
2018	1,182,523,169	1,081,342,169	5%	101,181,000	45%
2019	1,136,003,760	1,034,573,760	(4%)	101,430,000	0.2%
2020	955,470,850	827,812,350	(20%)	127,658,500	26%

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan Wijaya Utama Tahun 2016-2020*

dilihat dari Tabel 1.3 penurunan jumlah transaksi anggota pada tahun 2020 disebabkan karena partisipasi anggota sebagai pelanggan menurun. Selama pandemi covid-19 Karyawan PT. Yuntex tidak ada pengurangan karyawan, namun diliburkan hanya 1 bulan pada bulan Maret tahun 2020 karena adanya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) sehingga kebijakan perusahaan dan koperasi yaitu tidak ada pemotongan apapun pada bulan Maret. Dapat dilihat pada Tabel 1.2 perkembangan volume penjualan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 16% dan dapat disimpulkan bahwa tahun 2020 hanya diliburkan satu bulan saja maka  $1/12 \times 100\% = 8\%$  disebabkan karena kebijakan perusahaan dalam menangani pandemi covid-19 dan 8% disebabkan karena hal lain. Hal ini berarti penurunan hasil penjualan pada Unit Waserda tidak sepenuhnya diakibatkan pandemi covid-19. Partisipasi belanja anggota pada Unit Waserda tidak selalu stabil terlihat dari transaksi anggota tahun 2016 ke 2017 menurun sebesar 12% tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan, meskipun jumlah anggota mengalami kenaikan dan penurunan pada tahun 2019 namun anggota yang

bertransaksi terus menurun di 2019 dan menurun sebesar -20% pada tahun 2020, maka partisipasi belanja anggota belum dapat dikatakan meningkat. Untuk jumlah transaksi non anggota mengalami kenaikan setiap tahunnya dapat dilihat dari perkembangan 5 tahun terakhir hal ini disebabkan karena disekitar PT. Yuntex tidak ada pedagang yang menjual beragam makanan ringan dan minuman dingin yang mana memang dibutuhkan karyawan pada jam istirahat dan hanya koperasi yang menyediakannya, dan ada juga kantin namun hanya menyediakan makanan berat dan minuman air putih dan teh. Berdasarkan pernyataan dari karyawan Koperasi pada Unit Waserda Kebanyakan konsumen lebih banyak membeli makanan ringan dan minuman namun untuk bahan pangan seperti beras, minyak, soklin, dan kebutuhan sehari hari itu kurang dan lebih banyak belanja diluar koperasi. dalam hal ini bahwa jumlah anggota mengalami kenaikan namun tidak diimbangi dengan partisipasi anggota yang tinggi dapat dilihat dari transaksi anggota yang mengalami penurunan sehingga membuat volume penjualan Unit Waserda menurun dan rata rata belanja anggota per orangnya dalam 1 hari sebesar Rp. 13.000 yang didapat dari  $Rp. 827.812.350 : 12 = Rp. 68.984.362,5 : 26 \text{ hari} = Rp. 2.653.244 : 201 = Rp.13.000 / \text{orang}$  sehingga hal ini perlunya diteliti apakah yang menjadi penyebab menurunnya transaksi anggota yang mulai menurun pada tahun 2019 dan kembali menurun 20% pada tahun 2020. Salah satunya dengan cara meningkatkan *store image* yang baik dimata anggota.

Berdasarkan teori dari Christina Widya Utami dan juga survei pendahuluan,

partisipasi anggota sebagai pelanggan menurun karena *store image* yang kurang baik, hal ini didukung dengan diperolehnya data hasil wawancara terhadap anggota, apa yang menjadi penyebab kurang efektifnya partisipasi anggota sebagai pelanggan, diantaranya :

- 1) Harga relatif lebih mahal dibandingkan Non Koperasi ditambah dengan beberapa diskon dari non koperasi, contoh perbandingan barang yaitu harga minyak goreng bimoli 2 liter pada Unit Usaha waserda yaitu Rp. 28.000 sedangkan di non Koperasi sebesar Rp. 26.500
- 2) Kurangnya pengecekan terhadap persediaan barang apakah habis atau masih ada serta kurangnya barang dagangan seperti handsanitizer dan perlengkapan kesehatan.
- 3) Konsumen sering tidak mengetahui produk dan penurunan harga karena kurangnya promosi yang dilakukan tentang penyediaan produk baru yang ditawarkan.
- 4) Ruangan pada Unit Waserda kurang luas sehingga tidak tercukupinya ruang untuk menyimpan barang persediaan.

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi maka karyawan perlu menerapkan *store image* yang baik sehingga dapat mewujudkan loyalitas dan kepercayaan konsumen dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan serta dapat memberikan manfaat ekonomi langsung (MEL) yang mendorong anggota untuk melakukan pembelian kembali.

Penelitian sebelumnya yang menjadi dasar penelitian ini adalah penelitian dari Veny Larasati (2018) dengan judul penelitian “Analisis Citra Toko dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota. Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan di KPRI MULIA Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya Kab Bandung” berdasarkan pembahasannya mengenai unsur citra toko (pelayanan, barang dagangan, atmosfer, kenyamanan, promosi dan fasilitas) dinyatakan bahwa Citra Toko mempengaruhi terhadap volume penjualan toko karena meningkatnya partisipasi Anggota, dengan kata lain citra mempengaruhi jumlah pembelian pelanggan.

Adapun penelitian dari M.Nizar Rojabi (2015) dengan judul “ Pengaruh *store image* Terhadap Loyalitas Pelanggan” studi kasus pada Smesco Mart Al Hikam Malang. Berdasarkan pembahasan tentang keadaan *store image* (atmosfer, pramuniaga, pelayanan, barang dagangan dan promosi) dan loyalitas pelanggan, maka didapat hasil *store image* dengan loyalitas konsumen dikategorikan baik serta berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Ketika loyalitas konsumen baik maka akan meningkatkan partisipasi.

*Store image* yang baik akan memunculkan persepsi konsumen yang baik terhadap *store*, sebaliknya *Store Image* yang buruk dapat berdampak pada *store image* yang negatif di mata anggota. Untuk itu dalam mengetahui lebih jelas tentang penyebab menurunnya partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan yang berkaitan dengan

*store image*, maka mengambil penelitian dengan judul “**ANALISIS STORE IMAGE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN (studi kasus pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama )**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama yang telah diuraikan di latar belakang penelitian, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pembentukan *store image* Unit Waserda pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama
3. Bagaimana hubungan *store image* dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Waserda pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama.
4. Bagaimana upaya yang harus dilakukan pada Unit Waserda untuk memperbaiki *store image* sehingga meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dari permasalahan yang ada pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama, maka maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh data, memperoleh informasi serta menganalisa dan mengolah data terkait dengan permasalahan yang diteliti.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan yang telah diuraikan dari permasalahan yang ada adalah :

1. Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap pembentukan *store image* Unit Waserda pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama.
2. Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama.
3. Untuk mengetahui hubungan *store image* dengan partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama.
4. Untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan Koperasi Karyawan Wijaya Utama dalam memperbaiki *store image* agar meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi aspek teoritis dan aspek praktis bagi koperasi yang bersangkutan.

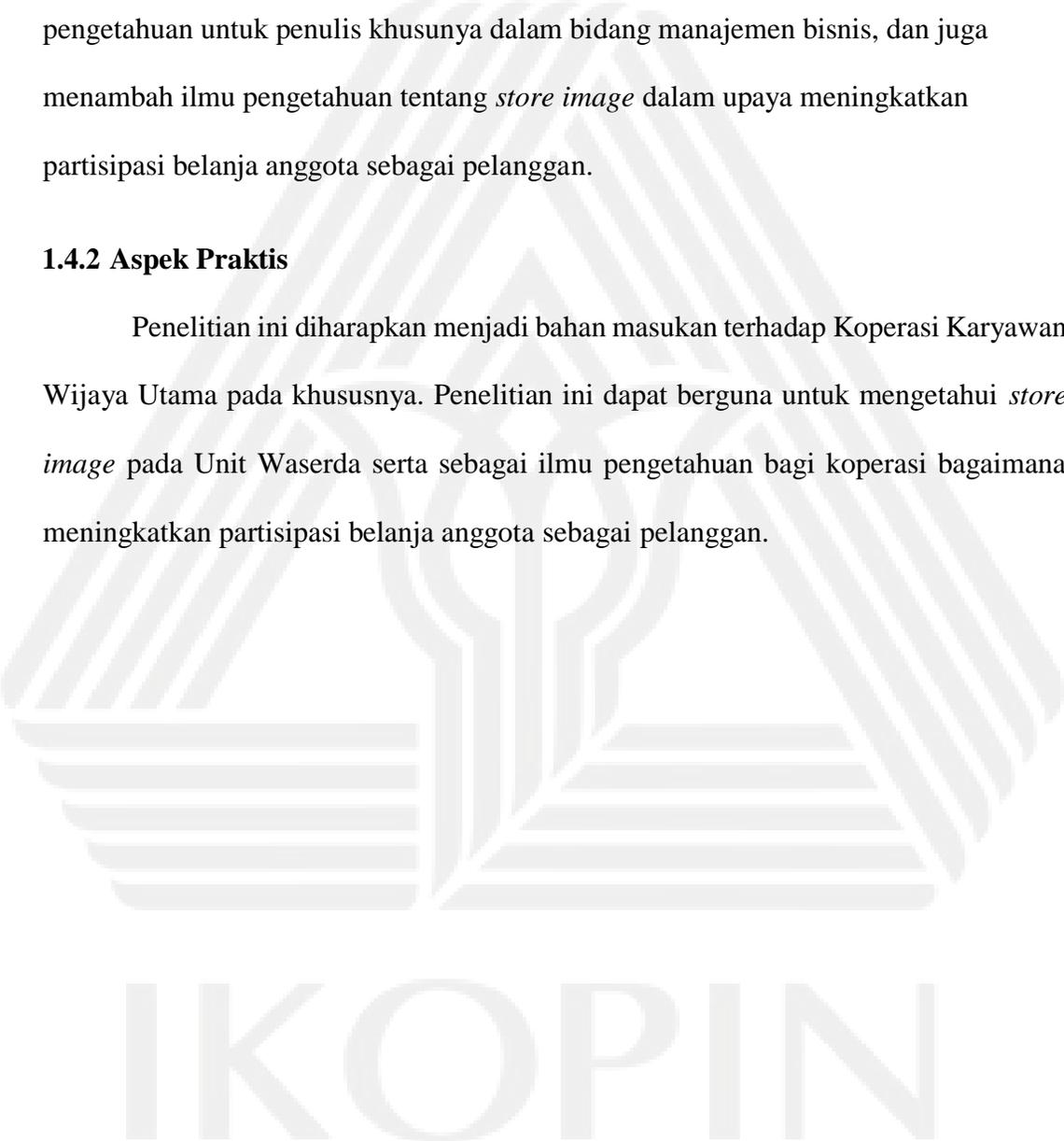
Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

#### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Aspek teoritis diharapkan dapat memberikan informasi dan tambahan pengetahuan untuk penulis khususnya dalam bidang manajemen bisnis, dan juga menambah ilmu pengetahuan tentang *store image* dalam upaya meningkatkan partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan.

#### **1.4.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan terhadap Koperasi Karyawan Wijaya Utama pada khususnya. Penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui *store image* pada Unit Waserda serta sebagai ilmu pengetahuan bagi koperasi bagaimana meningkatkan partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan.



IKOPIN