

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan badan usaha sekaligus gerakan ekonomi rakyat dalam rangka mewujudkan masyarakat makmur dan berkeadilan, berlandaskan pada Pancasila dan UUD 1945 Bab XIV pasal 33 ayat yang menyebutkan bahwa:

**“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”.**

Keberadaan koperasi diperjelas oleh UU RI No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, pada Pasal 1 ayat (1) yang Menyatakan bahwa :

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.**

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pembinaan tersebut Koperasi harus terus dan terarah, agar koperasi dapat menerapkan prinsip – prinsip yang nyata dan benar, sehingga koperasi dapat lebih sejajar dengan badan usaha lain. Salah satu tugas Koperasi adalah meningkatkan kemampuan ekonomi rumah tangga anggotanya dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan pada anggotanya.

Anggota akan memberikan keputusan untuk memasuki dan memelihara serta mempertahankan hubungannya dengan koperasi dan akan berkontribusi secara aktif, jika seluruh manfaat yang akan diterima lebih besar atau setara dengan ikut dalam yang diberikan. Dengan begitu Koperasi harus berusaha untuk melakukan

kegiatan yang mampu memberikan pelayanan optimal dan dapat meningkatkan partisipasi anggota.

Sukses atau gagalnya suatu usaha koperasi bergantung dari bagaimana partisipasi dari anggotanya. Perkembangan usaha koperasi sangatlah dipengaruhi oleh tingkat partisipasi belanja anggotanya, sehingga apabila dari tahun ke tahun tingkat partisipasi belanja anggotanya meningkat maka tingkat keberhasilan pada usaha koperasi tersebut akan mengalami kemajuan. Dan sebaliknya apabila tingkat partisipasi anggotanya kurang, bukan tidak mungkin usaha koperasi akan mengalami penurunan.

Koperasi Serba Usaha yang masih bertahan sampai saat ini salah satunya adalah Koperasi KSU Budidaya. Koperasi Serba Usaha Budidaya ini didirikan pada tanggal 12 Juli 2008. Koperasi Serba Usaha Budidaya ini menerbitkan Akte Hak Badan Hukum KSU Budidaya Nomor : 6955/BH/DK-10/1 tanggal 17 Agustus 1979, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9/1995 dan Surat Keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Usaha Kecil RI No. 226/Kep/M/V/1996 serta perkembangan organisasi, maka KSU Budidaya membentuk unit usaha yaitu antara lain :

1. Unit Toko
2. Unit Simpan Pinjam,
3. Usaha Pujasera
4. Usaha Laundry

## 5. Jasa Pembayaran Listrik Token

Pada awal berdirinya Koperasi KSU Budidaya yaitu pada tahun 1978 jumlah anggota yang tercatat adalah mencapai 36 orang dan terus bertambah setiap tahunnya hingga mencapai jumlah 302 anggota per tanggal 31 desember 2008 . Selama masa 30 tahun (1978 – 2008) KSU Budidaya telah mengalami penggantian pengurus dan pengawas selama 11 (sebelas) kali.

Dari beberapa unit unggulan usaha tersebut, Peneliti memfokuskan pada Unit Toko. Unit Toko KSU Budidaya memfokuskan sebagai pusat pelayanan kebutuhan anggota berupa barang – barang konsumsi dan barang lain- lain. Dalam melakukan kegiatan pelayanan ke anggotanya, unit usaha Toko KSU Budidaya tidak bertindak sebagai pelaku tunggal, tetapi berhadapan dengan para banyak pesaing yang juga bergerak di bidang perdagangan eceran. Keberadaan pesaing pada satu sisi sangat bermanfaat bagi anggotanya. Koperasi KSU Budidaya karena ingin memberi kemudahan dalam penyediaan barang yang berada di sekitar tempat tinggal anggotanya.

Keterbatasan penawaran dari Unit Toko KSU Budidaya kepada anggota menyebabkan keberadaan pesaing tidak dapat di hiraukan. Meskipun unit Toko telah menyediakan fasilitas pesanan dengan Door to door dan bisa juga menggunakan layanan kredit, namun ternyata hal ini tidak terlalu efektif untuk meningkatkan partisipasi anggotanya.

Data perkembangan volume penjualan pada unit Toko pada Koperasi KSU Budidaya setiap tahunnya mengalami penurunan. Dan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1 Perkembangan Hasil penjualan Unit Toko Koperasi KSU Budidaya Tahun 2017 – 2020.**

<b>Tahun</b>	<b>Volume Penjualan</b>	<b>Kenaikan/penurunan</b>
2017	100,716,150.00	-
2018	143,161,223.00	29.6
2019	148,282,299.00	3.5
2020	80,533,493.00	(0.84)

Sumber: RAT Koperasi KSU Budidaya tahun 2017 – 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat mengenai besarnya volume penjualan pada unit usaha Toko Koperasi KSU Budidaya. Pada tahun 2018 terjadi kenaikan penjualan sebesar 29.6% dibanding tahun 2017, dan pada tahun 2019 dan 2020 kembali mengalami peningkatan yang tidak begitu signifikan sebesar 3.5% dan (0.84). Sementara jika dilihat transaksi keseluruhan anggota dengan koperasi tepat terlihat pada Tabel 1.2 dibawah:

IKOPIN

**Tabel 1. 2 Perkembangan Transaksi Anggota pada Unit Toko Koperasi KSU  
Budidaya Tahun 2017 – 2020.**

<b>Tahun</b>	<b>Volume Penjualan Yang Dicapai (Rp)</b>	<b>Transaksi Anggota (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2017	100,716,150.00	4,723,631.00	4.7
2018	143,161,223.00	1,711,504.00	1.2
2019	148,282,299.00	792,995.00	0.5
2020	80,533,493.00	491,932.00	0.6

Sumber: RAT Koperasi KSU Budidaya tahun 2017 – 2020

Dapat dilihat lebih dalam bahwa nilai transaksi kusus anggota pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya seperti pada Tabel 1.2 bahwa partisipasi anggota dari tahun ke tahun justru menunjukkan penurunan dan juga menunjukkan bahwa nilai transaksi anggota di bandingkan total transaksi anggotanya sangat kecil yaitu hanya 0.6%.

Dan dapat dilihat bahwa nilai pengeluaran perkapita khususnya makanan di Kota Bandung pada tahun 2020 sebesar Rp.655.838 perbulannya. Jika dihitung berdasarkan tingkat pengeluaran perkapita dan jumlah anggota yang melakukan transaksi pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya potensi pasar anggota mencapai Rp.299.062.128. Diperkirakan rata-rata transaksi yang dilakukan oleh anggota setiap harinya Rp.25.000. Data diatas dapat membantu Unit Usaha Toko KSU Budidaya dalam menyeimbangkan permintaan anggota terhadap barang dan mengetahui besarnya peluang dalam anggota dalam berbelanja.

Berdasarkan survey pendahuluan penyebab kurang efektifnya partisipasi belanja anggota pada unit Toko di Koperasi KSU Budidaya dalam bertransaksi sehingga banyak anggota yang tidak aktif dalam melakukan transaksi pembelian diduga karena:

1. Kurangnya perlengkapan barang yang di tawarkan dan ketidaksesuaian dengan kebutuhan anggota, khususnya keragaman produk.
2. Harga yang awalnya lebih murah sekarang menjadi setara atau lebih dari pemasok lainnya.

**Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Produk Di Unit Toko KSU Budidaya, Indomaret, Alfamart.**

<b>Nama Produk Food dan Non Food</b>	<b>Unit Toko KSU Budidaya</b>	<b>Indomaret</b>	<b>Alfamart</b>
The Pucuk Minuman the 350ml	Rp.3.300	Rp.3.300	Rp.3.300
Ades Minuman Botol 600ml	Rp. 3.000	Rp. 3.000	Rp. 3.000
Mama Lemon 780ml	Rp. 14.000	Rp. 14.000	Rp. 14.000
Rokok Djisamsoe Magnum Filter	Rp. 18.700	Rp. 18.700	Rp. 18.700
Biskuit Oreo	Rp. 8.000	Rp. 8.000	Rp. 8.000

Sumber: Daftar Harga Produk Di Unit Toko KSU Budidaya, Indomaret,Alfamart

Berdasarkan tabel 1.3 Perbandingan Harga Produk di Unit Toko KSU Budidaya, Indomaret, Alfamart. Beberapa produk diatas diketahui terdapat perbedaan harga di setiap toko dengan harga yang tidak terlalu jauh selisih harga yang di tawarkan di masing-masing toko. Namun sekarang harga sekarang menjadi setara atau lebih dengan toko yang lainnya.

3. Pelayanan yang kurang ramah terhadap anggota sehingga anggota bisa beralih ke pemasok lain.

Berdasarkan tabel 1.3 Perbandingan Harga Produk di Unit Toko KSU Budidaya, Indomaret, Alfamart. Beberapa produk diatas diketahui terdapat perbedaan harga di setiap toko dengan harga yang tidak terlalu jauh selisih harga yang di tawarkan di masing-masing toko. Namun sekarang harga sekarang menjadi setara atau lebih dengan toko yang lainnya.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, pengelola Unit Toko perlu menerapkan bagaimana pengelolaan toko yang dapat menarik loyalitas dan merangsang partisipasi anggota agar dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan pembelian.

Unit Toko perlu mengetahui langkah – langkah apa saja yang tepat untuk mengupayakan peningkatan partisipasi anggota dalam memperhatikan kondisi – kondisi yang mempengaruhi transaksi belanja anggota dalam memperhatikan transaksi anggota. Langkah–langkah tersebut berhubungan dengan kualitas produk yang ada serta pelayanan yang ditawarkan.

Unsur produk menyangkut kualitas yang baik dan mempunyai harga yang terjangkau. Sedangkan dari unsur pelayanan menyangkut kelengkapan pada produk sehingga anggota mudah mencari produk yang dibutuhkan. Hal lainnya berupa lokasi toko yang mudah dijangkau oleh konsumen, suasana toko yang dapat memberikan kenyamanan, pramuniaga toko dalam melakukan pelayanan terhadap

anggota. Dan tidak lupa bagaimana Unit Toko melakukan promosi untuk menarik para anggota untuk berbelanja disana.

Apabila langkah tersebut sudah dinilai baik oleh anggota maka akan mendorong mereka melakukan pembelian di toko tersebut. Terlebih jika unit toko dapat menjaga kepercayaan anggota mengenai langkah – langkah di atas maka tidak menutup kemungkinan anggota tersebut akan melakukan pembelian ulang pada unit toko dan menjadi pelanggan dengan loyalitas yang tinggi.

Dilihat dari penelitian sebelumnya oleh Ni Made Dhian Rani Yulianti pada tahun 2014 dengan judul Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang Pada Circle K Di Kota Denpasar dalam penelitian ini dimana menyatakan bahwa citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli pelanggan dan citra toko memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pelanggan dan dilihat juga dari penelitian sebelumnya oleh Dwi wahyu Pril Ranto pada tahun 2017 dengan judul Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di Yogyakarta dalam penelitian ini Pengaruh citra toko menjadi salah satu pengaruh untuk menguji kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu diketahui bagaimana pengelolaan toko yang kurang sesuai di unit Toko KSU Budidaya yang diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat partisipasi anggota. Maka penelitian akan dilakukan dengan judul **“Analisis Pengelolaan Toko Dalam Upaya**



**Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan** (Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi KSU Budidaya Buah Batu)”.  
Toko Koperasi KSU Budidaya Buah Batu)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di kemukakan untuk menjelaskan permasalahan yang ada dan terperinci, maka yang dapat diidentifikasi untuk masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat partisipasi belanja anggota dalam melakukan transaksi pembelian di unit Toko Koperasi KSU Budidaya
2. Bagaimana pengelolaan toko yang telah dilaksanakan di Koperasi KSU Budidaya
3. Upaya – upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh Unit Toko untuk meningkatkan partisipasi belanja anggota melalui perbaikan pengelolaan Toko

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, disusun untuk menganalisis atau mendeskripsikan tentang Analisis Pengelolaan Toko Dalam Upaya Meningkatkan partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Toko Koperasi KSU Budidaya Buah Batu. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini akan di paparkan sebagai berikut:

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dan penelitian ini akan memperoleh data informasi yang berguna untuk menganalisis pengelolaan toko dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi KSU Budidaya Khususnya pada unit Toko.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

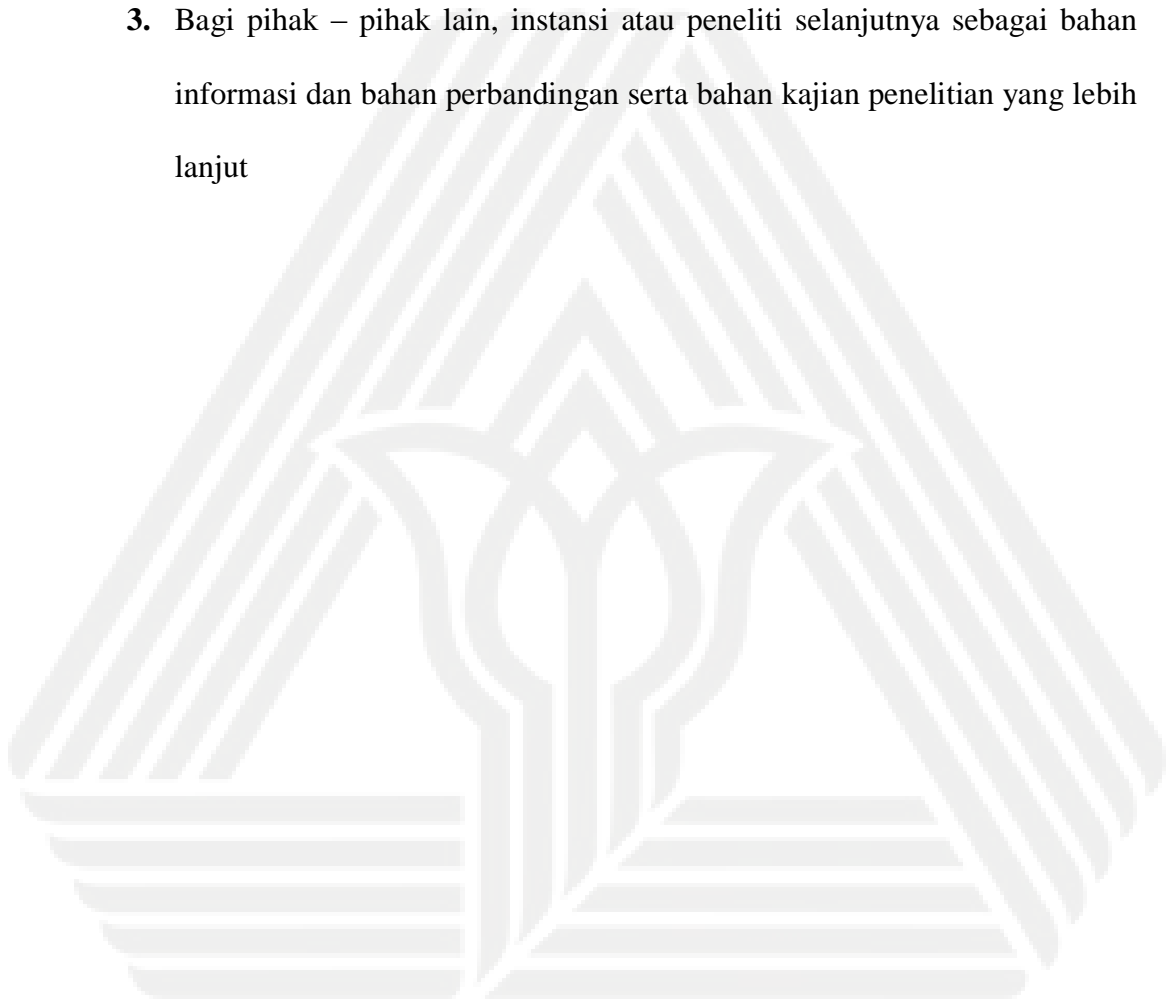
Adapun tujuan dari penelitian pada Unit Toko KSU Budidaya adalah mengetahui yang di kemukakan dalam identifikasi masalah, yaitu untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengelolaan toko yang elah dilaksanakan oleh unit Toko pada Koperasi KSU Budidaya
2. Untuk mengetahui tingkat partisipasi anggota yang berperan sebagai pelanggan di unit Toko Koperasi KSU Budidaya
3. Untuk mengetahui upaya perbaikan pengelolaan toko apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Koperasi, Diharapkan dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan terutama bagi perkembangan koperasi, serta menjadi bahan masukan untuk para pihak Unit Toko di Koperasi KSU Budidaya agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan di koperasi sebelumnya.

2. Bagi penulis, sebagai sarana latihan untuk mempraktikkan teori – teori yang telah diperoleh dibangku kuliah pada kenyataan dilapangan, baik yang bersifat teoritis maupun praktif mengenai usaha koperasi.
3. Bagi pihak – pihak lain, instansi atau peneliti selanjutnya sebagai bahan informasi dan bahan perbandingan serta bahan kajian penelitian yang lebih lanjut



IKOPIN