

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan badan usaha sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang membangun usaha dengan sekumpulan orang yang memiliki kepentingan ekonomi yang sama dengan berupaya bekerjasama dalam mencari solusi mengenai permasalahan ekonomi, pembangunan koperasi sebagai badan usaha ditunjukkan pada penguatan dan perluasan bisnis usaha, sesuai dengan jati diri koperasi yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 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.”**

Berdasarkan pengertian tersebut menunjukkan bahwa program dari usaha koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggotanya serta mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur. Untuk mencapai tujuan tersebut koperasi harus membentuk unit usaha yang spesifik yang mampu memberikan jawaban atas kebutuhan anggotanya serta memberikan manfaat nyata sesuai dengan tujuan awal koperasi.

Untuk keberlangsungan koperasi itu sendiri ditentukan oleh partisipasi anggota, Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pemilik, anggota harus berupaya mendukung manajemen organisasi dan permodalan koperasi. Sementara itu, sebagai pelanggan, anggota harus menjaga keberlangsungan usaha koperasi dengan memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi. Seperti yang dikemukakan Mutius (1992:93) bahwa :

**“Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi”**

Anggota akan memberikan keputusan untuk menjaga dan mempertahankan hubungannya dengan Koperasi dan akan berkontribusi secara aktif, jika koperasi memberikan peluang bagi anggota untuk mendapatkan manfaat ekonomi serta manfaat nonekonomi. Oleh karena itu, Koperasi harus berusaha menerapkan pengelolaan/manajemen yang baik di setiap usaha nya sehingga mampu memberikan pelayanan optimal yang dapat mendorong peningkatan partisipasi anggota agar koperasi dapat terjaga keberlangsungannya begitu juga dengan KKB IKOPIN khusus nya pada unit TD Mart.

Koperasi Keluarga Besar Institut Koperasi Indonesia yang disingkat KKB IKOPIN, yang bertempat di Kawasan Pendidikan Jatinangor KM 20,5 didirikan pada tanggal 1 Juli 1981 yang mulanya bernama Koperasi Civitas Akademika AKOP 12 Juli Bandung. Anggotanya terdiri dari unsur Dosen, Karyawan, Mahasiswa, Alumni, dan Masyarakat sekitar IKOPIN. Pada Unit Kegiatan Usaha KKB IKOPIN ada beberapa Unit Usaha yang telah dijalankan KKB IKOPIN

salah satunya adalah Unit TD Mart KKB IKOPIN yang melayani jasa kepada anggota dan pelanggannya berupa makanan dan minuman ringan serta barang-barang kebutuhan Anggota KKB IKOPIN, berikut adalah pendapatan dari Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dari tahun 2016 sampai dengan 2020 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Pendapatan Unit TD Mart KKB IKOPIN Dari Tahun 2016 Sampai Dengan 2020 Adalah Sebagai berikut :**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Persentase</b>	<b>Keterangan Naik/turun</b>
2016	Rp 536.067.434		
2017	Rp 429.890.204	-20%	<b>TURUN</b>
2018	Rp 317.750.030	-26%	<b>TURUN</b>
2019	Rp 362.127.423	14%	<b>NAIK</b>
2020	Rp 115.120.974	-68%	<b>TURUN</b>

*(Sumber: Laporan RAT KKB IKOPIN dari tahun 2016-2020)*

Dari table di atas dapat dilihat bahwa volume penjualan pada Unit TD Mart KKB IKOPIN dominan mengalami penurunan setiap tahunnya khusus nya pada tahun 2020 diduga karena kurangnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi.

**Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Pada unit TD Mart KKB IKOPIN Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Total anggota</b>	<b>Jumlah anggota yang berpartisipasi</b>	<b>Kenaikan/penurunan</b>
2016	1843	1464	
2017	1863	1310	-11%
2018	2022	1336	2%

2019	2334	1523	14%
2020	2380	1405	-8%

(Sumber: Laporan RAT KKB IKOPIN dari tahun 2016-2020)

Dari table di atas dapat dilihat adanya ketidakstabilan jumlah anggota yang berpartisipasi di unit TD Mart, serta penurunan jumlah anggota yang berpartisipasi pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa seluruh anggota masih kurang memanfaatkan keberadaan TD Mart dalam memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, hal ini harus segera diperbaiki agar partisipasi anggota pada Koperasi KKB khususnya unit TD Mart dapat berkembang. Dugaan awal, kondisi ini disebabkan oleh belum optimal atau belum sesuai pelaksanaan manajemen toko ritel yang ada di unit TD Mart IKOPIN.

Berdasarkan survei pendahuluan berupa wawancara kepada karyawan toko yang bekerja pada unit TD Mart dan juga beberapa anggota yang sedang bertransaksi melakukan pembelian barang, diperoleh data yang menjadi penyebab kurang efektifnya partisipasi anggota dalam bertransaksi sehingga banyak anggota yang tidak aktif dalam melakukan transaksi pembelian adalah :

1. Lokasi toko dan tata ruang kurang strategis
2. Kurang lengkapnya barang-barang yang disediakan dan ketidaksesuaian dengan kebutuhan anggota, khususnya keragaman produk.
3. Harga yang seharusnya murah menjadi setara bahkan lebih mahal.
4. Daftar barang tidak tersedia ditambah tidak tersedianya *delivery*.
5. Sistem pelayanan toko yang diterapkan membuat transaksi menjadi kurang maksimal dari segi pencatatan belanja anggota yang berpartisipasi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pengelola TD Mart perlu menerapkan Manajemen toko ritel yang dapat menarik loyalitas dan merangsang partisipasi anggota yang dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan pembelian.

Unit TD Mart perlu mengetahui langkah-langkah yang tepat untuk mengupayakan peningkatan partisipasi anggota dalam memperhatikan kondisi-kondisi yang mempengaruhi transaksi belanja anggota. Langkah-langkah tersebut berhubungan dengan produk serta pelayanan yang ditawarkan.

Unsur produk menyangkut kualitas yang baik dan harga terjangkau. Sedangkan dari unsur pelayanan menyangkut kelengkapan produk sehingga anggota mudah memperoleh produk yang dibutuhkan. Hal lainnya berupa lokasi toko yang mudah dijangkau oleh konsumen, suasana toko yang dapat memberikan kenyamanan dan tidak lupa bagaimana TD Mart melakukan promosi untuk menarik para anggota berbelanja disana.

Apabila langkah-langkah tersebut dinilai sudah baik oleh anggota maka akan mendorong mereka untuk melakukan pembelian di toko tersebut. Terlebih jika TD Mart dapat menjaga kepercayaan anggota mengenai langkah-langkah diatas maka tidak menutup kemungkinan anggota tersebut akan melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan dengan loyalitas yang tinggi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu diketahui bagaimana manajemen toko ritel yang kurang sesuai di unit TD Mart KKB IKOPIN yang diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat partisipasi anggota dalam berbelanja.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang untuk menjelaskan permasalahan yang lebih spesifik, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen toko ritel yang telah dilaksanakan oleh unit TD Mart KKB IKOPIN
2. Bagaimana partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian di unit TD Mart KKB IKOPIN
3. Bagaimana hubungan antara manajemen toko ritel dengan tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan.
4. Bagaimana upaya perbaikan manajemen toko ritel yang perlu dilakukan oleh Unit TD Mart KKB IKOPIN untuk meningkatkan partisipasi belanja anggota.

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maksud dan tujuan dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

### **1.3.1 Maksud penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang berguna untuk menganalisis manajemen toko ritel dalam upaya meningkatkan partisipasi belanja anggota pada Koperasi KKB IKOPIN khususnya pada unit TD Mart

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen toko ritel yang telah dilaksanakan pada unit TD Mart KKB IKOPIN
2. Untuk mengetahui tingkat partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan di Unit TD Mart KKB IKOPIN
3. Untuk mengetahui hubungan antara manajemen toko ritel dengan tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan.
4. Untuk mengetahui upaya perbaikan manajemen toko ritel apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi belanja anggota.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini di bagi menjadi dua kegunaan, yakni :

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai teori-teori manajemen toko ritel yang dapat meningkatkan tingkat partisipasi belanja anggota sebagai bahan referensi bagi institut dan peneliti lainnya.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi unit TD Mart KKB IKOPIN dalam menerapkan dan mengimplementasikan keputusan yang akan diambil terutama dalam penerapan Manajemen toko ritel.