BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Ekonomi merupakan pondasi kehidupan manusia. Aktivitas ekonomi, seperti produksi, distribusi, dan konsumsi, merupakan roda penggerak pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam sistem ekonomi yang dinamis, individu dan organisasi saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan ekonomi mereka.

Koperasi hadir sebagai alternatif sistem ekonomi yang berpusat pada manusia dan bukan pada keuntungan semata. Koperasi merupakan organisasi yang didirikan dan dioperasikan oleh anggotanya untuk mencapai tujuan bersama. Koperasi didasarkan pada prinsip-prinsip demokrasi, kesetaraan, dan solidaritas, dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Meurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan 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 berdasar atas asas kekeluargaan."**

Primkoppol Satbrimob Polda Jabar merupakan Koperasi Konsumen di bawah naungan Satbrimob Polda Jabar. Berdiri pada tanggal 11 Januari 1975 dengan nama PRIMKOPODA BRIGADE MOBIL KOMDAK/BRIMOB KOMDAK VIII/SILIWANGI yang berkedudukan di Jalan Sukajadi Nomor 141

Kodya Bandung, dengan Badan Hukum Nomor 6100/BH/DK-10/1/1975 yang pertama kali dijalankan adalah Usaha Simpan Pinjam. Pada tanggal 21 November 2021 Primkoppol Satbrimob Polda Jabar melakukan perubahan Anggaran Dasar dan merubah namanya menjadi Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar. Hingga tahun 2025, saat ini Primkoppol Satbrimob Polda Jabar telah memiliki delapan unit usaha yaitu:

1. Unit Usaha Air Minum Isi ulang
2. Unit Usaha Tailor
3. Unit Usaha Mini market
4. Layanan Perbankan
5. Unit Usaha Simpan Pinjam
6. Unit Usaha Paket JNE
7. Unit Usaha Barbershop; dan
8. Unit Usaha *Food Court*

Dari kedelapan unit usaha tersebut, yang menarik untuk di teliti yang terkait dengan kepuasan anggota adalah Unit usaha Minimarket. Usaha Minimarket merupakan unit usaha yang melayani anggota koperasi dengan memenuhi kebutuhan anggota setiap harinya di bandingkan dengan unit usaha lainnya.

Unit Usaha Mini Market merupakan unit usaha yang ada di koperasi yang bergerak di bidang perdagangan ritel. Unit Mini Market menyediakan berbagai barang kebutuhan pokok dan rumah tangga untuk keperluan para anggotanya. Unit Mini Market bertujuan untuk menyediakan akses yang mudah dan terjangkau bagi anggotanya untuk mendapatkan barang-barang kebutuhan pokok dan rumah

tangga. Berdasarkan hal tersebut tentunya unit usaha ini memiliki toko dalam menjual produknya. Unit Usaha Mini Market juga membantu serta mempermudah anggota koperasi dalam berbelanja kebutuhan para anggota Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.

Namun demikian, **perkembangan pendapatan Unit Mini Market menunjukkan fluktuasi** yang signifikan selama lima tahun terakhir (2020–2024), sebagaimana terlihat dalam data tabel berikut ini

Tabel 1. 1 Laporan Perkembangan Pendapatan Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Pada Unit Minimarket Tahun 2020-2024

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Perkembangan (%)
1	2020	1.813.356.320	-
2	2021	1.975.644.320	8,95
3	2022	1.294.517.160	(34,4)
4	2023	1.627.054.526	25,69
5	2024	1.977.902.841	21,56

Sumber : laporan RAT Primkoppol SatBrimob Polda Jabar

Berdasarkan Tabel 1.1 pendapatan Usaha Mini Market mengalami perubahan yang signifikan setiap tahunnya, pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 8,95%, dan mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2022 sebesar (34,4)%, dan pada tahun 2023 mengalami penigkatan dari tahun sebelumnya sebesar 25,69%, dan pada tahun 2024 mengalami kenaikan sebesar 21,56%. karena sesuai dengan rincian rencana anggaran pendapatan dan belanja (RAPB) Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar sebesar Rp. 1.977.902.841pada tahun 2024.

Data di atas menunjukkan adanya penurunan drastis pada tahun 2022 meskipun jumlah anggota terus mengalami pertumbuhan. Berikut adalah data perkembangan anggota koperasi dari tahun 2020–2024:

Tabel 1. 2 Perkembangan Anggota Primkoppol SatBrimob Polda Jabar tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah anggota awal (orang)	Anggota masuk (orang)	Anggota keluar (orang)	Jumlah anggota akhir (orang)	Perkembangan (%)
2020	1856	18	32	1806	-
2021	1806	17	55	1769	(2,04)
2022	1769	21	95	1695	(4,18)
2023	1695	62	53	1810	6,78
2024	1810	22	80	1868	3,20

Sumber : Laporan RAT Primkoppol SatBrimob Polda Jabar

Kenyataan bahwa jumlah anggota terus meningkat tetapi pendapatan minimarket sempat mengalami penurunan menunjukkan adanya **ketidaksesuaian antara ekspektasi anggota dan kenyataan layanan** yang diterima. Hal ini menunjukan bahwa meskipun jumlah anggota meningkat, faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, ketersediaan produk, dan citra toko yang kurang optimal yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

Menurut Kusuma (2016), citra toko adalah totalitas kesan yang berada dalam memori konsumen tentang persepsi kualitas dari suatu produk dan jasa. Gani (2014) menambahkan bahwa citra toko mencerminkan persepsi konsumen terhadap suatu toko dibandingkan dengan toko lain. Ketika citra toko negatif, maka anggota sebagai pelanggan cenderung kehilangan kepercayaan dan tidak merasa puas.

Hasil observasi dan wawancara dengan beberapa anggota menunjukkan beberapa permasalahan yang dirasakan secara langsung oleh mereka, antara lain:

1. Ketersediaan produk yang kurang memadai dan sering kehabisan stok barang penting.
2. Banyak anggota yang lebih memilih berbelanja di luar koperasi karena produk yang dibutuhkan tidak tersedia.
3. Harga produk mini market yang tidak jauh berbeda atau bahkan lebih tinggi dibandingkan dengan toko lain di sekitar.
4. Tidak adanya program promosi, diskon, atau layanan purna jual.
5. Pelayanan karyawan yang kurang responsif dan tidak ramah.

Faktor-faktor tersebut tidak hanya mencerminkan lemahnya pengelolaan toko tetapi juga membentuk **citra negatif** di mata anggota koperasi. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan anggota sebagai pelanggan dan pada akhirnya mempengaruhi intensitas transaksi dan loyalitas anggota terhadap koperasi.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pelanggan adalah **perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima**. Ketika pelayanan tidak sesuai harapan, maka ketidakpuasan akan terjadi, dan hal ini bisa menjadi akar dari berkurangnya partisipasi anggota terhadap unit usaha mini market.

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa citra toko memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan anggota koperasi. Untuk mengetahui secara lebih mendalam apakah persepsi negatif anggota terhadap unit minimarket berkaitan erat dengan citra toko, maka dilakukan penelitian dengan judul

"Analisis Citra Toko Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan", studi kasus pada Unit Usaha Mini Market di Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasikan masalah yang terkait sebagai berikut:

1. Bagaimana citra toko yang dibangun oleh Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap citra toko yang dibangun Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.
3. Bagaimana tinggkat kepuasan anggota terhadap citra toko Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar
4. Upaya-upaya apa yang perlu dilakukan dalam membangun citra toko Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar agar dapat meningkatkan Kepuasan Anggota sebagai pelanggan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan Penelitian ini disusun dengan maksud dan tujuan yang diuraikan dalam subbab-subbab berikut ini:

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan citra toko Unit Usaha Mini Market yang ada di Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar mampu memberikan kepuasan kepada anggota sebagai pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui

1. Kondisi citra toko Unit Usaha Mini Market yang ada di Koperasi Konusmen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.
2. Persepsi anggota terhadap kondisi citra toko yang ada di Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar saat ini.
3. Tingkat kepuasan anggota sebagai pelanggan Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar memalui indikator Kepuasan Pelanggan.
4. Upaya-upaya yang perlu dilakukan Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar membangun citra toko agar dapat meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan hasil penelitian ini menggambarkan kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori atau ilmu pengetahuan koperasi dan manajemen pemasaran khususnya tentang citra toko dan kepuasan pelanggan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar dalam mengambil keputusan terkait citra toko dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan Unit Usaha Mini Marker Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.

Bagi peneliti lain hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan atau informasi awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut