

# **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, hal ini mengakibatkan mudahnya mendapatkan informasi yang dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Indonesia memiliki 3 bentuk sektor usaha sebagai kekuatan perekonomian yaitu: 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 suatu badan usaha yang berlandaskan kekeluargaan dengan bertujuan mensejahterakan masyarakat pada umumnya, serta khususnya anggota di koperasi itu sendiri. Untuk mewujudkan tujuan koperasi dalam melakukan usahanya, koperasi harus dapat mengembangkan usahanya, dan memperluas skala usahanya, sehingga dapat menggali dan mengelola seluruh sumber-sumber yang tersedia di wilayah kerjanya. Kehadiran koperasi dalam berbagai usaha diharapkan dapat menghimpun segala aspirasi dari anggota, sehingga dapat terwujudnya atau suatu kemandirian. Salah satu tugas koperasi ialah dapat meningkatkan perekonomian rumah tangga para anggotanya dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Hal ini dipertegas dalam Undang-Undang RI No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian

Bab 1 ayat 1 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 suatu badan usaha yang didirikan untuk anggota, oleh anggota dan dari anggota sehingga tidak lepas dari peran anggota didalamnya. Untuk mempertahankan sebuah Koperasi, anggota yang ikut berpartisipasi dalam memajukan usahanya sehingga Koperasi mampu bersaing dengan badan usaha lain karena anggota Koperasi merupakan pemilik sekaligus pelanggan. Partisipasi anggota sendiri yang keikutsertaan anggota dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi. Hal ini dipertegas oleh Ramudi Arifin (2013:149) yaitu: **“Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik di dalam kedudukannya sebagai pemilik dan sebagai pelanggan”**

Pada koperasi Serba Usaha Budidaya merupakan salah satu koperasi di kota Bandung yang didirikan pada tanggal 12 juli 1978 dengan kegiatan usaha simpan pinjam dan kegiatan pelayanan pemenuhan kebutuhan rumah tangga anggota. Koperasi Serba Usaha Budidaya merupakan koperasi yang memiliki beberapa jenis usaha yang dijalankan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Adapun unit usaha yang dilaksanakan KSU Budidaya adalah:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Toko

Usaha toko yang dijalankan oleh Koperasi Budidaya menyediakan kebutuhan rumah tangga, barang pangan dan beberapa makanan ringan, minuman serta obat-obatan untuk melayani kebutuhan para anggota dan masyarakat sekitar. Dalam menjalankan Unit Toko KSU Budi Daya memberikan layanan antar (*Delivery Service*) rumah-rumah dan pemberian kredit bagi anggota yang ingin berbelanja. Dimana anggota KSU Budidaya diperbolehkan melakukan transaksi kredit yang pembayarannya dapat dicicil dalam jangka waktu 1 bulan. Dalam pemberian kredit tersebut koperasi memberikan fasilitas khusus untuk anggota yang membedakan non anggota. Berikut data perkembangan jumlah anggota KSU Budidaya dalam lima tahun terakhir :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya Tahun 2018-2022**

Tahun	Jumlah Anggota Sebelumnya (orang)	Anggota Yang Masuk (orang)	Anggota Keluar (orang)	Jumlah Tahun Ini (Orang)	Perkembangan (%)
2018	248	4	17	235	(5,53)
2019	235	9	6	238	8,75
2020	238	1	11	228	(1,76)
2021	228	4	20	212	(8,16)
2022	212	1	5	204	(5,41)

*Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Budidaya 2018-2022*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, diketahui perkembangan jumlah anggota dari tahun 2018-2022 cenderung mengalami penurunan, akan tetapi hanya pada tahun 2019 yang mengalami kenaikan jumlah anggota yang masuk sebesar 8,75% sebanyak 9 orang. Kemudian tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 1,76% sebanyak 11 orang yang keluar, lalu pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan anggota yang cukup besar, ini menjadi puncak penurunan terbesar dari tahun 2018-2022 sebesar 20 anggota keluar.

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota pada Unit Toko KSU Budidaya Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota (Orang)</b>	<b>Partisipasi Anggota Berbelanja (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2018	235	83	35,31
2019	241	81	38,24
2020	218	91	33,61
2021	196	80	33,49
2022	204	47	22,60

*Sumber: Laporan keuangan Koperasi Serba Usaha Budidaya 2018-2022*

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah anggota mengalami fluktuatif dan anggota yang berbelanja di Koperasi Serba Usaha Budidaya mengalami dampak yang sama dari tahun 2018 dengan anggota sebanyak 235 dan yang berbelanja sebanyak 83 orang dengan presentase 35,31%. Pada tahun 2019 bertambahnya anggota menjadi 241 dengan jumlah yang berbelanja 94 orang dengan presentase 38,24%. Di tahun 2020 mengalami penurunan anggota menjadi 218 dan 83 orang yang berbelanja dengan presentase 33,61%. 2021 anggota sebanyak 196, dan anggota yang berbelanja sebanyak 80 orang atau 33,49% sedangkan pada tahun

2022 anggota bertambah sebanyak 204 anggota dan yang aktif berbelanja hanya 47 orang. Namun secara garis besar partisipasi pembelian anggota pada Unit Toko KSU Budidaya masih relatif rendah karena masih di bawah 50% sementara target KSU Budidaya yang harus dicapai dalam Unit Toko KSU Budidaya adalah 50% atau keseluruhan anggota.

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Penjualan Pada Unit Usaha Toko Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>	<b>Volume Transaksi Anggota (Rp)</b>	<b>Volume Transaksi Non Anggota (Rp)</b>
2018	905.016.738	177.475.770	727.540.968
2019	940.810.484	208.722.620	732.087.864
2020	491.932.865	127.726.025	364.206.840
2021	398.513.969	98.673.600	299.840.369
2022	438.055.108	37.553.170	400.501.938

*Sumber : Laporan Keuangan Koperasi Serba Usaha Budidaya 2018-2022*

Dapat dilihat dari Tabel 1.3 di atas penjualan pada Unit Toko KSU Budidaya mengalami kondisi yang fluktuatif atau cenderung menurun. Kemudian data tersebut juga menunjukkan partisipasi anggota yang cenderung rendah, di mana kontribusi non anggota lebih besar dalam transaksi di Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya dibandingkan dengan anggota Koperasi Serba Usaha Budidaya sendiri. Partisipasi belanja anggota pada Unit Toko tidak selalu stabil terlihat dari transaksi anggota tahun

2019 ke 2020 mengalami penurunan yang cukup besar, meskipun jumlah anggota mengalami kenaikan dan penurunan pada tahun 2021 namun anggota yang bertransaksi terus menurun sampai tahun 2022, maka partisipasi belanja anggota belum dapat dikatakan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang diperoleh dari anggota, yang menjadi penyebab kurang efektifnya partisipasi anggota sebagai pelanggan, diantaranya :

1. Tata letak produk kurang menarik dilihat, banyak rak-rak penyimpanan produk yang tidak terisi atau kosong.
2. Pembayarannya belum menggunakan digital (Qris)
3. Produk yang disediakan untuk kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan anggota dirasa masih kurang lengkap, baik dari segi merk, ukuran produk, atau jenis.
4. Harga yang ditawarkan bervariasi, ada harga yang lebih murah, ada harga yang lebih mahal dari pesaing dan ada harga yang sama dari pesaing.

Berdasarkan penyebab kurang efektifnya partisipasi anggota sebagai pelanggan, hal ini diduga karena persepsi anggota terhadap *Store Image* yang kurang baik, yang meliputi barang dagangan, fasilitas dan atmosfer, yang menjadi permasalahan yang utama.

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.

Dalam upaya mendorong anggota agar aktif berpartisipasi di Unit Toko KSU Budidaya, pihak koperasi harus mempromosikan citra positif koperasi untuk membangun loyalitas dan kepercayaan anggota sebagai pelanggan. Koperasi juga harus membantu menghasilkan Manfaat Finansial Langsung (MEL) yang mendorong anggota untuk membeli lagi.

Penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian dari Novan Welyana (2019) dengan judul “Analisis Citra Toko dalam upaya meningkatkan Partisipasi Anggota melalui pemanfaatan layanan di Unit Usaha Waserda KPDK 12 Juli” berdasarkan pembahasannya mengenai unsur Citra Toko (Pelayanan, barang dagangan, atmosfer, kenyamanan promosi, dan fasilitas) dinyatakan bahwa citra toko mempengaruhi terhadap volume penjualan karena meningkatnya partisipasi anggota, dengan kata lain citra toko 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. 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 negative dimata 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 Toko KSU Budidaya)**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya yang telah diuraikan di latar belakang penelitian, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan anggota terhadap *Store Image* Unit Toko pada Koperasi Serba Usaha Budidaya.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko Koperasi Budidaya.
3. Bagaimana hubungan *Store Image* dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budi Daya.
4. Bagaimana upaya yang harus dilakukan pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budi Daya melalui *Store Image*.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi yang ada permasalahannya yang ada pada KSU Budidaya, maka maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *Store Image* dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota untuk memperoleh data, memperoleh informasi 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 untuk mengetahui :

1. Tanggapan anggota terhadap *Store Image* Unit Toko pada Koperasi Serba Usaha Budidaya
2. Tanggapan anggota terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko Koperasi Budidaya.
3. Hubungan *Store Image* dengan partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya
4. Upaya yang harus dilakukan Koperasi Budidaya Usaha dalam memperbaiki *Store Image* agar meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara aspek Teoritis maupun secara aspek praktis bagi Koperasi Serba Usaha Budidaya, diantaranya :

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat berguna bagi aspek penguasaan ilmu pengetahuan bagi peneliti maupun peneliti lainnya, sebagai berikut :

1. Sebagai acuan untuk menilai sejauh mana kemampuan dalam meneliti, menelaah serta menganalisis suatu masalah dan bagaimana caranya untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan ilmu yang telah diperoleh.
2. Peneliti lain, sebagai bahan perbandingan dan tambahan informasi, referensi, dan sumbangan pikiran yang digunakan dalam penelitian sejenis agar lebih berkembang dan mendalam.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan terutama pengurus dalam menemukan permasalahan yang dihadapi, serta sebagai bahan evaluasi agar koperasi dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Toko KSU Budidaya.