

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dunia dan pola pikir pasar terus berkembang serta mengalami perubahan pada situasi globalisasi yang terus meningkat menjadikan seluruh badan usaha baik itu Koperasi, Usaha besar, dan Usaha Kecil Menengah (UKM) dihadapkan dalam kondisi persaingan yang sulit dan penuh tantangan. Kondisi ini menuntut para pelaku usaha untuk bisa bertahan dalam gencarnya persaingan dengan mengutamakan kreatif dan inovatif di dalam menentukan dan mengembangkan kebijakan usahanya. Terutama pada industri retail, fasilitas pendukung harus membuat pembeli merasa diperhatikan, dan pelayanan kepada konsumen harus diberikan yang terbaik.

Salah satu strategi untuk menghadapi kerasnya persaingan ini adalah dengan melalui Citra Toko, Karena Menurut Christina Widya Utami (2010)

“Citra toko merupakan konseptualisasi lokal yang diharapkan mampu berhubungan dengan aktivitas belanja pada sebuah toko tertentu. Pencitraan toko bukan hanya penjumlahan dari beberapa persepsi atribut, tapi juga fungsi dari pentingnya dan interaksi antara atribut-atribut tersebut. Atribut-atribut yang relevan termasuk tingkat kemoderenan, keahlian berdagang, keatraktifandi luar dan iklan, sehingga citra toko adalah gambaran keseluruhan yang lebih dari sekedar penjumlahan pembagian, di mana masing-masing bagian berinteraksi satu sama lain dalam pikiran konsumen. Dengan demikian pencitraan toko terbentuk dari fungsi multiatribut yang saling berhubungan satu sama lain dengan bobot masing-masing.”

Dengan penjelasan tersebut Citra Toko berhubungan dengan Aktivitas Belanja yang Belanja sendiri merupakan Aktivitas jual beli yang di dalamnya terdapat Transaksi antara penjual dan pelanggan dengan transaksi menurut Indra Bastian (2007:27)

“Transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan Pembeli) yang saling menguntungkan dengan adanya data / bukti / dokumen pendukung yang dimasukkan ke dalam jurnal setelah melalui pencatatan”.

Dari banyaknya Badan Usaha yang bersaing tersebut salah satu badan usaha di Indonesia adalah koperasi, koperasi dalam Perekonomian Bangsa Indonesia sangat penting khususnya bagi para anggotanya. Pembangunan koperasi diarahkan agar koperasi memiliki kemampuan untuk menjadi badan usaha yang efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang tangguh. Sesuai dengan pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi :

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan”.

Adapun pengertian dan tujuan koperasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab I Pasal 1 ayat 1, menyatakan 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”.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian 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.”

Salah satu cara koperasi dalam pemenuhan kebutuhan anggotanya adalah dengan menyediakan unit usaha yang sesuai dengan kebutuhan anggota, salah satunya adalah Unit Perdagangan atau Unit Waserda. Unit Perdagangan ditujukan

sebagai unit usaha pelayanan untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan barang-barang konsumsi lainnya bagi anggota koperasi itu sendiri. Akan tetapi pada perkembangannya, selain memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi, juga bisa melayani masyarakat umum di sekitar koperasi itu berada.

Sebanyak 50% koperasi dari 25.648 koperasi di Jawa Barat dikategorikan sebagai koperasi yang tidak aktif melakukan kegiatan usahanya dan 50% koperasi masih aktif. Kondisi koperasi di Jawa Barat tersebut terungkap pada Desember 2018 yang disampaikan oleh Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat, Kusmana Hartadji. (pikiran-rakyat.com 4 Januari 2020)

Koperasi yang aktif di Jawa Barat salah satunya adalah Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri” di Jalan Surapati No.71, Sadang Serang, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40133 yang terdaftar Nomor Badan Hukum 3595/BH/PAD/KWK.10/X/1997

Tabel 1.1. Jumlah Keanggotaan Koperasi Tahun 2015-2019

2015	2016	2017	2018	2019
517 Orang	504 Orang	492 Orang	498 Orang	472 Orang

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Tahun Buku 2015-2019

IKOPIN

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Pendapatan Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”

Tahun	Total Pendapatan (Rp)	Persentase Peningkatan Total Pendapatan
2015	Rp. 1.150.795.091,43	3,7 %
2016	Rp. 1.367.663.659,22	18,84 %
2017	Rp. 1.430.000.635,46	4,5 %
2018	Rp. 1.585.582.866,84	10,9 %
2019	Rp. 1.595.957.523,18	0,6 %

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Tahun Buku 2015-2019

Berdasarkan hasil tabel 1.2 diketahui bahwa total pendapatan yang merupakan dari transaksi Anggota terhadap Koperasi dari tahun ketahun mengalami kenaikan, akan tetapi dalam persentase peningkatan total pendapatan mengalami naik turun dan mengalami kenaikan presentase yang sangat sedikit dibanding 4 tahun lainnya yaitu pada tahun 2019 yang hanya naik 0,6%. Karena pendapatan ini juga berasal dari adanya Transaksi Pelanggan. Diperkuat dengan pendapat mengenai pendapatan menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) :

“hasil penerimaan dana yang dapat diukur dengan nilai wajar imbalan yang diterima ataupun yang dapat diterima. Menurut Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 23, nilai wajar yang dimaksud adalah jumlah dimana suatu aset dipertukarkan atau suatu liabilitas diselesaikan antara pihak yang memahami dan berkeinginan untuk melakukan transaksi.”

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Rata-rata Belanja Anggota tiap Bulan pada tahun 2015-2019 Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”

Tahun	Rata-rata Belanja Anggota Perbulan (Rp)	Persentase Peningkatan Total Belanja Anggota
2015	Rp. 185.492,44	3,7 %
2016	Rp. 226.134,86	21,91 %
2017	Rp. 242.208,78	7,1 %
2018	Rp. 265.325,11	9,54 %
2019	Rp. 281.772,16	6,2 %

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Tahun Buku 2015-2019

Berdasarkan tabel 1.3 rata-rata belanja Anggota tiap Bulan pada Tahun 2015-2019 Rata-rata Belanja mengalami perkembangan tiap Tahunnya. Tetapi presentasinya mengalami naik turun atau tidak stabil. Dan mengalami penurunan presentase pada Tahun 2019 yaitu dari 9,54 % menjadi 6,2 %.

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang di harapkan Koperasi yang menginginkan Presentase tiap tahun selalu konsisten mengalami kenaikan.

Kemungkinan bahwa pendapatan gaji dari Anggota yang meningkat menyebabkan belanja primernya menurun pada Unit Perdagangan Koperasi karena lebih memilih untuk belanja di tempat lain yang lebih sesuai dengan pendapatan yang dimiliki.

Tabel 1.4 Perkembangan Jumlah SHU Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”

Tahun	Total SHU (Rp)	Persentase Peningkatan Total SHU
2015	Rp. 482.467.657,60	34,74 %
2016	Rp. 607.197.775,00	25,85 %
2017	Rp. 609.086.240,00	0,31 %
2018	Rp. 623.799.168,84	2,42 %
2019	Rp. 505.545.303,18	(18,96) %

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Tahun Buku 2015-2019

Berdasarkan tabel 1.4 diketahui bahwa total SHU yang merupakan dari transaksi Anggota terhadap Koperasi dari tahun ketahun mengalami kenaikan namun mengalami penurunan pada tahun 2019, dan dalam persentase peningkatan SHU tiap tahun mengalami penurunan terutama pada tahun 2019 hingga penurunan mencapai -18,96%.

SHU sendiri asal muasalnya juga berasal dari Jasa atau Besarnya Transaksi yang dilakukan Anggota dengan koperasi ini sendiri Pembagian besarnya Transaksi dengan presentase 70% dan Modal 30%. Sehingga Transaksi yang dilakukan Anggota terhadap koperasi lebih berpengaruh dibanding modal tiap Anggota Yang

diperkuat dengan pernyataan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perkoperasian Pasal 5 Ayat 1 yaitu :

“Pembagian SHU kepada anggota tidak selalu berdasarkan modal yang dimiliki seseorang dalam koperasi, tetapi juga berdasarkan partisipasi anggota terhadap kegiatan usaha koperasi.”

Dapat disimpulkan bahwa dari Tabel Pendapatan, Rata-rata Belanja dan juga SHU dari Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri” harus ditingkatkan dan tidak lagi terjadi naik turun setiap tahunnya atau harus tetap stabil meningkat yang artinya untuk meningkatkannya ini harus juga meningkatkan penjualan atau transaksi Anggota melalui perbaikan Citra Toko.

Setelah dilakukan pengecekan lapangan secara langsung pada 27 Januari 2020 dan 3 Februari 2020 di Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri” didapati hasil sebagai berikut :

1. Lokasi Koperasi dan Toko yang berada di sudut gedung tertutup oleh Bangunan ATM menjadikan orang tidak dapat melihat secara langsung dari area parkir gedung dinas ini walaupun keuntungannya berada dekat di lahan parkir utama dari gedung kedinasan itu sendiri dan berada di lokasi yang dekat dengan Pusat Kantin Kantor Kedinasan yang selalu ramai didatangi orang.
2. Ketersediaan produk belum lengkap dan tidak dalam jumlah yang banyak tetapi ini dikarenakan adanya keterbatasan ruangan dan memang direncanakan tahun ini akan ada renovasi total perluasan untuk waserda dan koperasi ini sendiri. diharapkan dengan proses dari renovasi koperasi ini sendiri, hasil penelitian saya bisa membantu Koperasi dalam menetapkan apa yang dirubah dan diperbaiki dari sudut pandangan Citra Toko.

3. Harga yang ditetapkan pada produk masih sama dengan harga produk pada unit usaha serupa dari pesaing (Indomart, Alfamart) sehingga memungkinkan untuk kepada pelanggan untuk berbelanja ditempat lain karena dirasa harganya sama saja.
4. Promosi barang yang ditawarkan koperasi belum dilakukan secara jelas untuk waserda ini seperti tidak adanya *banner* dalam menginformasikan promo produk, harga atau waserda itu sendiri, ada menggunakan aplikasi koperasi ini tetapi aplikasi ini hanya bisa digunakan oleh anggota sehingga non anggota tidak mengetahui tentang adanya informasi waserda dan koperasi dari Aplikasi tersebut.

Karena Penilaian Pengecekan Lapangan ini menurut Frank Jefkins (Yadin, 2003).

“citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya”

Diperkuat Berdasarkan wawancara kepada 5 Anggota yang dilakukan pada Hari Senin 23 Maret 2020 dengan keterkaitan dari Citra Toko yang mempengaruhi Transaksi bahwa :

1. Pandangan Anggota terhadap Pelayanan Koperasi yang dilaksanakan sudah bagus tetapi harus lebih bagus lagi karena terkadang Karyawan atau Pengurus tidak berada di Toko jika dibutuhkan Anggota.
2. Promosi yang dilakukan Koperasi masih jauh dari para pesaing seperti Indomart dan Alfamart, Anggota berpendapat bahwa Koperasi hanya berpikir yang penting produk bisa terjual saja dan itu tidak dilakukan banyak Promosi karena Toko Koperasi ini tidak memiliki pesaing di Area tersebut, pesaingnya seperti Indomart dan Alfamart berjarak jauh sekitar radius 1 Km. Walau begitu Anggota juga membutuhkan Promosi.

3. Hubungan kontak dan promo informasi Toko hanya dilakukan di website. Anggota berpikir bahwa itu tidak efektif karena mereka jarang membuka website jika tidak terlalu penting dan yang non anggota tidak mengetahui informasi mengenai Toko Koperasi.
4. Karena satu-satunya Toko di Area Kantor kedinasan Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat menjadikan memiliki kekurangan yang sangat disayangkan Anggota yaitu Produk yang dijual tidak terlalu beragam dan jumlahnya terbatas sehingga Anggota yang memerlukan suatu produk terkadang tidak mendapatkannya.
5. Harga yang masih sama seperti pesaing dan jika murah tidak terlalu jauh dengan harga pesaing.

Dengan data empirik yang diperoleh dari hasil kajian (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” dimana dinyatakan bahwa Citra Toko mempengaruhi terhadap volume penjualan toko karena meningkatnya partisipasi Anggota, dengan kata lain citra mempengaruhi jumlah pembelian pelanggan.

Hal ini sesuai dengan teori Sophiah dan Syihabudhin (2010:178) yang menyebutkan bahwa:

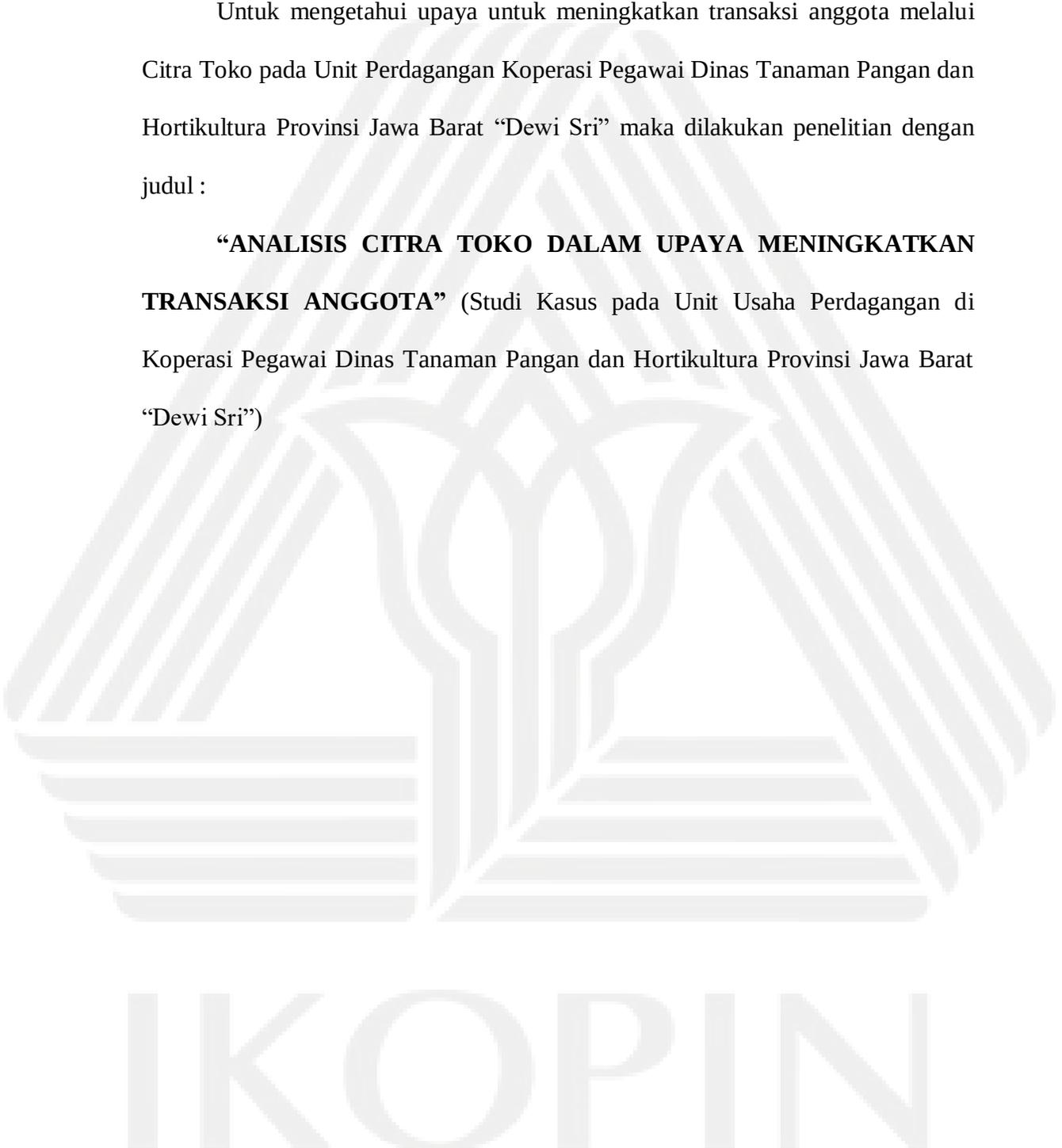
“Memelihara citra toko merupakan salah satu alat yang terpenting bagi peritel untuk menarik dan memenuhi kepuasan konsumen.”

Sehingga dapat diduga bahwa faktor-faktor yang disebutkan di atas merupakan faktor yang menyebabkan Citra Toko di Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri” menjadi kurang

baik di mata pelanggan yang pada akhirnya berimbas pada menurunnya tingkat persentase total transaksi.

Untuk mengetahui upaya untuk meningkatkan transaksi anggota melalui Citra Toko pada Unit Perdagangan Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri” maka dilakukan penelitian dengan judul :

“ANALISIS CITRA TOKO DALAM UPAYA MENINGKATKAN TRANSAKSI ANGGOTA” (Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”)



IKOPIN

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka pokok permasalahannya yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Pembentukan Citra Toko Unit Usaha Perdagangan di Toko Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.
2. Bagaimana Pelaksanaan dan Kepentingan Anggota terhadap Citra Toko Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.
3. Bagaimana potensi pasar Unit Usaha Perdagangan di Toko Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.
4. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan Koperasi terkait Citra Toko untuk meningkatkan Jumlah Transaksi Anggota Kepada Unit Usaha Perdagangan di Toko Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang berguna untuk menganalisis Citra Toko Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri” dalam meningkatkan penjualan atau total transaksi Anggota.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Citra toko oleh Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.

2. Mengetahui Pelaksanaan serta Kepentingan Anggota terhadap Citra Toko di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.
3. Mengetahui potensi pasar Unit Usaha Perdagangan di Toko Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.
4. Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan Jumlah Transaksi Anggota terkait Citra Toko pada Unit Usaha Perdagangan di Toko Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”.

1.4.Kegunaan Penelitian

1.4.1.Aspek Keilmuan

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran mengenai Citra toko yang dihubungkan dengan Transaksi Anggota.

1.4.2.Aspek Guna Laksana

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan atau masukan khususnya untuk Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Pegawai Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat “Dewi Sri”

IKOPIN