

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kondisi perekonomian Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perubahan dikarenakan adanya berbagai faktor yang mempengaruhinya mulai dari budaya, teknologi, dan gaya hidup yang semakin maju. Perekonomian merupakan faktor yang sangat penting, karena kondisi perekonomian dapat mencerminkan kesejahteraan masyarakat pada suatu negara. Pelaku ekonomi di Indonesia memiliki beberapa pelaku ekonomi yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Ketiga pelaku ekonomi tersebut memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting bagi kemajuan perekonomian bangsa Indonesia.

Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang perlu terus didorong, dikembangkan dan ditingkatkan kemampuannya baik di bidang produksi, pengadaan, pemasaran dan jasa, hal tersebut karena model bisnis koperasi merupakan manifestasi konstitusi. Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 khususnya pasal 33 ayat 1 dinyatakan bahwa ‘**perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan**’. Menurut penjelasan pasal di atas bahwa bangun perusahaan yang cocok adalah koperasi karena di dalamnya mengutamakan kemakmuran anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dalam hal ini sebagai usaha bersama yang dijiwai oleh semangat

kerjasama dan kekeluargaan. Koperasi diharapkan menjadi tiang utama atau sokoguru perekonomian nasional, tidak saja harus sejajar dengan pelaku ekonomi lainnya yaitu BUMN dan swasta, melainkan harus memiliki peran yang lebih dominan dalam membangun ekonomi yang berwatak demokrasi.

Pembangunan koperasi sebagai badan usaha ditujukan pada penguatan dan perluasan bisnis usaha, peningkatan mutu sumber daya manusia terutama pengurus, pengelola dan anggotanya yang berakhlak mulia, termasuk kewirausahaan dan profesionalisme koperasi, sehingga dengan kinerja yang makin sehat, kompetitif, dan mandiri, koperasi mampu menjadi badan usaha utama dalam perekonomian. Tujuan Koperasi sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian pasal 3 mengenai tujuan koperasi:

**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.**

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, maka koperasi perlu menyelenggarakan usaha-usaha yang bermanfaat dan menguntungkan para anggotanya. Manajemen toko merupakan salah satu indikator yang dapat memperlihatkan kemajuan usaha koperasi.

Pada awal tahun 60-an di Dinas Kesehatan Kabupaten Daerah II Sumedang berdiri suatu Koperasi yang diberi nama Koperasi SEHAT (Supaya Enak Acuhkan Tabungan) kemudian diubah namanya menjadi menjadi Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPKS) selanjutnya KPKS mempunyai badan hukum

pada tanggal 18 Maret 1998. Dengan badan hukum No. 7085/Bh/PAD/KWK.10/III/98. Sehubungan dengan adanya kebijakan pemerintah di mana seluruh Koperasi fungsional di Indonesia harus diawali dengan KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) maka KPKS juga mengikuti kebijakan ini dengan mengganti kepanjangan Koperasi menjadi korps. Jadilah KPRI-KPKS (Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Korps Pegawai Kesehatan Sumedang). KPRI-KPKS memiliki Anggota sebanyak 1.954 orang dengan jumlah pengurus 5 orang dan karyawan sebanyak 14 orang. Adapun unit usaha yang ada di KPRI-KPKS adalah sebagai berikut :

- a) Simpan Pinjam
- b) Fotocopy
- c) Gedung Serba Guna
- d) Sewa Barang
- e) Mini Market “Husada”

**Tabel 1.1 Tabel Pendapatan Tiap Unit Usaha KPRI-KPKS**

No	Unit	2014 (Rp)	2015 (Rp)	2016 (Rp)	2017 (Rp)
1	Simpan Pinjam	3.407.996.425	3.906.458.914	4.267.587.287	4.439.313.310
2	Foto Copy	11.839.995	11.290.950	12.237.800	26.790.800
3	Sewa Gedung	16.500.000	17.000.000	17.500.000	18.000.000
4	Sewa Barang	24.296.500	21.519.200	23.597.500	14.432.000
5	Mini Market	67.844.438	76.456.449	84.091.982	83.482.830

Sumber : Laporan RAT KPRI-KPKS Tahun 2014-2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS merupakan unit usaha kedua terbesar pendapatannya setelah unit Simpan Pinjam.

Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS merupakan salah satu unit yang menyediakan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, minuman, sembako, dan sebagainya. Sistem pembayaran pada Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS bagi anggota koperasi bisa dilakukan secara tunai maupun secara kredit, dengan ketentuan untuk barang konsumsi jangka waktunya selama satu bulan/ satu kali angsuran. Di mana apabila anggota membeli secara tunai dengan pembelian minimal Rp. 50.000,00 mendapat 1 buah kupon berlaku kelipatannya, dan kupon tersebut akan diundi pada saat RAT. Pada proses pembelanjaan di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS ini anggota koperasi melakukan transaksi menunjukkan kartu anggota koperasi sehingga data transaksi yang dilakukan akan tercatat dan menjadi keuntungan untuk penambahan bagi SHU anggota.

**Tabel 1.2 Perkembangan Omzet di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS Tahun 2014-2017**

Tahun	Omzet (Rp)	N/T (%)
2014	868.093.367	-
2015	721.115.573	(16,93)
2016	791.908.891	9,82
2017	820.093.367	3,56

Sumber : Laporan RAT KPRI-KPKS Tahun 2014-2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa perkembangan omzet Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 16,93%, pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 9,82%, dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 3,56%. Meningkatnya daya beli anggota pada tahun 2017 dikarenakan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS melakukan

kerjasama dengan *supplier-supplier* baru untuk menyediakan persediaan produk yang akan dijual di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS kepada anggotanya.

Meskipun omzetnya meningkat tetapi pendapatan yang diterima Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS pada tahun 2017 mengalami penurunan hal ini dikarenakan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS salah dalam menentukan produk-produk yang dibutuhkan anggotanya. Adapun pendapatan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3 Perkembangan Pendapatan di Unit Mini Market “Husada” Tahun 2014-2017**

Tahun	Pendapatan (Rp)	Perubahan (%)
2014	67.844.438	(44,21)
2015	76.456.449	12,69
2016	84.091.982	9,99
2017	83.482.830	(0,72)

Sumber: Laporan RAT KPRI-KPKS tahun 2014-2017

Dari tabel di atas dapat dilihat perkembangan pendapatan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS yang fluktuatif dari tahun 2014-2017. Pada tahun 2017 pendapatan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS mengalami penurunan, hal ini dikarenakan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS mengalami kerugian karena banyaknya produk yang tidak laku, Unit Mini Market Husada tidak memperhatikan produk-produk apa saja yang dibutuhkan anggota, sedangkan pihak *supplier* tidak menerima kembali pengembalian produk-produk yang sudah dibeli oleh Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS. Kelengkapan produk juga sering menjadi permasalahan di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS,

kebanyakan produk yang anggota butuhkan tidak tersedia di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS.

Keberadaan pesaing lain di luar Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS secara langsung maupun tidak langsung menjadi hambatan bagi perkembangan koperasi. Demikian pula dengan tujuan koperasi yaitu mempromosikan anggota, meningkatkan kesejahteraan anggota menjadi sulit tercapai karena keterlibatan anggota dalam memenuhi kebutuhan di koperasi menjadi berkurang karena anggota juga merupakan bagian dari masyarakat luas yang menjadi sasaran pasar bagi pesaing.

Di dalam perkembangan usahanya Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS berusaha meningkatkan usahanya, tetapi dalam keyataannya banyak mengalami kendala-kendala yang membuat perkembangan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS tidak stabil. Adapun perkembangan partisipasi anggota yang bertransaksi di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.4 Data Perkembangan Pembelian Anggota dengan Rata-Rata Transaksi Anggota pada Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS Tahun 2014-2017**

Tahun	Volume Transaksi Anggota (Rp)	Total Anggota Keseluruhan (orang)	Jumlah Anggota Aktif yang bertransaksi (orang)	Persentase Partisipasi Anggota (%)	Transaksi Rata-Rata Anggota (Rp) Perbulan	Transaksi Rata-Rata Anggota Perorang Perbulan (Rp)
2014	480.650.604	1.929	530	55,37%	40.054.217	75.573,98
2015	535.395.073	1.942	496	74,25%	44.616.256,08	89.952,13
2016	587.088.740	1.932	492	74,14%	48.924.061,68	99.439,15
2017	577.609.950	1.954	557	70,42%	48.134.162,5	86.416,81

Sumber : Laporan RAT KPRI-KPKS Tahun 2014-2017 dan Buku Setoran Keuangan Mini Market Husada KPRI-KPKS Tahun 2014-2017

Dari tabel 1.4 dapat diketahui bahwa volume transaksi anggota di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS mengalami peningkatan tiap tahunnya, kecuali

pada tahun 2017 mengalami penurunan. Dari data yang diperoleh dari rata-rata belanja bulanan anggota diperkirakan Rp.300.000 s/d Rp.400.000. Jika dilihat rata-rata transaksi anggota yang bertransaksi perorang perbulan pada tahun 2017 mengalami penurunan dan terbilang masih rendah yaitu sebesar Rp.86.416,81 maka bila dilihat Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS belum dapat menyediakan kebutuhan anggota secara maksimal, persediaan produk yang terbatas, serta lokasi menjadi masalah lainnya penurunan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market Husada. Kurangnya partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS setelah dilakukan observasi secara langsung pada Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS, dapat diduga bahwa penurunan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market KPRI-KPKS terjadi karena beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1. Produk yang dijual di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS belum lengkap.
2. Persediaan produk yang dibutuhkan anggota masih terbatas.
3. Lokasi Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS yang jauh, dalam artian jauh dari lokasi tempat tinggal dan tempat kerja anggota.

Bila dilihat pada hasil observasi di atas, bisa dilihat manajemen toko menjadi masalah pada Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS. Manajemen toko tidak terlepas dari kegiatan sumber daya manusia yang ada dalam suatu kantor atau instansi. Manajemen toko mempengaruhi secara signifikan terhadap partisipasi pembelian anggota, dengan kata lain manajemen toko mempengaruhi jumlah pembelian pelanggan.

Sehubungan dengan hal di atas, maka manajemen toko merupakan masalah yang penting dalam Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS, karena dapat meningkatkan partisipasi anggota sehingga menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan toko tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS MANAJEMEN TOKO DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen toko di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS serta tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan manajemen toko di Unit Mini Market Husada di KPRI-KPKS.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS.
3. Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki manajemen toko di Unit Mini Market Husada agar dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

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

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran yang menyeluruh tentang pengelolaan Unit Mini Market Husada dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota KPRI-KPKS.



### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Manajemen toko di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS serta tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan manajemen toko di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS.
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS.
3. Upaya yang perlu diperbaiki manajemen toko dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat terutama untuk:

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

- a Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti dalam menambah wawasan pengetahuan pada bidang Perkoperasian pada umumnya serta manajemen bisnis pada khususnya dalam kajian tentang manajemen toko di Unit Mini Market Husada dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota
- b Menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang dapat menghasilkan khazanah ilmu pengetahuan baru

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

Diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi KPRI-KPKS Sumedang dalam menentukan kebijakan yang dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui manajemen toko di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS.