

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi begitu pesat di era revolusi industri ke-4 yang ditandai pesatnya perkembangan teknologi digital, menjadikan masa depan akan mengalami perubahan-perubahan besar. Beberapa perubahan tersebut diprediksi akan terjadi di berbagai aspek kehidupan, di antaranya sektor industri, Pemerintahan, termasuk di sektor pendidikan.

Dengan dimulainya era revolusi industri ke-4, tantangan baru yang dihadapi koperasi di Indonesia terasa semakin kompleks dan rumit. Hal ini disebabkan adanya perubahan gaya hidup generasi milenial. Pola dan gaya hidup generasi milenial bercirikan segala sesuatu yang lebih cepat, mudah, murah, nyaman, dan aman. Teknologi digital telah menjadi bagian dari hidup kaum milenial dan sangat bergantung pada teknologi dan Internet untuk seluruh kegiatan mereka.

Selain itu di era globalisasi saat ini perkembangan dunia bisnis sangat cepat, semakin banyaknya bisnis yang berdiri maka semakin banyak pula persaingan antar perusahaan begitu juga bisnis dalam Koperasi. Koperasi juga memiliki karakteristik tersendiri yang membedakannya dengan bentuk badan usaha lain yaitu dengan adanya jati diri yang meliputi definisi, prinsip dan nilai yang dijadikan pedoman dalam koperasi.

Koperasi sudah tumbuh dan berkembang di Indonesia khususnya Jawa Barat, salah satu koperasi yang aktif yaitu Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah

Bandung yaitu koperasi yang anggotanya terdiri dari karyawan yang bekerja di YRSI serta lembaga/institusi yang berada di bawah naungan Yayasan Rumah Sakit Islam KSWI Jawa Barat yaitu: RSAI, POLTEK, dan karyawan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah. Jumlah anggota Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah per 31 Desember 2022 sebanyak 848 orang yang terdiri dari anggota biasa sebanyak 820 orang dan anggota luar sebanyak 31 orang. Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah ini terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 644, Manjahlega, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40255. Adapun Unit Usaha yang dijalankan oleh Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah yaitu sebagai berikut :

1. Unit Usaha Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Toko
3. Unit Usaha Kantin dan Catering

Unit usaha yang difokuskan oleh peneliti adalah unit usaha kantin dan catering sebagai unit usaha yang bergerak di bidang jasa dalam hal menyediakan/melayani permintaan makanan, untuk berbagai macam keperluan. Pelayanan yang diberikan Unit Kantin dan Catering yang ada di dalam lingkungan Rumah Sakit Al-Islam Bandung dengan pelayanan dimulai pukul 08.00-16.00 WIB. Unit usaha Kantin dan Catering ini melakukan penjualannya secara tunai dan juga bisa menggunakan pembayaran berbasis elektronik kepada anggota dan non anggota.

Unit kantin & Catering saat ini melayani penyediaan makan karyawan RSAI, pengunjung serta konsumen umum. Saat ini kantin tidak melayani penjualan kredit kepada anggota. Selain itu anggota KKB RSAI Amanah ini mempunyai *voucher* yang dimana *voucher* ini merupakan potongan harga untuk para anggota

yang ingin melakukan transaksi di Unit Kantin & Catering KKB RSAI Amanah. *Voucher* potongan harga ini berlaku untuk makan anggota dengan cara ditukarkan dalam bentuk makanan dan setiap anggota memiliki potongan *voucher* berbeda-beda. *Voucher* yang dibagikan untuk anggota difasilitasi sesuai dengan pekerjaan anggota, semisal anggota yang berasal dari RS Al-Islam berarti *Voucher* nya pun dari RS Al-Islam. KKB RSAI Amanah juga menyediakan catering untuk keperluan rapat dan syukuran juga nasi *box* untuk keperluan diklat. Kegiatan usaha yang dilakukan Unit Usaha Kantin & Catering pada Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah yaitu :

1. Penjualan makanan dan minuman kepada anggota dan konsumen umum
2. Pelayanan makanan dan minuman karyawan RSAI dan konsumen umum
3. Pelayanan catering kegiatan atau acara tertentu
4. Penerimaan pesanan makanan atau *snack*
5. Pelayanan *delivery order* yang ditangani langsung oleh petugas khusus
6. Penjualan kue lebaran/parsel kue pada moment hari besar islam (Hari Raya Idul Fitri)

Unit usaha kantin & catering ini biasanya memiliki omset perhari sekitar Rp40.000.000 sampai dengan Rp45.000.000 perharinya. Jika omset yang dihasilkan oleh KKB RSAI Amanah pada unit kantin & catering sebesar Rp45.000.000 perhari, maka laba yang dihasilkan sebesar $25\% \times \text{Rp}45.000.000 = \text{Rp}11.250.000/\text{perharinya}$. Jadi laba kotor yang dihasilkan KKB RSAI Amanah pada unit kantin & catering sebesar $\text{Rp}11.250.000 \times 30 \text{ hari} = \text{Rp}337.500.000$

Produk/Makanan yang dijual oleh KKB RSAI Amanah yaitu masakan rumahan seperti tumisan, nasi tutug oncom, nasi timbel, ayam *crispy*, ayam geprek, gado-gado dan ada juga makanan pelengkapanya seperti basotahu, kue basah serta minuman jus. Selain itu KKB RSAI Amanah juga menerima titipan makanan dari luar yang dijual di unit kantin & catering KKB RSAI Amanah diantaranya ada masakan rumahan juga seperti pepes telur asin, pepes ayam, dan nasi kuning. Serta ada juga jajanan lainnya seperti dimsum, bakso malang, serta titipan kerupuk ikan, kripik bayam, emping, dan lain-lain. Berikut merupakan daftar tabel makanan yang tersedia di KKB RSAI Amanah sebagai berikut:

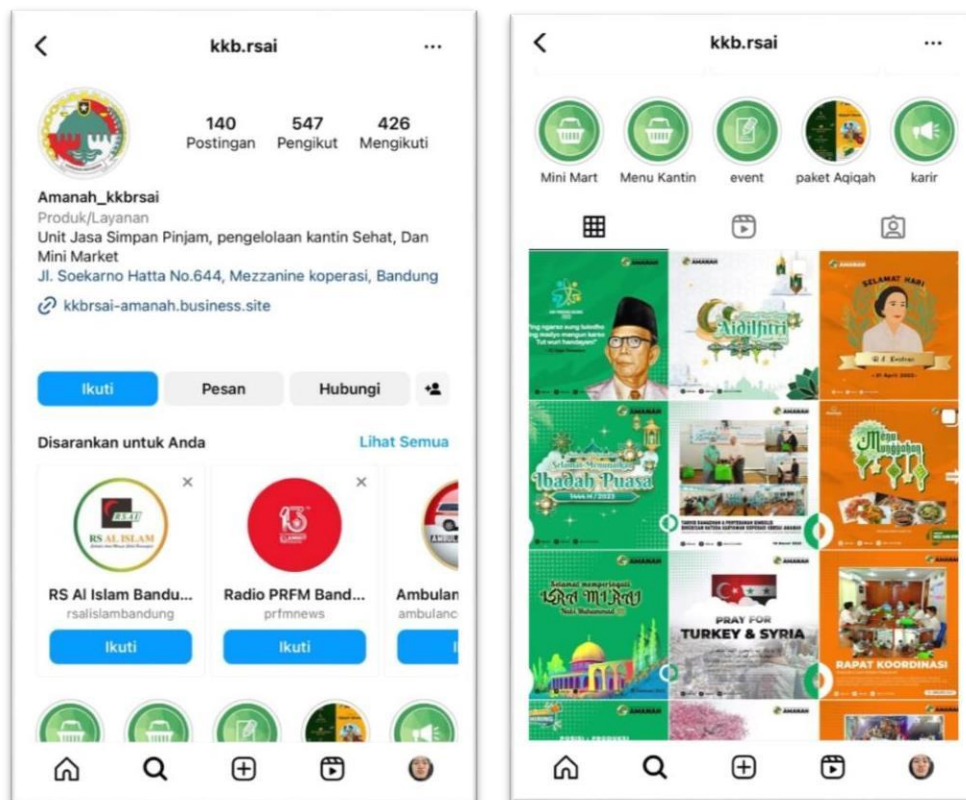
Tabel 1. 1 Daftar Menu Makanan & Minuman KKB RSAI Amanah

No	Daftar Menu		
	Makanan Pokok	Kue Basah	Minuman/Jus
1.	Paket Ayam	Kue Lupis	Jus Mangga
2.	Bakakak Ayam	Nagasari	Jus Strawberri
3.	Sup Iga Sapi	Kue Bolu	Jus Alpukat
4.	Sup Kaki Sapi	Kue Kukus	Jus Jambu
5.	Soto Ayam	Putu	Jus Melon
6.	Tumisan	Klepon	Jus Sirsak
7.	Pepes Ayam	Dadar Gulung	Jus Naga
8.	Pepes Ikan	Kue Pukis	Es Campur
9.	Ikan Bakar	Donat	Sop Buah
10.	Ayam Bakar	Getuk	Cappucino Cincau

Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam Amanah atau yang disingkat menjadi KKB RSAI “Amanah” pada saat ini memasuki usia ke-30 tahun dengan Akta Pendirian No. 9825/BH/KWK-10/21 tanggal 23 Maret 1992, dan Akta Perubahan (terakhir) No. 035/BH/PAD/XXI 23/XI/KUKM & PERINDAG/2011 Tanggal 21 November 2011, berdasarkan surat permohonan pengesahan PAD Koperasi dari Notaris Anny Azawiahm SH. No. 03/Not-AZ/XI/2011 Tanggal 05 November 2011 dan Akta Perubahan KKB RSAI “AMANAHA” No. 03, Tanggal 21 Oktober 2011.

Sebelum maraknya penggunaan Media Sosial dan juga diiringi dengan perkembangan zaman yang begitu pesat Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah melakukan promosi melalui *Word of mouth*/mulut ke mulut, brosur, dan pamflet. Namun promosi tersebut nyatanya masih kurang untuk menaikkan volume penjualan di Koperasi, sehingga Koperasi melakukan promosi melalui Media sosial dengan tujuan adanya Media Sosial ini dapat membuat dan menyampaikan informasi digital berupa promosi produk, dan juga *Event* yang dapat dimanfaatkan oleh anggota nantinya.

Sumber dari anggota Koperasi Pak Cipta yang berkedudukan di Koperasi sebagai bagian *Marketing* dan juga sekaligus sebagai admin pemegang Media Sosial di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah menyatakan bahwa promosi yang digunakan yaitu “Instagram dan Facebook”. Namun perlu diketahui bahwa akun Instagram Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah lebih unggul dari media sosial lain yang digunakan. Berikut merupakan tampilan dari Instagram Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah :



Gambar 1 1 Tampilan Instagram dari Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah

Sumber : <https://instagram.com/kkb.rsai?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

Instagram merupakan sebuah aplikasi yang dapat berbagi konten berupa gambar maupun video pendek. Dengan menonjolkan visualnya, Instagram pun memiliki beberapa fitur yang menarik, seperti sistem pengikut (*follower*) atau mengikuti (*following*) pada akun pengguna, sehingga dapat terjalin suatu hubungan dengan memberikan tanda suka dan juga memberikan komentar.

Kemajuan teknologi informasi membuat perkembangan internet yang semakin maju dan berkembang pesat. Teknologi menjadikan internet sebagai bagian dari kehidupan masyarakat modern. Teknologi Komunikasi dan Informasi yang saat ini berkembang salah satunya yaitu Media Sosial Instagram, dengan adanya Instagram ini bisa mempermudah untuk mempromosikan barang yang ada

di koperasi tersebut. Berikut merupakan tampilan konten dari Instagram Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah:



Gambar 1 2 Konten Promosi Yang Dilakukan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah Melalui Instagram

Sumber : <https://instagram.com/kkb.rsai?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

Gambar di atas adalah salah satu contoh konten promosi yang dilakukan oleh Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah pada tahun 2023, yaitu salah satu tujuannya untuk mendorong penjualan. Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah mempunyai jumlah *followers* Instagram sebanyak 544 akun. Dapat dilihat dari gambar konten tersebut sudah menarik untuk tampilannya dan postingannya pun juga rapih, karena dapat dilihat untuk tampilan postingannya menggunakan warna cerah yang membuat tampilan di Instagramnya pun menjadi berwarna serta konten promosi yang ditampilkan pada halaman Instagram sangat jelas seperti harga yang ditawarkan dan juga daftar menu yang ada di halaman Instagram. Tetapi untuk promosi tersebut masih kurang efektif karena promosi yang dilakukan hanya di hari penting saja. Pemanfaatan Media Sosial oleh Koperasi Keluarga Besar RSAI amanah masih belum tersosialisasi dengan baik sehingga bisa berdampak pada volume penjualan nantinya.

Selain melakukan promosi melalui Instagram Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah juga melakukan promosi melalui Media Sosial lainnya yaitu Facebook, untuk Facebook nya tersendiri Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah memiliki fitur konten promosi yang berbeda dengan Instagram. Facebook yang mereka kelola untuk melakukan promosi koperasi masih kurang efektif dikarenakan rata-rata anggota lebih dominan menggunakan Media Sosial Instagram bahkan pada aplikasi Facebook terakhir aktif pada 21 April 2021.

Media sosial Instagram ini digunakan untuk mempermudah informasi terkait kegiatan yang sedang berlangsung di koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah, melalui informasi yang sudah dijalankan seharusnya dapat mempermudah koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah untuk meningkatkan volume penjualan. Tidak hanya itu penggunaan Instagram yang ada pada KKB RSAI Amanah ini bisa juga untuk memesan makanan melalui fitur yang ada pada Instagram yaitu DM (*Direct Message*), DM ini merupakan sebuah fitur untuk mengirim sebuah teks/pesan, foto dan juga video. Namun pada kenyataannya pemanfaatan Instagram terhadap volume penjualan masih belum signifikan, berikut adalah tabel rincian pendapatan unit usaha kantin pada tahun 2018-2022:

Tabel 1. 2 Presentase Volume Penjualan Unit Usaha Kantin dan Catering KKB RSAI Amanah

Tahun	Volume Penjualan (Rp)	Presentase (%)
2018	13.229.548.042	-
2019	13.673.889.998	3
2020	10.450.859.160	-24
2021	11.261.441.512	8
2022	12.539.264.032	11

Sumber: Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah Tahun 2018-2022

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 secara umum hasil pendapatan perunit pada tahun 2018-2022 mengalami penurunan dan kenaikan, kenaikan tersebut dipengaruhi oleh kondisi secara umum yang berangsur pulih pasca pandemic Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan volume penjualan dari sejak bulan Juni 2022 dan daya beli anggota maupun konsumen umum yang terus meningkat. Upaya lain yang dilakukan Koperasi untuk meningkatkan pendapatan adalah dengan melakukan pemenuhan semua kebutuhan anggota. Serta melakukan promosi barang-barang yang dijual terus dilakukan bahkan memberikan potongan harga yang dilakukan secara kontinu kepada anggota dengan memberikan bonus berupa makanan/minuman kepada anggota untuk pembelian dengan jumlah nominal tertentu.

Sesuai dengan tujuan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah yaitu memperkembangkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan kemajuan daerah pada umumnya, dan juga dengan adanya peran medis sosial pada Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah ini dapat meningkatkan volume penjualan yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan koperasi. Adapun perbandingan pendapatan anggota dan non anggota pada unit usaha kantin & catering di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah pada tabel berikut :

Tabel 1. 3 Perbandingan Transaksi Anggota dan Non Anggota pada Unit Kantin & Catering di KKB RSAI Amanah

Tahun	Anggota (Rp)	Presentase (%)	Non Anggota (Rp)	Presentase (%)
2020	3.343.302.529	-	5.976.123.056	-
2021	4.890.234.423	46	5.323.341.249	-11
2022	4.658.126.915	-5	6.713.956.920	26

Sumber : Laporan Transaksi Penjualan Unit Usaha Kantin & Catering Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa hasil pendapatan terbesar koperasi di unit kantin & catering selama 3 tahun yaitu ada pada non anggota, karena rata-rata pelanggan yang datang ke kantin itu ada pada non anggota seperti orang yang datang untuk berobat dan juga untuk menjenguk. Dapat dilihat pada tabel tersebut bahwa pendapatan penjualan di koperasi cenderung fluktuasi dikarenakan adanya dampak covid yang menyebabkan kurangnya pelanggan yang datang ke kantin untuk makan karena adanya aturan dari Pemerintah yaitu *Lockdown*. Dalam perkembangan jumlah anggota, Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah juga sama mengalami fluktuasi, untuk lebih jelasnya mengenai jumlah anggota dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 4 Pertumbuhan Jumlah Anggota pada KKB RSAI Amanah

Tahun	Jumlah Anggota	Presentase (%)
2018	-	-
2019	865	0,57
2020	879	-1,59
2021	870	1,03
2022	848	2,59

Sumber: Laporan RAT Koperasi Keluasga Besar RSAI Amanah Tahun 2018-2022

Berdasarkan Tabel 1.4 terlihat jumlah anggota aktif Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam Amanah per 31 desember 2022 sebanyak 848 orang yang terdiri dari anggota biasa sebanyak 820 orang dan anggota luar sebanyak 31 orang. Penurunan jumlah anggota terjadi karena banyaknya anggota yang keluar dengan jumlah 56 orang sedangkan anggota baru hanya berjumlah 34 orang. Anggota yang paling banyak keluar disebabkan karena pensiun dan *resign*.

Sebaran anggota KKB RSAI Amanah ini terdiri dari para Dokter dengan jumlah kurang lebih 30 anggota, Anggota Luar dengan jumlah 30 anggota,

PT.AMM dengan jumlah 100 anggota, KKB dengan jumlah 60 anggota, dan RAI dengan jumlah 655 anggota.

Fenomena yang dipaparkan menunjukkan belum diketahui secara pasti bagaimana penggunaan media sosial dalam meningkatkan volume penjualan. Untuk mengetahui dengan jelas peran media sosial Instagram dalam partisipasi anggota maka perlu dilakukan penelitian yang mencakup pembahasan mengenai peran promosi melalui media sosial dalam upaya meningkatkan volume penjualan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan identifikasi masalah adalah:

- 1) Bagaimana pemanfaatan Media Sosial oleh Koperasi Keluarga Besar RAI Amanah Bandung.
- 2) Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap Media Sosial Koperasi Keluarga Besar RAI Amanah Bandung.
- 3) Bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan melalui pemanfaatan Media Sosial pada Koperasi Keluarga Besar RAI Amanah.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan Peran Promosi Melalui Media Sosial Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan pada Koperasi

Keluarga Besar RSAI Amanah Bandung sehingga dapat mengetahui seberapa besar penggunaan media sosial.

1.3.2 Tujuan Penelitian

- 1) Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Pemanfaatan Media Sosial oleh Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah Bandung.
- 2) Tanggapan dan harapan anggota terhadap media sosial yang dikelola oleh Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.
- 3) Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan melalui pemanfaatan Media Sosial pada Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam aspek teoritis maupun aspek praktis bagi Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam Amanah Bandung.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran terutama tentang Peran Promosi Melalui Media Sosial Dalam Meningkatkan Volume Penjualan. Hasil penelitian ini dimaksudkan sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu yang didukung oleh data empiris yang berupa fakta-fakta yang terjadi di Koperasi yang diperoleh melalui kegiatan observasi untuk ilmu dibidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan untuk pertimbangan koperasi yang nantinya akan memberikan wawasan tentang teknik dan praktik promosi melalui media sosial yang efektif serta meningkatkan volume penjualan. Selain itu diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya