

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ekonomi merupakan salah satu sektor yang penting dalam pembangunan nasional. Pada era globalisasi ini, perekonomian selalu menjadi permasalahan serius yang mengharuskan untuk bersaing dan bertahan agar tetap stabil. Dengan perkembangan zaman yang semakin maju, begitupun dengan dunia bisnis saat ini yang semakin berkembang, dengan itu koperasi juga diharapkan mampu bersaing dalam persaingan pasar bebas sekarang.

Seiring dengan masuknya globalisasi ekonomi, banyak sejumlah pelaku ekonomi yang mengalami keterpurukan, salah satu pelaku ekonomi yang sampai saat ini relatif masih dapat bertahan dan mampu memberikan kontribusi bagi kegiatan ekonomi adalah koperasi. Kedudukan koperasi sangatlah penting dalam mengembangkan potensi ekonomi rakyat demi terwujudnya kehidupan demokrasi ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan dan keterbukaan.

Koperasi merupakan badan usaha yang memiliki peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan perekonomian nasional, karena koperasi dibentuk dengan asas kekeluargaan yang bertujuan untuk meningkatkan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Menurut Undang-Undang RI No.25 Tahun 1992 Pasal 1 ayat (1) yaitu: “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasar atas asas kekeluargaan”.

Koperasi telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat Indonesia hingga sekarang. Sejak pertama kali berdiri di Indonesia, koperasi mengalami perkembangan, tantangan sampai persaingan antar badan usaha. Koperasi saat ini didorong melalui regulasi dengan terbitnya UU Cipta kerja Tahun 2020 untuk memberi kemudahan dalam berdaya saing dan berkembang. Koperasi saat ini terus berkembang dan menjadi andalan masyarakat dalam memutar roda perekonomian Indonesia.

Salah satu koperasi aktif yang ada di Jawa Barat adalah Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam “Amanah” Bandung. yang terletak di Soekarno-Hatta St No.644, Kebon Lega, Bojongloa Kidul, Bandung, Jawa Barat 40235, Indonesia. Disahkan dengan Nomor Badan Hukum 9825/BH/KWK-10/21 pada tanggal 23 Januari 1992. Dengan jumlah anggota akhir pada tahun 2022 adalah 848 orang yang terdiri dari anggota biasa sebanyak 820 orang dan anggota luar sebanyak 31 orang.

Berikut data perkembangan anggota selama 5 tahun terakhir:

Tabel 1. 1 Perkembangan Anggota Di KKB RSAI “Amanah” Tahun 2018 - 2022

Tahun	Jumlah Anggota	N/T (%)
2018	870	-
2019	865	-0,57
2020	879	1,62
2021	870	-1,02
2022	848	-2,53

Sumber : Laporan RAT KKB RSAI “Amanah” tahun 2018-2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, perkembangan anggota dari tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi cenderung menurun, kenaikan terjadi pada tahun 2020 sebesar

1,67%. Penurunan jumlah anggota terjadi paling banyak disebabkan karena pensiun dan *resign* yaitu pada anggota yang berasal dari RSAI dan PT.AMM. Anggota koperasi tersebar dari beberapa instansi yaitu, YRSI, POLITEKNIK, RSIA, Anggota Luar, PT.AMM, Koperasi, dan RSAI.

Unit usaha yang dijalankan Koperasi meliputi:

1. Unit usaha simpan pinjam
2. Unit usaha toko
3. Unit usaha kantin dan *catering*
4. PT. Amanah Mitra Mandiri (Unit *Cleaning Service*)

Adapun penelitian ini akan difokuskan pada unit usaha kantin dan *catering*, unit ini melakukan kegiatan produksi dan usaha jasa penyedia makanan untuk karyawan RSAI, Dokter, serta konsumen umum yang berkunjung ke RSAI. Kegiatan usaha pada unit kantin dan *catering* diantaranya:

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. Penjualan kue lebaran/parcel kua pada moment besar Islam (Hari Raya Idul Fitri)

Berikut data perkembangan pendapatan selama 5 tahun terakhir:

Tabel 1. 2 Perkembangan Pendapatan Unit Kantin & Catering KKB RSAI “Amanah” Tahun 2018-2022

Tahun	Pendapatan	N/T
2018	Rp 13.229.548.042	-
2019	Rp 13.673.889.998	3,36
2020	Rp 10.450.859.160	-23,57
2021	Rp 11.261.441.512	7,76
2022	Rp 12.539.264.032	11,35

Sumber: Laporan RAT KKB RSAI “Amanah tahun 2018-2022

Berdasarkan tabel 1.2 perkembangan penjualan unit kantin & *catering* cenderung mengalami kenaikan setiap tahunnya hanya saja pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 23,57% dikarenakan pandemic Covid-19 dan dilakukannya pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Pada tahun 2021-2022 mengalami kenaikan kembali 7,76% pada 2021 dan kenaikan 11,35% pada 2022 hal ini dikarenakan adanya pelanggaran kegiatan masyarakat oleh pemerintah dan telah dibukana poli rawat jalan yang berdampak pada peningkatan kunjungan konsumen ke kantin serta peningkatan kapasitas produksi ikut andil dalam peningkatan pendapatan unit usaha kantin pada tahun 2022. Akan tetapi jika dibandingkan dengan kondisi normal pendapatan kantin & *catering* masih mengalami penurunan. Dalam hal ini salah satu penyebabnya yaitu dikarenakan konsumen kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan unit kantin & *catering*.

Menurut Kotler (2017: 39) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang, kepuasan dan ketidakpuasan terdiri dari

perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan.” Jika mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan terus menerus melakukan pembelian ulang yang akan mengakibatkan volume penjualan meningkat dan perusahaan akan mendapatkan laba yang maksimal.

Konsumen pada unit kantin & *catering* lebih didominasi oleh konsumen non-anggota dibandingkan anggota, konsumen non-anggota ini berasal dari pengunjung rumah sakit dan masyarakat luar rumah sakit. Dengan banyaknya konsumen non-anggota yang bertransaksi di unit kantin & *catering* maka pendapatan koperasi lebih banyak dihasilkan dari konsumen non-anggota. Konsumen non-anggota mempunyai kaitan atau hubungan dalam kesejahteraan koperasi dan anggota koperasi. Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 Pasal (3), “Surplus Hasil Usaha yang berasal dari non-Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat digunakan untuk mengembangkan usaha Koperasi dan meningkatkan pelayanan kepada Anggota”. Maka dari itu jika banyak konsumen non-anggota yang bertransaksi di unit kantin & *catering*, pendapatan yang dihasilkan akan tinggi dan bisa digunakan untuk mengembangkan usaha koperasi serta dapat meningkatkan pelayanan koperasi kepada anggota.

Menurut Tjiptono (2008: 59) “kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Jadi kualitas pelayanan merupakan jasa yang hanya dapat dirasakan oleh pelanggan/konsumen, jika kualitas pelayanan

tersebut sesuai dengan harapan maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan, keberadaan dan perkembangan suatu usaha koperasi. “Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang ditawarkan terhadap kinerja yang diharapkan.” (Philip Kotler, 2009: 138).

Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan koperasi agar dapat mempertahankan konsumen. Menurut Parasuraman dkk (dalam Hardiansyah, 2011: 46), terdapat 5 dimensi *Service Quality (SERVQUAL)* yaitu: *Tangible* (tampilan fisik), *Reliability* (dapat diandalkan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/dapat dipertanggung jawabkan), dan *Emphaty* (adanya perhatian).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan terdapat beberapa persoalan pada KKB RSAI “Amanah” saat ini adalah kepuasan konsumen yang menurun dan kurang puas hal ini diperkuat berdasarkan pada hasil wawancara kepada beberapa konsumen kantin & *Catering* pada tanggal 19 Mei 2023, berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui konsumen merasa kurang puas pada pelayanan unit kantin & *catering* dikarenakan:

1. Pada sistem pelayanan kantin & *catering* saat ini konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan menurun dari sebelumnya. Perubahan sistem pelayanan dari pengambilan makanan yang dilakukan sendiri menjadi harus diambilkan oleh karyawan, itu membuat antrian panjang dan harus menunggu lama. Sedangkan kebanyakan dari konsumen

tersebut adalah pengunjung rumah sakit yang sedang berobat jalan atau penunggu pasien rumah sakit sehingga tidak bisa berlama-lama.

2. Keadaan tempat yang kurang nyaman dan sempit, ketika sedang banyak pengunjung menjadi panas dan pengap, dan juga susah untuk lewat.
3. Ketika melakukan transaksi pembayaran seringkali mengalami antrian panjang sampai mengganggu konsumen yang sedang memilih makanan karena tidak adanya jalur khusus untuk mengantri pada pembayaran.

Lalu pada hasil wawancara bersama manajer pada tanggal 29 Maret 2023 dinyatakan bahwa belum adanya standarisasi menu, resep, dan chef. Hal tersebut merupakan salah satu aspek pelayanan yang dapat berpengaruh kepada kepuasan konsumen pada unit kantin & *Catering*. Dalam konteks pelayanan kantin dan *catering*, standarisasi menu, resep dan chef merupakan bagian penting untuk memastikan kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Hal ini juga tertuang dalam RAT KKB RSAI “Amanah” tahun 2022 yang menyatakan bahwa unit kantin & catering belum memiliki standarisasi menu, resep, dan chef. Persoalan ini juga berdampak pada kepuasan anggota koperasi karena anggota mengandalkan konsistensi dan kualitas pelayanan dari unit kantin dan *catering*.

Penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan telah dilaksanakan oleh para peneliti, yaitu jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya” (Shandy Widjoyo Putro dan Hatane Samuel, 2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti jika kualitas layanan ditingkatkan maka

kepuasan konsumen juga akan meningkat. Mereka mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan yang mencakup responsif, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut konsumen, dalam hal pelayanan karyawan, menghargai konsumen merupakan strategi kualitas layanan paling menarik yang dapat membuat konsumen puas dengan pelayanan yang ada.

Selain itu pada jurnal “Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul” (Putri Ronitawati & Desi W.T Simangunsong, 2016) Dari hasil penelitian tersebut terdapat hubungan yang antara kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, berdasarkan hasil analisa regresi logistik bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. dengan tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan. Temuan ini memberikan dasar penting bagi penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kantin & *catering*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengetahui dengan jelas penyebab dari masalah yang terjadi, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu perlu diketahui kualitas pelayanan yang diterapkan unit usaha kantin & *catering* . Kemudian, membuat pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Unit Kantin & *Catering* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan konsumen”. Maka agar ditemukannya solusi yang tepat untuk unit usaha kantin & *catering* yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu peneliti akan mengkaji lebih mendalam dengan melakukan penelitian

menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Peneliti akan melakukan proses penelitian yang berlangsung di adalah Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam “Amanah” Bandung. yang terletak di Soekarno-Hatta St No.644, Kebon Lega, Bojongloa Kidul, Bandung, Jawa Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha kantin & *catering* Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” kepada konsumen
2. Tingkat kepuasan konsumen pada unit kantin & *catering* Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”
3. Analisis kualitas pelayanan unit kantin & *catering* Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pelaksanaan kualitas pelayanan pada unit kantin & *catering* Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan unit usaha kantin & *catering* Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” kepada konsumen

2. Tingkat kepuasan konsumen pada unit kantin & *catering* Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”
3. Analisis kualitas pelayanan unit kantin & *catering* Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah” dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti-peneliti selanjutnya secara teoritis yang dapat menambah wawasan dan sebagai referensi untuk mengkaji dalam bidang yang sama.

1.4.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan penetapan kebijakan untuk mengembangkan usaha Koperasi khususnya pada unit usaha kantin dan *catering* KKB RSAI “Amanah” dalam upaya pencapaian pelayanan koperasi yang baik terhadap konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen