

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu (Undang-Undang No. 20 tahun 2008). UMKM memiliki peran yang sangat penting terhadap pergerakan ekonomi di Indonesia. Berdasarkan hasil sensus ekonomi yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2016, iklim usaha di Indonesia didominasi oleh UMK (Usaha Mikro Kecil) dengan total 26,07 juta usaha atau 98,68% dari total usaha non-pertanian di Indonesia dan mampu menyerap tenaga kerja sebanyak 59 juta orang. UMKM juga mampu menyumbang 60% dari produk domestik bruto di Indonesia. Walaupun memiliki peran yang sangat penting terhadap pergerakan ekonomi di Indonesia. UMKM sering kali dihadapkan oleh banyak permasalahan dan keterbatasan yang membuat mereka sulit untuk berkembang dan sangat rentan terhadap kegagalan. Adapun permasalahan umum yang sering dihadapi oleh UMKM menurut Hasbullah et al., 2014 di Indonesia antara lain: 1) terbatasnya pendanaan untuk pengembangan usaha, 2) kurangnya informasi dan akses bahan baku dan pasar, 3) rendahnya kualitas sumber daya manusia, 4) rendahnya kemampuan untuk menghasilkan produk yang inovatif, 5) kurangnya pendampingan. Hal ini menyebabkan tingkat keberhasilan UMKM yang masih relatif kecil yaitu sebesar 20% pada tahun pertama, dan 10% pada tahun kedua.

Salah satu cara untuk mengantisipasi adanya risiko kegagalan dan rendahnya daya saing dari UMKM, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pasal

15 dan 16. Pasal tersebut menjelaskan tentang lembaga pengembangan bisnis yang tujuan utamanya untuk membantu UMKM dan para pelaku usaha di Indonesia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 menjelaskan terkait lembaga pengembangan bisnis, salah satunya ialah Inkubator Bisnis.

Menurut Hasbullah et al., 2014 dalam Hewick (2006) *Business Incubator* memberikan definisi inkubasi adalah konsep pemupukan wirausaha berkualifikasi dalam ruang kerja yang dikelola oleh suatu lembaga disebut inkubator. Sedangkan inkubator adalah sebuah bangunan fisik (gedung) yang diperuntukkan untuk mendukung bisnis berkualifikasi melalui *mentoring*, pelatihan, jejaring profesi, dan bantuan mencari pendanaan sampai mereka lulus dan dapat bertahan hidup dalam lingkungan yang bersaing. Sementara dalam Peraturan Presiden RI Nomor 27 tahun 2013 tentang pengembangan inkubator wirausaha, inkubator wirausaha adalah suatu lembaga intermediasi yang melakukan proses inkubasi terhadap peserta inkubasi (*tenant*, klein inkubator, atau inkubati) dan memiliki bangunan fisik untuk ruang usaha sehari-hari bagi peserta inkubasi. Sedangkan inkubasi adalah suatu proses pembinaan, pendampingan, dan pengembangan yang diberikan oleh inkubator wirausaha kepada peserta inkubasi. Kegiatan usaha *tenant* dapat dilakukan di dalam gedung inkubator sebagai *tenant inwall* dengan menyewa ruangan yang disediakan inkubator.

Peserta inkubasi (*tenant*) terdiri atas wirausahawan atau calon wirausahawan yang menjalankan proses inkubasi, yaitu proses pembinaan, pendampingan, dan pengembangan yang diberikan oleh inkubator wirausaha. Peserta inkubasi atau *tenant* terbagi menjadi dua jenis, yaitu *tenant inwall* dan *tenant outwall*. *Tenant inwall* merupakan kegiatan usaha *tenant* yang dilakukan di dalam gedung inkubator dengan menyewa ruangan yang disediakan oleh inkubator. Sedangkan *tenant outwall* adalah jika kegiatan usaha *tenant* dilakukan di luar inkubator. Kegiatan usaha *tenant* dapat dilakukan di dalam gedung inkubator sebagai *tenant inwall* dengan menyewa ruangan yang disediakan inkubator.

Tujuan dari pengembangan inkubator wirausaha ini adalah untuk menciptakan dan mengembangkan usaha baru yang memiliki nilai ekonomi dan daya saing yang tinggi, serta untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia yang terdidik dalam menggerakkan perekonomian dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Saat ini, inkubator bisnis sedang menjadi pusat perhatian masyarakat Indonesia, mulai dari para pelaku bisnis, UKM, sampai pada level Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non kementerian (LPNK). Di tengah persoalan pengangguran dan ketenagakerjaan di Indonesia, inkubator bisnis menjadi harapan bagi banyak pihak sebagai alternatif solusi bagi penyerapan tenaga kerja di Indonesia. Oleh karena itu, inkubator bisnis menjadi salah satu cara yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengembangkan pengusaha kecil. Jumlah inkubator bisnis berdasarkan keanggotaan pada AIBI dan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (2021) adalah sebanyak 103 lembaga.

Perguruan tinggi yang ada di Indonesia juga memanfaatkan inkubator bisnis yang termasuk kedalam UMKM untuk menumbuhkan jiwa wirausaha, entrepreneur dan selain itu merupakan salah satu bentuk penerapan mata kuliah Kewirausahaan terhadap mahasiswa. Salah satu inkubator milik perguruan tinggi yang terdata oleh Kemenristekdikti adalah Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas. Inbistek Unand ini merupakan lembaga yang melakukan kegiatan inkubasi bisnis, yaitu proses untuk mendukung pengembangan produk dan pengembangan bisnis perusahaan pemula (*start-up/tenant*) melalui pelatihan (*coaching*), mentoring, *paperworks*, *coworking space*, dan lainnya agar dapat menjadiperusahaan yang *profitable* dengan pengelolaan organisasi dan keuangan yang terstandarisasi, serta menjadi perusahaan yang berkelanjutan, hingga memiliki dampak positif bagi masyarakat.

Layanan *paperworks* pada Inbistek Universitas Andalas bertujuan untuk membantu *tenant* dalam memperoleh hak paten, hak cipta, pendaftaran merek, desain industri, dan legalitas usaha. Pada proses pelatihan (*coaching*), *tenant* dapat melakukan konsultasi setiap hari kepada *coach* tetap Inbistek Universitas Andalas. Proses *mentoring* pada Inbistek Universitas Andalas dapat membantu *tenant* dalam

menghadapi persaingan bisnis di era industri 4.0 ini, melalui kegiatan seperti pelatihan *branding*, pelatihan ekspor, pelatihan foto produk dan digital *marketing*. Selanjutnya adalah layanan *coworking space*, yaitu fasilitas berupa ruangan kerja yang dapat dimanfaatkan oleh *tenant* untuk melakukan kegiatannya. Terdapat beberapa *tenant* yang mengikuti proses inkubasi di Inkubator Bisnis Teknologi Universitas Andalas. Daftar *tenant* tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1.1** sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar *Tenant* di Inkubator Bisnis Teknologi Universitas Andalas

Daftar <i>Tenant</i>		
1. Larvaeco	20. Peyek Mbak Nyee	38. CV Berkah
2. CV. Lorganics Lab	21. Poktan Pawuah	Sayurmayur.id
3. Nagi Sipadeh	Sapakek, Gapoktan	39. CV Cemara Aly
4. Pangan Pedia	Sapakek Basamo	40. Batik Batu Nan
5. Rak Sayur Nusantara	22. Atsiri Maju Sejahtera	Tujuan Fhasian
6. Kinoko	23. Embun Daily	41. Aneka Cake dan
7. Cambia Food	24. Yovan Tour dan	Minuman Mirna
8. Rinia Body Care & Home Care	Travel	42. Gilplas Sumbar
9. Lapis Bengkoang	25. Semoga Jaya Farm	43. Imdifoods
Malin Kondang	26. Aneka Keripik Dian	44. Serundeng Santi
10. Jamur Tiram	Fitri	45. Kartika Rahman
Sungkai	27. Berkah 5 Bersaudara	& Rekan
11. Tampek Balanjo	28. Ducky Farm Tros	46. Klinikgo
12. Parewa Coffee	29. Cindy Foodie	47. Lapao.co.id
13. Atcere Essentials Oil	30. Kalisani Coffee	48. Muhtie Collection
14. Cap Lesung	31. Pengolahan Minyak	49. Los Tacos.pdg
15. Rendang dan Kue	Nilam	50. Maggotify
Kering Yulni Wati	32. Fashion	51. Peyek Rinuak
16. Rumah Dadihah	33. Andalas	Dina
Yoghmi	34. Andalas <i>Care</i>	52. Ptl Coffee
17. CV. Qosin Indonesia	35. Aortaplus.Id	53. Seternak
18. Paterna	36. So Berkah	54. Catantang
	37. C-Herbs	

Tabel 1.1 Daftar *Tenant* di Inkubator Bisnis Teknologi Universitas Andalas

Daftar <i>Tenant</i>		
19. Madunesia.id		55. Time Language Centre 56. Waretha Group

(Sumber: Inbistek Unand 2020-2021)

Peran dan juga manfaat dari inkubator bisnis dalam perguruan tinggi khususnya pada Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas cukup banyak dirasakan oleh UMKM yang ada di Sumatera Barat. UMKM yang mengikuti program atau pembinaan oleh Inbistek akan mendapatkan *skill* baru dengan adanya program pelatihan serta mendapatkan bimbingan usaha agar UMKM tersebut dapat terus berkembang secara global, selain itu Inbistek yang menyediakan program gratis yang dapat membantu UMKM tanpa perlu mengeluarkan biaya diluar kegiatan ataupun aktivitas operasional mereka.

Layaknya sebuah lembaga pada umumnya, Inbistek Unand perlu melakukan pengembangan dan evaluasi. Hal ini dilihat dari hasil observasi peneliti bersama pemilik usaha Nagi Sipadeh selaku *tenant* dari Inbistek Unand mengenai pelayanan inbistek unand. Hasil observasi ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh inbistek masih belum terjalankan dengan baik. Pemilik Nagi Sipadeh menilai kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh Inbistek Unand kurang optimal seperti kegiatan pendampingan yang kurang menyeluruh, pemberian pelayanan dari segi riset, dan pengembangan produk. Selain itu, mentor yang bertugas dalam mendampingi *tenant* masih kurang tanggap dalam menjawab permasalahan dari *tenant* terkait pengembangan usaha *tenant* tersebut. Namun, penilaian yang kurang memuaskan untuk Inbistek Unand yang disampaikan oleh pemilik Nagi Sipadeh selaku salah satu *tenant* belum dapat menyimpulkan peran dan kinerja Inbistek Unand secara keseluruhan. Oleh karena itu peneliti melakukan survei mengenai tingkat kepuasan pelayan Inbistek Unand dengan responden *tenant* yang terdaftar selama dua tahun terakhir. Hasil Survei dapat dilihat pada **Gambar 1.1** yang menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan Inbistek Unand kepada *tenant* yang aktif di tahun 2021-2022.



Gambar 1.1 Persentase Tingkat Kepuasan *Tenant* Inbistek Unand

Berdasarkan **Gambar 1.1** dapat diketahui bahwa dari 30 *tenant* yang menjadi responden survei awal, sebanyak 73% *tenant* tidak puas dan 27% *tenant* puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Inbistek. Hal tersebut menunjukkan terdapat beberapa masalah yang belum memenuhi keinginan *tenant*. Dari hasil persentase di atas maka perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk dapat mengidentifikasi atribut dan fasilitas layanan di Inbistek Unand yang menjadi faktor kepuasan *tenant* dalam pendampingan selama proses inkubasi.

Namun, hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama ketua Inbistek, meskipun Inbistek dirasa cukup membantu para pelaku UMKM, penyediaan layanan yang dilakukan oleh Inbistek tidak luput dari kekurangan dan berbagai permasalahan. Inbistek tidak mampu menyediakan pelayanan yang diperlukan dan sesuai dengan kebutuhan UMKM akibat keterbatasan informasi dan sumber daya yang mereka miliki, sehingga hal tersebut tentunya akan menyebabkan ketidakpercayaan UMKM terhadap Inbistek itu sendiri. Maka dari itu, untuk menjawab tantangan dan permasalahan tersebut, Inbistek harus melakukan pengukuran atau pemeriksaan terkait kapabilitas pelayanan untuk mengetahui kemampuan mereka sehingga Inbistek dapat mengetahui apakah program atau pelayanan yang mereka miliki saat ini sesuai dengan kebutuhan UMKM.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian terkait evaluasi kualitas pelayanan dari Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas. Peneliti berharap dengan diadakan penelitian ini nantinya dapat diketahui pelayanan atau program apa saja yang perlu ditingkatkan serta memberikan rekomendasi terkait pelayanan atau program yang seharusnya diprioritaskan dan dimiliki oleh Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas karena keberhasilan sebuah inkubator dapat dilihat dari sejauh mana fasilitas ataupun pelayanan yang diberikan memenuhi tujuan dari *tenant* yang dibina.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini berdasarkan uraian latar belakang adalah “Bagaimana kualitas pelayanan Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas dalam pendampingan *tenant* serta perbaikan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan *tenant*.”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan *tenant* terhadap kualitas pelayanan pada Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas.
2. Mengetahui prioritas atribut pelayanan yang harus ditingkatkan dalam mencapai kepuasan *tenant*.
3. Mengusulkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan *tenant* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang dilibatkan adalah *tenant* yang pernah memperoleh pelayanan dari Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas.
2. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahapan rekomendasi sehingga tidak sampai pada tahap implementasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II memuat literatur-literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, *Servqual*, *Important Performance Analysis (IPA)* dan *Indeks Potential Gain In Customer Value (PGCV)*, *Quality Function Deployment (QFD)*, dan *tools* yang perlu diketahui dalam menyelesaikan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian yaitu studi pendahuluan, identifikasi masalah, rumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan penutup.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini membahas tentang pengumpulan dan pengolahan data dimana pengolahan data dilakukan dengan 5 tahap, yaitu uji reliabilitas dan validitas instrumen penelitian, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan,

pengukuran tingkat kepentingan indikator pelayanan, penentuan prioritas perbaikan pelayanan, dan usulan perbaikan pelayanan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD).

BAB V ANALISIS

Pada bab ini akan membahas tentang analisis penentuan tingkat kepuasan pelanggan, analisis penentuan tingkat kepentingan atribut pelayanan, analisis penentuan prioritas perbaikan pelayanan, analisis perbaikan pelayanan, dan analisis terkait usulan perbaikan pelayanan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan membahas tentang ringkasan dari penelitian yang dilakukan sedangkan saran berikan masukan untuk peneliti selanjutnya.

