

**PENINGKATAN KEMANDIRIAN KOMUNITAS LOKAL PENGRAJIN DAN
UMKM DI DESA CIPACING, KECAMATAN JATINANGOR, KABUPATEN
SUMEDANG MELALUI PENGEMBANGAN LEMBAGA KEUANGAN
KOPERASI BESERTA STANDAR LAYANANNYA**

Moh Farid Najib¹, Agustinus Febuadi¹, Lusianus Kusdibyo¹, Eddy Syah Yahya¹,
Tjetjep Djatnika¹, Wahyu Refdinal¹

¹Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung

Email: mohfaridnajib@polban.ac.id

Abstrak

Potensi yang dimiliki oleh komunitas harus digali dan dijadikan dasar dalam pemberdayaan masyarakat. Salah satu upaya dalam pemberdayaan masyarakat dapat dilakukan melalui peningkatan kemandirian komunitas lokal. Dari hasil indepth interview terhadap 10 pengrajin dan UMKM di Desa Cipacing, Kecamatan Jatinagor, Kabupaten Sumedang menunjukkan adanya permasalahan. Diantaranya; keuangan, pemasaran, perizinan, sumber daya manusia, dan produksi. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah membantu meningkatkan kemandirian komunitas lokal melalui pembentukan lembaga pendanaan dan pengembangan teknologi tepat guna yang mampu meningkatkan produktivitas. Desain metode pelaksanaan solusi permasalahan berupa bantuan pendirian Koperasi Syariah. Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa dokumen-dokumen kelengkapan pendirian koperasi Syariah yang terdiri dari anggaran dasar, anggaran rumah tangga dan business plan. Disamping itu, model pengukuran kualitas layanan koperasi Syariah dikembangkan guna menjamin kualitas layanan untuk meningkatkan daya saing.

Kata kunci: Anggaran dasar, anggaran rumah tangga, business plan, kualitas layanan

PENDAHULUAN

Kampung Adat Cirendeudeu (KAC) yang terletak di daerah Leuwigajah adalah sebuah kampung yang mempertahankan budaya konsumsi singkong sebagai makanan pokok sejak 1918 (Gambar 1). Hal ini membuat KAC dikenal juga sebagai Desa Wisata Ketahanan Pangan di Provinsi Jawa Barat.

Penduduk setempat pun mampu memanfaatkan tanaman singkong dengan maksimal, mulai dari akar, batang, dan daun. Bagian batang dapat dimanfaatkan sebagai bibit tanaman singkong. Untuk daun singkong, bagian ini seringkali diolah menjadi lalapan, sayur, atau makanan ternak. Singkong yang merupakan bagian akar tanaman singkong seringkali diolah menjadi rasi (beras singkong) dan aneka cemilan seperti reng-

ginang, cimpring, peuyeum, opak, dan kue lain yang berbahan dasar singkong. Bagian kulit dari singkong dapat diolah menjadi sayur lodeh atau dendeng kulit ketela.

Produksi mebel di Desa Cipacing, Kecamatan Jatinagor, Kabupaten Sume-

dang, masih sangat sederhana, dan manual, dan dapat dikatakan masih berupa kerajinan serta belum menggunakan teknologi yang terbaru. Kondisi ini terlihat dari Gambar 2, yang menunjukkan bagaimana bentuk produk jadi dari para pengrajin mebel tersebut, proses produksi dan bahan baku yang digunakan.



Gambar 1. Industri Kreatif di Desa Cipacing, Kecamatan Jatinagor, Kabupaten Sumedang

Tabel 1. Gambaran Umum Desa Cipacing, Kec. Jatinagor, Kab. Sumedang [1]

	Luas (Ha)	Kegunaan					
		Sawah	Rumah/ Pekarangan	Tegal /kebun/hutan		lainnya	
Luas Desa (Ha) Menurut Kegunaannya	179	26	129	4		20	
	Luas (Km2)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah		Tingkat Kepadatan (Km2)	
Jumlah Penduduk dan Tingkat Kepadatan	1,79	9.331	8.263	17.594		2.159,22	
	Pra Sejahter	Sejahtera I	Sejahtera II-Plus	Jumlah KK			
Jumlah Keluarga Menurut Tahapan Keluarga Sejahtera	854	578	2.433	3.865			
	Petani	Buruh Tani	Pedagang	Buruh/ Karyawan	PNS, TNI- Polri	Wira Swasta	Lain lain/ Pensiunan
Jumlah Penduduk Menurut Status Pekerjaan	115	337	370	2.738	397	3.200	467

Tabel 2. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, dan Program Pengembangan UMKM di Kabupaten Sumedang [2]

Visi	Misi	Tujuan	Sasaran	Program Pengembangan
Terwujudnya Masyarakat Sumedang yang Sejahtera, Agamis, Maju, Profesional, dan Kreatif (SIMPATI) pada Tahun 2023	Mengembangkan sarana prasarana dan sistem perekonomian yang mendukung kreativitas dan inovasi masyarakat Kabupaten Sumedang (Misi ke-5)	1. Terwujudnya perekonomian Sumedang yang kreatif 2. Menciptakan wirausahawan dan tenaga kerja kompeten yang memenuhi kebutuhan pasar	1. meningkatnya pertumbuhan ekonomi melalui pengembangan sektor perdagangan dan Perindustrian yang inklusif 2. Menciptakan wirausahawan dan tenaga kerja kompetensi kebutuhan pasar	1. Laju pertumbuhan sub sektor perdagangan besar dan eceran 2. Laju pertumbuhan sub sektor industri pengolahan 3. Cakupan koperasi aktif 1. Tingkat pengangguran terbuka 2. Jumlah UMKM

Kondisi sekarang tempat memproduksi mebel masih sangat sederhana, penataan proses produksi dari mulai bahan baku, pengolahan (pembuatan), sampai gudang produk jadi masih menjadi satu, dan ini menggambarkan proses yang masih tradisional. Meskipun beberapa produk jadi sudah menunjukkan rancangan/design yang sudah kekinian.

Demikian halnya dengan izin usaha. Hampir seluruhnya pengrajin mebel di Desa Cipacing, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang kurang memperdulikan izin usaha meskipun beberapa usaha telah berjalan lebih dari sewindu. Hanya beberapa usaha yang telah memiliki izin sampai SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), sementara usaha lainnya hanya sampai pada SKU (Surat Keterangan Usaha). Hal ini terjadi karena adanya salah arti fungsi pembuatan izin usaha. Para pengusaha membuat izin jika mereka akan berhubungan baik dengan pihak bank maupun lembaga ke-

uangan lainnya sebagai salah satu syarat peminjaman modal. Disamping itu manajemen usaha masih bersifat kekeluargaan, dengan sistem administrasi yang masih sangat sederhana, sehingga terkadang sulit untuk memisahkan antara harta pribadi dan harta perusahaan.

Persoalan yang dihadapi para pengrajin mebel ini menjadi semakin terkuak dengan jelas manakala dilakukan penelitian kualitatif melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap 10 (sepuluh) responden yang telah berkecimpung didunia mebel, sofa ataupun *furniture* dengan rentang lama usaha dari 2 tahun sampai 10 tahun. Wawancara mendalam ini berhasil menggali informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan indentifikasi persoalan dan permasalahan yang dihadapi para pengrajin mebel sebagai mitra dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Hasil dari *in-depth interview* mampu memaparkan, menjelaskan dan menggambar-

kan informasi yang telah didapatkan dari responden.

Informan yang telah diwawancarai tidak keberatan bilamana informasi pribadi disertakan. Para informan beralamatkan pada satu kompleks produksi mebel kursi. Berikut informasi mengenai informan para pengrajin mebel tersebut:

a. Bapak Abas Suparman

Informan yang pertama diwawancarai merupakan seorang pengusaha berusia 59 tahun dan telah membuka usaha mebel sejak masa Indonesia menghadapi krisis moneter pada tahun 1998 dan telah membuka usaha yang jatuh bangun, Bapak Abas mulai stabil usahanya pada tahun 2010. Bapak Abas berpengalaman sebagai pekerja di bidang mebel dari sejak masa remajanya dan meneruskan pengalaman tersebut dengan membuka usaha sendiri. Dengan kemauan yang tinggi dan dengan usia menginjak 60 tahun, Bapak Abas berkeinginan untuk menambah pelanggan dan berharap pemerintah lebih memerhatikan kembali keadaan pengusaha UMKM agar dapat mendapat bantuan terutama dalam permodalan usaha.

b. Bapak Wawan Irawan

Pengusaha muda berusia 28 tahun yang sangat antusias dalam memberikan informasi, dengan pengalaman usaha lebih dari 9 tahun serta dengan modal seadanya pada masa awal membuka usaha. Mengandalkan tenaga sendiri hingga akhirnya mempunyai pegawai. Mulai menyukai permebelan dari masa sekolah bahkan sejak Sekolah Dasar sudah

mulai menggeluti cara pembuatan kursi, dan pernah mendapat pesanan untuk developer pegawai dari Turki mencapai 100 set kursi. Bapak Wawan tidak hanya ingin menjadi pengusaha kursi dan ingin mengembangkan usahanya di bidang lain. Harapannya pada pemerintah adalah agar pemerintah dapat menstabilkan Ekonomi agar keuangan para pengusaha tidak susah untuk diatur

c. Bapak Cecep Mulyana

Memulai usaha mebel dan menjual bahan baku mebel pada tahun 2010 dan telah mengetahui seluk beluk permebelan sejak lama. Dengan merintis usaha modal dari orangtua, kini Bapak Cecep mempunyai toko untuk menjual bahan baku. Bapak Cecep berkeinginan membuka toko khusus untuk memajukan hasil produksi mebelnya, serta mempunyai harapan dapat didirikannya koperasi di Desa Cipacing ini agar pengendalian harga dapat dilakukan oleh koperasi dan mensabilisasi harga mebel.

d. Ajat Sunarya dan Yuyu Rahayu Kurniati

Pasangan suami istri yang menjadi informan telah memberikan informasi berharga tentang bagaimana cara memulai bisnis dan cara pandang terhadap usaha yang akan dijalankan. Dimulai dari tahun 2008 lebih dari 9 tahun menjadi pengusaha mebel, dengan alasan bahwa satu turunan telah menjadi pengusaha mebel. Kedua informan bercerita lebih tentang keinginannya dimasa yang akan datang yaitu ingin mem-

punya toko tetapi tidak ingin di Cipacing ingin di tempat lain agar harga lebih mahal karena Cipacing sudah terkenal dengan harganya yang murah dan tempat produksi. Bapak Ajat berharap pemerintah dapat membangun koperasi agar kualitas serta harga para pengusaha mebel dapat terkendali.

e. Bapak Dede

Informan yang lahir tahun 1954 ini menjabat sebagai ketua RW di Cipacing dan dahulu mempunyai usaha mebel pada tahun 1990 sampai tahun 2003 dan usahanya diteruskan oleh anaknya. Pewawancara menggali informasi dari perspektif pemerintahan tentang permasalahan yang terjadi di Cipacing ini. Pak Dede berpendapat bahwa untuk mendirikan koperasi dibutuhkan dana yang relatif besar dan terkadang membutuhkan lahan yang luas serta pegawai koperasi di dalamnya, dengan berbagai pertimbangan serta kelebihannya didirikannya koperasi Bapak Dede sangat setuju bilamana semua sumberdaya dapat tepenuhi.

f. Bapak Riyan Solihin

Pengusaha muda berusia 23 tahun ini telah memulai usaha sejak 2 tahun kebelakang dan memulai usaha tanpa modal dengan berjualan secara online menggunakan media sosial. Rata-rata pesanan custom 4-5 perbulan, meskipun belum mempunyai pegawai dan pengerjaan dikerjakan oleh diri sendiri dari mulai pembuatan kerangka. Pak Riyan ini ingin untuk mengembangkan usahanya. Pandangan terhadap kopera-

si Pak Riyan menanti didirikannya Koperasi.

g. Bapak Sony Mulyadi

Pengusaha mebel berusia 38 tahun, yang biasa dipanggil Mang Ojon telah memulai usahanya sejak tahun 2013 atau 5 tahun lalu. Meskipun lulusan STM jurusan otomotif, beliau memilih usaha di bidang mebel karena kemampuan yang telah dimilikinya. Beliau memiliki harapan usahanya bisa memiliki toko sendiri, dan harapan kepada pemerintah agar dapat membantu secara permodalan.

h. Kang Salman Prawira

Pengusaha muda yang telah merintis usaha sejak tahun 2014. Mengawali usaha dengan bermodal Rp 500.000,- Kang Salman sangat terbuka dalam memberikan informasinya, karena beliau telah sering membagikan ilmunya dalam acara seperti seminar. Kang Salman memiliki harapan ingin membangun daerah Jatinangor khususnya Cipacing seperti Cibaduyut, sebagai sentra industri kreatif, dan harapan kepada pemerintah agar selalu jujur.

i. Ibu Ani

Wanita muda berusia 28 tahun ini melanjutkan usaha milik orang tuanya dengan meninggalkan pekerjaannya dahulu dan memulai untuk meneruskan usaha mebel. Ibu Ani ini sedikit malu memberikan informasi mengenai masalah yang dihadapi pengusaha, walaupun begitu Ibu Ani dapat menjawab apa yang dicari, Ibu Ani sangat berharap pada pemerintah agar diberikan modal

untuk mengembangkan usaha miliknya.

j. Bapak Rizky Adrian

Salah satu pengusaha muda berusia 27 tahun, Pak Rizky ini memulai usaha dengan uang tabungan serta hasil arisan istrinya. Dan memulai usahanya pada tahun 2011. Serta dimulai dengan menjadi supir dan menjalin hubungan dengan toko dari mulai jadi pegawai. Dan sebagai pembuat rangka sebelum akhirnya membuka usaha mebel. Pewawancara tidak berkesempatan menanyakan keinginan serta harapan karena pada waktu wawancara informan terlihat terburu-buru.

Dari hasil dari wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan di Desa Cipacing, Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Informasi dapat diolah dan mendapat data yang dijadikan beberapa kategori agar memudahkan untuk analisis data dan untuk mengetahui permasalahan terbesar dari pengusaha dalam menjalankan usaha bidang mebel ini, dari hasil wawancara berikut adalah kategori-kategori permasalahan pengusaha mebel, yaitu; (1) Keuangan, (2) Pemasaran, (3) Perizinan, (4) Sumber Daya Manusia, dan (5) Produksi. Permasalahan-permasalahan tersebut yang paling dominan adalah masalah ketersediaan sumber pembiayaan serta kemudahan layanan dalam memperoleh sumber pembiayaan.

Kondisi ini dihadapi oleh hampir semua UMKM, terutama masalah permodalan. Di Kabupaten Sumedang UMKM kesulitan mencari pembiayaan dengan tingkat bunga rendah untuk mendukung bis-

nis mereka. Diantaranya adalah kemampuan manajemen usaha UMKM karena lemahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang masih terbatas yang berimplikasi pada, dan memiliki kelemahan untuk akses ke lembaga keuangan, khususnya perbankan [3]. Oleh karena itu, akses kepada pemerintahan menjadi salah satu faktor yang akan berpengaruh besar kepada UMKM seperti hal-hal yang terkait dengan birokrasi, perizinan serta pajak yang relatif tinggi [4]. Permasalahan lainnya adalah aspek permodalan, teknologi yang terbatas, peralatan, prasarana dan sarana yang dikuasai oleh UMKM dalam memenuhi pemesanan pelanggan serta ketersediaan pasar [5].

SOLUSI PERMASALAHAN

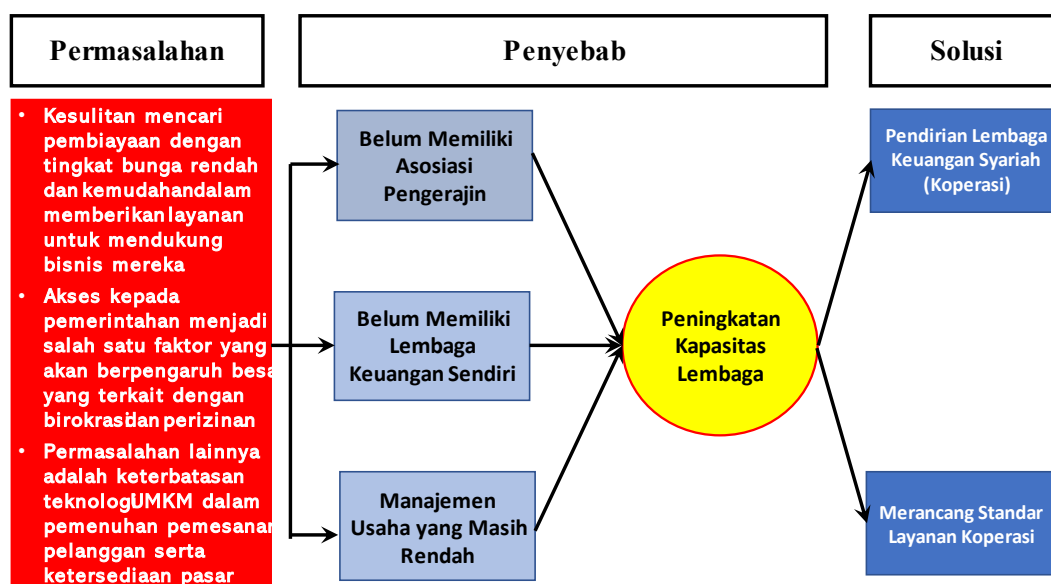
1. Desain Solusi Permasalahan

Secara umum solusi permasalahan tidak dapat dilakukan secara parsial, namun harus simultan. Oleh karena itu Gambar 3, menunjukkan desain solusi permasalahan pengrajin mebel di Desa Cipacing, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh para pengrajin dapat disimpulkan inti permasalahannya, yaitu: (1) kesulitan mencari pembiayaan dengan tingkat bunga rendah dengan kemudahan layanan untuk mendukung bisnis mereka, (2) akses kepada pemerintah menjadi salah satu faktor yang akan berpengaruh besar yang terkait dengan birokrasi dan perizinan, dan, (3) permasalahan lainnya adalah keterbatasan teknologi UMKM dalam pemenuhan pemesanan pelanggan serta ketersediaan pasar.

Penyebab munculnya permasalahan ini, dapat diidentifikasi, yaitu; (1) belum memiliki asosiasi pengrajin, (2) belum memiliki lembaga keuangan sendiri, dan, (3) masih rendahnya manajemen usaha. Dengan demikian, upaya peningkatan kapasitas lembaga perlu dilakukan melalui; (1) pendirian lembaga keuangan sendiri yaitu, Koperasi Syariah, dan (2) merancang standar layanan koperasi sesuai yang diharapkan para pelanggan (pengrajin mebel) yang nantinya akan menjadi anggota koperasi tersebut (Gambar 3).

Pertimbangan atas rancangan solusi permasalahan pada mengungkapkan permasalahan beserta penyebabnya, dimana bentuk rancangan solusi permasalahannya berupa; pendirian lembaga keuangan Syariah (Koperasi) dan merancang standar pengukuran layanan koperasi, karena koperasi di sektor keuangan didasarkan pada prinsip-prinsip asosiasi sukarela, swadaya dan saling membantu

[6]. Dalam upaya untuk membangun efektifitas dan mekanisme penghantaran yang memenuhi kebutuhan dari bagian masyarakat yang lemah, koperasi telah muncul sebagai cara terbaik untuk menjangkau segmen masyarakat yang dipandang masih kurang mampu dan memiliki penghasilan yang rendah dan tidak termasuk dalam manfaat penghantaran layanan keuangan dengan biaya yang terjangkau [7], [8]. Koperasi diharapkan dapat memberikan bantuan keuangan kepada masyarakat kecil dengan sarana yang kecil untuk melindungi mereka dari perangkap utang para rentenir [9]. Sejak awal, Koperasi telah menunjukkan pertumbuhan volume dan kompleksitas yang luar biasa dengan menyediakan kredit institusional dengan biaya yang masuk akal, khususnya di daerah pedesaan, tetapi aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat awam masih tetap menjadi impian bagi banyak masyarakat pedesaan [10].



Gambar 3. Rancangan Model Solusi Permasalahan

Di sisi lain, pengembangan standar layanan koperasi yang akan didirikan menjadi faktor utama agar para pengrajin berminat untuk menjadi anggota koperasi. Karena kunci keberhasilan dan kelangsungan hidup bisnis apa pun adalah pemberian layanan yang berkualitas kepada pelanggan dan tidak terkecuali koperasi syariah dalam hal ini. Koperasi syariah menghadapi persaingan yang sangat ketat karena kemajuan teknologi dan peningkatan sistem komunikasi, karena produk layanan yang disediakan pada umumnya merupakan produk yang tidak dibeda-bedakan. Namun, perbedaan dapat didasarkan melalui tingkat kualitas layanan yang sangat penting untuk perluasan pangsa pasar [11].

Kualitas layanan adalah fungsi dari persepsi dan harapan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan berkualitas dan persepsi pelanggan terhadap kinerja organisasi. Kesenjangan ini dapat dianggap sebagai kesenjangan kualitas layanan [12]. Selanjutnya, dengan mengetahui kesenjangan antara standar kualitas layanan dan kinerja kualitas layanan juga sangat penting. SERVQUAL dikembangkan guna mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. SERVQUAL memiliki dimensi-dimensi yaitu; keandalan, daya tanggap, tangibilitas, jaminan dan empati [13], [14], [15]. Othman dan Owen [16] mengembangkan instrumen yang disebut CARTER berdasarkan 35 item yang memiliki enam dimensi. skala pengukuran ini adalah pertama kalinya dimensi baru ditambahkan ke SERVQUAL lima dimensi yang disebut "kepatuhan dengan prinsip-prinsip Islam"

yang mendefinisikan kemampuan bank untuk beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam [17].

2. Justifikasi Persoalan Prioritas

Justifikasi persoalan prioritas dibangun melalui pemberdayaan masyarakat yang diinisiasi melalui dorongan dalam pengembangan "Koperasi Syariah" sebagai upaya pemecahan kebutuhan dana melalui pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Potensi yang dimiliki oleh komunitas harus digali dan dijadikan dasar dalam pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu pemberdayaan dapat diusahakan melalui; (1) dukungan dari pihak luar (yaitu melalui program Pengabdian Masyarakat yang dilakukan Dosen Politeknik Negeri Bandung); (2) Pemberdayaan pengrajin di Desa Cipacing, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, melalui potensi para pemudanya dalam wadah Karang Taruna di wilayah pengabdian menjadi justifikasi dalam persoalan prioritas; (3) Hasilnya berupa kemandirian komunitas lokal pengrajin mebel di Desa Cipacing tersebut.

Usaha-usaha pemberdayaan, apabila mendapatkan hasil, maka dapat meningkatkan potensi ke arah yang produktif dan menghasilkan penciptaan kemandirian komunitas. Usaha ini tentu saja memerlukan partisipasi dan dukungan dari anggota komunitas (Gambar 4).

Berdasarkan Gambar 4, diketahui kolaborasi antara dukungan program Pengabdian kepada masyarakat dengan potensi Karang Taruna Desa Cipacing dalam mendukung pengembangan pengrajin mebel di desanya tersebut akan

mengoptimalkan potensi yang ada sehingga mampu terbentuk lembaga pendanaan dan pengembangan teknologi tepat guna yang mampu meningkatkan produktivitas dengan didukung oleh jaringan pemasaran, maka kemandirian komunitas lokal baik para pemuda yang tergabung dalam Karang Taruna maupun para pengrajinnya akan terbangun.

3. METODE

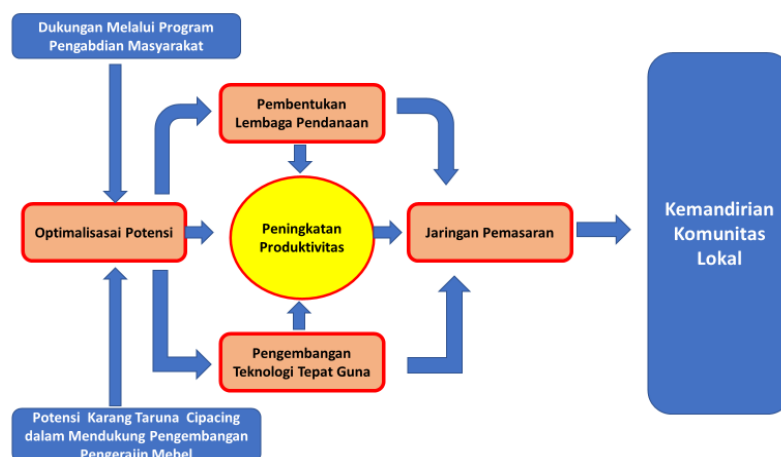
a. Desain Metode Pelaksanaan Solusi Permasalahan

Desain metode pelaksanaan solusi permasalahan dikembangkan berdasarkan atas permasalahan mitra sebagaimana disebutkan pada Gambar 3, dimana solusi permasalahan yang ditawarkan berupa bantuan pendirian Koperasi Syariah dan Pengembangan Model Pengukuran Kualitas Layanan Koperasi. Oleh karena itu, desain/rancangan metode pelaksanaan solusi permasalahan sebagaimana Gambar 5.

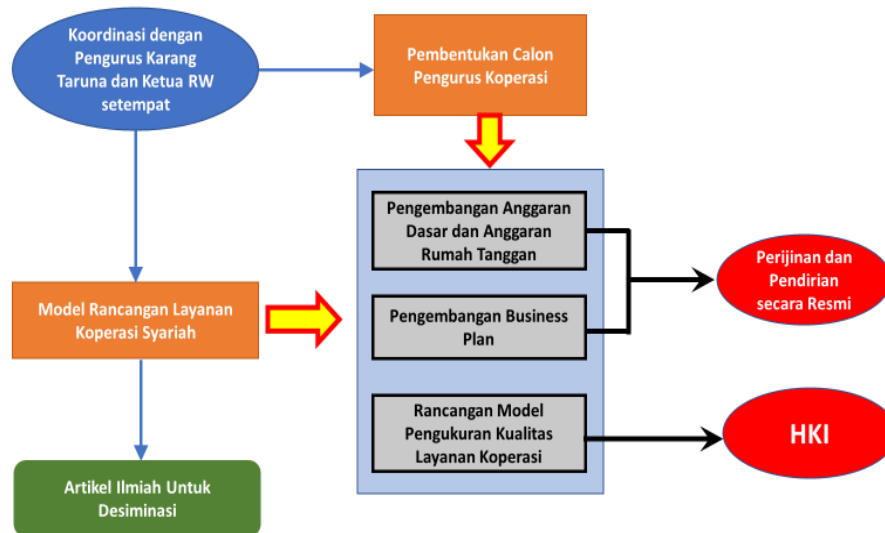
Rancangan desain metode pelaksanaan solusi permasalahan sebagai-

mana ditunjukkan pada Gambar 5 dimulai dengan koordinasi dengan pengurus Karang Taruna dan Ketua RW setempat dengan merumuskan model rancangan layanan Koperasi Syariah yang akan didirikan melalui pembentukan calon pengurus koperasi. Pengembangan model rancangan pengukuran layanan Koperasi Syariah disamping akan didiseminasi melalui penulisan ke artikel jurnal agar dapat diadopsi oleh tempat lain, juga sebagai guide-line dalam merancang pembuatan dokumen AD/ART dan Business Plan.

AD/ART dan *business plan* merupakan dokumen yang diperlukan dalam pembuatan akte pendirian yang kemudian untuk didaftarkan ke Kementerian Hukum dan HAM agar mendapatkan ijin pendiriannya. Disamping itu pengembangan model pengukuran kualitas layanan Koperasi Syariah selain akan dijadikan artikel yang akan dipublikasi dalam jurnal, model ini juga akan didaftarkan Hak Ciptanya (HKI ke Kemenkumhan.



Gambar 4. Justifikasi Persoalan Perioritas



Gambar 5. Desain Metode Pelaksanaan Solusi Permasalahan

b. Metode Pelaksanaan Persiapan Kelengkapan Dokumen Pendirian Koperasi

Metode pelaksanaan persiapan kelengkapan dokumen pendirian koperasi, didasarkan pada ketentuan perundang-undangan yang terkait dengan koperasi mulai dari undang-undang sampai peraturan pelaksanaannya.

Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian, pasal 1 ayat (1) yang menyebutkan; “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi”. Landasan, azas dan tujuan dari

koperasi tertuang pada pasal 2, yaitu: “Koperasi berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan pada pasal 3 dinyatakan bahwa; Koperasi berdasar atas asas kekeluargaan, dengan tujuan yang dinyatakan pada pasal 4 bahwa; Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan Anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan”. Secara teknis pelaksanaan persiapan pendirian Koperasi Syariah didasarkan pada; “Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi”, dan, “Peraturan Menteri Nomor 01 Tahun 2006 yaitu tentang Petunjuk Pelaksanaan

Pembentukan, Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi”.

Metode pelaksanaan persiapan kelengkapan dokumen pendirian koperasi dilakukan melalui lima tahapan, yang meliputi;

- i. Tahap pertama, melakukan review ketentuan pendirian koperasi dan review literatur, dengan tujuan melakukan kajian terhadap ketentuan-ketentuan pendirian koperasi persyaratan dan kajian pustaka lainnya yang diperlukan.
- ii. Tahap Kedua, mengembangkan draft AD/ART dan *draft business plan*, dengan tujuan agar rancangan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga dan rancangan *business plan* sebagai dasar pendirian akte untuk meminta pengesahan Kementerian Hukum dan HAM.
- iii. Tahap ketiga; melakukan sosialisasi. Sosialisasi dengan para *stake holder* melalui FGD untuk pembahasan draft AD/ART dan *Business Plan* Koperasi, penetapan nama koperasi dan lambang koperasi, langkah ini dilakukan sebanyak minimal 2 kali.
- iv. Tahap keempat, Finalisasi AD/ART dan Business Plan Koperasi. Langkah finalisasi dilakukan setelah sosialisasi sehingga dokumen AD/ART dan *Business Plan* siap untuk didaftarkan melalui Notaris untuk diteruskan ke Kementerian Hu-

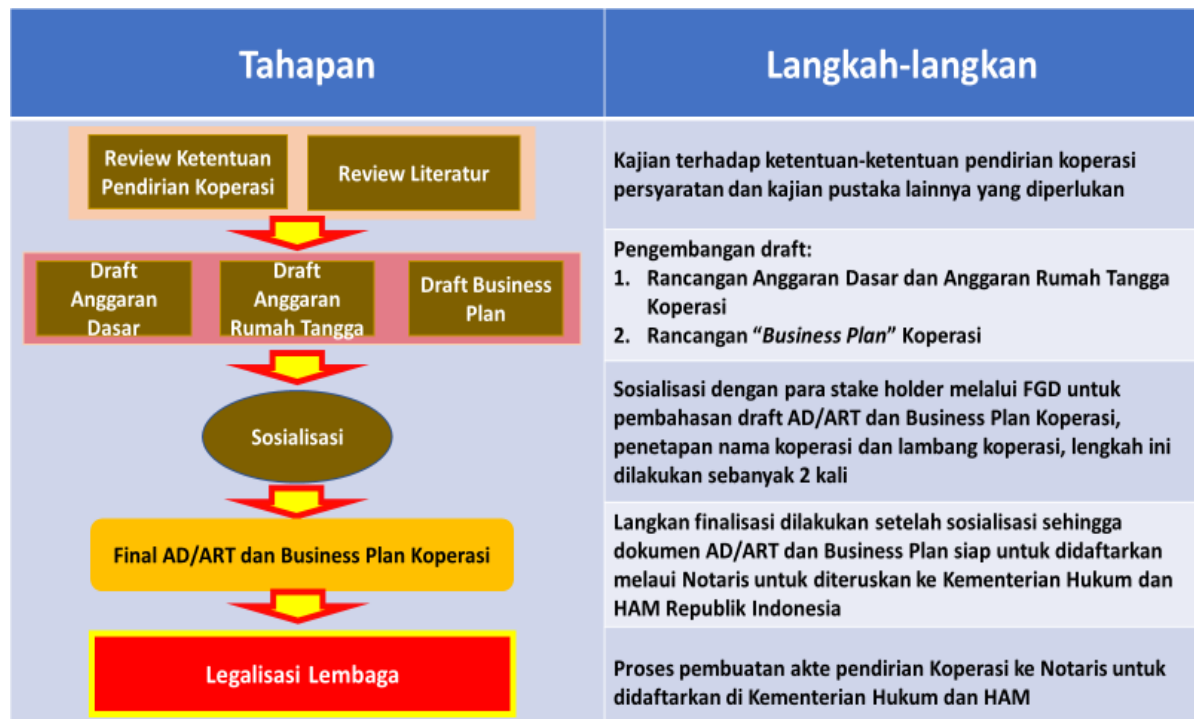
kum dan HAM Republik Indonesia.

- v. Tahap kelima, legalisasi Lembaga, tahap ini merupakan proses pembuatan akte pendirian Koperasi ke Notaris untuk didaftarkan di Kementerian Hukum dan HAM. Gambar 6 menjelaskan metode pelaksanaan persiapan kelengkapan dokumen pendirian koperasi.

c. Metode Pengembangan Perancangan Model Pengukuran Kualitas Layanan Koperasi

Metode pengembangan perancangan model pengukuran kualitas layanan koperasi dilakukan melalui 5 (lima) tahapan, yaitu;

- i. Tahap pertama, review literatur tentang kualitas layanan dan kualitas layanan pada lembaga keuangan syariah, dengan langkah-langkahnya melalui kajian/tinjau pustaka terkait dengan kualitas layanan, khususnya kualitas layanan pada lembaga keuangan syariah;
- ii. Tahap kedua, mengembangkan kuesioner dan pelaksanaan survey, dengan langkah-langkah yang dilakukan adalah; a. mengembangkan kuesioner, b. uji coba kuesioner, c. melaksanakan survey;
- iii. Tahap ketiga, analisis dan pembahasan, tahapan ini dilakukan dengan langkah-langkah; melakukan tabulasi yang dilanjutkan dengan analisis data, kemudian pembahasan;



Gambar 6. Metode Pelaksanaan Persiapan Kelengkapan Dokumen Pendirian Koperasi

- iv. Tahap ke empat, mengembangkan model dan penulisan artikel ke jurnal, langkah-langkah yang dilakukan adalah mengembangkan model kualitas layanan Koperasi Syariah yang merupakan bentuk teknologi yang ditawarkan guna didaftarkan serta mengembangkan artikel untuk dipublikasikan ke jurnal;
- v. Tahap ke lima, pendaftaran dan *submitted*, dengan langkah-langkah yang dilakukan adalah; pendaftaran model pengukuran kualitas layanan koperasi Syariah ke Kementerian Hukum dan HAM untuk mendapatkan HKI dan *submitted* artikel ke jurnal ilmiah. Gambar 7 menjelaskan berkaitan metode pengembangan perencanaan model penguk-

uran kualitas layanan koperasi.

d. Partisipasi Mitra

Mitra utama program kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Pengurus Karang Taruna Desa Cipacing, Kecamatan Jatina-
ngor, Kabupaten Sumedang dan Pengurus RW Setempat. Disamping itu, para pengerajian membel di daerah tersebut dan para pelaku UMKM lainnya. Oleh karena itu, untuk melihat bentuk partisipasi mitra yang merupakan kesatuan diharapkan akan menghasilkan luaran kegiatan ini secara optimal. Kolaborasi antara dukungan program pengabdian kepada masyarakat dengan potensi Karang Taruna Desa Cipacing dalam mendukung pengembangan pengrajin mebel di

desanya tersebut akan mengoptimalkan potensi yang ada sehingga mampu terbentuk lembaga pendidikan dan pengembangan teknologi tepat guna yang mampu meningkatkan produktivitasnya dengan didukung oleh jaringan pemasaran maka kemandirian komunitas lokal baik para pemuda yang tergabung dalam Karang Taruna maupun para pengrajinnya. Berdasarkan justifikasi persoalan prioritas sebagaimana disebutkan pada Gambar 4, maka Tabel 3 menggambarkan partisipasi mitra dalam mendukung keberhasilan program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Pembuatan Dokumen Business Plan Pendirian Koperasi

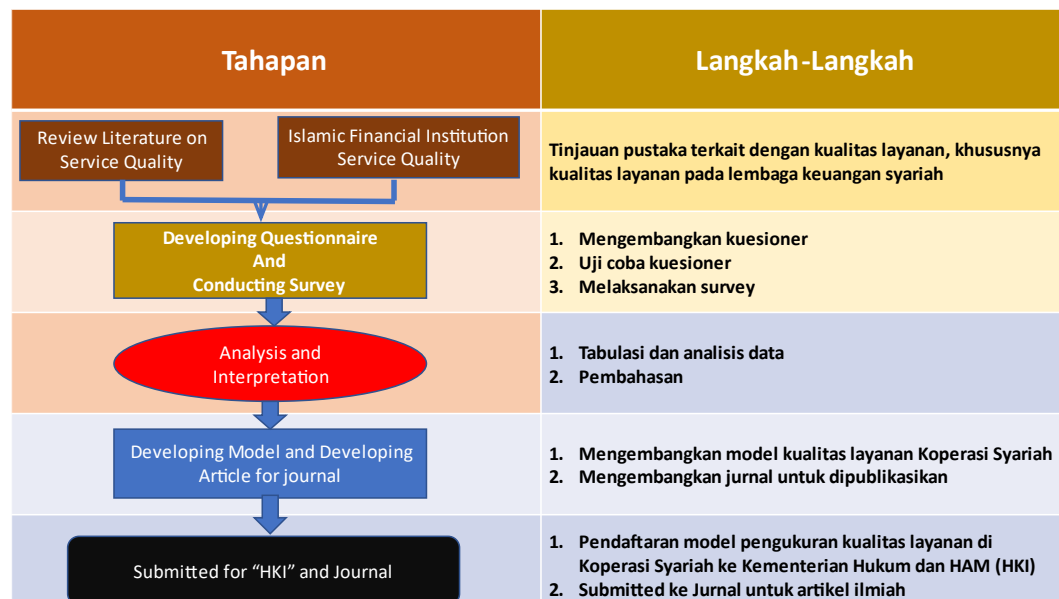
Rencana usaha (*Business Plan*) pendirian koperasi Syariah yang dikembangkan mengadopsi Model Bisnis Canvas (*Business Model Canvas*). Penjelasan model bisnis telah dikaitkan dengan kinerja usaha baru [18]; [19]; [20]; [21]. Chrisman, dkk [22] menyimpulkan bahwa identifikasi strategi bisnis, sumber daya yang diperlukan dan proses organisasi semua item yang ditangkap dalam berbagai cara dalam model bisnis merupakan hal yang sangat penting untuk menjelaskan kinerja usaha baru. Sehingga Business Model Canvas untuk Koperasi Syariah sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.

Sebuah model bisnis dapat melayani sa-

lah satu dari tiga tujuan [23], dan dapat menentukan sistem aktivitas yang diperlukan untuk menghasilkan produk [24]; serta dapat melacak evolusi keputusan [25]; atau dapat menawarkan kerangka normatif yang bersifat menentukan, normatif untuk menentukan apa yang seharusnya dalam deskripsi "lengkap" dari logika laba perusahaan untuk menciptakan ontologi bersama yang memungkinkan manajer untuk mengkomunikasikan aspek inti dari usaha mereka kepada pendiri lain, mitra dan investor untuk mendorong komitmen [26] dan fokus kompetensi manajerial [27]. Salah satu deskripsi normatif tersebut adalah Business Model Canvas [28]. Canvas mengandung sembilan elemen, sebagian besar berasal dari literatur manajemen sebelum 2004 [29]. Model Bisnis Canvas memberikan deskripsi normatif yang populer dari sembilan elemen yang tidak tumpang tindih dari model bisnis [28].

2 Pembuatan Dokumen Anggaran Dasar Koperasi Syariah

Dalam menyusun Anggaran Dasar Koperasi berpatokan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 10/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Kelembagaan Koperasi, maka Rancangan Anggaran-Dasar (RAD) Koperasi Syariah disusun terdiri atas 20 bab dan 61 pasal, Tabel 5 menunjukkan deskripsi dari masing-masing BAB dari Rancangan Anggaran Dasar.



Gambar 7. Metode Pengembangan Perancangan Model Pengukuran Kualitas Layanan Koperasi

Tabel 3. Partisipasi Mitra

No.	Nama Mitra	Bentuk Partisipasi	Dukungan pada Luaran
1	Karang Taruna	- Survey kualitatif melalui <i>in depth interview</i> terhadap pengrajin berkaitan dengan permasalahan - Mencari mitra pengrajin untuk bersedia menjadi mitra pengabdian - Penyebaran kuesioner tentang standar layanan koperasi yang akan dikembangkan	Permasalahan mitra teridentifikasi Surat kesediaan mitra Standar pengukuran kualitas layanan koperasi
2	Karang Taruna, Pengurus RW, dan pengrajin	- Menyediakan tempat dan fasilitas pendukung kegiatan FGD dan pembahasan draf Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, serta Business Plan Koperasi - Menyediakan tempat dan fasilitas dalam FGD dan pembahasan draf Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga, serta Business Plan Koperasi - Menyediakan tempat dan fasilitas dalam finalisasi dokumen persyaratan pendirian koperasi - Informasi dan pendaftaran anggota dan calon pengurus telah disiapkan serta persyaratan modal awal pendirian sebagai persyaratan pembuatan akta	Nama koperasi dan lambang koperasi SD/ART dan Business Plan Dokumen pendirian lengkap Akta pendirian telah selesai

Tabel 4. *Business Plan* Koperasi Syariah

Key Partnership: - Komunitas: untuk memelihara pelanggan - Kemenkop: regulasi dan legal - Institusi keuangan: sumber permodalan: - PINBUK - BMT Center - Channeling Bank Syariah	Key Activities: - Pembiayaan (normal credit) - Pengembangan SDM - Manajemen resiko - Pemasaran Key Resources: - Sumber daya manusia - Fasilitas - Modal - Sistem Informasi Manajemen	Value Proposition: - Produk (limit credit) ✓ A: 500 ribu – 2 juta ✓ B > 2 juta – 5 juta - Produk (sharia) ✓ Murabahah ✓ Mudharabah muqayadah - Price margin 9,5% - 11,5% (low/competitive margin) - Proses cepat dan mudah : 1 – 3 hari	Customer Relationship: - Kunjungan pengurus dan pengelola - Edukasi komunitas Channels: - Pembukaan kantor - Promosi (promotional mix: iklan, personal selling, publisiti)	Customer Segmentation: Pengusaha mikro dari berbagai kelompok usaha terpercaya: - Lama usaha minimal 1 tahun - Kepemilikan penuh - Kejelasan domisili usaha - Asset minimal 2 jut - Usia minimal 21 tahun/sudah menikah atau maksimal 60 tahun/saat hutang jatuh tempo 65 tahun.
Cost Structure: Operating cost : gaji, sewa kantor, atk, komunikasi Marketing cost : promosi dan kegiatan social Initial cost : biaya pendirian (legal), fasilitas dan sistem Product cost : bagi hasil, dan bagi penyimpanan		Revenue Stream: Margin pembiayaan: ✓ Selisih margin <i>lending</i> dan <i>funding</i> ✓ Jasa provisi (sesuai kesepakatan atau maksimum 1% dari pembiayaan) ✓ Jasa Administrasi (antara Rp 10.000 sampai dengan Rp 100.000,-)		

3 Pembuatan Dokumen Anggaran Rumah Tangga Koperasi Syariah

Seperti halnya dalam penyusunan Anggaran Dasar Koperasi, maka penyusunan rancangan Anggaran Rumah Tanggapun harus berpatokan kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 10/Per/M.KU-KM/IX/2015 tentang Kelembagaan Koperasi. Namun demikian, Rancangan Anggaran-Rumah-Tangga (RART) baru dapat dibuat apabila Rancangan Anggaran-Dasar (RAD) sudah selesai, dan Rancangan Anggaran-Rumah-Tangga (RART) Koperasi Syariah terdiri atas 20 BAB dan 61 Pasal. Tabel 6 menunjukkan deskripsi dari basing-masing BAB dari rancangan Anggaran Rumah Tangga.

4 Pembuatan Model Pengukuran Kualitas Layanan Koperasi Syariah

Model kualitas layanan mendapat banyak

perhatian setelah karya revolusioner Parasuraman, dkk [30]. Dalam studi mereka, hasil mengungkapkan sepuluh dimensi dalam pengukuran kualitas layanan melalui model analisis kesenjangan (GAP Analysis) kualitas layanan. Selanjutnya, mereka mereduksi dari sepuluh dimensi pengukuran kualitas layanan menjadi lima dimensi pada tahun 1988 [31]. Model SERVQUAL terdiri atsa 22 item pernyataan dalam kuesionernya dan. Model SERVQUAL ini memiliki karakteristik diagnostik dan beberapa implikasi praktis [32]; [33]. Model SERVQUAL mempunyai sifat yang multidimensi dibandingkan dengan model pengukuran seperti SERVPERF, karena mampu memberikan informasi diagnostik lebih banyak pada sektor perbankan [34]. Model SERVQUAL ini telah banyak digunakan oleh banyak peneliti akademis di sektor industri jasa [35]; [36]; [37]; [38]; [39]; [40]; [41]; [42]; [43]; [44]; [45]. Tabel 7 menunjukan kelima dimensi model pengukuran kualitas layanan SERVQUAL.

Tabel 5. Jumlah Bab, Pasal, dan Deskripsi Singkat Anggaran Dasar

BAB	Deskripsi
BAB I	NAMA DAN TEMPAT KEDUDUKAN, Bab ini terdiri atas 1 Pasal dan 2 ayat
BAB II	LANDASAN ASAS DAN PRINSIP, Bab ini terdiri atas 2 pasal. Pasal 1 terdiri dari 3 ayat dan pada ayat ke-3 terdapat 3 poin, sedangkan pada Pasal 2 terdiri atas 2 ayat dimana pada ayat pertama terdiri dari 8 poin
BAB III	TUJUAN FUNGSI DAN PERAN, Bab ini terdiri atas tiga pasal. Pasal 1 tentang tujuan dari didirikannya koperasi syariah dan terdiri atas tiga poin tanpa ayat. Pasal 2 tentang fungsi didirikannya koperasi syariah dan terdiri atas tiga poin tanpa ayat. Pasal 3 tentang peran didirikannya koperasi syariah dan terdiri atas empat poin tanpa ayat
BAB IV	KEGIATAN USAHA, Bab ini terdiri atas 1 Pasal dan 4 ayat
BAB V	PERLENGKAPAN KOPERASI, Bab ini terdiri atas 1 Pasal dan 4 poin
BAB VI	ANGGOTA DAN RAPAT ANGGOTA, Bab ini terdiri atas dua bagian. Bagian pertama tentang keanggotaan yang terdiri atas 7 pasal dan bagian kedua tentang rapat anggota yang terdiri atas 8 pasal
BAB VII	PENGURUS, Bab ini terdiri atas lima pasal. Pasal 1 terdiri atas 7 ayat, Pasal 2 terdiri atas 6 ayat, Pasal 3 terdiri dari 13 poin, Pasal 4 terdiri atas 5 poin tanpa pasal, dan Pasal 5 terdiri dari 3 pasal
BAB VIII	PENGAWASAN, Bab ini terdiri dari 6 pasal. Pasal 1 terdiri dari 6 ayat, Pasal 2 terdiri dari 4 ayat, Pasal 3 terdiri dari 6 poin tanpa pasal, Pasal 4 tanpa ayat dan poin, Pasal 5 terdiri atas 2 ayat, dan Pasal 6 terdiri atas 3 ayat
BAB IX	PENGOLAH PENGELOLAAN USAHA, Bab ini terdiri atas 4 pasal. Pasal 1 terdiri atas 5 ayat, Pasal 2 terdiri atas 5 poin tanpa ayat, Pasal 3 terdiri dari 2 ayat, dan Pasal 4 terdiri atas 2 ayat
BAB X	PENASEHAT, Bab ini terdiri atas 1 Pasal dan 4 ayat
BAB XI	PEMBUKUAN KOPERASI, Bab ini terdiri atas 1 Pasal dan 5 ayat
BAB XII	MODAL KOPERASI, Bab ini terdiri dari 1 Pasal dan 7 ayat
BAB XIII	PEMBERIAN PINJAMAN, Bab ini terdiri atas tiga pasal. Pasal 1 terdiri atas 7 ayat Pasal 2 terdiri atas 4 poin tanpa ayat, Pasal 3 tanpa ayat dan Poin
BAB XIV	SIMPANAN ANGGOTA, Bab ini terdiri atas tiga pasal. Pasal 1 terdiri atas 5 ayat, Pasal 2 terdiri atas 3 ayat, dan Pasal 3 terdiri atas 3 poin tanpa ayat
BAB XV	SISA HASIL USAHA, Bab ini terdiri atas dua pasal. Pasal 1 terdiri dari 4 ayat dan Pasal 2 terdiri atas 3 ayat
BAB XVI	TANGGUNGAN ANGGOTA, Bab ini terdiri atas tiga pasal. Pasal 1 terdiri atas 3 ayat, Pasal 2 terdiri atas 2 ayat, dan Pasal 3 tanpa ayat dan poin
BAB XVII	PEMBUBARAN DAN PENYELESAIAN, Bab ini terdiri atas 5 pasal. Pasal 1 terdiri atas 2 ayat, Pasal 2 terdiri atas 4 ayat, Pasal 3 terdiri atas 7 poin tanpa pasal, dan pasal 5 terdiri atas tiga poin tanpa ayat
BAB XVIII	SANKSI, Bab ini terdiri atas 1 Pasal dan 2 ayat
BAB XIX	JANGKA WAKTU BERDIRINYA KOPERASI, Bab ini terdiri atas 1 Pasal tanpa ayat dan point
BAB XX	ANGGARAN RUMAH TANGGA DAN PERATURAN KHUSUS, Bab ini terdiri atas 2 pasal dan tanpa ayat

Dalam industri perbankan, kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan Berry dan Thompson [46] menunjukkan bahwa hubungan yang kuat antara bank dan pelanggan dalam membangun loyalitas pe-

langgan, yang memberikan keunggulan kompetitif bagi bank. Demikian pula, Teas [47] menjelaskan hubungan jangka panjang antara bank dan kepuasan pelanggan. Banyak studi telah memberikan dasar bagi lembaga keuangan untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan [48]; [49]; [50]; [51]; [52]; [53]; [54]. Namun demikian berbeda dengan lembaga keuangan Syariah, seperti Bank Syariah dan Koperasi Syariah (Baitul Maal wa Tamwil/BMT). Bank Syariah dan Koperasi Syariah (BMT) mengikuti prosedur kepatuhan Syariah yang ketat, khususnya larangan mengambil atau memberi bunga. Hal ini disebabkan fakta bahwa menentukan bunga sebelum kegiatan ekonomi apapun tidak adil. Pada bank syariah, ga-

gasan untung didasarkan pada bagi hasil dan kerugian setelah selesainya transaksi bisnis [55]; [56]; [57]. Sehingga model pengukuran kualitas layanan pada Koperasi Syariah menjadi enam dimensi, yaitu; *assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness, dan, compliance*. Ke-enam dimensi beserta item pengukuran kualitas layanan Koperasi Syariah yang ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 6. Jumlah Bab, Pasal, dan Deskripsi Singkat Anggaran Rumah Tangga

BAB	Deskripsi
BAB I	NAMA TEMPAT KEDUDUKAN DAN JANGKA WAKTU, Bab ini terdiri atas 1 Pasal dengan 3 ayat
BAB II	KEANGGOTAAN, Bab ini terdiri atas 2 pasal. Pasal 1 tentang tata cara penerimaan anggota terdiri dari 9 ayat dan Pasal 2 tentang berakhirnya keanggotaan yang terdiri dari 7 ayat
BAB III	PENERIMAAN ANGGOTA LUAR BIASA, Bab ini terdiri dari 1 Pasal dengan 7 ayat
BAB IV	PERMODALAN, bab ini terdiri atas tiga pasal. Pasal 1 tentang simpanan anggota yang terdiri atas 2 ayat, Pasal 2 tentang modal pinjaman yang terdiri atas 3 ayat, dan Pasal 3 tentang modal penyertaan yang terdiri dari 5 ayat
BAB V	RAPAT ANGGOTA, Bab ini terdiri atas 1 pasal yang terdiri atas 15 ayat
BAB VI	RAPAT ANGGOTA LUAR BIASA, bab ini terdiri atas 1 Pasal dengan 10 ayat
BAB VII	KEPENGURUSAN, Bab ini tentang susunan pengurus dan tanggung jawab pengurus yang terdiri atas 1 Pasal dengan 3 ayat
BAB VIII	TATA CARA PEMILIHAN PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN PENGURUS, Bab ini terdiri atas tiga pasal. Pasal 1 tentang tata cara pemilihan pengurus terdiri atas tiga ayat, Pasal 2 tentang pengangkatan pengurus baru terdiri atas 2 ayat, dan Pasal 3 tentang pemberhentian pengurus terdiri atas 5 ayat
BAB IX	PENGAWAS, Bab ini terdiri atas 4 pasal. Pasal 1 terdiri atas 2 ayat, Pasal 2 tentang pernyataan pengawas manajemen terdiri atas tiga ayat, Pasal 3 tentang ketentuan pengawas terdiri atas 2 ayat, dan Pasal 4 tentang pemberhentian pengawas terdiri atas 3 ayat
BAB X	KARYAWAN DAN PENGELOLA USAHA, Bab ini terdiri atas dua pasal. Pasal 1 tentang karyawan manajer koperasi terdiri atas 8 ayat dan Pasal 2 tentang rapat mengelola terdiri atas 3 ayat
BAB XI	KEGIATAN USAHA, Bab ini terdiri 1 pasal dengan 3 ayat
BAB XII	SISA HASIL USAHA, Bab ini terdiri 1 pasal dengan 2 ayat
BAB XIII	SUSUNAN LAPORAN KEUANGAN, Bab ini terdiri atas 1 pasal dengan 2 ayat
BAB XIV	SANKSI, Bab ini hanya terdiri dari 1 pasal tanpa ayat
BAB XV	PERUBAHAN ANGGARAN RUMAH TANGGA, Bab ini terdiri atas 1 pasal dengan 2 ayat
BAB XVI	PENUTUP, Bab ini terdiri atas dua pasal. Pasal 1 terdiri atas 3 ayat dan Pasal 2 terdiri atas 2 ayat

Tabel 7. Model pengukuran kualitas layanan servqual

Dimensi	Deskripsi
Reliabilitas	Kemampuan melakukan layanan secara akurat
Keberwujudan	Fasilitas fisik staf peralatan gedung penampilan
Responsiveness	Kesediaan untuk membantu dan merespon kebutuhan pelanggan
Empati	Perhatian kepedulian dan layanan individu diberikan kepada pelanggan
Assurance	Kemampuan staf untuk menginspirasi percaya diri kepercayaan dan kesopanan kepada staf bank

Tabel 8. Model Pengukuran Kualitas Layanan Koperasi Syariah

Dimensi	Deskripsi
<i>Assurance</i>	1. Keamanan bertransaksi 2. Karyawan bersikap sopan 3. Teliti dalam pelayanan
<i>Reliability</i>	1. Penanganan masalah nasabah 2. Penyampaian jasa sesuai janji 3. Koperasi syariah atau bmt tetap memberikan informasi yang akurat
<i>Tangible</i>	1. Peralatan modern 2. Ruang kerja bersih dan rapi 3. Penampilan karyawan rapi dan profesional
<i>Empathy</i>	1. Karyawan simpati dan bertanggung jawab 2. Mengantisipasi kebutuhan pelanggan 3. Membuat pelanggan merasa istimewa
<i>Responsiveness</i>	1. Karyawan tanggap 2. Pelayanan yang cepat 3. Menjawab pertanyaan nasabah
<i>Compliance</i>	1. Koperasi sudah sesuai syar'i prinsip syariah 2. Merasa senang dengan bagi hasil yang diterapkan 3. Koperasi menganut prinsip ta'awun tolong menolong

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan dapat diketahui bahwa pekerjaan yang telah dihasilkan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini meliputi: (1) Rencana Usaha (Business Plan) Pendirian Koperasi Syariah di Wilayah RW 06 Desa Cipacing, Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Rencana usaha

yang dikembangkan dengan mengadopsi model canvas telah mampu memberikan gambaran ke depan dari pendirian Koperasi tersebut, namun demikian perlu adanya pemahaman yang komprehensif dari pengelola nantinya. (2) Rancangan Anggaran-Dasar (RAD) dan Rancangan Anggaran-Rumah-Tangga (RART) Koperasi Syariah. RAD dan RART sebagaimana juga Business Plan,

yang merupakan persyaratan dokumen pendirian, untuk diproses ke notaris dan izin ke Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Sumedang. Namun demikian, perlu juga disusun operational teknis yang dapat dijadikan pegangan bekerja para pengelolannya dan (3) Model pengukuran kualitas layanan Koperasi Syariah (Baitul Maal wa Tamwil/BMT).

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini merupakan hasil dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dibiayai oleh DIPA Politeknik Negeri Bandung sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan No: B/187.17/PL1.R7/PM.01.01/2020.

REFERENSI

- [1] BPS-Kabupaten Sumedang, "Kecamatan Jatinangor dalam Angka 2019," Katalog : 1102001.32110 10, Sumedang: BPS-Kabupaten Sumedang, 2019.
- [2] Pemerintah Kabupaten Sumedang, "Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 5 tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2018-2023," Pemerintah Kabupaten Sumedang, 2019.
- [3] S. Adiningsih, "Regulasi dalam Revitalisasi Usaha Kecil dan Menengah di Indonesia," <http://64.226.64.234/english/pdf/baliseminar/Regulasi%20dalam%20orevitalisasi%20%20sri%20adiningsih.pdf>). diakses pada tanggal 7 Maret 2020, 2001.
- [4] Sudaryanto dan A. Hanim, "Evaluasi kesiapan UKM Menyongsong Pasar Bebas Asean (AFTA): Analisis Perspektif dan Tinjauan Teoritis," Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, Vol. 2, No. 1, 2003.
- [5] P. W. Kusuma, "Analisis Kelayakan Finansial Pengembangan Usaha Kecil Menengah (UKM) Nata De Coco Di Sumedang, Jawa Barat. Inovasi dan Kewirausahaan, 1, pp.113-120, 2012.
- [6] T. Lal, "Measuring impact of financial inclusion on rural development through cooperatives", International Journal of Social Economics, Vol. 46 No. 3, pp. 352-376, 2019. <https://doi.org/10.1108/IJSE-02-2018-0057>
- [7] J. Buckland, B. Guenther, G. Boichev, H. Geddie, dan M. Mutch, "There are no Banks Here, Financial and Insurance Exclusion in Winnipeg's North End," Institute of Urban Studies, The University of Winnipeg, Manitoba, 2011.
- [8] M. Anjugam, "Impact of SHG-bank linkage program on financial inclusion: rural household study in Tamil Nadu", The BWT Bulletin, Vol. 3, pp. 1-17. 2011.
- [9] S. K. Sharma, "Performance of primary agriculture cooperative societies in Himachal Pradesh", Global Journal of Multidisciplinary Studies, Vol. 3, No. 4, pp. 15-21, 2014.
- [10] S. Banerjee dan G. Francis, "Financial inclusion and social development", International Journal of Scientific Research and

- Management, Vol. 2321 No. 3418, pp. 13-18, 2014.
- [11] S. Shafie, W. N. W. Azmi, dan S. Haron, "Adopting and measuring customer service quality in Islamic banks: a case study of Bank Islam Malaysia Berhad", *Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, Vol. 1 No. 1, pp. 2-19. 2004.
- [12] I. Tahir, dan N. Abubakar, "Service quality gap and customers satisfactions of commercial banks in Malaysia", *International Review Business Research Papers*, Vol. 3 No. 4, pp. 327-336. 2007.
- [13] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implication for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50. 1985.
- [14] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40. 1988.
- [15] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4, pp. 420-450, 1991.
- [16] A. Othman dan L. Owen, "The multi dimensionality of Carter Model to measure customer service quality (SQ) in Islamic banking industry: a study in Kuwait finance house", *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3, No. 4, pp. 1-12, 2001.
- [17] A. Abedniya dan M. N. Zaeim, "Measuring the perceive service Quality in the Islamic Banking System in Malaysia", *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2 No. 13, pp. 122-135. 2011.
- [18] F. Delmar dan S. Shane, "Does Business Planning Facilitate The Development of New Ventures?", *Strategic Management Journal*, Vol. 24, No. 12, pp. 1165-1185, 2003.
- [19] M. Gruber, "Uncovering the value of planning in new venture creation: a process and contingency perspective", *Journal of Business Venturing*, Vol. 22 No. 6, pp. 782-807. 2007.
- [20] J. Magretta, "Why Business Models Matter", *Harvard Business Review*, Cambridge, MA, pp. 86-92. 2002.
- [21] C. Zott dan R. Amit, "Business model design and the performance of entrepreneurial firms", *Organization Science*, Vol. 18 No. 2, pp. 181-199. 2007.
- [22] J. J. Chrisman, A. Bauerschmidt, dan C. W. Hofer, "The determinants of new venture performance: an extended model", *Entrepreneurship Theory and Practice*, Vol. 23, pp. 5-30. 1998.
- [23] M. Kalinowski dan L. Vives, "Multi-perspective view on business models: review and research agenda", paper presented at the Academy of Management Annual Meeting, Orlando, Florida. 2013.
- [24] C. Zott dan R. Amit, "Business model design: an activity system perspective", *Long Range Planning*, Vol. 43 No. 2, pp. 216-226. 2010.

- [25] R. G. McGrath, "Business models: a discovery driven approach", *Long Range Planning*, Vol. 43, No. 2/3, pp. 247-261. 2010.
- [26] S. Shane dan F. Delmar, "Planning for the market: business planning before marketing and the continuation of organizing efforts", *Journal of Business Venturing*, Vol. 19 No. 6, pp. 767-785. 2004.
- [27] M. Tripsas dan G. Gavetti, "Capabilities, cognition, and inertia: evidence from digital imaging", *Strategic Management Journal*, Vol. 21 No. 10/11, pp. 1147-1161, 2000.
- [28] A. Osterwalder dan Y. Pigneur, "Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers", Wiley, 2010.
- [29] A. Osterwalder, "The Business Model Ontology: A Proposition in a Design Science Approach, Institut d'Informatique et Organisation. Lausanne, University of Lausanne", *Ecole des Hautes Etudes Commerciales HEC*, Vol. 173, 2004.
- [30] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, "Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. The Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50, 1985.
- [31] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, Servqual. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40, 1988.
- [32] A. Parasuraman, L. Berry, V. A. Zeithaml, L., "Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, 1991.
- [33] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, "Alternative Scales For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria", *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 3, pp. 201-230. 1994.
- [34] M. G. Angur, R. Natarajan, dan J. S. Jahera Jr, "Service quality in the banking industry: An assessment in a developing economy", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No. 3, pp. 116-125. 1999.
- [35] H. M. Awan, K. S. Bukhari, dan A. Iqbal, "Service Quality and Customer Satisfaction In The Banking Sector: A Comparative Study of Conventional and Islamic Banks In Pakistan", *Journal of Islamic Marketing*, Vol. 2, No. 3, pp. 203-224, 2011
- [36] C. C. Cui, B. R. Lewis, dan W. Park, "Service Quality Measurement in The Banking Sector in South Korea", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 21, No. 4, pp. 191-201, 2003.
- [37] S. S. Lam dan K. S. Woo, "Measuring service quality: A test-retest reliability investigation off SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, Vol. 39, No. 2, pp. 381-396. 1997.
- [38] P. C. Lim dan N. K. H. Tang, "A Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 13, No. 7, pp. 290-299. 2000.

- [39] S. A. Raza, S. T. Jawaaid, dan A. "Hassan, Internet banking and customer satisfaction in Pakistan", *Qualitative Research in Financial Markets*, Vol. 7, No. 1, pp. 24–36, 2015.
- [40] G. S. Sureshchandar, C. Rajendran, R. N. Anantharaman, "Customer perceptions of service quality in the banking sector of a developing economy: A critical analysis", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 21, No. 5, pp. 233–242, 2003.
- [41] Y. Wang, H. P. Lo, dan Y. V. Hui, "The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: Evidence from the banking industry in China", *Managing Service Quality : An International Journal*, Vol. 13, No. 1, pp. 72–83, 2003.
- [42] U. Yavas, Z. Bilgin, D. J. Shemwell, "Service quality in the banking sector in an emerging economy : A consumer survey", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15, No. 6, pp. 217–223, 1997.
- [43] F. X. Zhu, W. Wymer, I. Chen, "IT-based services and service quality in consumer banking", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 13, No. 1, pp. 69–90, 2002.
- [44] M. F. Najib dan A. Sosianika, "Retail service quality scale in the context of Indonesian traditional market", *Int. Journal Business and Globalisation*, Vol. 21, No. 1, pp. 19–31, 2018. doi: 10.1504/IJBG.2018.10015254.
- [45] M. F. Najib dan A. Sosianika, "Retail Service Quality, Satisfaction, and Trust: The Key to Shopper Loyalty in The Context of The Indonesian Traditional Market", *Int. J. Electronic Marketing and Retailing*, Vol. 10, No. 4, pp. 425–440. <https://doi.org/10.1504/IJEMR.2019.104216>, 2019.
- [46] Berry dan T. W. Thompson, "Relationship banking: The art of turning customers into clients", *Journal of Retail Banking*, Vol. 4, No. 2, pp. 64–73, 1982.
- [47] R. K. Teas, "Expectations, performance evaluation, and consumers perceptions of quality", *The Journal of Marketing*, 57, pp. 18–34, 1993.
- [48] R. J. Boaden dan B. G. Dale, "A generic framework for managing quality improvement: Theory and practice", *Quality Management Journal*, 1(4), 11–29, 1994.
- [49] B. Howcroft, "Staff perception of service quality in a UH clearing bank: Some empirical findings", *International Journal of Service Industry Management*, 4(4), pp. 5–24, 1993.
- [50] W. Kwan dan T. J. Hee, "Measuring service quality in Singapore retail banking: A gap analysis and segmentation approach", *Singapore Management Review*, 16(2), pp. 1–24, 1994.
- [51] M. Laroche dan T. Taylor, "An empirical study of major segmentation issues in retail banking," *International Journal of Bank Marketing*, 6(1), pp. 31–48, 1988.

- [52] A. M. Smith dan B. R. Lewis, "Customer care in the service sector: The supplier's perspective", FSRC, Manchester: Manchester School of Management, 1988.
- [53] A. M. Smith dan B. R. Lewis, "Customer care in financial service organisations", *International Journal of Bank Marketing*, 7(5), pp. 13–22, 1989.
- [54] A. Wilkinson, , Allen, P., & Snape, E. TQM and the management of labour. *Employee Relations*, 13(1), 24–31. 1991.
- [55] Ali, M., & Raza, S. A. Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559- 577. doi:10.1080/14783363.2015.1100517. 2015.
- [56] Fauzi, A. A., & Suryani, T. Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 0(0), null. doi:10.1108/JIMA-04-2017-0048. 2018.
- [57] Khamis, F. M. d., & AbRashid, R. (2018). Service quality and customer's satisfaction in Tanzania's Islamic banks: A case study at People's Bank of Zanzibar (PBZ). *Journal of Islamic Marketing*, 9(4), 884-900. doi:10.1108/JIMA-09-2016-0068. 2018.