

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan atau insitusi publik kepada para konsumen sudah lama disadari mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan ,jasa yang diberikan kepada konsumen juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Konsumen pada masa sekarang sudah mulai selektif untuk memilih koperasi yang terjamin baik secara kualitas dan pelayanan.

Misi dari suatu perusahaan jasa tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian laba merupakan hasil atau akibat dari tujuan.

pada akhirnya masing-masing perusahaan bersaing untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Dalam konteks ini yang dimaksud dengan pelanggan adalah nasabah, maka setiap perusahaan sebagai penyedia jasa memandang perlu untuk memikirkan tentang kepuasan Konsumen (*consumer satisfaction*), sebab dengan adanya kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat dijadikan sebagai tolak ukur atas berhasil tidaknya sebuah perusahaan di dalam menyajikan pelayanannya.

Koperasi XY adalah koperasi yang berbadan hukum No. 9184/ BH/ KWK,10/ 8 1998. Kantor pusat Koperasi XY berada di Jl.Raya Pasar Kranggan No 12. Jatisampurna, Kota Bekasi, Lokasi koperasi ini dianggap sangat strategis karena berdekatan dengan nasabah yang sebagian besar adalah pedagang pasar. Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi XY salah satunya dengan menempatkan kantor kas yang berlokasi dekat dengan tempat kerja nasabah dalam mencari nafkah serta melakukan pelayanan jemput bola untuk lokasi nasabah yang jauh. Hal ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi baik

melakukan penarikan maupun penyeteroran. Pelayanan jemput bola dilakukan oleh seorang PDL (Petugas Dinas Lapangan) dan diberikan setiap hari kerja, dimana petugas mendatangi secara langsung ke lokasi nasabah

Koperasi XY menekankan bahwa kualitas bukan merupakan pilihan, tapi suatu keharusan. Untuk sebuah perusahaan agar bertahan dan bisa berkembang dalam lingkungan kompetisi global, perusahaan tersebut harus memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang akan mengarahkan pada loyalitas pelanggan. Namun, untuk mencapai loyalitas pelanggan tidak mungkin tanpa terlebih dahulu memberikan kualitas layanan yang akan memastikan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan ingin mengetahui seberapa besar penilaian konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Salah satu langkah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, adalah dengan mengukur kualitas pelayanan tersebut dengan mengetahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi / kepuasan konsumen dan harapan / kepentingan konsumen

Terdapat beberapa kelemahan Koperasi XY yaitu belum mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan nasabah,. Selain itu terdapat permasalahan yang sering muncul yaitu lamanya pengajuan peminjaman dikarenakan banyaknya nasabah yang ingin melakukan peminjaman. Namun anggota yang melakukan legalitas peminjaman terhadap nasabah terbatas. Selain itu sering terjadi penumpukan atau antrian pada saat nasabah ingin menabung ataupun meminjam dikarenakan ruang tunggu yang ada pada koperasi XY hanya mampu menampung beberapa nasabah saja

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dengan Metode *Service Quality* (*ServQual*) di Koperasi XY**. Ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sangat berpengaruh. Dengan demikian perusahaan harus melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan membandingkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Perbandingan ini menjadi dasar metode *ServQual*, yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas. Melalui

servqual dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi/ indikator yang dianggap memiliki peran penting terhadap kinerja koperasi XY.
2. Bagaimana kinerja pelayanan dan sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Koperasi XY.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut::

1. Mengidentifikasi dimensi mutu layanan dari perusahaan
2. Mengukur persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan.

1.4 Batasan Penelitian.

Agar penelitian ini terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan - batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Koperasi XY
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yaitu nasabah koperasi XY.
3. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 22* tanpa memperhitungkan cara - cara manualnya.
4. Metode penelitian yang dipakai adalah metode *service quality (servqual)*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan secara keseluruhan, penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian atas penyusunan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori, hubungan antar variabel, penjelasan dari penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis. Bab ini akan dibahas tentang penelitian terdahulu dan diuraikan secara teroris mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta menjelaskan kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan definisi operasional variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metodologi Penelitian, berisi uraian tentang skema penelitian yang memuat tahap-tahap penelitian mulai dari penetapan tujuan sampai penarikan kesimpulan dan saran.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini akan membahas pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan sumber data dengan beberapa macam uji asumsi klasik dan uji hipotesis serta membahas hasil penelitian dari uji-uji tersebut.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang keterkaitan antar faktor-faktor dari data yang diperoleh dari masalah yang di ajukan kemudian menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisis proses dan hasil penyelesaian

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang perlu diajukan yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan maupun pembaca tugas akhir

