

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pekembangan persaingan bisnis di Indonesia merupakan salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita amati, terlebih dengan adanya globalisasi yang mendorong informasi lebih cepat tersebar. Dewasa ini banyak koperasi simpan pinjam maupun di bidang jasa. Saat ini tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian, namun koperasi simpan pinjam juga tidak kalah penting untuk memberikan kontribusinya dalam pertumbuhan ekonomi. Produk yang baik tetapi tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik dirasa akan percuma karena konsumen sekarang ini tidak lagi sekedar membeli produk, tetapi juga segala aspek jasa/pelayanan pada produk tersebut mulai dari tahap pra pembelian hingga tahap purna beli. Maka hal tersebut mendorong persaingan saat ini tidak hanya memberikan produk yang terbaik akan tetapi juga pelayanan pra pembelian ataupun purna pembelian.

Untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, tujuannya adalah untuk menciptakan brand image yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk masa depan yang gemilang.

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Perilaku konsumen berperan penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian.

Fasilitas yang tersedia seperti perlengkapan, sarana komunikasi dan lainnya harus ada dalam proses jasa. Fasilitas yang lengkap akan minat konsumen. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas dan yang disediakan

simpan pinjam BMT TAWFIN (Baitul Maal Wat Tawfin) maka konsumen akan semakin puas dan konsumen akan terus memilih BMT TAWFIN (Baitul Maal Wat Tawfin) untuk melakukan simpan pinjam. Namun fasilitas yang ada di BMT TAWFIN (Baitul Maal Wat Tawfin) masih belum lengkap seperti lahan parkir yang kurang luas dan tidak sedia mushola.

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan atau memenuhi harapan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam dunia industri jasa, Banyaknya koperasi simpan pinjam yang ada di Jakarta membuat para pengusaha saling berlomba- lomba untuk mempertahankan usahanya. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini akan menguntungkan perusahaan, karena pelanggan yang merasa puas akan terus menggunakan jasanya.

Tabel 1.1. Data Pelanggan BMT TAWFIN

NO	BULAN	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Januari	12	18	15
2	Februari	16	25	14
3	Maret	20	37	25
4	April	28	35	30
5	Mei	32	40	32
6	Juni	41	50	34
7	Juli	50	45	36
8	Agustus	58	62	40
9	September	60	55	42
10	Oktober	52	53	49
11	November	45	50	45
12	Desember	35	72	36
	TOTAL	449	542	398

Sumber : BMT Tawfin (2022)

Pada Tabel 1.1 di atas menunjukkan Pelanggan di Tahun 2019, 2020 dan 2022 Pelanggan belum sesuai target, yang seharusnya 1000 Pelanggan pertahunnya,

Dan terlihat pada tahun 2019 sebanyak 449 pelanggan, pada tahun 2020 sebanyak 542 pelanggan dan terakhir pada tahun 2021 sebanyak 389 pelanggan.

Masih adanya pelanggan yang tidak stabil dalam tiap Bulan dan tahunnya, ini menunjukkan bahwa Fasilitas dan kualitas pelayanan harus ditingkatkan supaya calon pelanggan semakin banyak memutuskan melakukan simpan pinjam di BMT TAWFIN (Baitul Maal Wat Tawfin).

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN”**.

I.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Fasilitas yang kurang lengkap seperti tidak adanya tempat duduk yang tidak nyaman.
2. Air Conditioner yang panas.
3. Lahan parkir yang sempit.
4. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.
5. Adanya komplain dari Pelanggan.

I.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini adalah sebagai berikut : Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan, masalah utama yang mempengaruhi kualitas pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN.

I.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN ?

2. Apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN ?
3. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN ?

I.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN.

I.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Penulis dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dan menerapkan teori atau literatur yang telah diperoleh dan dipelajari di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi peneliti yang lain, sebagai bahan referensi untuk dijadikan sebagai peneliti yang lain dalam meneliti dengan permasalahan yang sama dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi atau feedback positif dalam Pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek Pemasaran terutama terkait dengan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan secara lebih baik.
4. Bagi almamater diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan dan referensi dalam melakukan penelitian, topik dan masalah yang sama dimasa yang akan datang, maupun untuk penelitian lanjutan.

I.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.