

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di kantor penting dilakukan. Karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi kantor tersebut.

Pelaksanaan pelayanan prima memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang handal dan siap. Hal ini disebabkan pegawai atau karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan prima, terutama ketika berhadapan langsung dengan konsumen atau masyarakat. Oleh karena itu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) para pegawai yang ada di kantor perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan para pegawai adalah para pegawai diberikan arahan dan training mengenai pentingnya pelayanan prima. Karena pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan.

Dalam dunia bisnis, sikap melayani sangat diperlukan. Harus diingat bahwa setiap pelanggan mendukung bisnis kita agar terus berlangsung. Untuk menjaga pelanggan terus berhubungan dengan perusahaan, mau tidak mau perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik atau sering disebut dengan pelayanan prima.

Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam-macam, akan tetapi paradigma melayani yang sebenarnya adalah hubungan yang saling

menguntungkan dan berkelanjutan. Pelayanan Prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan. Sebagian besar keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima bertumpu pada kemampuan dalam memilih konsep pendekatan. Salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dengan para pelanggan adalah dengan menerapkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yaitu; pendekatan sikap (*attitude*); perhatian (*attention*); tindakan (*action*). Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Diantara banyaknya produk yang memiliki keunggulan yang sama, pengambilan keputusan banyak ditentukan oleh unsur pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas maka, identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil.
2. Apakah lokasi yang di pilih oleh Koperasi Bitul Ma'al wat Tamwil termasuk lokasi yang strategis.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu “bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil”.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi agar bisa menjadi bahan peneliti tugas akhir yang di ajukan sebagai salah satu syarat

dalam menempuh gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Keuangan Perbankan Direktorat Vokasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh koperasi Baitul Ma'al Tamwil.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu :

1. Teoritis

Manfaat teoritis yang di harapkan dalam penelitian ini adalah memberikan sumbangan pikiran terhadap ilmu pengetahuan manajemen tentang sumber daya manusia mengenai pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah oleh koperasi Baitul Ma'al Tamwil.

2. Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan serta pemahaman penulis, terhadap sesuai atau tidaknya pelayanan prima terhadap nasabah yang diberikan oleh koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil.

b. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan sebagai saran atau informasi dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan prima pada koperasi Baitul Ma'al Tamwil.

c. Bagi akademis

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan tentang pelayanan prima terhadap nasabah

yang diberikan oleh koperasi Baitul Ma' al wat Tamwil, serta acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Metode Penelitian

Metode atau Metodologi penelitian adalah sekumpulan kegiatan, peraturan serta prosedur yang dipakai oleh peneliti suatu disiplin ilmu. Metodologi merupakan suatu analisis tentang sebuah metode atau cara. **Menurut Sugiyono (2019:18) metodologi adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.**

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif.

1.6.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data dalam melaksanakan penelitian, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data yang pertama dilapangan atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan, data primer ini diperoleh dengan cara mencari jawaban atas pertanyaan yang disajikan melalui wawancara. Dalam hal ini, data yang diambil adalah tentang bagaimana tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Prima yang diberikan oleh Koperasi Baitul Ma' al wat Tamwil.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh kedua setelah data primer. Sumber data sekunder digunakan sebagai bahan pembanding dari data primer yang telah diperoleh dan data sekunder berfungsi sebagai pendukung terhadap kelengkapan hasil penelitian. Data yang dihimpun adalah tentang bagaimana tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Prima yang diberikan oleh Koperasi Bitul Ma'al wat Tamwil.

2. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019:194) sumber data dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- 1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti.**
- 2. Data Sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data.**

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Adapun untuk teknik pengumpulan data diperoleh adalah sebagai berikut :

a. Observasi Partisipan.

Penulis melakukan pengamatan langsung dalam kegiatan yang dilakukan pada koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil sehingga akan memperoleh data-data yang akurat, tepat, dan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya.

b. Wawancara Tidak Terstruktur.

Pada penelitian ini penulis mengajukan pertanyaan yang berkenaan dengan identifikasi masalah. Pertanyaan yang penulis buat yaitu bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh koperasi Baitul Ma'al wat Tamwil.

c. Tinjauan Literatur

Dalam melakukan penelitian dengan membaca buku-buku/artikel sehingga dapat membantu untuk memperoleh data yang relevan. Literatur digunakan sebagai bagian dari kelompok teknik pengumpulan data atau informasi.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Ketika melakukan kegiatan analisis penulis menggunakan pendekatan Miles dan Huberman, bahwa ada 3 (tiga), kegiatan yaitu Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul di lapangan. Yaitu sejak dilakukan pengumpulan data seperti ringkasan, menelusuri tema, membuat memo dan lainnya. Bertujuan menyisihkan data atau informasi yang dimana data dan informasi tersebut tidak relevan dan akan mengalami verifikasi.
2. Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar data yang telah dikumpulkan dapat dipahami dan dianalisis dengan tujuan bisa membuat sebuah kesimpulan. Menyajikan data kualitatif dalam bentuk teks naratif, bertujuan bisa menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk padu dan juga mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan dilakukan dari beberapa pernyataan yang diketahui nilai kebenarannya yang disebut premis. Kemudian, dengan menggunakan prinsip-prinsip logika diperoleh pernyataan baru yang disebut kesimpulan/konklusi yang diturunkan dari premis yang ada. Penarikan kesimpulan seperti ini disebut juga argumentasi dan

dilakukan dilakukan semenjak peneliti menyusun catatan, pola-pola dan pernyataan atau arahan sebab akibat.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini dan untuk memperoleh sebuah data dan informasi yang diperlukan. Penulis melakukan peninjauan secara langsung pada Koperasi Baitul Ma' al wat Tamwil yang beralamat di:

Nama Perusahaan/Intansi	Koperasi Baitul Ma' al wat Tamwil
Alamat	Jl. Ciporeat RT.01/RW.07 Kp.Mandalawangi, Kelurahan Pasanggrahan, Kecamatan Ujung berung, Kota Bandung 40617.
Waktu Penelitian	± Satu bulan, pada bulan juli

Tabel 1.1 : Jadwal kegiatan dalam menyusun Tugas Akhir

No	Kegiatan	Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengajukan Judul TA		■										
2	Mencari buku referensi			■									
3	Mengumpulkan data dan penelitian			■									
4	Bimbingan BAB I dan BAB II				■								
5	Revisi					■	■						
6	Bimbingan BAB I, II dan BAB III							■					
7	Revisi							■					
8	Bimbingan BAB I, II,III, dan IV								■				
9	Rencana Daftar Sidang TA									■			