



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah kemiskinan memang telah lama ada. Pada masa lalu masyarakat menjadi miskin bukan karena kurang pangan, tetapi miskin dalam bentuk minimnya kemudahan atau materi. Dari ukuran modern masa kini masyarakat miskin dikategorikan kepada mereka yang tidak menikmati fasilitas pendidikan, pelayanan kesehatan, dan kemudahan-kemudahan lainnya yang tersedia pada zaman modern ini. Kemiskinan telah menjelma sebagai suatu penyakit sosial ekonomi bagi hampir seluruh masyarakat dunia. Namun di Indonesia ada dua kondisi yang menyebabkan kemiskinan bisa terjadi. Pertama, kemiskinan alamiah yang terjadi antara lain diakibatkan oleh keterbatasan sumber daya alam, penggunaan teknologi yang rendah dan bencana alam. Kedua, kemiskinan buatan terjadi karena lembaga-lembaga yang ada di masyarakat membuat sebagian anggota masyarakat tidak mampu menguasai sarana ekonomi dan berbagai fasilitas lainnya yang tersedia, sehingga mereka tetap miskin. Untuk itu salah satu langkah strategis dalam melakukan pemberdayaan masyarakat adalah dengan membangun ekonomi lokal masyarakat, sehingga masyarakat nantinya dapat berdaya dengan kekuatan perekonomian yang ada di daerahnya.

Program Usaha Ekonomi Desa Simpan-Pinjam (UED-SP) di Kabupaten Pelalawan Kecamatan Pangkalan Kuras dilaksanakan bertujuan untuk mempercepat penanggulangan kemiskinan melalui pengembangan ekonomi yang dapat menunjang peningkatan pendapatan masyarakat dengan pemberian dana usaha desa menuju kemandirian desa. Pelaksanaan program UED-SP Dimana kegiatan yang dijalankan secara keseluruhan berorientasi pada pelaksanaan pemberian pinjaman bantuan modal, pengembalian pinjaman modal serta proses penataan pelaksanaan administrasi dan manajemen.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberhasilan program lembaga keuangan UED-SP dalam penyaluran dana kepada masyarakat tidak akan terlaksana apabila tidak diimbangi dengan kemampuan pengelola UED-SP dalam melakukan tugas dan fungsinya. Salah satu tugas penting bagi pengelola UED-SP adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dalam pengamatan yang dilakukan sering terjadi pada pelanggan yang menunggu terlalu lama dalam pencairan dana dengan waktu yang singkat, sehingga pelanggan pun tidak bisa menunggu dan akan kembali pada hari berikutnya dikarenakan jam operasional UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti sudah habis atau tutup yang telah ditentukan serta adanya keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh UED-SP Meranti Sejahtera.

Dengan banyaknya perihal pelayanan UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti perlu dilakukannya penelitian apakah pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang telah disediakan UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti ataukah masih ada yang perlu diperbaiki atau ditambahkan oleh pihak UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti agar kepuasan pelanggan bisa didapatkan serta menentukan mana hal yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk diperbaiki oleh UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti. Dalam Penelitian ini menggunakan metode yaitu *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*. Dengan menggunakan metode ini (UED-SP) dapat mengkategorikan setiap hal-hal apa saja mengenai pelayanan jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan yang ada di UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti yang datang sehingga pihak UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini kuisioner awal yang disebar, maka didapat bahwa ada beberapa aspek yang belum memenuhi kepuasan pelanggan. Beberapa diantaranya adalah lamanya pencairan dana, tingkat kelancaran penyaluran dana, kecepatan petugas dalam melayani transaksi pada pelanggan, masalah tempat ruang tunggu serta tempat parkir yang kurang nyaman. Berikut ini adalah diagram yang menunjukkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

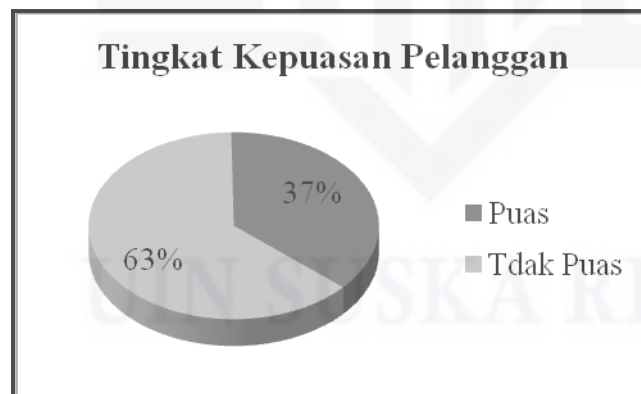
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden pelanggan terhadap kuisioner yang disebar untuk 15 pelanggan dalam 10 pertanyaan.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Butir Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Pelanggan			
		puas	tdk puas	Tkp Puas	Tkp T. Puas
1.	Mengenai waktu pencairan dana di UED-SP Desa Meranti ?	4	11	26,67	73,33
2.	Syarat-syarat peminjaman dana di UED-SP Desa Meranti ?	4	11	26,67	73,33
3.	Mengenai kenyamanan ruang tunggu pelayanan UED-SP Desa Meranti ?	5	10	33,33	66,67
4.	Tingkat kelancaran penyaluran dana kepada pelanggan ?	2	13	13,33	86,67
5.	Mengenai fasilitas tempat parkir di UED-SP Desa Meranti ?	0	15	0	100
6.	Mengenai kebersihan dan kerapian petugas UED-SP Desa Meranti ?	9	6	60	40
7.	Mengenai sikap petugas dalam pembayaran dikantor UED-SP Desa Meranti ?	8	7	53,33	46,67
8.	Mengenai kebersihan kantor secara umum ?	7	8	46,67	53,33
9.	Mengenai sikap petugas terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya ?	4	11	26,67	73,33
10.	Mengenai pelaksanaan pembayaran dirumah pelanggan ?	12	3	80	20
Jumlah		55	95	36,7%	63,3%



Gambar 1.1 Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan



Dalam rekapitulasi dan diagram diatas diketahui bahwa 63,3% pelanggan tidak puas terhadap pelayanan UED-SP Desa Meranti, sehingga perlu perbaikan dari pelayanan UED-SP tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti adalah jumlah pelanggan yang mengalami ketidak puasan. Hal ini dimungkinkan terjadi karena kurang singkatnya waktu pencairan dana yang ditawarkan oleh UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti dimana sebab-sebab tersebut kemungkinan merupakan faktor kualitas pelayanan di UED-SP Meranti Sejahtera menurun.

Adapun yang dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, antara lain adalah sebagai berikut : Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analisis* di Kantor UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti”.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut apa saja yang sudah memuaskan pelanggan dalam pelayanan kantor UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti.
2. Mengetahui atribut apa saja yang memerlukan perbaikan dalam pelayanan kantor UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti.

1.4 Manfaat Penelitian

Disamping memiliki tujuan penelitian seperti yang telah diuraikan diatas, penelitian ini diharapkan akan memiliki nilai manfaat, antara lain adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagi Perusahaan/Lembaga

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan/Lembaga dalam melakukan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar tidak terjadi pelebaran masalah dalam Tugas Akhir ini. Adapun batasan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini adalah para nasabah UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti.
2. Pengambilan data dilakukan pada jam kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dijadikan acuan dalam pembuatan laporan Tugas Akhir penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori pendukung yang digunakan dalam Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Usaha Ekonomi Desa Simpan-Pinjam (UED-SP) yang menggunakan Metode *Service Quality* dan Metode *Importance Performance Analysis*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan dan menjelaskan mengenai langkah-langkah yang digunakan dalam proses penelitian diantaranya mulai dari pengumpulan data, proses pengolahan data sampai hasil pengolahan analisa dan kesimpulan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan Langkah-langkah yang digunakan dalam proses Pengumpulan dan pengolahan data-data kepuasan pelayanan terhadap pelanggan UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti.

BAB V ANALISA

Berisi pembahasan atau analisa terhadap hasil Pengumpulan dan pengolahan data.

BAB VI PENUTUP

Menyimpulkan inti dari hasil pelaksanaan penelitian serta menjawab tujuan diadakannya penelitian ini.