

BUMDes Meranti kecamatan Pangkalan Kuras berdiri lebih kurang selama 7 tahun. Pada tahun 2010 BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras telah mulai menyalurkan dananya untuk dijadikan modal kepada pengguna untuk membuka usaha-usaha baru atau mengembangkan usahanya yang sudah ada di berbagai bidang, baik dibidang perdagangan, pertanian dan bidang jasa sesuai dengan harapan pemerintah Indonesia untuk mendirikan BUMDes di berbagai desa yang ada di seluruh Indonesia yaitu salah satu strategi untuk meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat dipedesaan supaya dapat mengurangi tingkat kemiskinan masyarakat.

BUMDes Meranti 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 BUMDES dimana kegiatan yang dijalankan secara keseluruhan berorientasi pada pelaksanaan pemberian pinjaman bantuan modal, pengembalian pinjaman modal serta proses penataan pelaksanaan administrasi dan manajemen.

Keberhasilan program BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras dalam penyaluran dana kepada masyarakat tidak akan terlaksana apabila tidak diimbangi dengan kemampuan pengelola BUMDes dalam melakukan tugas dan fungsinya. Salah satu tugas penting bagi pengelola BUMDes adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap perkembangan pada suatu usaha. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah diukur berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna atau pelanggannya. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimana, perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari *input*, proses, sampai kepada *output* dari pelayanan yang diberikan. Dalam berbagai program usaha banyak dijumpai perilaku yang bermacam-macam dari pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka dari itu pihak penyedia layanan diharapkan selalu untuk

memahami dan memenuhi permintaan pelanggan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan pengguna layanan sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses peningkatan pelayanan yang berkelanjutan.

Dalam pengamatan yang dilakukan di BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras terdapat beberapa keluhan seperti waktu pencairan dana yang lama dengan waktu dua minggu sampai dengan satu bulan, jam operasional yang tidak sesuai dengan semestinya, fasilitas kantor yang tidak lengkap sehingga tidak menimbulkan rasa nyaman dan kemudahan terhadap pelanggan dan lain-lain. Dengan banyaknya keluhan perihal pelayanan BUMDes Meranti, perlu dilakukannya penelitian apakah pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang telah disediakan BUMDes Meranti ataukah masih ada yang perlu diperbaiki atau ditambahkan oleh pihak BUMDes Meranti agar kepuasan pelanggan bisa didapatkan serta menentukan mana hal yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk diperbaiki oleh BUMDes Meranti.

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner awal atau kuesioner pendahuluan untuk mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik penyedia layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dengan menggunakan kuesioner pendahuluan, diharapkan didapat masalah awal yang menjadi permasalahan dalam perusahaan tersebut

Pada kuisisioner awal yang disebarkan terdiri dari beberapa butir pertanyaan seperti permasalahan waktu pencairan dana, persen bunga, syarat-syarat peminjaman, dan lain-lain. Berikut ini adalah diagram yang menunjukkan hasil rekapitulasi penyebaran kuesioner pendahulu yang disebar untuk 15 pelanggan dalam 10 pertanyaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

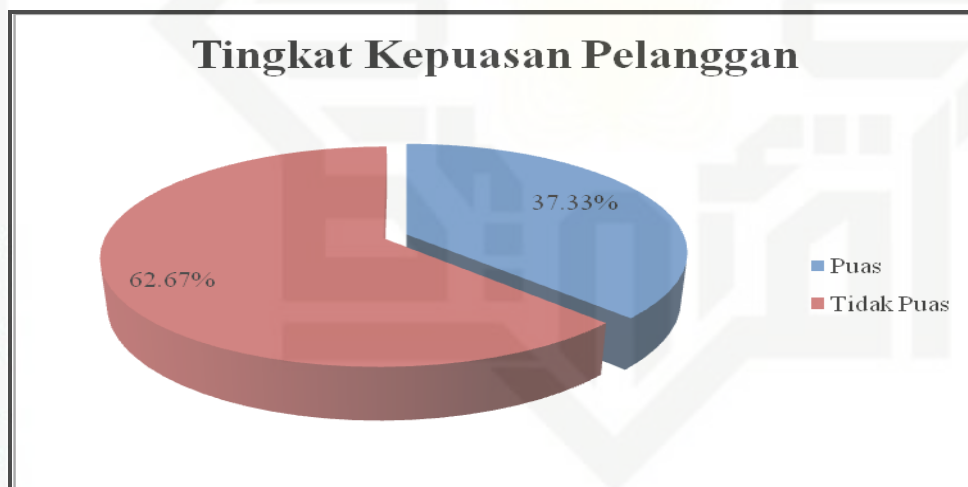
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

Tabel 1.1 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Butir Pertanyaan	Tingkat Kepuasan		% Tingkat Kepuasan	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
1.	% Bunga	6	9	40	60
2.	Syarat-syarat peminjaman	7	8	46,67	53.33
3.	Waktu pencairan dana	4	11	26.67	73.33
4.	Kemudahan melakukan pembayaran dikantor	6	9	40	60
5.	Pelaksanaan pembayaran dirumah pelanggan	4	11	26,67	73,33
6.	Ketepatan waktu penjemputan oleh kolektor	5	10	33.33	66.67
7.	Sikap petugas dalam melayani pelanggan	9	6	60	40
8.	Kelengkapan fasilitas pelayanan	7	8	46.67	53.33
9.	Kenyamanan ruang tunggu pelayanan	5	10	33.33	66.67
10.	Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan	3	12	20	80
Jumlah		56	94	37.33%	62.67%

(Sumber: Pengolahan data 2017)



Gambar 1.1 Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dalam rekapitulasi dan diagram diatas diketahui bahwa 62,67% pelanggan tidak puas terhadap pelayanan BUMDes Meranti, sehingga perlu perbaikan dari pelayanan BUMDes Meranti. Hal ini dilakukan untuk menghindari dampak negatif yang ditimbulkan akibat buruknya pelayanan seperti pelanggan yang tidak lagi berkenan menggunakan layanan BUMDes Meranti dan lebih memilih

pelayanan lain yang nantinya juga akan mempengaruhi eksistensi BUMDes itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan dua metode kuantitatif yaitu metode *Service Quality* dan metode *Index Potential Gain Customer Value*. Dengan menggunakan kedua metode ini, BUMDes Meranti di Kecamatan Pangkalan Kuras diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menggunakan jasa dari BUMDes Meranti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh BUMDes Meranti adalah terdapat beberapa ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Adapun rumusan masalah yang dapat ditarik berdasarkan permasalahan di atas yaitu “Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan di Badan Usaha Milik Desa Meranti dengan menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Index Potential Gain Customer Value*”.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang termasuk dalam kategori memuaskan dalam pelayanan di BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan di BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras.

1.4 Manfaat Penelitian

Disamping memiliki tujuan penelitian seperti yang telah diuraikan di atas, 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.

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 pelanggan.
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

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan permasalahan agar pembahasan tidak keluar dari permasalahan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada peningkatan pelayanan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada lima dimensi kualitas dalam menunjang kepuasan pelanggan.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan hanya terbatas pada pengguna layanan BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras.
4. Pada penelitian ini tidak melakukan perhitungan baik keuntungan ataupun kerugian dari BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras.

1.6 Posisi Penelitian

Agar dalam penelitian ini tidak terjadi kesamaan terhadap penulisan laporan yang pernah dilakukan sebelumnya, maka perlu ditampilkan beberapa posisi penelitian. Adapun posisi penelitian dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

No	Nama	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Metode
1	Dwi Suharyanta	Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa.	RSUD Panembahan Senopati, Bantul	<i>Service Quality (servqual)</i>
2	Syahrul Fauzi Siregar	Analisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan	<i>Index Potensial Gain Cuctomer Value (IPGCV)</i>
3	Engga Wiradinata	Analisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras	<i>Service Quality (servqual) dan Index Potensial Gain Cuctomer Value (IPGCV)</i>

(Sumber: Pengolahan data 2017)

1.7 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, posisi penelitian, dan batasan-batasan masalah yang digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan semua teori-teori yang digunakan dalam penelitian yang dapat menguatkan dan mendukung penulisan laporan ini.

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 menjelaskan tahapan yang dilakukan dari awal sampai akhir untuk mengkaji permasalahan dan mengenai pendekatan yang digunakan untuk mengkaji permasalahan yang diteliti.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang pengumpulan data yang diperoleh dan pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus dan metode-metode yang digunakan.

BAB V ANALISA

Bab ini berisi tentang analisa yang menyangkut semua data yang diperoleh dan yang telah diolah pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan rangkuman dari proses pengumpulan dan pengolahan data yang kemudian dianalisa serta saran yang dikemukakan untuk penelitian dan penyusunan laporan pada masa yang akan datang.