BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Layanan atau jasa merupakan aktivitas ekonomi yang melibatkan interaksi dengan konsumen atau barang-barang milik, namun tidak berpindah kepemilikan. Jasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Dengan demikian, jasa akan terlihat hasilnya setelah terjadi. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan individu atau kelompok menawarkan pada konsumen atau pelanggan untuk dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. pelayanan adalah prose pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2005).

Pada era modern saat ini sektor jasa telah mulai memegang peranan vital dalam perkonomian dunia, hal ini dikarenakan sejumlah faktor, seperti perubahan teknologi, peningkatan kontribusi khususnya sektor jasa pada penciptaan peluang bisnis, dan penciptaan kompleksitas kehidupan. Perkembangan dan peningkatan sektor jasa dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik diantara sekian banyaknya perusahaan jasa. Kondisi persaingan yang ketat tersebut, membuat perusahaan untuk menentukan skala prioritas. Prioritas utama bagi perusahaan jasa adalah memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan pada pelanggan. Pelanggan yang puas akan mendorong

munculnya loyalitas pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang loyal akan berimbas pada peningkatan reputasi perusahaan di mata masyarakat dan reputasi perusahaan ini penting sebagai bentuk investasi jangka panjang yang akan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan kepada pelayanan konsumen dengan sebaik-baiknya (Kotler, 2000)

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa paradigma yang baru dalam tatanan seluruh aktivitas kehidupan baik itu pemerintah, perusahaan, pendidikan, ataupun masyarakat lainnya (Rahman, 2016).

Pelayanan (*Service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas 2 komponen , yakni *Service Operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *Service Delivery* yang biasanya tampak atau diketahui oleh pelanggan (Fandy, 2012)

Pelayanan adalah perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya (Asmawati, 2016)

Sumber daya manusia mempunyai peranan dominan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pada dasarnya setiap perusahaan, baik itu instansi pemerintahan maupun swasta, bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, melainkan

juga diharapkan mau bekerja giat dan berkeinginan mencapai hasil kerja yang optimal (Maguni, 2018).

Dalam Islam manusia telah diwajibkan agar selalu berusaha mencari rezeki untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam Islam juga diajarkan pada manusia percaya bahwa Allah Maha Pemurah sehingga Allah selalu membukakan rezeki kepada hambanya sangat luas. Sifat-Nya yang Maha Pemurah itu, Allah memberikan rezeki bukan kepada seorang muslim saja. Dia memberikan kepada manusia yang selalu berusaha dan bekerja keras tetapi tidak sampai melewati atau melanggar garis-garis yang ditentukan-Nya (Saleh, 2017).

Ada beberapa indikator untuk mengidentifikasi kualiatas pelayanan yakni lima faktor yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Chandra, 2012)

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana sesuatu yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan salah satu tujuan penting dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi prediksi terhadap pelanggan yang tetap bertahan. Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Rangkuti, 2013)

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi konsumen, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Pasolong, 2010)

Pemerintah Peraturan (PP) Nomor 20/2020 tentang penambahan penyertaan modal negara republik Indonesia ke dalam modal saham perusahaan perseroan (Persero) PT Bahana Pembinaan Indonesia merubah status badan hukum menjadi PT. Usaha JAMKRINDO dan resmi menjadi anak perusahaan dari holding asuransi dan penjaminan. PT. JAMKRINDO adalah penjaminan kredit untuk UMKM yang ditawarkan dalam skim konvensional dan syariah kredit (https://www.jamkrindo.co.id/sejarah-perusahaan diakses pada 10 Desember 2021)

PT. JAMKRINDO cabang Kendari merupakan kantor cabang untuk wilayah kendari yang dimana kantornya berpusat di ibukota Jakarta tepatnya Jl. Angkasa Blok B-9 Kav. 6, Gunung Sahari Selatan, Kemayoran, RW. 10, Gn. Sahari Sel, Kec. Kemayoran, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10610. PT. JAMKRINDO merupakan salah satu perusahaan dibawah naungan BUMN.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak persaingan dalam pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, penulis mengadakan penelitian dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kota Kendari (Studi Kasus PT. JAMKRINDO Cabang Kendari)."

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pembatasan masalah yang membatasi sebuah penelitian. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan jasa penjaminan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kota Kendari dengan aspek-aspek:

- Konsumen yang menggunakan jasa pelayanan PT. JAMKRINDO Cabang Kendari.
- Variabel kualitas pelayanan yang digunakan sebagai dasar penelitian meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

1.3. Rumusan Masalah

- 1. Apakah pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. JAMKRINDO Cabang Kendari?
- 2. Apakah pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. JAMKRINDO Cabang Kendari?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengumpulkan data tentang pelayanan jasa penjaminan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kota Kendari. Tujuannya sebagai berikut:

- Untuk mengetahui pelayanan jasa penjaminan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. JAMKRINDO Cabang Kendari.
- Untuk mengetahui pelayanan jasa penjaminan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di P.T. JAMKRINDO Cabang Kendari.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan khasanah keilmuan dan sebagai referensi atau rujukan dan dapat menjadi informasi ilmiah yang bermanfaat bagi masyarakat luas, serta menemukan konsep-konsep baru tentang pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang dapat berguna bagi para pelaku bisnis khususnya yang bergerak di sektor penjaminan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pihak Pebisnis Penjaminan

Sebagai bahan saran dan masukan dalam meningkatkan pelayanan jasa sehingga kepuasan masyarakat atau konsumen khususnya kota Kendari dapat terpenuhi. Dengan adanya penelitian ini, PT. JAMKRINDO cabang Kendari dapat mengadakan JAMKRINDO dengan Syariah di kota Kendari.

b. Bagi Akademik

Proposal penelitian ini menjadi tambahan referensi buku-buku perpustakaan IAIN Kendari.

c. Bagi Penulis Selanjutnya

Proposal penelitian ini dapat mempermudah peneliti selanjutnya dalam hal peningkatan pelayanan jasa.

1.6. Definisi Operasional

1. Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengendalikan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

3. Tingkat Kepuasan

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang antara perbandingan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

4. Masyarakat

Masyarakat adalah sejumlah manusia yang jadi satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan mempunyai kepentingan yang sama. Selain itu, masyarakat bisa diartikan sebagai salah satu satuan sosial dalam sistem sosial atau kesatuan hidup manusia.

1.7. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan penjabaran deskriktif tentang hal-hal yang akan ditulis, yang secara garis besar terdiri dari bagian awal, isi, dan akhir. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu:

Bab I merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan. Dengan pendahuluan ini dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui konteks penelitian dan pendahuluan ini berisi hal-hal pokok yang dapat dijadikan pijakan dalam memahami bab-bab selanjutnya.

Bab II berisi uraian tentang penelitian terdahulu yang relevan dan kajian teori yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian dimana akan dilakukan dalam Bab IV, tanpa uraian kajian teori yang mendahului pembahasan dalam sebuah penelitian maka akan terjadi ketidakjelasan pada hasil penelitian oleh karena itu kajian teori ini ditulis sebelum Bab IV. Dalam Bab II ini akan menjelaskan perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu yang relevan dan kajian teori yaitu pengertian pelayanan, jasa, penjaminan, dan tingkat kepuasan masyarakat serta kerangka pikiran.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam mencapai hasil penelitian secara maksimal, yang meliputi jenis penelitian, pendekatan yang dipakai, sumber data dalam penelitian, metode pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pemeriksaan keabsahan data.

Bab IV berisis tentang hasil penelitian dan pembahasan yang memuat deskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan lebih mendalam mengenai hasil temuan dan menjelaskan implikasinya. Bab ini akan memaparkan profil objek penelitian, pengujian dan hasil analisis data, serta pembuktian hipotesis dan pembahasan yang dihasilkan dari analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan.

Bab V adalah penutup yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran yang diberikan bagi peneliti selanjutnya.

