

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelanggan merupakan sumber pendapatan perusahaan. Pada masa lalu terdapat kecenderungan bahwa perusahaan lebih mengkonsentrasikan diripada kemampuan internal dengan memberikan penekanan pada kinerja produk, inovasi, dan teknologi tanpa kewajiban untuk memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.

Kini dengan tingkat persaingan yang demikian tajam, begitu banyak perusahaan yang berlomba untuk menawarkan produk dan jasa yang lebih baik sesuai dengan referensi pasar, sehingga pelanggan memiliki begitu banyak pilihan. Sebagai konsekuensinya, jika perusahaan ingin mencapai kinerja keuangan yang superior dalam jangka panjang, maka mereka harus menciptakan dan memberikan suatu produk dan jasa yang bernilai baik bagi para pelanggan. Kepuasan pelanggan ini merupakan salah satu kunci untuk dapat memajukan suatu perusahaan dalam bidang apa saja. Hal ini dikarenakan untuk dapat memuaskan pelanggan dengan pelayanan yang ada diperusahaan, maka akan dapat menambah pelanggan yang loyal terhadap produk dan jasa dari perusahaan yang bersangkutan.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan, kemudian dibandingkan dengan harapan. Menurut penelitian Surapto (2011) tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam pelayanan publik, dapat diambil simpulan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai setelah terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari betapa pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya dengan kualitas jasa atau pelayanan. Penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus

wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Sedangkan koperasi mahasiswa (KOPMA) adalah koperasi yang pada umumnya pengurus-pengurus, badan pengawas dan anggotanya adalah mahasiswa. Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat untuk ikut serta membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Menurut penelitian Rahmayanti (2009) *attendant quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectation. Delivery quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis*. Artinya kualitas pelayanan adalah suatu ukuran bagaimana pelayanan didistribusikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Penyampaian kualitas pelayanan berarti penyelarasan ekspektasi pelanggan kedalam suatu hal yang konsisten. Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan upaya-upaya untuk menuju perbaikan sistem adalah supaya perusahaan tetap bertahan dan menjadi semakin baik lagi. Menurut penelitian Mackey (2004) sebuah organisasi harus mempertimbangkan langkah-langkah dalam menjalankan bisnisnya agar mampu memenuhi keinginan pelanggan, pemegang saham, karyawan, dan masyarakat di sekitar mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Pelanggan KOPMA UMS).”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kinerja karyawan KOPMA UMS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan karyawan KOPMA UMS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kinerja karyawan dan kualitas pelayanan KOPMA UMS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kinerja karyawan KOPMA UMS terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan KOPMA UMS terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan KOPMA UMS terhadap kepuasan pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada KOPMA UMS.

2. Bagi KOPMA UMS

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan penilaian pihak KOPMA UMS dalam usaha mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitiandi bidang kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di masa yang akan datang. Penelitian ini dapat memperkuat penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian ini, sistematika pembahasan terdiri atas lima bab, yang masing-masing secara garis besarnya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang yang mendasari munculnya permasalahan dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi dasar acuan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, variabel metode penelitian, metode pengambilan sampel, jenis data yang digunakan beserta sumbernya, teknik pengambilan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang pengujian atas hipotesis yang disertai, serta pembahasan hasil analisis data dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V PENUTUP

Merupakan bagian penutup, yang berisi simpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, serta saran-saran bagi penelitian berikutnya.