

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan bagi setiap perusahaan. Begitu juga dengan sebuah perusahaan yang berjalan di bidang jasa salah satunya adalah perusahaan jasa simpan pinjam di koperasi. Selain menjadi sebuah faktor keberlangsungan hidup perusahaan, kepuasan konsumen juga dapat menimbulkan sebuah keunggulan dalam ketatnya dunia persaingan. Oleh karena itu, kepuasan harus tercapai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Kepuasan adalah sebuah faktor yang sangat dibutuhkan oleh para konsumen dalam melaksanakan sebuah pembelian kembali dengan kemungkinan akan menjadi sebuah jumlah yang paling besar dalam volume penjualan perusahaan. Selain itu kata kepuasan juga bisa diartikan dengan rasa puas, rasa senang dan kelegaan seseorang konsumen dengan mendapatkan kualitas terbaik dari perusahaan (Rifa'i, 2023).

Menurut Cha dan Bryant (1996), mereka mendefinisikan bahwa kepuasan konsumen itu adalah sebuah langkah akhir atau sebuah evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap respon- respon yang diperoleh dari konsumen.

Selain itu Oliver (1997) juga menjelaskan bahwa kepuasan konsumen itu salah satu hal yang perlu ditindak lanjuti tentang bagaimana membuat seorang konsumen puas dari produk dan pelayanan yang diberikan. Gaspersz (2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen itu ialah salah satu hal yang sangat bergantung kepada sebuah persepsi dan sebuah harapan seorang konsumen.

Dalam hal tersebut, dapat dikatakan bahwa sebuah kepuasan itu adalah bentuk perasaan yang dialami atau didapatkan oleh konsumen dalam perusahaan tersebut, baik perasaan senang atau kecewa terhadap perusahaan itu. Diketahui, bahwa titik dari kepuasan itu adalah merujuk pada seorang konsumen. Oleh karena itu, komponen penting dari strategi bisnis serta retensi konsumen dan pembelian ulang produk.

Dari hal tersebut, secara pemahaman dapat dijelaskan bahwa letak kepuasan konsumen itu, akan diketahui ketika melakukan sebuah evaluasi pada perusahaan bisnis. Dengan adanya evaluasi tersebut, pihak perusahaan akan mengetahui sejauh mana kepuasan yang diperoleh konsumen dalam mendapati pelayanan dan produk serta jasa yang ditawarkan oleh pihak perusahaan.

Konsumen yang ada di koperasi rumah sakit masih banyak yang merasa kurang puas terhadap kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan di antaranya: a) masih banyak anggota koperasi yang terlambat dalam membayar pinjaman; b) anggaran koperasi yang kurang sehingga ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas ketika melakukan pinjaman; c) masih terdapat keluhan dari konsumen terkait pelayanan yang diberikan seperti karyawan yang kurang ramah dan disiplin; d) kurangnya kemampuan yang dimiliki karyawan seperti belum terlalu ahli di bidang koperasi.

Untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen, maka ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut, diantaranya, menurut Kuswandi dan Kristiawan (2016) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Faktor faktor tersebut meliputi:

a) mutu produk atau jasa, mutu produk atau jasa merujuk pada mutu yang dapat diamati secara fisik maupun fungsional; b) mutu pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh institusi cenderung menjadi perhatian utama bagi pengguna layanan, termasuk konsumen; c) harga, Harga merupakan salah satu aspek paling sensitif dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan; d) keamanan, merupakan aspek penting yang turut mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa; e) waktu Penyerahan, Ketepatan waktu dalam penyampaian layanan atau penyediaan fasilitas merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam hal tersebut, terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan, peneliti tertarik mengambil dua faktor diantaranya yaitu kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan.

Hamali (2019) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sumber daya manusia dalam organisasi dapat disebut sebagai personel, tenaga kerja, pegawai, ataupun karyawan. Karyawan memegang peranan penting dan memengaruhi kelangsungan hidup dari organisasi tempat mereka bekerja. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 Ayat 2, "Karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja".

Firman Allah SWT dalam surat AL- Qasas ayat 26:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya: *Salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “wahai ayahku, pekerjakanlah dia. Sesungguhnya sebaik baik orang yang engkau pekerjakan adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya” (Q.S.28 :26)*

Tafsir dari ayat di atas menurut Syaikh Dr. Muhammad Sulaiman Al Asyqar, mudarris tafsir Universitas Islam Madinah :

26. قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ (Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita) Untuk mengembalakan kambing untuk kita).

إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ (karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”)

Yakni ia layak untuk kamu ajak bekerja karena ia memiliki dua sifat baik, yaitu kuat dan amanah; dua sifat ini jika terdapat pada seseorang maka ia akan menjadi orang yang paling layak untuk melakukan pekerjaan itu, baik itu sebagai buruh, wakil, pegawai, pengawas, atau lainnya. Sifat pertama adalah amanah, sehingga ia tidak berkhianat dalam barang orang lain yang diserahkan kepadanya. dan kedua adalah kekuatan untuk menjalankan pekerjaan itu, termasuk di dalamnya adalah pengalaman dan semangat dalam bekerja serta kebugaran badannya. Dua sifat ini terdapat pada diri Musa.

Ayat di atas menjadi dasar penting bahwa seseorang yang dipilih untuk bekerja atau diberi tanggung jawab harus memenuhi dua kriteria kompetensi utama yaitu kompetensi teknis (skill atau keahlian), mampu mengerjakan tugas dan juga kompetensi moral (amanah atau integritas dapat dipercaya menjaga

kepentingan).

Firman Allah SWT dalam surat At - Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۖ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَلِيمٍ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ

فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: *"Dan katakanlah, 'Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan'". (Q.S.9:105)*

Tafsir ayat di atas menurut Al-Misbah (Prof. Quraish Shihab): Menjelaskan bahwa Allah memerintahkan manusia untuk selalu bergerak, beramal, dan tidak membuang waktu. Setiap aktivitas yang positif, produktif, dan berorientasi pada kebaikan akan dilihat dan dievaluasi secara transparan di dunia dan di akhirat.

Ayat ini merupakan dasar spiritual yang sangat kuat dalam pengembangan diri dan dunia profesional, yang berkaitan langsung dengan kompetensi melalui prinsip-prinsip kewajiban mengasah keahlian dan bekerja sesuai kapasitas.

Sumber daya manusia adalah kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam setiap kegiatan organisasi. Hal ini dikarenakan manusia adalah salah satu sumber daya yang penting di dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia mempengaruhi kinerja organisasi dengan praktek manajemen yang dilakukan dan memiliki sasaran cukup luas yang tidak hanya terbatas pada pegawai operasional saja, tetapi juga meliputi tingkatan manajerial.

Koperasi M. Natsir mempertimbangkan bahwa kompetensi karyawan di koperasi merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Kinerja karyawan yang dirasakan mengantarkan kepercayaan umum tentang perilaku dan partisipasi dalam keberhasilan organisasi. Menciptakan kinerja yang maksimum membutuhkan berbagai faktor pendukung seperti hubungan *teamwork* yang baik, komunikasi yang baik antar karyawan dan lingkungan kerja yang memadai.

Oleh sebab itu organisasi harus memberikan perhatian secara maksimal pada pegawainya, baik perhatian dari segi kualitas pengetahuan dan keterampilan, maupun tingkat kesejahteraannya, sehingga pegawai yang bersangkutan dapat terdorong untuk memberikan segala kemampuan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh organisasi, (Feby & Anwar, 2021).

Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang baik yang berdampak kepada kepuasan konsumen yaitu kemampuan dalam berkomunikasi dimana di dalam Al Qur'an juga sudah disampaikan ada 6 cara berkomunikasi, yaitu: 1). قَوْلًا كَرِيمًا (*qaulan karīman*) terdapat dalam QS. Al Isra': 23 yang bermakna berbicara dengan penuh penghormatan, terutama kepada orang tua atau orang yang lebih tua; 2). قَوْلًا مَعْرُوفًا (*qaulan ma'rūfan*) terdapat dalam QS. An Nisa: 5 yang bermakna ucapan yang baik, pantas, sopan, sesuai norma, dan tidak menyakitkan; 3). قَوْلًا سَدِيدًا (*qaulan sadīdan*) terdapat dalam QS. Al Ahzab: 70 yang bermakna komunikasi yang jujur, lurus, tidak bohong, dan tidak menyimpang; 4). قَوْلًا بَلِيغًا (*qaulan balīghan*) terdapat

dalam QS. An Nisa: 63 yang bermakna ucapan yang jelas, efektif, mudah dipahami, dan menyentuh hati; 5). قَوْلًا لَّيِّنًا (*qaulan layyinan*) terdapat dalam QS. Thaha: 44 yang bermakna berbicara dengan sopan, halus, dan penuh kelembutan, bahkan kepada orang yang keras kepala; 6). قَوْلًا مَّيْسُورًا (*qaulan maysūran*) terdapat dalam QS. Al Isra' : 28 yang bermakna berbicara dengan cara yang menyenangkan, memudahkan, dan membuat orang lain merasa nyaman. Dari kompetensi yang dimiliki dan layanan yang diberikan oleh karyawan kita ingin melihat kepuasan konsumen terhadap Koperasi Rumah Sakit M. Natsir kota solok, pada umumnya konsumen merasa puas dengan kompetensi dan juga layanan yang diberikan oleh karyawan, hal ini tergambar pada setiap konsumen yang banyak berhubungan dengan koperasi. Namun terkadang ada laporan dari konsumen yang tidak puas dengan layanan karyawan yang kurang ramah dalam melayani, hal ini disebabkan oleh tingkat emosional dan kesehatan karyawan secara individu. Namun koperasi akan tetap melakukan evaluasi terhadap laporan laporan dari konsumen dan memberikan teguran kepada setiap karyawan yang dilaporkan dan juga diberi sudut peringatan dan sanksi skor terhadap karyawan tersebut.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen krusial dalam meningkatkan daya saing. Keinginan dan ekspektasi anggota terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu, sehingga kualitas layanan yang diberikan perlu disesuaikan secara berkelanjutan.

Memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh anggota memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan penjualan dan pembelian. Oleh karena

itu, perusahaan perlu mempertimbangkan pentingnya kualitas layanan kepada anggota secara serius dan terencana. Kualitas layanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Hal ini dibuktikan pada jurnal, Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010.

Berbagai usaha dilakukan oleh penyedia layanan untuk memberikan produk yang terbaik pada konsumen terutama dalam menghadapi persaingan. Peningkatan kualitas tersebut diharapkan dapat menjadi motor penggerak dalam menghadapi tren bisnis menurut pendapat Taylor (2017). Sebab, jika tidak memiliki kompetensi SDM yang baik, maka organisasi akan tertinggal jauh oleh para pesaingnya. Kompetensi karyawan merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan kinerja terutama dalam pemberian pelayanan yang dapat mengarah pada kepuasan konsumen (Delery & Roumpi, 2017).

Di dalam penelitian ini, penulis akan menjadikan topik sebuah penelitian yang terletak pada sebuah koperasi yang ada di Kota Solok yang mana Koperasi adalah suatu badan usaha yang dikelola dan dijalankan oleh anggotanya secara bersama-sama untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan bersama. Koperasi ini berdiri pada tahun 1984.

Koperasi yang ada di Rumah Sakit M. Natsir sangat memperhatikan kompetensi yang dimiliki oleh karyawannya bisa dilihat dari segi penerimaan karyawan yaitu;

1. Karyawan yang ada di koperasi pada awalnya diterima berdasarkan kebutuhan koperasi, yang diumumkan melalui papan pengumuman dengan melengkapi persyaratan yang diajukan.

2. Setelah ada yang melamar maka dilaksanakan seleksi melalui seleksi berkas dan wawancara dan yang lulus seleksi baru ditetapkan menjadi karyawan di koperasi.
3. Untuk persyaratan karyawan, dibedakan berdasarkan kebutuhan masing masing usaha, untuk usaha simpan pinjam persyaratannya yaitu: berijazah minimal D3, bisa menggunakan komputer, dan ramah dalam memberikan pelayanan. Untuk usaha Waserda/fotocopy persyaratannya yaitu: berijazah minimal SLTA, bisa menggunakan komputer, ramah dalam memberikan layanan, dan untuk café persyaratan yaitu: berijazah SLTA, mempunyai skill dalam bidang tersebut, ramah dalam memberikan layanan.

Bentuk layanan yang diberikan berupa layanan simpan pinjam yang mana sistem layanan ini yaitu karyawan harus mendaftar terlebih dahulu menjadi anggota di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir setelah terdaftar barulah anggota bisa melakukan transaksi simpan pinjam, terkait peminjaman anggota harus mengikuti antrian atau mendaftar terlebih dahulu jika dana yang dibutuhkan mencukupi maka peminjaman bisa langsung dilakukan jika tidak maka anggota harus menunggu dan mengikuti alur atau prosedur yang ditetapkan oleh koperasi bisa menunggu sekitar 2 sampai 3 bulan barulah peminjaman bisa dilakukan. Dalam penelitian ini koperasi yang difokuskan yaitu koperasi simpan pinjam yang ada di Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.

Kompetensi karyawan dan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir ini, kepuasan anggota dapat

dirasakan setelah anggota tersebut menggunakan jasa yang ditawarkan oleh koperasi barulah anggota akan dapat memberikan tanggapannya tentang layanan tersebut. Kepuasan merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Delery & Roumpi, 2017). Kepuasan anggota akan tercapai jika faktor utama dari pelayanan tersebut tersedia, yaitu kesiapan sumber daya manusia dalam melayani calon anggota (Rizal & Khasmir, 2019)

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini terfokus dan lebih terarah, dan penulis tidak keluar dari inti permasalahan yang akan dibahas dengan judul penelitian yaitu: pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok, berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diketahui batasan masalah sebagai berikut :

1. Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di

Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.
3. Kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan Penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan secara bersama terhadap kepuasan konsumen Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dari penulisan ini antara lain:

1. Secara teoritis

Secara teoritis, diharapkan pembahasan terhadap masalah-masalah yang akan dibahas melahirkan pengetahuan dan pemahaman yang baru mengenai pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok secara praktis

2. Secara praktis, pembahasan ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

- a. Bagi peneliti, untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.
- b. Bagi Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pemikiran bagi Koperasi M. Natsir Kota Solok untuk mempertahankan kompetensi karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.
- c. Bagi Pembaca/Pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah karya tulis ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan kajian lebih lanjut, khususnya pengelolaan di bidang koperasi.

F. Penjelasan Judul

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul diatas, maka penulis memberikan sedikit penjelasan terhadap istilah yang terdapat dalam judul penelitian tersebut, yaitu sebagai berikut :

Kompetensi Karyawan Menurut Spencer (1993) Kompetensi karyawan adalah karakteristik dasar dari individu yang berhubungan secara kausal dengan kinerja efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi, cakupannya meliputi motif, sifat, konsep diri,

pengetahuan, dan keterampilan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution dan Ade Syarif Maulana (2019) kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan dikendalikan agar sesuai dengan keinginan pelanggan sedangkan menurut Zulvianti (2012) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan Konsumen

Menurut Freddy Rangkuti (2003), bahwa kepuasan diberikan sebuah pengertian tentang sebuah respon yang diberikan konsumen tentang sesuai atau tidak kesesuaian dengan tingkat kesesuaian dengan sebelumnya kinerja aktual yang diberikan setelah pemakaian.

Dari uraian di atas dapat dipahami maksud dari judul penelitian ini adalah pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok. Konsumen yang dimaksud dalam judul penelitian ini yaitu anggota koperasi yang ada di rumah sakit M.Natsir Kota Solok.

G. Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan dan menguraikan hal-hal sebagai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian penegasan judul dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori yang digunakan untuk membahas masalah yang diangkat dalam penelitian ini yang terdiri dari pengertian variabel penelitian, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang mencakup pembahasan tentang objek dan lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Merupakan uraian hasil penelitian yang berisi gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik responden, deskriptif data, analisis data (pengujian hipotesis) dan pembahasan atas angka statistic.

BAB V: PENUTUP

Penutup yang berisi kesimpulan dari seluruh uraian bab terdahulu dan saran yang bisa menunjang peningkatan dari permasalahan yang dilakukan.



UIN IMAM BONJOL
PADANG