

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap perbankan, khususnya perbankan syariah, menjadikan BMT sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar BMT menuntut lembaga memperhatikan kualitas pelayanan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting pada perusahaan terutama jasa keuangan. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah merasa puas dan juga bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan perusahaan karena merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan. Sedangkan kualitas pelayanan yang buruk akan membuat pelanggan tidak puas dan memberikan persuasi kepada orang lain untuk mencari perusahaan lain.

Kualitas pelayanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga dan menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/

pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Pelayanan inti sudah banyak diterapkan oleh berbagai perusahaan. Pelayanan inti merupakan pelayanan prioritas yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah. Contohnya disekitar perbankan, untuk mengajukan aplikasi kredit pihak perusahaan yang akan datang kerumah nasabah bukan nasabah yang datang ke perusahaan. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang baik dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah serta untuk meminimalisasikan timbulnya masalah. Untuk itu kualitas pelayanan BMT memegang peranan sangat penting untuk melakukan transaksi.

Sebagai usaha untuk mempertahankan nasabahnya, lembaga keuangan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, keakuratannya, kemampuan serta ketepatan lembaga keuangan memberi pelayanan terhadap nasabahnya. pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendorong pasang surutnya sebuah lembaga keuangan adalah jasa dan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan kepuasan kepada nasabah maka perlu ditingkatkan kinerja dari karyawan atau staf. Kinerja merupakan faktor penunjang dari keberhasilan perusahaan. Ketika kinerja karyawan baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, 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. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Dalam hal ini faktor-faktor yang dapat meberikan rasa puas kepada nasabah adalah meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam arti memberikan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah seperti ramah, sopan dalam melayani kebutuhan nasabah. Namun dalam kenyataan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung

Baru belum sepenuhnya dapat memberikan rasa puas kepada nasabah. Permasalahan yang sering dihadapi oleh nasabah adalah melemahnya kualitas pelayanan karyawan masih saling menunggu dan menggantungkan perkejaan pada rekan kerja sehingga membuat pelayanan nasabah menjadi lama. Kondisi-kondisi seperti ini harus segera diperbaiki, karena kondisi-kondisi inilah yang dapat mengakibatkan rasa puas nasabah terhadap kualitas pelayanan berdampak tidak baik karena hal ini merupakan elemen penting dalam organisasi. Menarik untuk dikaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai hubungan terhadap kinerja karyawan, sehingga peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tersebut.

Pencapaian kinerja di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru dapat dikatakan belum optimal bahkan cenderung menurun, hal ini diindikasikan oleh tingkat pendidikan, kehadiran karyawan ditempat kerja, lingkungan kerja perusahaan. Jika Kondisi kinerja karyawan yang seperti ini terus terjadi setiap tahunnya maka akan berdampak negatif bagi perusahaan karena dapat menghambat produktivitas perusahaan.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini, yaitu :

Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan

Mubarok Bandung Baru Tahun 2018?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti menentukan judul dalam penelitian ini adalah :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarok Bandung Baru Tahun 2018.

C. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.
2. Subjek penelitian yaitu karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarok Bandung Baru.
3. Tempat penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarok Bandung Baru.
4. Waktu penelitian 2019.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarok Bandung Baru.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan.

2) Bagi Perusahaan

Bagi Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

3) Institusi

Menambah materi pembelajaran bagi perpustakaan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Pringsewu.