

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan ekonomi yang semakin ketat, kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Baik organisasi besar maupun usaha kecil menengah kini berfokus pada peningkatan kualitas layanan sebagai cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Kualitas layanan sebagai cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Kualitas layanan yang baik berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan atau produk yang ditawarkan. Pelanggan yang puas cenderung memberikan respons positif dan berpotensi untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sehingga menciptakan dampak yang berkelanjutan bagi organisasi.

Pada tingkat desa, salah satu cara untuk mencapai pertumbuhan ekonomi lokal adalah melalui pengembangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). BUMDes merupakan lembaga usaha yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa untuk memperkuat perekonomian desa berdasarkan kebutuhan dan potensi lokal. Sebagai wadah untuk menampung dan mendorong peningkatan pendapatan masyarakat, BUMDes menjadi tulang punggung ekonomi desa. Namun, dalam proses pengembangannya, BUMDes seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan modal, sistem manajemen yang belum optimal, serta kualitas layanan yang perlu ditingkatkan [1].

BUMDes Kuala Alam merupakan salah satu BUMDes yang berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat setempat. Namun, dalam menjalankan fungsinya, BUMDes ini masih menghadapi kendala terkait kepuasan pelanggan, terutama dalam aspek kualitas layanan yang belum optimal. Pelanggan yang tidak puas berpotensi beralih ke penyedia layanan lain, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap keberlanjutan usaha BUMDes.

Untuk memahami dan memperbaiki kualitas layanan, diperlukan metode evaluasi yang terstruktur. Metode *SERVQUAL* adalah salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan menemukan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) [2]. Dengan menerapkan metode *SERVQUAL*, BUMDes Kuala Alam diharapkan dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang perangkat lunak yang mengimplementasikan metode *SERVQUAL* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada BUMDes Kuala Alam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi perbaikan kualitas layanan BUMDes, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta mendukung keberlanjutan ekonomi lokal di desa Kuala Alam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana implementasi metode *SERVQUAL* dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan di BUMDes Kuala Alam?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis kualitas layanan di BUMDes Kuala Alam dengan fokus pada layanan internet. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui kuisisioner yang mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dengan responden terbatas pada pelanggan aktif yang telah menggunakan layanan minimal tiga bulan terakhir. Aplikasi yang dikembangkan hanya digunakan untuk pengisian kuisisioner, pengolahan data, dan analisis kesenjangan layanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengimplementasikan metode *SERVQUAL* dalam menganalisis kualitas layanan di BUMDes Kuala Alam guna mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu menghasilkan sebuah aplikasi analisis kepuasan pelanggan BUMDes dengan menggunakan metode *SERVQUAL* adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan manual book bagi BUMDes Kuala Alam untuk Meningkatkan layanan demi kepuasan pelanggan.
2. Mendukung perkembangan ekonomi desa melalui perbaikan kualitas layanan yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat.