

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini merupakan hasil dari kontribusi peneliti terhadap Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Program Magang Merdeka merupakan program yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang ditujukan untuk mahasiswa guna mendapatkan pengalaman di dunia kerja. Magang Merdeka diikuti oleh peneliti selama 1 semester, dari Agustus – Desember 2022 dengan kegiatan yang dilaksanakan secara *hybrid* pada PT.Syncore Indonesia. Lebih lanjut, dalam pelaksanaannya pada PT.Syncore Indonesia peneliti ditempatkan di mitra Badan Usaha Milik Desa Tirta Kencana yang berada di Kalurahan Karangrejek, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunung Kidul, Yogyakarta.

Industri jasa memainkan peran yang sangat penting bagi perekonomian di banyak negara. Saat ini, persaingan global dalam memberikan layanan yang berkualitas dianggap sangat penting. Salah satu strategi yang dapat dilakukan guna mempertahankan keberlangsungan usaha dengan cara mempertahankan kualitas pelayanan (Suherman et al., 2021). PT.Syncore Indonesia sebagai sebuah lembaga jasa konsultasi profesional yang didirikan untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam sebuah sektor publik maupun sektor swasta memainkan peran yang penting. Kajian ini memberikan gambaran tentang peran PT.Syncore Indonesia sebagai sebuah perusahaan yang memiliki wewenang dalam peningkatan pelayanan pada sebuah Badan Usaha Milik Desa. Lokus dalam penelitian ini adalah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunung Kidul.

Kajian peran merupakan aspek dinamis sebuah status pada seseorang yang memiliki kedudukan yang apabila ia melaksanakan hak dan kewajiban sesuai

dengan kedudukannya maka ia menjalankan sebuah peranan (S. Soekanto & Sulistyowati, 2015). Dalam kedudukannya, peranan memiliki beberapa aspek berupa norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan sebagai konsep hal yang dilakukan individu sebagai sebuah organisasi, dan peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

PT.Syncore Indonesia merupakan sebuah lembaga perseroan terbatas (PT) yang berdiri pada 9 Juli 2010, didirikan untuk membantu permasalahan usaha mikro dan menengah dalam upaya percepatan pembangunan nasional. PT.Syncore Indonesia bekerjasama dengan lembaga-lembaga Internasional maupun Nasional seperti UNESCO, PLAN Indonesia, Bank Indonesia, Kementerian Desa PDTT, Kementerian Kesehatan, Kementerian Dalam Negeri, Pemerintah Daerah, Rumah Sakit, Puskesmas, BUMDes, Yayasan, UMKM dan Start Up. Lebih dari 1000 organisasi dan lembaga telah memanfaatkan layanan dan sistem informasi yang dikembangkan oleh Syncore (Syncore Indonesia). Hingga saat ini PT.Syncore Indonesia telah memiliki lima divisi utama yang bidang kerjanya bergerak bidang konsultasi, sistem, training, dan media untuk mewujudkan tema *lead and excellent*.

PT.Syncore Indonesia memiliki beberapa unit kerja yang salah satunya BUMDES.ID yang menangani pertumbuhan, penguatan, dan pengembangan BUMDes sebagai upaya untuk mempercepat pembangunan desa melalui pengelolaan BUMDes di seluruh Indonesia sejak berlakunya UU Desa. Program BUMDES.ID PT.Syncore Indonesia telah digunakan oleh lebih dari 3.000 BUMDes di seluruh Indonesia, dengan kegiatan pelatihan, pendampingan, TOT (*Training of Trainer*), komunitas online BUMDes, sekolah BUMDes, dan layanan digital cek kesehatan usaha BUMDes. Alumni pendampingan BUMDes telah tersebar di 33 provinsi di Indonesia yang sudah berjalan lebih dari 23 kali dengan jumlah alumni lebih dari 600 orang (Syncore Indonesia).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun (2021) tentang Badan Usaha Milik Desa bahwa pendirian BUMDes bertujuan untuk melakukan kegiatan

pelayanan umum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat desa dengan menyediakan barang atau jasa ataupun mengelola lumbung pangan desa. Pengelolaan BUMDes ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui proses pelayanan baik dalam bentuk produk maupun jasa kepada masyarakat. Pelayanan dalam bentuk produk atau jasa yang diberikan kepada masyarakat guna peningkatan perekonomian pada masyarakat itu sendiri dan meningkatkan pendapatan asli desa guna terciptanya perekonomian desa yang lebih baik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk dan berbadan hukum untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik terbentuk oleh adanya kebutuhan dari individu di masyarakat untuk dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga masyarakat (Maulidiah, 2014). Sedangkan menurut (Sinambela et al., 2016) pelayanan merupakan segala kegiatan bersifat menguntungkan yang dilakukan pemerintah dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dapat berupa pelayanan dalam bentuk produk secara fisik maupun jasa. Dalam memberikan pelayanan pemerintah atau pemberi layanan perlu menawarkan kepuasan agar pengguna menjadi puas terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karenanya, pelayanan publik pada hakekatnya adalah salah satu hasil aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik atau pemerintah yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh warga masyarakat yang dilayani.

Kualitas pelayanan merupakan suatu standar yang perlu dipahami oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan yang menjadi ukuran keberhasilan suatu

organisasi (Maulidiah, 2014). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang tidak hanya berhubungan dengan sebuah hasil namun berhubungan juga dengan produk, jasa, manusia, proses, hingga lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna pelayanan (Saputro, 2015). Kualitas tidak hanya berhubungan dengan lembaga penyelenggara pelayanan jasa komersial, namun termasuk di dalamnya lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas terhadap suatu pelayanan publik (Maulidiah, 2014).

Albrecht dan Zemke mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek yang terdiri dari aspek strategi pelayanan, pelanggan, sistem dan sumber daya manusia (Rahayu et al., 2020). Adanya aspek tersebut memperlihatkan bahwa pentingnya suatu integrasi yang terjadi antara strategi pelayanan, sumber daya manusia untuk melayani, sistem, dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Sistem pelayanan yang baik akan memberikan dan menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik pula, dengan menerapkan berbagai mekanisme sistem kontrol dan prosedur pelayanan yang pasti maka segala bentuk penyimpangan dalam pelayanan akan sangat mudah untuk diketahui.

Pada umumnya dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh institusi birokrasi pemerintah terjadi banyak permasalahan atau kelemahan yang dilakukan oleh unsur pemberi atau penyelenggara layanan kepada penerima layanan atau masyarakat (Maulidiah, 2014). Proses penyelenggaraan pelayanan publik seringkali memunculkan berbagai keluhan atas rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang dirasakan, sedangkan jika mengukur tingkat keberhasilan suatu pelayanan dilihat dari sisi kepuasan masyarakat yang merupakan indikator akhir dari penilaian kepuasan tersebut. Keberhasilan dan keefektifan suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil jika masyarakat yang menerima pelayanan mengatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Oleh karenanya, pengukuran kualitas pelayanan penting bagi suatu

birokrasi pemerintahan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Tirta Kencana merupakan Badan Usaha yang dibentuk karena adanya kebutuhan dan potensi alam Kalurahan Karangrejek akan air bersih. Seiring berjalannya waktu dan kebutuhan masyarakat yang juga meningkat, hingga saat ini BUMDes Tirta Kencana memiliki 3 unit usaha untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat Karangrejek yaitu Pengelolaan Air Bersih (PAB), Unit Kredit Mikro (UKM), dan penyediaan jasa pembayaran yang bermitra dengan Bank BPD DIY dan Bank Bukopin. Badan Usaha Milik Desa Tirta Kencana dalam pemenuhan kebutuhan masyarakatnya menyediakan sebuah produk dan juga jasa pelayanan. Kegiatan utama yang dilakukan oleh BUMDes Tirta Kencana adalah memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat Kalurahan Karangrejek pada khususnya, yang dilakukan oleh pengurus BUMDes yang terpilih secara resmi dan disahkan pada Musyawarah Kalurahan. Pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Tirta Kencana dilakukan tiap hari senin-sabtu dengan jam operasional pukul 08.00-11.00 WIB per harinya. Lebih lanjut, BUMDes Tirta Kencana dalam program kerjanya tahun 2022 ingin mewujudkan pelayanan dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima bagi masyarakatnya.

Dalam pengukuran peran yang dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, maka penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml yaitu *SERVQUAL*. Penelitian ini mengukur sejauh mana peran PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada di BUMDes Tirta Kencana. Indikator kualitas pelayanan *SERVQUAL* ini terdiri dari faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Hardiyansyah, 2018). Lebih lanjut, terkait dengan bagaimana peran PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan BUMDes Tirta Kencana yang dilihat dari sejauh mana fungsi PT.Syncore Indonesia yang menjadi bagian dalam menunjang pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun peran yang dilakukan PT.Syncore Indonesia berkaitan dengan kedudukannya dalam suatu

sistem yang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan harapan yang ingin dicapai dalam peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dengan menggunakan teori Indikator kualitas pelayanan *SERVQUAL* Zeithaml. Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas, maka penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan mengenai peran yang dilakukan oleh PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana.

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka setidaknya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana peran PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek, Kabupaten Gunung Kidul?
- b. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan tantangan PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek, Kabupaten Gunung Kidul?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini untuk:

- a. Mengetahui peran PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek, Kabupaten Gunung Kidul
- b. Mengetahui hambatan dan tantangan PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek, Kabupaten Gunung Kidul

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kontribusi baik secara teoritis maupun praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu rujukan dalam meneliti tentang studi kasus serupa maupun mengembangkan lebih jauh tentang hubungan peran dan pengukuran kualitas pelayanan pada suatu Badan Usaha Milik Desa. Selain

itu, penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam studi Ilmu Pemerintahan terutama dalam konteks pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat penelitian bagi mahasiswa

Ikut serta dan berkontribusi dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan lokus penelitian untuk meninjau suatu peran PT.Syncore Indonesia terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Badan Usaha Milik Desa Tirta Kencana, Kalurahan Karangrejek.

b. Manfaat penelitian bagi instansi terkait

Ikut serta dalam proses pemberian masukan terkait bahan evaluasi yang dapat dijadikan pertimbangan bagi instansi terkait dari Badan Usaha Milik Desa Tirta Kencana untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan atau pelanggannya.

c. Manfaat penelitian bagi Universitas Amikom Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi untuk Universitas khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan terkait topik penelitian sebuah peranan yang dijalankan bagi suatu lembaga guna peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor badan usaha milik desa. Selain sebagai sumber informasi, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi untuk penelitian sejenis di kemudian hari.

1.5 Kerangka Pikir



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

1.6 State of the Art Penelitian

Table 1.1 State of the art

No.	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Kontribusi Penelitian
1	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota I Wayan Suartina, Anak Agung Ngurah Sadiartha,	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> berpengaruh terhadap kepuasan anggota, jika CRM meningkat maka akan meningkat	Dalam penelitian tersebut dilakukan se-Kecamatan Penebel meneliti pengaruh CRM terhadap kepuasan	Penelitian ini memberikan pandangan terhadap peneliti terkait pengaruh adanya <i>customer relationship</i>

	dan Ni Nyoman Rahayu Diantari Ady (2020)	pula kepuasan anggota atau pelanggan. Cara yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota dengan memberikan kualitas produk yang baik secara berkesinambungan agar pelanggan atau masyarakat memberikan kesan positif terhadap BUMDes.	layanan di BUMDes. Sedangkan pada penelitian ini meneliti mengenai peran yang dilakukan oleh PT.Syncore Indonesia dengan salah satu divisi sebagai seorang <i>Junior Consultant</i> CRM dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana.	<i>management</i> terhadap kepuasan pelanggan.
2	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BUMDes Apotek Laksana Barokah Di Desa Jatilaksana	Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun strategi	Penelitian ini mengkaji strategi yang dilakukan oleh BUMDes Apotek Laksana Barokah untuk	Penelitian ini memberikan pandangan terhadap peneliti terkait indikator pengukuran

	Enjang Suherman, Neni Sumarni, Suroso, Ade Mubarak, dan Bambang Sukajie (2021)	peningkatan pelayanan dengan menurunkan penampilan pegawai dan komunikasi dua arah yang dianggap berlebihan.	meningkatkan kualitas pelayanan melalui kajian dimensi kualitas pelayanan yang diukur menggunakan kuesioner dengan metode survey. Sedangkan peneliti meneliti terkait strategi atau peran yang dilakukan oleh PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan pada BUMDes Tirta Kencana.	kualitas pelayanan sehingga berkontribusi terhadap teori kualitas pelayanan yang digunakan oleh peneliti.
3	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BUMDes	Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh	Penelitian yang dilakukan oleh Dianty, dkk mengkaji mengenai	Pandangan yang diberikan oleh penelitian tersebut

Dana Asri Sejahtera Desa Wonoasri Kabupaten Jember.	BUMDes Dana Asri Sejahtera maka semakin menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan terhadap nasabahnya untuk melakukan transaksi di BUMDes. Nasabah yang merasakan pelayanan yang baik dan maksimal akan memberikan kepercayaan terhadap setiap jasa yang diberikan.	pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepercayaan konsumen terhadap kepuasan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti mendeskripsikan terkait variabel kualitas pelayanan oleh Zeithaml pada BUMDes Tirta Kencana.	terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan indikator Kualitas pelayanan oleh Zeithaml maka dapat diketahui kualitas penelitian pada BUMDes.
---	--	--	---

1.7 Sistematika Penelitian

Gambaran terkait pembahasan penelitian ini tentang peran yang dilakukan oleh PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa Tirta Kencana Kalurahan Karangrejek, ditulis pada penelitian skripsi ini diantaranya Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode

Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan, Bab V Penutup. Hal tersebut diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai apa saja yang melatarbelakangi penelitian, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih rinci proses peran yang dilakukan PT.Syncore Indonesia di BUMDes Tirta Kencana. Bab ini juga memaparkan setidaknya ada 2 rumusan masalah, penjelasan terkait tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis dan praktis, kerangka pikir dalam penelitian, keterbaruan penelitian dengan peneliti sebelumnya *state of the art* penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori dan konsep teoritis yang berhubungan dengan tema penelitian. Adapun teori maupun konsep teoritis yang digunakan dalam penelitian, meliputi teori peran, teori kualitas pelayanan dan Badan Usaha Milik Desa.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai desain penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data yang diperoleh dari penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari pengumpulan data penelitian yang dilakukan serta analisis yang diperoleh mengenai permasalahan yang menjadi pertanyaan dari penelitian ini tentang peran PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan di BUMDes Tirta Kencana serta hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh PT.Syncore Indonesia dalam peningkatan kualitas pelayanan BUMDes Tirta Kencana.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari paparan pada bab sebelumnya dan berisi saran yang berguna untuk perbaikan pada objek penelitian untuk kedepannya.