

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada suatu instansi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan harus menjadi perhatian bagi suatu instansi. Kualitas pelayanan diharapkan melebihi ekspektasi yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini merupakan salah satu tantangan bagi suatu instansi untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen maupun mitra. (Putri, 2021).

Kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan konsumen maupun mitra, semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan konsumen maupun mitra akan semakin tinggi, dan sebaliknya. Kepuasan konsumen maupun mitra merupakan dasar yang penting untuk di pertimbangkan dalam meningkatkan kinerja instansi. Beberapa sistem yang diperlukan dalam mewujudkan kepuasan konsumen maupun mitra, suatu instansi dapat melakukan inovasi dan evaluasi setiap divisi yang terintegrasi langsung dengan pelayanan. (Ardiansa W. I, 2018)

Divisi yang terintegrasi langsung dengan mitra adalah divisi *customer service* atau pelayanan pelanggan. Divisi *customer service* ini dibentuk dengan tujuan menciptakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas mitra. Adapun tugas *customer service* yaitu melakukan pelayanan yang ditujukan untuk memberikan tanggapan berupa pelayanan yang baik dan berkualitas untuk dapat memenuhi kebutuhan mitra. (Putri, 2021).

Seiring dengan kemajuan teknologi, DISKOP UKM DIY (Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta) melakukan program pembinaan dengan memfasilitasi *website* para pelaku UMKM yaitu SiBakul Jogja. SiBakul Jogja memiliki kepanjangan yaitu Sistem Informasi Pembinaan Koperasi Dan Pelaku Usaha Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Program SiBakul Jogja dibentuk oleh DISKOP UKM DIY yang kemudian dihubungkan dengan mitra yaitu pelaku UMKM Yogyakarta.

SiBakul Jogja merupakan inovasi transformasi digital modern pembinaan sirkular dari DISKOP UKM DIY bagi para pelaku UMKM di DIY. Proses digitalisasi merupakan kegiatan klastering dan pendataan, penumbuhan Koperasi dan UKM, pelatihan, pembinaan, fasilitasi, serta konsultasi dan pendampingan. SiBakul Jogja merupakan pusat data UMKM dimana seluruh kegiatan pembinaan Koperasi dan UMKM di wilayah DIY harus terintegrasi dengan sistem data pada SiBakul Jogja sehingga kegiatan pembinaan yang dilakukan DISKOP UKM DIY untuk Koperasi dan UMKM terarah sesuai dengan tujuannya. Pada saat ini SiBakul Jogja masih dalam kondisi pengembangan dan masih berbentuk website dengan teknik pelayanan manual menggunakan *customer service* untuk memberikan pelayanan serta membantu para mitra untuk melakukan kegiatan pelayanan kepada konsumen, contohnya, pelaku UMKM sebagai mitra SiBakul Jogja harus melakukan konfirmasi kepada *customer service* ketika mendapatkan order dari konsumen untuk segera di proses oleh *customer service* SiBakul Jogja (<http://www.sibakul.jogjaprov.go.id/>).



Gambar 1. 1 Tampilan Website SiBakul

Sumber: sibakuljogja.jogjaprovo.go.id

Dinas Koperasi Dan UKM DIY di bentuk pada tahun 2018 berdasarkan Perda DIY No 1 Tahun 2018 tepatnya pada tanggal 30 Juli 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah DIY. Adapun tugas dari Dinas Koperasi Dan UKM DIY di atur dalam Peraturan Gubernur DIY No 56 Tahun 2018 tanggal 1 Oktober 2018 yaitu melaksanakan urusan Pemerintah Daerah pada bidang Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Dinas Koperasi dan UKM DIY melaksanakan Program dan Kegiatan yang telah dirancang dan ditetapkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun 2019 Nomor : 45/DPA/2018 tanggal 14 Desember 2019. Program Kegiatan yang telah dirancang diharapkan dapat berdampak positif dalam pengembangan Kinerja Koperasi dan UKM yang ada di DIY. Dengan meningkatnya Kapasitas SDM, manajemen, produksi, daya saing produk, dan inovasi pemasaran diharapkan akan dapat

meningkatkan Aset maupun Omzet usaha Koperasi dan UKM.
<https://diskopukm.jogjaprov.go.id/>.

Di kutip dari <https://diskopukm.jogjaprov.go.id/>, DISKOP UKM DIY bertanggung jawab menangani pekerjaan pemerintah daerah di bidang koperasi dan UKM. DISKOP UKM DIY memiliki empat bidang untuk melakukan tugasnya, yaitu Bidang Koperasi, Bidang Usaha Kecil Menengah, Bidang Layanan Kewirausahaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, serta Bidang Pembiayaan. Bidang tersebut di bentuk sebagai upaya DISKOP UKM DIY dalam pemberdayaan UMKM.

UMKM merupakan pilar terpenting dalam perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM saat ini sebanyak 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07% atau senilai 8.573,89 triliun rupiah. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia meliputi kemampuan menyerap 97% dari total tenaga kerja yang ada serta dapat menghimpun hingga 60,4% dari total investasi. Namun, tingginya jumlah UMKM di Indonesia juga tidak terlepas dari tantangan. (<https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadi-pilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia>). Perkembangan perekonomian suatu negara dimulai dari mengembangkan pendapatan daerah dengan mensejahterakan perekonomian masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dengan memperhatikan UMKM yang ada terlebih dahulu.

Dalam hal pelayanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta (DISKOP UKM DIY) sebagai instansi yang dimiliki oleh Pemerintah daerah Yogyakarta mengesahkan sebuah *website* bernama SiBakul Jogja

yang didalamnya terdapat divisi *customer service* untuk melakukan pelayanan secara langsung kepada mitra. Adapun mitra SiBakul Jogja yaitu para pelaku UMKM binaan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta yang tergabung dalam program SiBakul jogja yang tercatat 285.000 UMKM dengan berbagai kategori yaitu : Makanan dan minuman, *Fhasion*, *Craft*, pertanian, jasa kesehatan, jasa perdagangan dan lain sebagainya. <https://diskopukm.jogjaprovo.go.id/>

1.1.1 Pelayanan Dan Tugas Customer Service SiBakul Jogja

Salah satu pelayanan yang di berikan oleh divisi *customer service* adalah menjembatani komunikasi antara pelaku UMKM sebagai mitra dengan divisi yang berkaitan dengan jenis dan bidang layanan yang dimiliki SiBakul Jogja. Menurut Putri N. (2021) *customer service* SiBakul Jogja memiliki tugas pokok yaitu :

1. Membantu mitra dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
2. Membantu mitra menangani keluhan dan pengaduan kepada perusahaan, *customer service* harus membantu menyelesaikan pengaduan tersebut.
3. Memperkenalkan kepada mitra mengenai produk dan jasa apa saja yang dimiliki perusahaan.
4. Menjelaskan mengenai fitur dan layanan perusahaan yang sekiranya dibutuhkan oleh mitra dalam memenuhi kebutuhannya.
5. Mempertahankan mitra agar tetap bersama dengan perusahaan dan

mencari mitra baru.

6. Membantu mitra untuk mencarikan logistik dan kurir ketika ada pesanan dari konsumen.

Sesuai dengan tujuan di bentuknya program SiBakul Jogja oleh Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta, *customer service* memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mitra Sibakul Jogja dengan tujuan mengembangkan pelaku UMKM khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan terbentuknya divisi *customer service* para pelaku UMKM dapat menilai kualitas pelayanan yang di berikan SiBakul Jogja sebagai program dari isntansi pemerintah dalam mengembangkan potensi yang dimiliki daerah khususnya DIY. Tercapainya kepuasan para pelaku UMKM sebagai mitra SiBakul Jogja terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh *customer service* SiBakul Jogja, diharapkan dapat membantu para pelaku UMKM untuk mengembangkan usahanya dengan fasilitas yang di berikan oleh SiBakul Jogja.

Merujuk penelitian terdahulu, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen maupun mitra, seperti yang di lakukan oleh Yunni Rusmawati DJ, Bhiastika Ristyanadi dengan judul “Analisis Pelayanan *Customer Service* (CS) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan”. Kualitas pelayanan *customer service* yang baik berdampak pada naiknya tingkat loyalitas nasabah pada Bank Danamon.

<p>DIY</p> <p>Jumlah Koperasi - Aktif: 269 - Tidak Aktif: 33</p> <p>Jumlah UKM - Mikro: 311539 - Kecil: 16069 - Menengah: 2110 - Besar: -</p>	<p>Kab Bantul</p> <p>Jumlah Koperasi - Aktif: 303 - Tidak Aktif: 1</p> <p>Jumlah UKM - Mikro: 84669 - Kecil: 1608 - Menengah: 105 - Besar: -</p>	<p>Kab Gunungkidul</p> <p>Jumlah Koperasi - Aktif: 212 - Tidak Aktif: 61</p> <p>Jumlah UKM - Mikro: 52887 - Kecil: 945 - Menengah: 6 - Besar: -</p>
<p>Kab Kulonprogo</p> <p>Jumlah Koperasi - Aktif: 244 - Tidak Aktif: 32</p> <p>Jumlah UKM - Mikro: 35769 - Kecil: 128 - Menengah: 12 - Besar: -</p>	<p>Kab Sleman</p> <p>Jumlah Koperasi - Aktif: 327 - Tidak Aktif: 94</p> <p>Jumlah UKM - Mikro: 98067 - Kecil: 13189 - Menengah: 1953 - Besar: -</p>	<p>Kota Yogyakarta</p> <p>Jumlah Koperasi - Aktif: 364 - Tidak Aktif: 0</p> <p>Jumlah UKM - Mikro: 32164 - Kecil: 199 - Menengah: 34 - Besar: -</p>

Gambar 1. 2 Data UMKM DIY

Sumber : https://sibakuljogja.jogjaprov.go.id/publik/diy_ukm.php?c=3

Jumlah UMKM Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan <https://sibakuljogja.jogjaprov.go.id/publik/> menunjukkan pada daerah Sleman berjumlah 113.209, pada daerah Bantul berjumlah 86.382, pada daerah Kota Yogyakarta berjumlah 32.397, selanjutnya pada daerah Kulonprogo berjumlah 35.909, dan pada daerah Gunungkidul berjumlah 53.838. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa daerah Sleman menduduki peringkat pertama, pada peringkat kedua yaitu daerah Bantul, ke-tiga daerah Gunungkidul, ke-empat daerah Kulonprogo, dan ke-lima daerah Kota Yogyakarta. UMKM daerah Kota Yogyakarta menduduki peringkat ke-lima dengan jumlah 32.392.

UMKM *Craft* merupakan usaha mikro kecil dan menengah yang memproduksi karya atau kerajinan tangan. *Craft* dicermati berdasarkan segi kehalusannya,

keindahannya dan sebagainya. Contoh dari *Craft* yaitu pahatan, lukisan, goresan dan lain sebagainya (Lia A., 2022).



Gambar 1. 3 Grafik Jumlah Ekspor UMKM Craft Tahun 2019-2020 DIY

Sumber : economy.okezone.com

Dilansir dari economy.okezone.com nilai Barang Industri Kerajinan pada periode Januari – September 2020 sebesar USD435 juta atau setara Rp6,17 Triliun. Nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 9,9% jika dibandingkan dengan nilai ekspor periode Januari – September 2019 yang tercatat sebesar USD483 juta atau setara Rp6,71 Triliun.

Berdasarkan Krjogja.com pada tahun 2020 jumlah penjualan UMKM kategori kerajinan (*Craft*) mengalami kesulitan dalam pemasaran produk. Dalam survey yang dilakukan oleh Asmino di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) pada 160 responden dengan kategori UMKM mebel dan kerajinan (*Craft*) di DIY memiliki total aset tidak bergerak berbentuk tanah, bangunan, dan peralatan/mesin produksi senilai Rp 612,5

miliar dan aset bergerak berupa persediaan barang jadi serta bahan baku senilai Rp 280,7 miliar. Hasil survey diketahui 60% responden mengalami penundaan order pasar domestik senilai Rp 28,9 miliar, sebanyak 86% responden mengalami penundaan order pada pasar ekspor senilai Rp 38,9 miliar, sebanyak 30% responden mengalami pembatalan order pasar domestik senilai Rp 16,3 miliar dan sebanyak 40% responden mengalami pembatalan pesanan pasar ekspor dengan nilai Rp 28,2 miliar. Hal ini berakibat fatal pada kinerja UMKM, dimana UMKM harus melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) kepada sebagian karyawannya untuk mengurangi kerugian yang ada.

Selain penurunan jumlah penjualan UMKM *craft* di dalam negeri ternyata jumlah ekspor juga mengalami penurunan. Jumlah penurunan tingkat penjualan UMKM *craft* ini butuh perhatian lebih dari pihak pemerintah, terutama pemerintah daerah. Pemerintah DIY melalui Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah memfasilitasi UMKM *craft* untuk melakukan penjualan hingga ekspor ke luar negeri. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat 181 UMKM *craft* yang tergabung dalam program SiBakul Jogja.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sudah di berikan SiBakul Jogja melalui *customer service* terhadap mitra, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* SiBakul Jogja Terhadap Kepuasan Mitra (UMKM *Craft* Daerah Istimewa Yogyakarta)”.

1.2 Rumusan Masalah

Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik adalah hal kewajiban suatu instansi, peneliti memilih variabel kualitas pelayanan sebagai variabel X karena berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Ardiansyah W.I, 2018 kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan mitra maupun konsumen. Kepuasan mitra maupun konsumen merupakan indikator keberhasilan dari kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan. Berdasarkan pernyataan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* Sibakul Jogja terhadap kepuasan mitra.

SiBakul Jogja merupakan inovasi transformasi digital modern pembinaan sirkular dari DISKOP UKM DIY bagi para pelaku UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta. SiBakul Jogja dibentuk dengan tujuan untuk memfasilitasi para pelaku UMKM sebagai mitra untuk mengembangkan usahanya, sehingga dapat memajukan produk-produk lokal yang dapat di kenal luas oleh masyarakat.

Sebagai program dari instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan jasa, *customer service* SiBakul Jogja dituntut untuk dapat menjalin hubungan baik dengan mitra, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* harus optimal. *Customer service* merupakan divisi yang terdepan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada mitra. Kualitas pelayanan yang di berikan SiBakul Jogja melalui divisi *customer service* menjadi topik yang menarik untuk di kaji, sesuai dengan tujuan didirikan DISKOP UKM DIY untuk mengembangkan UMKM daerah dengan optimal.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* SiBakul Jogja terhadap kepuasan para pelaku UMKM sebagai mitra. Serta sebagai bahan evaluasi program SiBakul Jogja kedepannya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Penelitian Bagi Instansi

Manfaat penelitian bagi DISKOP UKM DIY yaitu sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja *customer service* SiBakul Jogja terhadap mitra.

1.4.2 Manfaat Penelitian Bagi Mitra

Manfaat penelitian bagi mitra SiBakul Jogja yaitu sebagai wadah penampung aspirasi atau pendapat dari mitra untuk kinerja *customer service* SiBakul Jogja.

1.4.3 Manfaat Penelitian Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian ini yaitu sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir skripsi dalam memenuhi syarat kelulusan serta menambah wawasan penulis.

1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah UMKM berkategori *Craft* yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. UMKM harus sudah tergabung dengan program SiBakul Jogja yang di bentuk oleh Dinas Koperasi Dan UKM DIY, serta sudah menggunakan layanan *customer service* (CS) SiBakul Jogja.

1.5.1 Ruang Lingkup Variabel (X)

Kualitas pelayanan sebagai variabel (X) memiliki indikator yaitu :

1. *Tangible* yaitu bukti fisik seperti sarana atau fasilitas yang di berikan
2. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat.
3. *Responsiveness* yaitu pelayanan yang di berikan karyawan kepada mitra maupun konsumen dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* yaitu dapat di percaya mitra maupun konsumen dalam hal pengetahuan, kompetensi dan lain sebagainya.
5. *Emphaty* yaitu menjalin hubungan baik dengan mitra maupun konsumen.

1.5.2 Ruang Lingkup Variabel (Y)

Kepuasan mitra sebagai variabel (Y) memiliki indikator yaitu :

1. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan
2. Kesiediaan merekomendasikan