

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem keuangan yang stabil menjadi salah satu faktor yang mengindikasikan meningkatnya pembangunan pada aspek pertumbuhan ekonomi. Unit keuangan melakukan pengumpulan dana Masyarakat yang menjadi landasan untuk program pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, pemberantasan kemiskinan dan akhirnya tercapai stabilitas keuangan yang ditandai dengan akses keuangan yang *fleksibel* untuk Masyarakat luas yang berperan penting dalam proses Pembangunan system ekonomi. Bank yang merupakan salah satu unit keuangan yang terdiri dari bank konvensional dan syariah (Susilawaty and Nicola 2020).

Membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan bukanlah hal yang mudah, koperasi dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara optimal. Kepuasan yang tinggi tanpa keluhan menjadi kunci, sebab ketidakpuasan dapat mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan koperasi atau perbankan lainnya. Kondisi ekonomi yang tidak stabil dan penuh risiko, sektor perbankan turut terdampak secara signifikan. Selain itu, pesatnya perkembangan teknologi telah mendorong transformasi dalam dunia usaha melalui inovasi yang berkelanjutan. Persaingan yang semakin ketat dalam layanan kredit di Indonesia turut memicu perubahan perilaku masyarakat, dari yang dulu hanya menabung, saat ini juga turut aktif sebagai investor perbankan (Wahyudi, B., Umiyarzi, E. 2022).

Meningkatkan jumlah pelanggan baik dari segi kuantitas maupun kualitas adalah tujuan utama pelayanan koperasi dan strategi pemasarannya. Untuk mencapai kepuasan pelanggan berbagai tindakan perlu diambil. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan yang unggul, tetapi juga harus mampu menganalisis kompleksitas perilaku konsumen. Tantangan ini semakin signifikan di Indonesia, mengingat keberagaman budaya yang tinggi turut mempengaruhi dinamika dan variasi perilaku konsumen secara substansial (Reza

Nurul Ichsan, Ahmad Karim 2021). Kepuasan pelanggan tidak semata-mata bergantung pada kualitas produk atau layanan yang diberikan, melainkan juga mencakup persepsi, pengalaman, dan emosi yang dirasakan selama proses interaksi dengan perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk secara tepat memahami serta merespons kebutuhan dan harapan pelanggan secara menyeluruh (Kurniawan et al. 2022).

Kualitas pelayanan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan pembentukan loyalitas pelanggan, yang semuanya berdampak positif pada bank. Rekomendasi dari pelanggan yang setia dapat membantu bisnis menarik pelanggan baru (Satria and Diah Astarini 2023).

Survei kepuasan pelanggan menjadi salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Aspek seperti pengetahuan, sikap sopan, kemampuan berkomunikasi, dan kepercayaan diri dari para pekerja menjadi elemen penting dalam membangun rasa percaya. Dengan demikian, suatu entitas bisnis harus mampu membangun rasa percaya yang kuat pada pelanggan agar mereka merasa aman dan tidak memiliki keraguan terhadap mutu produk yang ditawarkan. Untuk merealisasikan hal tersebut, diperlukan dukungan dari sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dan profesionalisme dalam menjalankan peranannya (Monica and Marlius 2023).

Tingkat kepuasan pelanggan sangat menentukan keberhasilan bisnis yang bergerak di bidang jasa. Karena koperasi memiliki jenis-jenis pelayanan yang lebih memudahkan dan karena prinsip dan tujuan koperasi yang berpusat pada peningkatan dan kepuasan anggotanya, karena itu masyarakat cenderung memilih koperasi sebagai salah satu solusi perbankan. Koperasi harus dikelola secara profesional untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Ini termasuk pelayanan yang baik, strategi pemasaran yang efektif, pengelolaan keuangan yang hati-hati, dan pembuatan produk yang inovatif dan bermanfaat bagi Masyarakat (Laia, Zandrato, and Lase 2020).

Perbankan syariah selalu memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan mereka. Bank dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana (pembiayaan), sehingga kesetiaan nasabah sangat bergantung pada layanan yang diberikan oleh bank. Layanan ini termasuk layanan yang ditawarkan oleh bank pembiayaan syariah sendiri, yang melayani masyarakat menengah kecil dan mikro, sesuai dengan fungsinya sebagai bank yang melayani skala kecil.

Ketika barang dan jasa memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, kepuasan terjadi. Ini mencakup tingkat kepuasan emosional pelanggan setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan mereka (Apolina CCI and Ekowati 2022).

Seiring dengan meningkatnya intensitas persaingan antar koperasi, CUJK Batuaji dituntut untuk mampu menghadirkan ragam produk dan layanan keuangan yang unggul guna memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan anggotanya. CUJK Batuaji juga dituntut untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisa kebutuhan anggota setiap saat agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat sasaran. agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya. Tujuan bisnis dari CUJK Batuaji adalah untuk meningkatkan layanan dan memenuhi harapan anggota dengan manajemen yang lebih baik. Dalam hal ini, pelayanan konsumen menjadi prioritas utama di atas segalanya. Untuk mencapai tujuan ini, berbagai elemen lain diperlukan untuk meningkatkan jumlah anggota yang mendaftar, menyimpan, dan melakukan transaksi pinjaman, memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, dan meningkatkan kinerja sehingga perusahaan dapat bersaing dengan koperasi lainnya.

Dalam mengevaluasi kepuasan anggota terhadap kualitas layanan CUJK Batuaji, salah satu hambatan utama adalah kurangnya kualitas dalam pelayanan. Kantor kerap menghadapi tantangan dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen kunci yang perlu menjadi prioritas utama perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan anggota CUJK Batuaji.

Teori logika fuzzy berakar pada teori himpunan, sehingga landasan matematis yang digunakan dalam penalaran fuzzy relatif mudah untuk dipahami dan diimplementasikan (Sehan 2022). Salah satu keunggulan logika *fuzzy* adalah dapat digunakan dalam bahasa, yang berarti desain tidak perlu menggunakan persamaan matematis yang rumit untuk mengendalikan objek. Metode Tahani, Tsukamoto, Mamdani, dan Sugeno adalah beberapa teknik logika *fuzzy* (Harim, Adiningsi, and Sajiah 2023).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota CUJK Batuaji, penelitian ini menggunakan teknik logika *fuzzy*, yang menggunakan kebenaran yang tidak tegas atau sebagian.

Metode Mamdani sering dipilih untuk sistem pendukung keputusan karena strukturnya yang mudah dan intuitif, sehingga banyak pihak dapat menerimanya dengan baik (Desyanti, Suarlin, and Faisal 2023).

Di bawah keadaan ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan anggota, khususnya terkait dengan layanan CUJK Batuaji. Diharapkan penelitian ini akan membantu mengembangkan metode untuk mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap layanan CUJK Batuaji dan mendorong manajemen CUJK Batuaji untuk meningkatkan layanan mereka kepada anggota.

Untuk itu diangkat sebuah penelitian dengan judul” **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN FUZZY LOGIC DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS CUJK BATUAJI)**”. Penelitian ini

nantinya dapat dimanfaatkan oleh CUJK Batu Aji untuk meningkatkan kualitas layanan kepada anggota sehingga Tingkat kepercayaan dan loyalitas anggota meningkat, tentunya hal ini akan berdampak kepada semakin majunya usaha dari CUJK Batu Aji.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Belum terdapat pengukuran sistematis terhadap tingkat kepuasan anggota di CUJK Batuaji, padahal informasi ini penting sebagai dasar strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan anggota ke depannya.
2. Sampai saat ini, CUJK Batuaji belum pernah melakukan evaluasi formal terhadap kinerja layanan yang diberikan, sehingga belum diketahui secara objektif bagaimana tingkat pelayanan yang dirasakan oleh anggota

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Dilakukan Di kantor Ruko Batu Aji Centre Blok C No.8 kel.Sungai Langkai Kec.Sagulung,Batam-Kepulauan Riau
2. Variabel penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu variabel input dan variabel output. kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas harga dan kualitas suasana sebagai atribut input, sedangkan untuk atribut outputnya yaitu pelayanan kepuasan Anggota.
3. Wawancara dengan Anggota dan kepala bagian CUJK Jembatan Kasih Batuaji. Menyebarkan kuesioner ke anggota CUJK Batuaji.
4. Metode Penelitian *Fuzzy Logic* dengan Metode Mamdani.
5. Pengelolahan data kuesioner menggunakan Google Form,Matlab dan SPSS.
6. Nilai lingusitik yang digunakan ada dua yang input Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, sedangkan yang output Tidak puas Dan Puas
7. Output yang dihasilkan mengetahui Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode Fuzzy Logic Mamdani dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota serta mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap pelayanan di CUJK Batuaji?

2. Apa saja rekomendasi strategis yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota di CUIK Jembatan Kasih Batuaji berdasarkan hasil analisis Fuzzy Logic?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui metode fuzzy logic metode mamdani faktor Tingkat kepuasan anggota, kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap layanan CUIK Batuaji.
2. Mengusulkan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggota CUIK Batuaji.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Secara umum, manfaat penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, dan manfaat praktis yang berfokus pada nilai guna atau penerapan langsung dari hasil penelitian. Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi hal-hal berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Pada aspek teoritis, manfaat yang dimaksud berkaitan dengan kontribusi dalam memperkaya pola pikir serta pengembangan konsep dan teori dalam bidang ilmu pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian. Pada konteks penelitian ini, manfaat teoritis diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi para pembaca, khususnya mereka yang tertarik untuk melakukan penelitian atau pengembangan lebih lanjut mengenai logika fuzzy, terutama yang berkaitan dengan metode Fuzzy Mamdani.

1.6.2 Manfaat Praktis

Pada aspek praktis manfaat yang diharapkan adalah cara memecahkan suatu permasalahan sesuai dengan tema atau topik suatu penelitian. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi nyata dalam memperkaya khasanah keilmuan di bidang sistem pendukung keputusan dan penerapan fuzzy logic dalam analisis kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan kurikulum atau bahan ajar yang berkaitan dengan teknik pengukuran kepuasan berbasis logika fuzzy.

2. Bagi Penelitian

Penelitian ini memberikan gambaran praktis mengenai penerapan metode fuzzy Mamdani dalam konteks evaluasi pelayanan, sehingga dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan model serupa pada sektor atau lembaga yang berbeda. Penelitian ini juga membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut, seperti integrasi dengan metode lain atau pemanfaatan teknologi berbasis AI dalam pengukuran kepuasan.

3. Bagi Pengguna

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pihak CUJK Batujati untuk mengidentifikasi area pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis berbasis data dan logika fuzzy. Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif. Bagi nasabah, hal ini akan berdampak positif dalam bentuk pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan mereka.