

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pengangguran merupakan masalah yang sangat kompleks karena mempengaruhi sekaligus dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berinteraksi mengikuti pola yang tidak selalu mudah dipahami. Tingginya angka pengangguran dikarenakan tidak sebandingnya jumlah lapangan kerja yang tersedia diikuti dengan jumlah lulusan yang bertambah setiap tahunnya, akibatnya jumlah pengangguran terus meningkat.

Data dari BPS telah menunjukkan bahwa angka pengangguran di Indonesia masih sering mengalami kenaikan. Angka pengangguran yang turun secara terus menerus adalah harapan bagi semua pihak. Namun kondisi ideal tersebut berbeda dengan realita yang diterima, buktinya adalah tingkat pengangguran terbuka (TPT) di Indonesia pada Agustus 2018 berada pada angka 5,34% dengan jumlah sebanyak 7.000.691 orang. Jumlah itu adalah hasil dari penambahan jumlah pengangguran sebanyak 129.427 orang dari bulan Februari 2018, Yang waktu itu masih berjumlah 6.871.264 orang. Pengangguran di Indonesia berasal dari latar belakang pendidikan bervariasi. Bahkan jumlah pengangguran yang merupakan lulusan dari perguruan tinggi berjumlah 960.533 orang (BPS, 2018).

Di provinsi Jambi, jumlah pengangguran pada tahun 2019 berjumlah 73.965 orang. Untuk spesifik jumlah pengangguran di Kota Jambi sendiri adalah 29.488 orang (BPS, 2019).

Fenomena ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pemerintah maupun instansi pendidikan. Salah satu upaya yang penting untuk dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan melebarkan sayap wirausaha.

Adanya wirausaha dapat membantu negara dalam mengejar pertumbuhan ekonomi agar angka kemiskinan menurun dan kesejahteraan meningkat sesuai dengan target penurunan gini ratio pada 2019 dari 0,14% menjadi 0,36% (Sabandar, 2019:70).

Desa mandiri saat ini menjadi isu penting yang perlu diperhatikan secara lebih serius serta didiskusikan lebih mendalam. Pasalnya, sejak UU No 6/2014 tentang Desa disahkan, kebijakan utama yang dibawa adalah diberikannya alokasi dana Desa diperkirakan berkisar Rp 800 Juta Rp1,4 miliar per Desa, diperoleh dari dana gabungan APBN, APBD provinsi, dan APBD kabupaten/ kota. Kebijakan berupa desentralisasi fiskal ke resif dari pemerintah pusat akan prioritas peningkatan pembangunan daerah dalam pelayanan masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat Desa.

Dana tersebut dapat digunakan sebagai modal pembangunan desa melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sesuai Pasal 87-90 pada UU No 6/2014 dengan maksud untuk mendorong peningkatan skala ekonomi usaha produktif rakyat Desa. Harus disadari, posisi desa sangat strategis untuk membangun sebuah negara. Sebab, Desa menjadi ujung tombak identifikasi masalah. kebutuhan masyarakat di level akar rumput sampai perencanaan dan realisasi tujuan bernegara terdapat di tingkat Desa.

Masalahnya adalah 60 persen penduduk Indonesia hidup di Desa dan fakta menunjukkan bahwa angka putus sekolah paling tinggi ada di Desa. Demikian pula masalah kesehatan, seperti balita dengan gizi buruk dan risiko kematian pada ibu melahirkan, terdapat paling banyak di Desa. Diperparah lagi dengan kondisi ketertinggalan perekonomian Desa yang memicu meningkatnya jumlah angka kemiskinan negara. Salah satu cara untuk mencapai pertumbuhan ekonomi di

wilayah pedesaan adalah melalui pertumbuhan lembaga mikro Desa, dan salah satu lembaga mikro di wilayah pedesaan adalah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). BUMDes merupakan lembaga usaha Desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah Desa dalam upaya memperkuat perekonomian Desa dan membangun kerekatan sosial masyarakat yang dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi Desa. Pengelolaan BUMDes bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi Desa melalui pengembangan usaha ekonomi. Pembentukan BUMDes dimaksudkan guna mendorong/menampung seluruh kegiatan peningkatan pendapatan masyarakat, baik yang berkembang menurut adat istiadat/budaya setempat. Pengelolaan unit-unit usaha dibawah BUMDes merupakan pengelolaan yang lebih tepat dibandingkan pengelolaan di bawah koperasi.

Menurut Tjiptono dan Candra (2012:75) kualitas pelayanan mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefit) bagi pelanggan. Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Untuk itu dalam suatu wirausaha perlu dukungan pelayanan yang baik.

*Self-efficacy* dikatakan sebagai sumber tindakan manusia yang bergantung pada penilaian akan kemampuan diri sendiri, tentang apa saja yang orang pikirkan, percaya, dan rasakan akan mempengaruhi bagaimana mereka bertindak. *Self-efficacy* adalah keyakinan diri akan kemampuan yang dimiliki individu untuk menyelesaikan berbagai kegiatan dalam mencapai keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan. Setiap individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan percaya diri dan berusaha untuk pantang menyerah dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Selain itu, mereka akan mudah bangkit dari kegagalan dan memulai untuk mencoba lagi dengan berbagai usaha. Pembelajaran kewirausahaan berpengaruh signifikan terhadap sikap kewirausahaan dimana pembelajaran tuntas yang dimaknai dengan meningkatnya pembelajaran kewirausahaan berpengaruh terhadap sikap kewirausahaan (Yonisa, 2017:597).

Adapun mengenai kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membentuk suatu usaha di pedesaan sesuai dengan program yang telah berjalan, sehingga anggota dan pengurus dipaksakan untuk mampu mengelola usaha yang di dirikan oleh desa berupa BUMDES.

Qomarun (2000: 1) Kata yang cocok dengan *entrepreneur* adalah wirausaha. Kata ini sudah memiliki makna dan sifat kemandirian di dalamnya, sama dengan kata *entrepreneur*. Wirausaha biasa dipakai untuk menjelaskan para pelaku bisnis, kontraktor, industriawan, dan lain-lainnya. Sebutan ini melekat pada seseorang yang awalnya menciptakan terobosan teknis (*technical break though*), atau mereka yang awalnya mencapai keberhasilan dalam industri manufaktur dan jasa. Jadi wirausaha bukan hal yang dengan tiba-tiba menjadi besar, tapi tumbuh dan mengembangkan suatu produk atau jasa tunggal, suatu proses baru, atau suatu cara baru berbisnis.

Seorang wirausaha diartikan sebagai orang yang berani untuk mengambil risiko pada berbagai kesempatan dalam membuka usaha, yang artinya bahwa orang tersebut memiliki keberanian untuk memulai sebuah usaha tanpa dibayangi adanya perasaan takut meskipun berada dalam kondisi dan situasi yang tidak pasti. Seorang wirausaha akan selalu berusaha meningkatkan kreatifitas dan inovasinya dalam berwirausaha untuk menciptakan peluang usaha dan agar dapat bersaing dalam

pasar (Arys, 2018:121). Menurut Supranto (Irwana, 2017: 25) ”sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Dalam suatu wirtausaha agar memiliki keberhasilan yang baik, baik anggota ataupun karyawan turut serta dalam pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan (*entrepreneurship skill*) berintikan kreativitas. Keterampilan (*skill*) dikatakan demikian karena kewirausahaan adalah penggabungan dua konsep penting dari pengetahuan dan pengalaman yang dirasakan serta dilakukan melalui jatuh bangun untuk menjadi terampil dan akhirnya menjadi sebuah keahlian dalam menjalankan roda bisnis.

Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Fitria Wulandari. (2020:3) yang menyatakan bahwa adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Berikut ini adalah hasil observasi awal peneliti yang dilakukan di Desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari dengan bantuan Angket. Angket tersebut di berikan dan di isi oleh Konsumen atau orang yang berinteraksi langsung oleh anggota BUMDES untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di miliki anggota atau karyawan tersebut.

Tabel 1.1 Hasil Observasi Awal Kepada Pelanggan BUMDES Desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari

No	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Sangat Kurang Baik	Total
1	Kecepatan pelayanan dalam melayani pelanggan	0%	33%	40%	27%	100%
2	Karyawan memberikan informasi yang berguna untuk pelanggan	0%	13%	60%	27%	100%
3	Karyawan memberikan pelayanan sesuai janji	0%	33%	47%	20%	100%

4	Ketelitian dan keakuratan karyawan dalam menjelaskan product	0%	33%	20%	47%	100%
5	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan	0%	27%	47%	27%	100%
6	Karyawan selslu siap tangap untuk diminta bantuan	7%	20%	47%	27%	100%
7	Karyawan bersikap sopan saat melayani pelanggan	7%	27%	27%	40%	100%
8	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk	0%	20%	27%	53%	100%
9	Karyawan mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan	0%	27%	33%	40%	100%
10	Karyawan memberikan kemudahan kemudahan untuk di hubungi	7%	33%	33%	27%	100%

Berdasarkan observasi diatas dari keterangan yang sudah di peroleh dari konsumen mengeni kualitas pelayanan yang di lakukan oleh karyawan BUMDES di Desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari, bahwa rendahnya kualitas pelayanan anggota BUMDES rendahnya kualitas pelayanan akan berdampak buruk bagi perkembangan BUMDES tersebut, Dari hasil pengamatan yang di lakukan BUMDES saat ini sudah banyak memiliki bidang usaha yang selalu di sebut BUMDES, kegiatan dan pelaksanaan BUMDES yang di kelola langsung oleh masyarakat desa dengan tujuan menambah pendapatan desa serta mengurangi angka penganguran Permasalahan yang terjadi, banyak masyarakat Desa Bulian Jaya yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi engan untuk bekerja sebagai pengurus desa terutama perkembangan BUMDES mereka lebih memilih bekerja di kantor yang dekat dengan keramaian, sehingga pengelolaan BUMDES

banyak di kelola oleh masyarakat sekitar tanpa adanya kualitas pelayanan berwirausaha.

Di dalam berwirausaha kita hendaknya memiliki kesiapan sebelumnya, hal itu dapat ditinjau dari *entrepreneurship* skill maupun *self efficacy*. Karena kedua hal tersebut akan berdampak pada siap atau tidaknya seorang siswa dalam memulai berwirausaha. Jika kedua hal tersebut dapat berjalan secara baik maka besar harapan seseorang itu akan lebih siap dalam berwirausaha. Berdasarkan uraian di atas, untuk meneliti hal tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Self Efficacy* dan *Entrepreneurship Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) di desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Banyak masyarakat Desa Bulian Jaya yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi engan untuk bekerja sebagai pengurus desa terutama perkembangan BUMDES mereka lebih memilih bekerja di kantor yang dekat dengan keramaian,
2. Pengelolaan BUMDES banyak di kelola oleh masyarakat sekitar tanpa adanya kesiapan dalam berwirausaha.
3. Anggota dan pengurus dipaksakan untuk mampu mengelola usaha yang di dirikan oleh desa berupa BUMDES.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu suatu penilaian anggota atau konsumen terhadap hasil kinerja berupa tindakan atau kegiatan yang diberikan dari suatu koperasi. Dibatasi pada *service*, target, *assurance responsive*
2. *Self efficacy* yang dimaksud yaitu seberapa yakin kesiapan seorang dalam menjalankan kegiatan berwirausaha. Dibatasi pada yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu, yakin dapat memotivasi diri untuk melakukan tindakan, yakin bahwa diri mampu berusaha dengan keras, yakin bahwa diri mampu bertahan menghadapi hambatan, yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki range yang luas ataupun sempit.
3. *Entrepreneurship skill* yang dimaksud yaitu keterampilan dari siswa itu sendiri dalam berwirausaha. Dibatasi pada keterampilan dasar, keterampilan khusus

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan anggota BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) di desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari.
2. Apakah terdapat pengaruh *entrepreneurship skill* terhadap kualitas pelayanan anggota BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) di desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari.

3. Apakah terdapat pengaruh *self efficacy* dan *entrepreneurship skill* terhadap kualitas pelayanan anggota BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) di desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan anggota BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) di desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari.
2. Untuk mengetahui pengaruh *ntrepreneurship skill* terhadap kualitas pelayanan anggota BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) di desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* dan *entrepreneurship skill* terhadap kualitas pelayanan anggota BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) di desa Bulian Jaya Kabupaten Batanghari.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi serta kajian untuk menilai *self efficacy* dan *entrepreneurship skill*, dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi prodi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan penambahan referensi bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian mengenai kewirausahawan.

b. Bagi Anggota

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran mengenai kualitas pelayanan agar dapat mengurangi tingkat pengangguran di Indonesia secara umum dan di Provinsi Jambi secara khusus.

c. Bagi Pihak Desa

Agar dapat meningkatkan mengenai keterampilan untuk anggota dalam hal berwirausaha.

## 1.7 Definisi Operasional

### 1. *Entrepreneurship Skill*

*Entrepreneurship Skill* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterampilan dalam berwirausaha. Ada beberapa indikator *Entrepreneurship Skill*, seorang wirausaha dapat dikatakan sukses jika mampu memiliki beberapa hal yaitu antara lain: 1) Keterampilan (*skill*) dasar meliputi: a) Memiliki mental dan spiritual yang tinggi; b) Memiliki kepribadian unggul; c) Pandai berinisiatif; d) Dapat mengordinasikan kegiatan usaha; 2) Keterampilan (*skill*) khusus meliputi: a) Keterampilan konsep (*conceptual skill*): keterampilan melakukan kegiatan usaha secara menyeluruh berdasarkan konsep yang dibuat; b) Keterampilan teknis (*technical skill*): keterampilan melakukan teknik tertentu dan melakukan usaha; c) *Human skill*: keterampilan bekerja sama dengan orang lain, bawahannya, dan sesama wirausaha; d) *Decision making skill* (keterampilan

merumuskan masalah dan mengambil keputusan); d) *Time managerial skill* (keterampilan mengatur dan menggunakan waktu).

## **2. Self Efficacy**

*Self-efficacy* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keyakinan bahwa seseorang mampu melakukan suatu perilaku dengan baik. Seseorang yang memiliki persepsi efikasi diri akan dapat menentukan jenis perilaku penyelesaian, seberapa tekun usaha yang dilakukan individu untuk mengatasi persoalan atau menyelesaikan tugas, dan berapa lama individu akan mampu berhadapan dengan hambatan-hambatan yang tidak diinginkan. Adapun indikator *self efficacy* yaitu: 1) yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu; 2) yakin dapat memotivasi diri untuk melakukan tindakan; 3) yakin bahwa diri mampu berusaha dengan keras, 4) yakin bahwa diri mampu bertahan menghadapi hambatan; 5) yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki range yang luas ataupun sempit.

## **3. Kualitas Pelayanan**

Kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dibatasi pada *service*, target, *assurance responsive*.