

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para pelanggan adalah pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan, dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen perusahaan harus memikirkan kualitas pelayanan yang baik, pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran di masa yang akan datang. Hal tersebut juga sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan pada industri jasa seperti perbaikan elektronik industri. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan baik, hal ini akan membuat pelanggan beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanan. Begitu pula sebaliknya, jika pelanggan beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan buruk, maka pelanggan akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014:146) dalam Dailiati (2018:98) di sebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Sumarwan dalam Indahingwati (2019:26) ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu sarana fisik (*tongibles*), keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), meyakinkan (*assurance*), dan menaruh perhatian (*emphaty*).

CV Sekawan Teknik merupakan salah satu perusahaan jasa perbaikan elektronik industri yang ada di kabupaten Gresik. Dalam gerak operasionalnya sehari – hari, CV Sekawan Teknik memperbaiki mesin – mesin elektronik industri yang rusak dengan berbagai merk barang. Mulai mengganti komponen mesin, membersihkan mesin yang kotor, memasang mesin ke perusahaan lain, maupun memperbaiki kerusakan yang ada di dalam mesin itu. CV Sekawan Teknik harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan servis, alat penunjang serta fasilitas pelayanan umum lain yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (karyawan), dan sistem informasi. Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh di bawah harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan senang. Harapan pelanggan dapat diketahui dari pengalaman saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa dan informasi iklan. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pelanggan atau belum. Oleh karena itu, CV Sekawan Teknik diuntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan meningkat. Pihak CV Sekawan Teknik perlu secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan. Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut maka judul yang dipilih adalah “Kualitas Pelayanan Pelanggan Di CV Sekawan Teknik”

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan di bahas adalah “Bagaimana kualitas pelayanan kepada pelanggan di CV Sekawan Teknik? “.

## 1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan tugas akhir adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang di lakukan CV Sekawan Teknik kepada pelanggan.

## 1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. dapat menambah pengetahuan dan memperkaya khasanah pustaka bagi ilmu–ilmu sosial terutama ilmu sumber daya manusia.
  - b. sebagai acuan sarana berlatih dalam meningkatkan kemampuan menulis saat pengamatan dan pengungkapan pengembangan ide secara ilmiah terhadap masalah yang ada.
2. Bagi Universitas
  - a. sebagai bahan bacaan dan kajian ilmu khususnya bagi mahasiswa administrasi perkantoran Universitas Airlangga
  - b. Membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir
3. Bagi Perusahaan
  - a. Menjadi masukan dan sarana informasi bagi Perusahaan
  - b. Menjalin hubungan baik dengan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Bagi pembaca sebagai referensi bagi peneliti lain di permasalahan yang sejenis.

## 1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan metode atau cara yang digunakan untuk mempelajari suatu hal baru atau yang telah dipelajari sebelumnya. Metode yang

digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus untuk menggambarkan suatu keadaan sebenarnya pada obyek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Studi Lapangan (Field Study)
  - a. Wawancara: melakukan tanya jawab secara langsung dengan pegawai terkait dengan topik yang ditulis dalam Tugas Akhir. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan bertatap muka dengan Bapak Andre selaku Supervisor.
  - b. Observasi : mengamati secara langsung obyek penelitian di CV Sekawan Teknik sehingga dapat mengetahui lebih jelas keadaan obyek pengamatan.
  - c. Dokumentasi : Menurut Sugiyono (2015:329), metode dokumentasi merupakan salah satu cara untuk memperoleh informasi melalui buku, arsip, dokumen, maupun gambar. Hasil pengumpulan data dengan metode observasi dan wawancara akan lebih di percaya jika disertakan dokumen yang menunjang. Metode ini untuk mendapatkan gambar atau rekaman kegiatan kerja yang di lakukan pegawai CV Sekawan Teknik.
2. Studi Pustaka (*library study*): membaca buku atau jurnal yang berkaitan dengan topik dan mencari persamaan dan perbedaan antara teori dan praktik.

## **2.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan Tugas Akhir dibagi menjadi 4 (empat) bagian yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab Berisi pengantar permasalahan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat melakukan penelitian, metode pengamatan dan pengumpulan data yang digunakan, dan sistematika dalam penyusunan penelitian tersebut.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan bab yang berisi penjelasan teori yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas.

### BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab inti yang menjelaskan tentang sejarah perusahaan, menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan dan menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada bab sebelumnya.

### BAB 4 KESIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat dijadikan referensi pada penelitian serupa selanjutnya.