

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi, semakin banyak bermunculan perusahaan di Indonesia yang membuat persaingan bisnis semakin hari semakin ketat. Ramainya persaingan bisnis, menuntun para pengusaha untuk lebih kreatif dan inovatif dalam menyusun strategi bisnis. Selain itu, persaingan bisnis mampu membuat para pengusaha menerima serta menjalankan tantangan yang ada di hadapannya untuk mempertahankan dan memajukan bisnis mereka tersebut. Apabila pengusaha berhasil menghadapi tantangan yang mereka rasakan dalam bisnis tersebut, maka akan memperoleh keuntungan yang lebih besar.

Bisnis di Indonesia bisa berupa barang dagang (produk) maupun jasa. Bisnis barang dagang seperti menjual mobil, motor, sepeda; bisnis ritel (pengecer); elektronik; rumah makan, dan lain-lain. Sedangkan bisnis jasa meliputi pelayanan yang diberikan secara tatap muka (*personal selling*) kepada konsumen. Sebelum jasa ini bisa digunakan serta dinikmati oleh konsumen, tentu pengusaha harus memasarkan jasa tersebut supaya dikenal dan dikunjungi oleh para konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 65), “Pemasar harus menemukan cara untuk memberikan wujud pada hal tak berwujud dengan cara meningkatkan produktivitas penyedia jasa, meningkatkan dan menstandarisasi kualitas jasa yang disediakan, menyesuaikan pasokan jasa dengan permintaan pasar”.

Setelah jasa atau pelayanan dipasarkan oleh pengusaha, maka konsumen akan berkunjung untuk menggunakan jasa tersebut. Manajer di setiap perusahaan harus mampu menyediakan kebutuhan dan keinginan konsumen maupun pelanggan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tidak hanya itu, apabila kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut bisa dipenuhi, maka perusahaan akan berhasil. Kepuasan konsumen yang diperoleh mampu meningkatkan nama baik perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 163), “Kepuasan pembeli merupakan fungsi kinerja yang dipersepsikan produk dan ekspektasi pembeli. Dengan mengenali bahwa kepuasan yang tinggi menimbulkan loyalitas pelanggan yang tinggi, kini banyak perusahaan membidik TCS (*Total Customer Satisfaction*). Untuk perusahaan-perusahaan semacam itu, kepuasan pelanggan menjadi tujuan sekaligus sarana pemasaran”.

Menurut Griffin (2004: 208), *American Society for Quality Control* mendefinisikan kualitas (*quality*) sebagai “Fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari sebuah produk atau jasa secara keseluruhan yang berpusat pada kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dinyatakan atau tersirat.”

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, manajer harus memahami lebih mendalam tentang kualitas jasa. *Service Quality* yang disingkat menjadi *SERVQUAL* bertujuan untuk mengetahui seberapa mampu perusahaan menyediakan dan memberikan kepuasan pelanggan atas lima dimensi.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52) “Terdapat lima determinan kualitas jasa antara lain Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang

dijanjikan dengan andal dan akurat; Daya tanggap (*responsivitas*), adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu; Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan; Empati (*emphaty*), adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan; Wujud/Bukti fisik (*tangible*), adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.”

PT. Atra Orbit Indonesia melaksanakan kegiatan usaha dalam bidang pembangunan, perdagangan, jasa, pertanian, serta bidang-bidang yang terdaftar SK pendirian Perseroan Terbatas. Memiliki beberapa karyawan yang digunakan untuk kelancaran serta mempertahankan pelanggan yang ada dengan memaksimalkan kinerja karyawan yang ada.

Kinerja karyawan yang kurang efisien akan menimbulkan perasaan kurang senang konsumen atas layanan yang diberikan perusahaan. Hal ini dapat terlihat dari beberapa fenomena-fenomena yang ada, diantaranya adalah kinerja karyawan yang kurang optimal dapat terlihat dari karyawan dengan posisi kerja sebagai kasir yang berada pada masa kandungan sehingga terkadang posisi kerjanya tersebut digantikan sementara kepada karyawan yang memiliki posisi kerja sebagai kasir *service*. Karyawan dengan kondisi tubuh kurang fit yang seperti ini membuat *customer* mengeluh. Selain itu, juga pernah ditemui pada saat mengalami kejadian seperti sistem transaksi *service* kadang kala rusak. Kejadian ini dapat menimbulkan keluhan konsumen atas layanan yang diberikan perusahaan yang tidak sabaran menunggu kegiatan *service* dimulai dari proses hingga tahap transaksi pembayaran *service* yang tertunda.

**Tabel 1 : Jumlah Pendaftaran Program *Divisi Conaker* pada PT. Atra Orbitindo Tahun 2012**

Bulan	Banyak Pendaftar	Bulan	Banyak Pendaftar
Januari	2	Juli	9
Februari	12	Agustus	13
Maret	16	September	24
April	21	Oktober	41
Mei	27	November	42
Juni	8	Desember	43

**Sumber :** PT. Atra Orbitindo Jakarta, tahun 2012

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan yang telah mendaftar layanan/program *Divisi Conaker* yang paling sedikit pada awal tahun bulan januari yaitu 2 pendaftar. Dan yang terbanyak pada akhir tahun bulan desember yaitu 43 pendaftar. Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajer untuk terus melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas program *Divisi Conaker* serta mempertahankan pelanggan yang telah menggunakan jasa tersebut.

PT. Atra Orbitindo Jakarta (2012) “*Divisi Conaker* merupakan kegiatan usaha dalam bidang jasa konsultasi manajemen untuk pemberdayaan sumber daya manusia dan tenaga kerja, jasa konsultasi pelatihan dan keterampilan tenaga kerja, marketing, pemberdayaan sumber daya manusia, jasa pengelolaan gedung, perkantoran, taman hiburan/rekreasi dan kawasan berikat dan bidang berkaitan meliputi kegiatan pelayanan, rekrutmen, pelatihan, pendidikan dengan menerima upah guna membantu tugas-tugas aparat, melakukan rekruting dan penyaluran tenaga kerja

untuk disalurkan kelapangan kerja industry atau perkantoran, jasa pelatihan dan keterampilan tenaga kerja serta kegiatan kerja terkait.”.

Dengan adanya *Divisi Conaker* ini dapat membantu pelanggan dalam mengurus pelamar kerjanya sesuai dengan pekerjaan yang diinginkan pelanggan. Apabila suatu saat perusahaan yang bekerja sama dengan PT. Atra Orbitindo membutuhkan karyawan dapat langsung menghubungi pelamar-pelamar untuk bekerja diperusahaan tersebut.

Bagi sebuah bisnis, layanan yang diberikan kepada konsumen maupun pelanggan akan memperkuat posisinya terutama di mata pelanggan. Konsumen akan puas apabila lima dimensi kualitas jasa dipenuhi sesuai *harapan (ekspektasi)* konsumen dan apabila dimensi kualitas jasa tersebut mampu mencapai melebihi ekspektasi maka konsumen akan sangat puas. Hal ini mampu mempertahankan pelanggan sampai sebuah bisnis itu maju pesat.

Merujuk pada permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul permohonan magang: **“Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan *Divisi Conaker* (Studi Kasus Pada PT. Atra Orbit Indonesia).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam magang dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana kualitas jasa pada Divisi Conaker PT. Atra Orbit Indonesia ?

### **C. Tujuan Magang**

Adapun tujuan dari magang ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa pada Divisi Conaker PT. Atra Orbit Indonesia.

### **D. Manfaat Magang**

1. Bagi Penulis:

Untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan dengan mengaplikasikan dilapangan.

2. Bagi Perusahaan:

Membantu pihak PT. Atra Orbit Indonesia dalam upaya mempertahankan kualitas kinerja yang baik pada layanan jasa ini.

3. Bagi Peneliti lain:

Sebagai bahan referensi terhadap magang yang berkaitan selanjutnya.

### **E. Lokasi dan Waktu**

1. Lokasi

Dilakukan di PT. Atra Orbit Indonesia Jakarta yang beralamatkan Jalan Haji Ilyas RT.02 RW.10 NO.30 Petukangan Utara Pesanggrahan Jakarta Selatan.

2. Waktu

Dilakukan mulai tanggal 17 Juni 2013 sampai dengan 15 Agustus 2013 di PT. Atra Orbit Indonesia dengan masa kerja 40 hari dari hari senin sampai sabtu.