**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Seiring berkembangnya era global, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan atau sering disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan di kantor sangat penting karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan nama baik bagi kantor tersebut.

Pelaksanaan pelayanan prima memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu karyawan yang handal dan siap. Hal ini disebabkan karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan prima, terutama ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Oleh karena itu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) para karyawan yang ada di kantor khususnya dibagian pelayanan perlu ditingkatkan.

Adapun salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan atau petugas adalah para karyawan diberikan arahan dan training mengenai pentingnya pelayanan prima. Karena pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau customer.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Seperti merespon dengan cepat atas keluhan atau keperluan dari pelanggan, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan cepat. Perilaku yang sopan dari petugas saat melayani pelanggan juga sangat penting serta siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan maupun keluhan dari para pelangggan, sehingga konsumen merasa dihargai dan diperhatikan. Tapi kenyataan yang sering terjadi petugas atau karyawan di PT. Daya Adicipta Wisesa khususnya bagian *Honda Customer Care Center* belum memperhatikan pelayanan yang baik, sehingga petugas atau karyawan sering lambat merespon keluhan dari konsumen, sehingga membuat konsumen tidak nyaman atau tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau karyawan. Untuk itu pada bagian *Honda Customer Care Center* membutuhkan perhatian khusus dikarenakan menyangkut pelayanan apa yang terbaik yang akan diberikan bagi konsumen. Dengan adanya pelayanan yang baik dapat mencerminkan nama baik perusahaan.

Sesuai dengan pengamatan yang penulis lakukan selama kurang lebih 4 bulan, penulis melihat dan mengamati pelayanan yang ada di bagian *Honda Customer Care Center* belum sepenuhnya memberikan perhatian kepada konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh sikap perhatian kepada konsumen, sesuai yang penulis lihat sikap perhatian dari petugas pelayanan pada saat melayani konsumen tidak memperhatikan sikap perhatiannya serta disaat pelayanan dilakukan petugas lebih sering berbincang-bincang dengan teman kerjanya dari pada fokus pada tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan. Penulis juga melihat penampilan dari petugas pelayanan, petugas tidak berpenampilan yang rapi karena masih menggunakan celana jeans. Di dalam pelayanan juga petugas sering lalai dalam merespon keluhan dari konsumen, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan dari para konsumen, sehingga mengakibatkan ketidak puasan dari para konsumen. Bentuk kekecewaan dan ketidakpuasan akan pelayanan dari *Honda customer care center* membuat konsumen sering marah-marah dan melakukan complain melalui telpon dan penyampaian secara langsung. Sikap ketidakpuasan konsumen berdampak pada keributan kecil yang terjadi di lingkungan kantor PT. Daya Adicipta Wisesa.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik mengangkat judul Tugas Akhir: “*Pentingnya Pelayanan Prima Untuk Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan PT. Daya Adicipta Wisesa”.*

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, di identifikasi bahwa permasalahan yang terjadi adalah:

1. Karyawan kurang memberikan perhatian penuh untuk melayani konsumen.
2. Karyawan terlalu lama merespon keluhan dari konsumen.
3. Konsumen sering mengeluh, marah dan melakukan complain atas pelayanan yang diterima.
   1. **Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang telah dipaparkan, dalam penulisan Tugas akhir ini, penulis hanya membatasi permasalahan di bagian *Honda Customer Care Center* pada PT. Daya Adicipta Wisesa.

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

* Bagaimana penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan konsumen di PT. Daya Adicipta Wisesa khususnya dibagian *Honda Customer Care Center*.
  1. **Tujuan dan Manfaat**
     1. **Tujuan**

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan konsumen dibagian *Honda Customer Care Center.*
2. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima untuk kepuasan konsumen di bagian *Honda customer care center*.
   * 1. **Manfaat**
3. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah di lapangan dan untuk mempertajam pengetahuan serta penulis belajar memecahkan masalah.

* 1. **Teknik Penulisan**
     1. **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Daya Adicipta Wisesa khususnya pada bagian *Honda customer care center* yang beralamat Jl. Raya Manado-Bitung, Watutumou, Minahasa Utara, mulai dari bulan February sampai dengan bulan Mei 2017.

* + 1. **Metode dan Jenis Penelitian**

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penulisan kualitatifdengan memberikan gambaran umum, wawancara, dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik kesimpulan.

* + 1. **Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. Jenis Data
2. Data Primer

Data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis dengan megamati secara langsung tentang pelayanan.

1. Data Sekunder

Data atau informasi yang relevan dan merupakan hasil studi pihak lain untuk kepentingan mereka sendiri tetapi dapat dipergunakan pihak lain guna menjawab masalah penelitian. Data sekunder diperoleh dari perusahaan berupa visi dan misi, struktur organisasi dan data karyawan.

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi *(Observation)*

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang di teliti, dalam hal ini pelayanan prima pada *Honda customer care center.* Instrument dari observasi yaitu check list. Check list adalah salah satu alat observasi, yang ditujukan untuk memperoleh data, berbentuk daftar berisi faktor-faktor berikut subjek yang ingin diamati oleh observer, dimana observer dalam pelak sanaan observasi di lapangan tinggal memberi tanda check (check, atau biasanya di centang) pada list faktor-faktor sesuai perilaku subjek yang muncul, dilembar observasi, sehingga memungkinkan observer dapat melakukan tugasnya secara cepat dan objektif, sebab observer sudah “membatasi diri” pada ada-tidaknya aspek perbuatan subjek, sebagaimana telah dicantumkan dalam list.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan maksud untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

1. Kajian Pustaka

Penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dari sumber-sumber seperti buku-buku referensi yang berhubungan dengan objek penelitian dan situs internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

* + 1. **Metode Analisis**

Dalam hal ini penulis menggunakan metode analisis *Deskriptif-Kualitatif* dengan memberikan gambaran umum, wawancara, dan menguraikan masalah yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada.