

**PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. HASJRAT ABADI**

TUGAS AKHIR

OLEH

**DEYSI YUNI NATALIA RUMAYAR
NIM : 19 051 013**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
MOTTO.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	viii
BIOGRAFI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Definisi Kualitas Kinerja.....	4
2.1.2 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.3 Manfaat Dan Tujuan Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.4 Jenis-jenis penilaian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi.....	6
2.1.6 Indikator Kualitas Kinerja Pelayanan.....	7
2.2 Pengertian Kualitas.....	7
2.3 Pengertian Pelayanan.....	8
2.4 Pentingnya Penilaian Kualitas Pelayanan.....	10
2.4.1 Manfaat penilaian karyawan.....	10
2.4.2 Contoh Pengolompokkan Kriteria Penilaian.....	10
2.5 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	13

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	14
3.2 Jenis Dan Metode Penelitian	14
3.2.1 Jenis Penelitian	14
3.2.2 Metode Penelitian	15
3.3 Jenis Data Dan Prosedur Pengumpulan Data	15
3.3.1 Jenis Data	15
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum PT. Hasjrat Abadi Tendea	17
4.1.1 Logo	18
4.1.2 Sejarah	18
4.1.3 Visi Dan Misi	20
4.1.3.1 Visi	20
4.1.3.2 Misi	20
4.1.4 Struktur Organisasi	21
4.1.4.1 Uraian Tugas	21
4.1.5 Sumber Daya	24
4.1.5.1 Jumlah Pegawai	24
4.1.5.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia	24
4.1.5.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	24
4.2 Pembahasan	24
4.3 Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.....	26
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	28
5.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan berperan penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Persaingan di bidang bisnis saat ini terbilang sangat ketat dan terus berubah seiring dengan perubahan teknologi dan budaya perkembangan dunia usaha serta kebutuhan konsumen. Bisnis adalah keseluruhan aktifitas bisnis yang terkait dengan penjualan dan pemberian layanan kepada konsumen untuk penggunaan yang bersifat individu sebagai pribadi maupun keluarga. Agar bisa berhasil dalam bisnis kompetitif, pelaku bisnis harus dapat menawarkan ataupun melayani konsumen dengan baik sesuai standar yang ada.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dijelaskan jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan atau menimbulkan perasaan bahagia karena sesuai dengan hasil yang diharapkan. Konsumen tidak hanya sekedar membeli produk namun sekaligus membeli layanan yang menyertai. Pada umumnya konsumen akan merasa senang jika dilayani dengan sopan, ramah, dengan penuh perhatian sehingga akan timbul kepuasan. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang penting dalam menentukan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai dengan begitu pelanggan akan hilang satu demi satu, hal ini berarti perusahaan tersebut akan mengalami kebangkrutan

Dengan demikian hanya perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi yang akan mampu bersaing dan bertahan untuk hidup dan selanjutnya berkembang demi kelangsungan perusahaan.

PT. Hasjrat Abadi cabang Tendean merupakan instansi perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan umum dan kendaraan bermotor dengan merek dagang Toyota. Pada PT. Hasjrat Abadi merupakan tempat penulis mengikuti Praktek Kerja Lapangan selama tiga bulan. Selama penulis mengikuti praktek kerja lapangan penulis menemukan beberapa masalah seperti pelayanan pada konsumen masih belum maksimal itu terlihat dari keterlambatan karyawan dalam menangani konsumen dan tidak berada di tempat tepat waktu sesuai janji temu yang telah ditentukan sehingga membuat konsumen menunggu terlalu lama. Terlihat dari uraian sebelumnya maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang ada pada PT. Hasjrat Abadi masih kurang, sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik membuat Tugas Akhir dengan judul **“Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Hasjrat Abadi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas penulis menemukan permasalahan yang dijadikan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap konsumen masih kurang
2. Kualitas Pelayanan yang masih minim dengan tidak berada di tempat tepat waktu sesuai janji temu yang telah ditentukan sehingga membuat konsumen menunggu terlalu lama

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka penulis maka dapat melakukan suatu perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa pentingnya kualitas pelayanan terhadap konsumen ?
2. Apa upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

1. Untuk menyatakan pentingnya kualitas pelayanan terhadap konsumen
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penelitan adalah :

1. Memberikan kontribusi kepada pihak perusahaan sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Pihak perusahaan PT. Hasjrat Abadi bisa mengutamakan kepuasan konsumen agar perusahaan bisa berjalan dengan baik
3. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen diharapkan dapat memperlancar kegiatan perusahaan di dalam kantor.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

- a. Menurut Sinambela (2012) bahwa kualitas kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan kinerja dalam melakukan suatu keahlian tertentu.
Kualitas kinerja
- b. sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Sedangkan menurut Sedarmayanthi (2010 ; 260) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang mampu diperoleh pekerja. Sebuah proses manajemen secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Uraian sebelumnya dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat untuk perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.

2.1.2 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

- a. Kualitas Meliputi usaha dan jasa untuk memenuhi harapan konsumen
 -) Kualitas usaha dan jasa untuk melaksanakan fungsinya dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti kendalanya, daya tahan yang dimiliki, serta nilai-nilai yang perlu di perhatikan
- b. Kualitas Mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
 -) Kualitas produk misalnya memahami kualitas tersebut sebagai kemampuan sebuah produk dalam mempergerakan fungsinya.
 -) Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain.
 -) Kualitas Manusia dapat disebut dengan memperkerjakan diri sendiri untuk membantu orang lain dalam proses jual beli barang dengan kualitas yang memuaskan.
- c. Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah
 -) Yang dimaksud dengan berubah yaitu dimana kondisi kualitas pelayanan ataupun kualitas barang yang kita jual kadang bisa berubah dari segi perilaku maupun bentuk

2.1.3 Manfaat dan Tujuan Kualitas Kinerja pelayanan

Perusahaan yang sehat tentu memiliki manajemen yang baik dan manajemen yang baik dapat dinilai dari kinerja pelayanan yang optimal

Menurut Wibowo (2017) Kualitas kinerja dapat digunakan untuk kepentingan yang lebih luas yaitu :

1. Evaluasi Rencana, bila dalam penilaian hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana dicari apa penyebabnya.
2. Evaluasi lingkungan, melakukan penilaian apakah kondisi lingkungan yang dihadapi pada proses pelaksanaan tidak seperti yang di harapkan
3. Evaluasi proses kinerja, melakukan penilaian apakah kinerja terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja.

2.1.4 Jenis-jenis Penilaian Kualitas Kinerja Pelayanan

Menurut Robins (2017) Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya memerlukan penilaian kinerja yang jelas.

1. Pendekatan Sikap, pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu.
2. Pendekatan perilaku, melihat bagaimana kemampuan orang dalam berperilaku di dunia kerja.
3. Pendekatan Hasil, perilaku memfokuskan pada proses atau hasil usaha. Pendekatan kontingensi, pendekatan ini.
4. Selalu di cocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang.

2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Sebagaimana menurut Sutirsono (2009) faktor yang ikut mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengetahuan sikap, kemampuan, pengalaman dan persepsi peran.

Sebagaimana menurut Sutirsono (2009) faktor yang ikut mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengetahuan, sikap, kemampuan, pengalaman dan persepsi peranan. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah

1. Efektivitas dan efisiensi, Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien
2. Otoritas (Wewenang), adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan.
3. Disiplin, adalah taat kepada aturan dan hukum yang berlaku.
4. Inisiatif, yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan organisasi.

2.1.6 Indikator Kualitas Kinerja Pelayanan

Kinerja karyawan perlu dinilai untuk memberikan gambaran atas pencapaian mengenai prestasi ataupun dedikasi yang sudah diberikan karyawan kepada perusahaan.

2.2 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk di tingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan. Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Tampubolon (2010)

pengertian kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. Gasper (2003), secara konvensional kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan secara strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

2.3 Pengertian Pelayanan

Salah satu pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayanan Masyarakat”. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu memberikan pelayanan yang baik.

Apa yang dimaksud dengan pelayanan?. Menurut Munir (1995 : 16-17) Pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1995 ; 41) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang bekepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004 ; 91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Sementara itu Sianipar dalam Dwimawanti (2004) menyatakan pula untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang dan tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Bentuk-bentuk pelayanan dibagi menjadi tiga jenis yaitu sebagai berikut :

1. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan secara lisan bagi masyarakat sekitar contohnya di bank hubungan antara pegawai bank dan customer dalam melakukan transaksi seperti membuka buku rekening dan bila atm terblokir.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya.

2.4 Pentingnya Penilaian Kualitas Pelayanan

Dengan semakin menjamurnya organisasi perusahaan di tanah air, setiap perusahaan yang baru lahir ataupun yang sudah lama, mau tidak mau harus selalu siap dalam menghadapi setiap persaingan usaha.

2.4.1 Manfaat Penilaian karyawan

Secara umum, penilaian terhadap karyawan, pegawai, ataupun staf suatu organisasi memiliki berbagai manfaat, baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Sementara itu bagi organisasi akan berdampak pada adanya peningkatan produktifitas organisasi.

2.4.2 Pengelompokan Kriteria Penilaian

Berikut ini ada beberapa pengelompokan kriteria penilaian terhadap karyawan, pegawai, ataupun staf suatu perusahaan yang akan di kelompokkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 2.2 Tabel Pengelompokan Kriteria

UNTUK LEVEL PEMIMPIN	UNTUK LEVEL PELAKSANA
Kejujuran	Kejujuran
Loyalitas	Loyalitas
Kreativitas Dan Kecerdasan	Disiplin
Wawasan	Cekatan/Gesit
Berani mengambil keputusan	Responitif
Berpikir dan bertindak sistematis	Peduli

➤ **Kejujuran**

Kejujuran adalah modal awal dan sangat penting bagi seorang karyawan untuk bisa diterima oleh perusahaan. Nilai kejujuran akan didapat langsung

setiap hari dalam lingkungan perusahaan. Jika nilai kejujuran tinggi dapat diberikan reward yang relevan dengan kejujurannya. Namun jika nilai kejujuran rendah maka dapat diberikan motivasi-motivasi agar berusaha meningkatkan nilai kejujuran.

➤ **Loyalitas**

Nilai loyalitas diperoleh dari hasil wawancara dengan melihat kenyataan bahwa dia bekerja cukup lama dan loyal di perusahaan lama.

➤ **Kreativitas Dan Kecerdasan**

Kreativitas dan kecerdasan seseorang dalam seleksi penerimaan dapat diketahui dari beberapa tes yang diberikan melalui wawancara. Pada dasarnya kreativitas dan kecerdasan seseorang memang sangat erat. Karyawan yang cerdas dan kreatif akan sangat membantu penyelesaian tugas pekerjaan dengan efektif dan efisien.

➤ **Wawasan**

Wawasan seseorang akan tampak pada seleksi penerimaan karyawan. Luasnya wawasan karyawan bagaimanapun sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena sedikit banyak besar pengaruhnya pada proses perusahaan karena sedikit banyak besar pengaruhnya pada proses pengambilan keputusan.

➤ **Berani Mengambil Keputusan**

Karyawan yang memiliki keberanian dalam pengambilan keputusan, dapat dianggap memiliki salah satu syarat, sebagai calon pemimpin.

Disamping itu, pengambilan keputusan yang cepat dan tepat merupakan salah satu elemen penting dalam upaya peningkatan produktivitas perusahaan.

➤ **Berpikir Dan Bertindak Sistematis**

Pada dasarnya tidak semua orang memiliki kemampuan untuk berpikir dan bertindak secara sistematis. Elemen ini akan banyak membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitasnya.

➤ **Ketegasan**

Pada dasarnya ketegasan seseorang dapat diukur dalam suatu proses wawancara. Sifat tegas dari karyawan dibutuhkan oleh perusahaan agar sejauh mungkin terhindar dari berlarut-larutnya proses pekerjaan.

➤ **Disiplin**

Nilai disiplin seseorang yang tinggi didasarkan pada kenyataan bahwa dia selalu tepat waktu dalam berbagai kegiatan yang dilakukannya. Bagaimanapun, karyawan yang disiplin sangat dibutuhkan.

➤ **Cekatan / Gesit**

Seseorang yang gesit dan cekatan dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan, sangat dibutuhkan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan produktivitas perusahaan.

➤ **Peduli dan Responsif**

Sifat peduli dan Responsif dari seseorang dibutuhkan untuk suatu kerja tim terpanggil untuk ikut membantu menyelesaikan pekerjaan temannya yang belum selesai walau sebenarnya pekerjaan itu bukanlah tanggung jawabnya.

2.5 Hasil Penelitian Yang Relevan

Untuk memperkuat penelitian ini yang dilakukan oleh penulis maka berikut ini akan di paparkan penelitian yang terdahulu yang relevan yang ada kaitannya dengan judul yang penulis angkat untuk menghindari publikasi diantara penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul	Jumlah	Hasil Penelitian
1	Ikha Rakhmalina & Yeni Marsih 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. JNE Cabang Sekayu	25 orang	pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
2	Hana Ofela & Sasi Agustin 2016	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualtias Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi	16 orang	Kualitas pelayanan berpegaruh positif terhadap kepuasan konsumen
3	Imansyah & Haris Irawan 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan	23 Orang	Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif signifikan
4	Rina Sukmawati 2018	Pentingnya kualitas Harga, Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta	12 Orang	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Sumber : Penelitian Terdahulu (2022)