

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan pelanggan memiliki arti yang berkaitan erat dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan. Namun tidak asing lagi bagi semua perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan sumber daya manusia. Hal tersebut dengan memberikan pelayanan yang bagus akan membuat pelanggan merasa diperhatikan keberadaanya oleh pihak pemberi layanan. Dalam dunia bisnis sangat unggul adanya banyak pesaing yang bermunculan.

Pesaing dapat diartikan bahwa sesungguhnya pesaing bisnis itu memiliki peluang yang bagus untuk menjadi terus berinovasi sehingga tidak kalah dengan para pesaing bisnis yang lain. Melakukan kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu cara untuk menarik konsumen tetap menjadi kepuasan pelanggan.

Memang sudah banyak yang mengetahui seberapa pentingnya pelayanan yang baik adalah salah satu bentuk tanggung jawabnya. Namun tidak banyak perusahaan yang tidak mengetahui seberapa penting mengenai hal ini. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung kemajuan perusahaan. Hal tersebut perusahaan mampu menangani masalah sumber daya manusia atau karyawan tersebut sendiri oleh karena itu dibutuhkan penyedia jasa sumber daya manusia untuk melaksanakan pekerjaan terhadap pelanggan.

Kegiatan Bisnis Penyedia Jasa Sumber Daya Manusia untuk melaksanakan pekerjaan PT PLN terhadap pelanggan secara garis besar salah satunya Memasang

Listrik Baru yaitu dengan cara : pelanggan harus mendaftar terlebih dahulu ke PT PLN, lalu PT PLN terbitkan surat perintah kerja untuk PT Sinar Irawati Setia atas pengajuan pelanggan, lalu PT PLN mengajukan ke PT Sinar Irawati Setia surat perintah kerja tersebut, PT Sinar Irawati Setia melaksanakan pekerjaan pelanggan, setelah selesai laporan ke PT PLN bahwa pekerjaan selesai.

PT Sinar Irawati Setia ini adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang mechanical electrical dan supplier merupakan anggota dari AKLI (Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia) juga salah satu dari Vendor PT PLN Persero. Termasuk PT Sinar Irawati Setia adalah salah satu pihak ke 3 (tiga) yang ditunjuk PT PLN untuk melaksanakan pekerjaan dilapangan. Untuk menangani pelanggan-pelanggan. Maka dari hal tersebut tentang pelayanan PT Sinar Irawati Setia ke PT PLN salah satu unsur terpenting dalam dunia bisnis.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pelaksanaan layanan pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah perusahaan untuk mendukung kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Namun penulis tertarik ingin mengambil judul **“Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah latar belakang di atas, maka terdapat beberapa masalah yang dapat di rumuskan, antara lain :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur ?

2. Hal apa saja yang paling di prioritaskan dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan di PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur ?
3. Apa saja kendala dan cara mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur ?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan perumusan diatas maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah, antara lain:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui hal apa saja yang paling di prioritaskan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui kendala dan cara mengatasi kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dalam Penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penulis memperoleh wawasan dan pengalaman melakukan magang atau riset secara langsung mengenai tentang pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.

2. Bagi Pembaca

Penulis berharap dapat bermanfaat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan tentang penulisan tugas akhir terutama yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.

3. Bagi Perusahaan

Penulis berharap pelaksanaan pelayanan pelanggan makin maksimal sehingga PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

1.4. Metode Pengumpulan Data

Sistematika yang dipergunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Metode Observasi

Dalam metode observasi ini penelitian dengan secara langsung di PT Sinar Irawati Setia yang beralamat di Jl. Prof Dr. Soepomo, SH No.31 Telp/Fax. (021) 8350841 Jakarta 12870, ataupun di lingkungan kerja pada objek yang diteliti dengan tujuan untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pelanggan.

2. Metode Wawancara

Dalam metode wawancara langsung ataupun melakukan percakapan berupa tanya jawab Kepada Bpk. Waluyo Manager mengenai yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pelanggan di PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.

3. Metode Dokumentasi

Dalam Metode Dokumentasi ini dengan pengambilan data langsung yang diizinkan oleh PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur dan dokumen / buku

lainnya seperti jurnal sebagai referensi pendukung untuk memperkuat obyektifitas Tugas Akhir.

1.5. Ruang Lingkup

Penulisan Tugas Akhir ini penulis membahas mengenai pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta yang beralamat di Jl. Prof Dr. Soepomo, SH No.31 Telp/Fax. (021) 8350841 Jakarta 12870. Dan hal apa saja yang paling di prioritaskan dalam pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta, dan mengetahui kendala dan cara mengatasi kendala pelayanan pelanggan tersebut. Penulis melakukan riset pada Tanggal 2 Januari – 1 April 2020.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan uraian gambaran pembahasan dari penulisan Tugas Akhir ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini mendasari tentang penjelasan mengenai latar belakang yang mendasari pembuatan Tugas Akhir ini, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini mendasari tentang pengertian pelayanan publik, pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, pengertian pelanggan, kepuasan pelanggan, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini mendasari tentang sejarah dan perkembangan perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur perusahaan dan tata kerja, kegiatan usaha serta membahas tentang hasil penelitian pelayanan pelanggan yang meliputi pelaksanaan pelayanan pelanggan, hal yang paling di prioritaskan dalam pelayanan pelanggan, kendala dan cara mengatasinya dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini mendasari tentang menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran sebagai masukan yang bermanfaat bagi PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.