

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini ialah era kompetisi, dapat ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan di masyarakat. Era ini memperebutkan sebuah peluang, baik dalam bidang bisnis maupun dalam pemberian kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Ketatnya persaingan yang ada pada saat ini membuat perusahaan-perusahaan untuk berkompetisi dalam memberikan kualitas pelayanan dan menuntut untuk dapat memberikan *service excellence* sehingga seorang pelanggan dapat merasa puas dengan segala pelayanan yang telah diberikan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini yang berperan sebagai intensitas persaingan, penyedia layanan harus dapat memberikan informasi yang lebih banyak tentang pelayanan.

Organisasi sebagai suatu sistem yang memiliki potensi kontroversial atau konflik. Kedua hal tersebut akan selalu ada bahkan tidak bisa dihindari. Kontroversial maupun konflik terjadi karena adanya sejumlah perbedaan dalam kepentingan, tujuan, kebutuhan, komunikasi, dan sebagainya. Konflik atau kontroversial yang berkepanjangan jika tidak segera diatasi akan menimbulkan masalah krisis. Terjadinya konflik terkadang memaksa pihak manajemen untuk berfikir positif, kreatif, inovatif. Dengan cara tersebut dapat menemukan cara-cara atau sistem untuk memperbaiki manajemen dan strukturisasi organisasi serta operasionalisasi pelayanan jasa. Konflik dalam

sebuah perusahaan merupakan sebuah hal yang wajar, karena konflik adalah salah satu proses koreksi bagi perusahaan untuk menjadi lebih baik dan lebih maju untuk kedepannya.

Namun apabila terjadi konflik dalam perusahaan, bisa dipastikan pelayanan terhadap *customer* akan mengalami gangguan atau ketidaknyamanan dalam pelayanan, bisa berakibat sangat buruk bagi perusahaan. Konflik yang terjadi di Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya disebabkan beberapa hal, antara lain :

1. Adanya *complain* dari *customer* dalam hal *maintenance*, yang dimaksud dengan kebersihan lingkungan di area hunian. Sehingga dapat mengakibatkan rasa ketidaknyamanan *customer* terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Penurunan kinerja karyawan, yang mengakibatkan *complain* dari *customer* akan semakin banyak dan pendapatan perusahaan pun dapat menurun.

*Service Excellence* merupakan sebuah ujung tombak dalam kemajuan perusahaan. Dapat dikatakan maju jika perusahaan dapat memberikan *service excellence* kepada pelanggannya. Menurut Gaster dikutip oleh (Nurmah Semil,2018:49) *service excellence* merupakan bagian dari perbincangan seputar kualitas pelayanan. *Service excellence* merupakan suatu bentuk pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. *Service* yang *excellence* adalah apabila apa yang dirasakan jauh melebihi harapan dari penerima layanan. Jadi di era globalisasi saat ini *service excellence* sangat berpengaruh dalam dunia

usaha. Dapat dikatakan *service* yang *Excellence* apabila dapat memberikan sebuah kualitas pelayanan yang dirasakan memuaskan bagi penerima layanan atau pelanggan.

Kinerja *customer service* dalam hal ini sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan. Pengertian kinerja menurut (Moeheriono, 2012:95) yaitu “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Jadi jika seorang *customer service* dapat melaksanakan program dengan baik, dan *performance* dalam kinerja selalu meningkat maka seorang *customer service* dapat mencapai sasaran sesuai dengan kriteria dan standar yang diberikan oleh perusahaan. Namun apabila *performance* dari *customer service* mengalami penurunan dan tidak dapat mencapai sesuai target sasaran yang telah diberikan perusahaan maka seorang *customer service* tidak dapat mewujudkan tujuan, visi dan misi perusahaan.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang *property*, berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik melalui Badan Pengelola Lingkungan (BPL) *housing* Pakuwon City. Adanya Badan Pengelola Lingkungan ini untuk merawat dan mengelola *maintenance* yang ada di lingkungan perumahan Pakuwon City Surabaya. Di perusahaan ini sangat dibutuhkan *Customer Service* sebagai penyambung lidah dan penengah antara perusahaan dengan warga. Peran *Customer Service (CS)* sangat berpengaruh penting pada perusahaan karena selain itu, *Customer Service* juga berperan

sebagai pemberi *service excellence* di perusahaan. Jika seorang *customer service* tidak memberikan *service excellence* kepada pelanggan, maka akan mengakibatkan beralihnya *customer* pada perusahaan *property* sejenisnya.

Dari beberapa hal diatas, seorang *Customer Service* (CS) juga harus memiliki peran dalam mengatasi konflik yang ada. Karena, bila konflik tersebut dibiarkan akan berakibat buruk bagi perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut, *Customer Service* (CS) perusahaan mempertemukan pihak-pihak yang bersangkutan dan dapat berperan sebagai pendengar, penengah antara perusahaan dengan *Customer*, serta mampu melakukan pengambilan keputusan. *Service excellence* tidak dapat berjalan dengan baik apabila *customer* merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Sehingga tidak dapat tercapainya *service excellence*.

Alasan peneliti mengambil judul *Service Excellence* dalam mendukung kinerja *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya untuk mengetahui apakah perusahaan mampu untuk mencapai *service excellence*. Seorang *customer service* harus dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau *customernya*. Dapat tercapainya *service excellence* apabila seorang *customer service* dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan bagi pelanggan atau *customer*. Adanya fenomena yang terjadi di Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City saat ini mengenai pelayanan yang kurang baik, sehingga masih ada *customer* yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diterimanya. Terdapat tiga *customer service* di Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City, ketiganya memberikan pelayanan yang berbeda. Dua

*customer service* sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standar perusahaan, namun satu *customer service* yang lain belum dapat memberikan pelayanan dengan baik. Masih ada beberapa warga yang komplain karena salah satu *customer service* tidak dengan sigap mengangkat *telephone*, sedikit acuh ketika melakukan *service*, dan kurang cepat dalam menindaklanjuti komplain dari warga, serta kurang tepat dalam memberikan solusi dari permasalahan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Upaya Pengelolaan *Complain* Oleh *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan *Service Excellence*”, sebab bagaimanapun juga peran *Customer Service* (CS) sangat penting bagi Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya, karena dengan peran *Customer Service* (CS) yang baik akan berujung pada sebuah *company goal* yaitu kepuasan pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Apakah Upaya Pengelolaan *Complain* Oleh *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan *Service Excellence* sudah tercapai ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mendukung kinerja *customer service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City dalam mencapai *service excellence*, maka seorang *customer service* harus dapat memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pelanggan. Namun, apabila *customer service* tidak dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan maka akan berdampak pada belum dapat

tercapainya *service excellence*. Sehingga dapat terjadinya peralihan pelanggan ke perusahaan *property* sejenisnya. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji Upaya Pengelolaan *Complain* Oleh *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan *Service Excellence*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan atau informasi yang dibutuhkan oleh Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya perihal Upaya Pengelolaan *Complain* Oleh *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan *Service Excellence*. Kegunaan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a.) Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman peneliti dalam penelitian Upaya Pengelolaan *Complain* Oleh *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan *Service Excellence*.

b) Bagi Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya

Memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya mengenai pemberian pelayanan yang baik dalam mendukung kinerja *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya agar dapat mencapai *service excellence* dalam

memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan kepada *customer* atau warga.

c.) Bagi Universitas Bhayangkara Surabaya

Untuk menambah literatur dan referensi yang dapat berguna sebagai bahan pemikiran bagi peneliti lain yang berkeinginan mengkaji masalah mengenai Upaya Pengelolaan *Complain Oleh Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan *Service Excellence*.

## 1.5. Definisi Konsep

### 1.5.1. Service Excellence

Menurut Gaster dikutip oleh (Nurmah Semil,2018:49) *service excellence* merupakan bagian dari perbincangan seputar kualitas pelayanan. *Service excellence* merupakan suatu bentuk pemberian layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. *Service yang excellence* adalah apabila apa yang dirasakan jauh melebihi harapan dari penerima layanan.

Menurut (Rahmayanty, 2013:18) pelayanan prima (*servis excellence*) adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat.

Menurut (Freddy Rangkuti, 2017:289) pelayanan prima (*service excellence*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci

dalam keberhasilan perusahaan. Dalam hal ini pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apapun.

### **1.5.2. Kinerja *Customer Service***

Menurut Rivai dikutip oleh (Muhammad Sandy,2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Pengertian kinerja menurut (Moehariono, 2012:95) yaitu “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan, menurut Siswanto dikutip oleh (Muhammad Sandy, 2015:11) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

## **1.6. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Sugiyono:2016:2)

### **1.6.1. Jenis Penelitian**

Jenis dan pendekatan penelitian ini adalah kualitatif yaitu, mendeskripsikan hasil penelitian dan berusaha menemukan

gambaran menyeluruh mengenai suatu keadaan. Dalam penelitian kualitatif akan dilakukan penggalan data secara mendalam dan menganalisis secara intensif interaksi faktor-faktor yang terlibat di dalamnya. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut perspektif orang-orang yang diajak berwawancara, observasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran dan persepsinya. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mendapatkan uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu perusahaan. Menurut Sugiyono Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya, secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Memahami berarti memperjelas suatu masalah atau informasi yang tidak diketahui dan selanjutnya menjadi tahu, memecahkan berarti meminimalkan atau menghilangkan masalah, dan mengantisipasi berarti mengupayakan agar masalah tidak terjadi (Sugiyono,2016:3).

### **1.6.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya yang beralamat di

Jl. Kejawen Putih Mutiara No.9 gedung Le Ballroom lt.2 Laguna Square Surabaya.

### **1.6.3. Subyek Penelitian**

Terdiri dari subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan demikian subyek penelitian adalah *Customer Service Officer*, karyawan, warga (*Customer*).

### **1.6.4. Fokus Penelitian**

Penelitian ini terfokus pada kurangnya *service excellence* yang diberikan *customer service* kepada warga sehingga belum dapat tercapainya *service excellence* dan masih ada beberapa warga yang kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

### **1.6.5. Teknik Pengumpulan Data**

Mengingat sifat penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka pengumpulan data dilakukan langsung oleh peneliti dari lapangan, langkah awal yang dilakukan adalah observasi. Observasi adalah peninjauan secara cermat, dimana peneliti memperhatikan dan mencatat aktivitas-aktivitas yang berlangsung serta orang-orang yang terlihat dalam kejadian aktivitas lalu wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Proses wawancara dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan pihak yang terlibat langsung, yaitu:

*customer service*, karyawan, juga *customer* atau warga penghuni Pakuwon City Surabaya. Sertakan dokumentasi yaitu, sebuah langkah yang ditempuh peneliti untuk mendapatkan data mengenai berbagai hal atau variabel berupa data-data, dokumentasi, catatan, buku-buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

#### **1.6.6. Teknik Analisa Data**

Untuk analisis data yang telah diperoleh dari berbagai sumber maka data tersebut diolah dengan langkah-langkah yang pertama data harus diseleksi dan dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan untuk menjawab masalah penelitian lalu data diolah sesuai dengan masalah penelitian, kemudian dianalisis dengan menggunakan kalimat yang sederhana sebagai jawaban terhadap masalah metode analisis, dalam penelitian kualitatif, penulisan deskriptif. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah dan diinterpretasikan secara kualitatif dengan maksud menjawab masalah penelitian data tersebut akan menjadi kategori-kategori yang menjadi bagian dari teori atau mendukung teori yang diformulasikan secara deskriptif.

#### **1.6.7. Langkah-Langkah Penelitian**

Langkah-langkah penelitian merupakan suatu bentuk upaya persiapan sebelum melakukan penelitian yang sifatnya sistematis yang meliputi perencanaan prosedur hingga teknis pelaksana di lapangan. Hal ini dimaksudkan agar dalam penelitian

yang akan dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Persiapan pengajuan judul

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi di lapangan untuk mendapat permasalahan pengajuan judul. Setelah menemukan masalah, maka penulis dapat mengajukan judul ke dosen pembimbing, setelah judul disetujui maka mulailah penelitian.

### 2. Penelitian pendahuluan

Penelitian pendahuluan ini dimaksudkan untuk mengetahui lokasi dan keadaan tempat penelitian, untuk mendapatkan data-data serta gambaran secara umum tentang berbagai masalah yang akan diteliti dalam rangka menyusun proposal penelitian yaitu “Upaya Pengelolaan *Complain* Oleh *Customer Service* Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan *Service Excellence*” untuk mendapat persetujuan dari dosen pembimbing serta untuk mendapat masukan dan saran yang nantinya akan dibuat acuan dalam penulisan penelitian ini.

### 3. Pengumpulan data

Mempersiapkan sejumlah pertanyaan untuk wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan untuk

dapat menghasilkan data seputar *service excellence*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam membuat wawancara adalah sebagai berikut :

- a. Membuat pertanyaan-pertanyaan tentang *service excellence* yang telah diberikan.
- b. Mengkonsultasikan wawancara kepada dosen pembimbing.
- c. Setelah disetujui maka wawancara bisa langsung dilakukan kepada narasumber.

#### 4. Pelaksanaan penelitian

Setelah mendapatkan surat ijin meneliti dari Universitas maka peneliti dapat langsung melakukan penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian.