

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi sudah didepan mata. Pada era ini ditandai dengan ketatnya persaingan di segala aspek kehidupan, baik dari segi kehidupan berbangsa dan bernegara, maupun dari segi kehidupan bermasyarakat. Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa dan produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing, dan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya dari pada pesaingnya.

Sebagai salah satu jasa properti yang sudah banyak berkembang di Indonesia, apartemen tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kepada penghuni dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan dalam hal ini adalah perusahaan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan penghuni.

Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa properti, memuaskan kebutuhan penghuni berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas (*service quality*) kepada penghuni demi memenuhi keinginan dan harapan penghuni.

Hubungan dengan penghuni dalam sebuah perusahaan jasa properti merupakan hal yang sangat penting terlebih lagi hubungan yang dijalin dengan baik melalui pendekatan personal maka akan meningkatkan pelayanan terhadap penghuni. Kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat bagi penghuni semakin meningkat. Selain membutuhkan jasa pelayanan dan produk yang berkualitas mereka pun membutuhkan pelayanan yang memuaskan karena hal ini berkaitan dengan perbaikan pelayanan, untuk itu para pekerja di bidang pelayanan dituntut untuk cepat tanggap dalam bekerja.

Untuk membedakan antara suatu perusahaan jasa properti satu dengan lainnya, serta untuk mendapatkan kepuasan dari seorang penghuni bukanlah sesuatu hal yang mudah. Untuk itu diperlukan adanya satu tim kerja pelayanan yang handal, ramah dan professional yang dapat memberikan pelayanan kepada penghuni yang lebih baik dari perusahaan properti lainnya. Dalam mewujudkan itu semua maka dibentuk suatu divisi yaitu *customer service*, yang mempunyai tanggung jawab memberikan pelayanan, membina dan menjaga hubungan yang baik dengan penghuni.

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. Seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya. Tujuan *customer service* adalah memuaskan penghuni

disesuaikan dengan mengembangkan hubungan erat antara petugas *customer service* dan penghuni berdasarkan kepercayaan, saling menghargai, laporan, dan tujuan bersama untuk kepuasan penghuni.

*Customer service* merupakan faktor yang penting dalam sebuah perusahaan untuk memberi pelayanan yang memuaskan bagi penghuni, karena setiap perusahaan harus membangun serta menjaga hubungan baik terutama dengan penghuni tentunya untuk mencapai tujuan pusat yang salah satunya adalah profit. Hubungan penghuni dengan perusahaan dijembatani oleh divisi *customer service*. Penghuni dapat menyampaikan segala keinginan dan kebutuhan terkait perbaikan kondisi apartemen yang kurang nyaman, menyampaikan pesan kepada staff lainnya, memberikan saran, serta kritik yang membangun untuk manajemen demi peningkatan pelayanan dan mutu agar dapat lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat bersaing dengan apartemen lainnya. Dengan adanya *customer service* yang menjalankan fungsinya dengan baik maka suatu usaha dapat berjalan dengan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya. Pelayanan yang kurang baik dari seseorang *customer service* dalam sebuah perusahaan maka akan memberikan kekecewaan bahkan kesan buruk terhadap suatu perusahaan yang tentunya berakibat pada tersendatnya roda operasional perusahaan dan tujuan perusahaan tidak dapat tercapai dengan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dengan adanya *customer service* dalam sebuah perusahaan, maka dapat diketahui harapan-harapan pelanggan guna meningkatkan hubungan

yang baik dengan penghuni dan kepuasan informasi, yaitu persamaan harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari jasa yang digunakan, oleh karena itu perusahaan harus mampu beradaptasi dalam menghadapi persaingan yang ada untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Memberikan *customer service* yang sangat luar biasa kepada pelanggan bukanlah sihir. Kegiatan ini dapat dikerjakan oleh siapapun dalam organisasi apapun, dan memang sudah seharusnya kegiatan ini dilakukan agar bisnis cepat berkembang. Alasannya sangat sederhana, pada saat kita memberikan *customer service* yang sangat luar biasa, yaitu dengan cara memberikan apa yang diinginkan pelanggan secara konsisten dan *continue*, maka penghuni akan selalu terkenang. Selanjutnya ia akan kembali dan bercerita kepada teman-temannya untuk mencoba produk atau jasa dari perusahaan.

Komplain penghuni dalam pelayanan jasa merupakan hal yang tak bisa terlepas pada perusahaan. Komplain merupakan salah satu bentuk perhatian penghuni kepada perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya. Setiap perusahaan tidak melewatkan kesempatan ini, karena menanganinya adalah suatu bentuk peningkatan kepercayaan kepada penghuninya serta acuan perusahaan untuk membuat sistem mereka menjadi lebih baik.

Menangani komplain menjadi salah satu contoh pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada penghuni. Perusahaan dituntut agar

dapat memberikan jawaban atas semua komplain penghuni, baik dalam bentuk lisan, tertulis atau bahkan secara langsung dengan menghubungi penghuni guna untuk menanggulangi kesalahpahaman dalam penerimaan informasi yang berdampak pada ketidaknyamanan kedua belah pihak.

Penanganan komplain merupakan salah satu contoh pelayanan yang diberikan perusahaan kepada penghuninya. Perusahaan dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan penghuni baik secara tertulis maupun secara langsung dengan menghubungi penghuni guna untuk menanggulangi kesalahpahaman (*misunderstanding*) dalam penerimaan informasi yang berdampak ketidaknyamanan kepada kedua belah pihak.

Apartemen *Residence 8 Senopati* merupakan salah satu apartemen yang secara berkala ingin memperbaiki diri terhadap pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan berbagai kualitas pelayanan, dan dalam hal menangani komplain dari penghuni sehingga mampu untuk bersaing secara sehat dengan apartemen lainnya guna mendapatkan keuntungan. Apartemen *Residence 8 Senopati* selalu ingin mengedepankan pelayanan kepada pelanggan dalam setiap harinya, seorang *customer service* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap penghuni, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka seorang *customer service* harus mengetahui karakteristik dari pelanggan itu sendiri dengan baik.

Pelayanan yang paling sering dilakukan *customer service* Apartemen *Residence 8 Senopati* kepada penghuni maupun keluarga

penghuni adalah melalui komunikasi secara langsung. Komunikasi tersebut bisa mengenai biaya sewa apartemen, fasilitas dari apartemen, informasi layanan apartemen. Pelayanan *customer service* pada Apartemen *Residence 8 Senopati* tentunya tidak luput dari beberapa masalah terkait ketidakpuasan pelanggan yang mengakibatkan timbulnya komplain pelanggan, baik itu dikarenakan oleh pelayanan *customer service* maupun oleh berbagai faktor lain yang mana semua komplain ini akan disampaikan kepada *customer service* sebagai penghubung penghuni dengan semua divisi operasional Apartemen.

Salah satu pelanggan atas nama Ibu Davina yang menyampaikan ketidaknyamanannya kepada *customer service* perihal adanya air ac yang sering masuk ke dalam unit apartemennya. Adapula pelanggan lain atas nama Bapak Arya yang menyampaikan ketidakpuasannya perihal sinyal dari televisi yang terkadang suka hilang. Sebagai salah satu apartemen *high class* yang berada di Jakarta seharusnya hal ini bisa diminimalisir oleh pihak perusahaan karena ini akan berakibat fatal jika tidak cepat ditangani. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Apartemen *Residence 8 Senopati* Jakarta.

Berdasarkan pengalaman tersebut penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada Apartemen *Residence 8 Senopati* Jakarta”.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada *customer service* dalam menangani komplain penghuni pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut bagaimana *customer service* dalam menangani komplain penghuni pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut untuk mengetahui *customer service* dalam menangani komplain penghuni pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan teori yang didapatkan di bangku kuliah sehingga dapat disumbangkan sebagai pemikiran pada bidang ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Satya Negara Indonesia khususnya pada bidang kehumasan mengenai kualitas pelayanan *customer service* dalam menangani komplain pelanggan pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dimaksudkan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi bagi Apartemen *Residence* 8 Senopati dalam mengimplementasikan *customer service* dalam menangani komplain penghuni.

