

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan global bisnis ketika ini semakin bertambah pesat, wirausaha dibutuhkan sanggup buat memakai sumber daya manusia menggunakan baik dan sah pada menjalankan tugas-tugas yg diberikan sang pemilik kewirausahaan. Setiap kewirausahaan perlu memikirkan bagaimana cara yang bisa dilakukan buat membuat asal daya supaya bisa mendorong kemajuan kewirausahaan. Kegiatan wirausaha tak jarang dianggap menggunakan bisnis. Bisnis diartikan menjadi segala kegiatan buat menerima laba supaya bisa memperbaiki kualitas hidup. Kualitas adalah suatu syarat bergerak maju yg berpengaruh menggunakan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012). Sehingga, kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi upaya pemenuhan kebutuhan dan cita-cita konsumen. Hal ini menuntut penyedia pelayanan buat menaikkan kualitas pelayanannya. wirausahawan telah wajib mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang mereka berikan bisa diterima dan menaruh kepuasan pada customer.

Dalam menjalankan tugasnya setiap aparat dituntut memperhatikan kualitas kewirausahaan yang dihasilkan dimana kualitas kewirausahaan yang dihasilkan harus sesuai dengan apa yang diharapkan, Kwan (2013). Menurut Panjaitan (2019) memiliki standar pelayanan yang jelas sangat penting untuk pedoman pegawai dalam melayani kewirausahaan karena dengan berpatokan pada standar pelayanan maka proses pelayanan berjalan dengan baik dan akan mencapai tujuan pelayanan. Selain itu, Al – assaf (2001) mendefinisikan kualitas sebagai sebuah proses dalam mempertemukan apa yang dibutuhkan dan di ekspetasikan oleh kewirausahaan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kewirausahaan, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga negara dan masyarakat dalam rangka menciptakan pemenuhan kebutuhan kewirausahaan (Panjaitan et al., 2019) .

Kualitas pelayanan terdiri berdasarkan dimensi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti tadi membuktikan perubahan peningkatan jumlah konsumen, Kelima dimensi kualitas pelayanan dari Pasurahman pada Tjiptono (2012:273). Adapun bentuk pelayanan yg akan diberikan pada warga atau pelanggan tentunya telah terdapat ketetapan rapikan laksana dan prosedurnya sebagai akibatnya pelayanan tadi bisa

diterima sang penerima pelayanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) unsur-unsur kualitas pelayanan diantaranya menjadi berikut: Penampilan, sempurna saat dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan, ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, keterbukaan, efisien, biaya, nir rasial, dan kesederhanaan. Pelayanan yang terbaik bukan hanya didapatkan sang produk atau jasa yang berkualitas saja, karyawan atau pegawai yang bertugas buat menaruh pelayanan adalah satu faktor krusial pada membentuk kepuasan pelanggan. Kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi sang kualitas asal daya insan atau pegawai yang berada pada dalamnya. Jika asal daya manusianya mempunyai motivasi tinggi, kreativitas dan sanggup membuatkan inovasi, maka kinerjanya akan semakin baik (Rohaeni, 2016:42).



Gambar 1. Peningkatan Kualitas pelayanan Publik

Sumber : Kementrian Pendayagunaan Apatur Negera.

Kualitas pelayanan waktu ini juga sangat diharapkan sang suatu wirausahawan, dimana hal ini berkaitan erat menggunakan kepuasan konsumen. Kualitas layanan menaruh dorongan spesifik bagi para konsumen buat menjalin ikatan rekanan saling menguntungkan pada jangka panjang menggunakan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan wirausahawan buat tahu menggunakan akurat asa dan kebutuhan khusus konsumen. Loyalitas konsumen sangat memilih kelangsungan hayati menurut suatu perusahaan, maka menurut itu perusahaan wajib memelihara interaksi yang baik menggunakan konsumen sebagai akibatnya konsumen akan sebagai loyal terhadap wirausahawan. Salah satu faktor krusial pada membina interaksi baik menggunakan

konsumen dan membentuk loyalitas konsumen merupakan menggunakan menaruh pelayanan yg baik pada konsumen.

Kepuasan konsumen adalah hal yang wajib diutamakan sang wirausahawan demi keberlangsungan usahanya. Untuk memenuhi kepuasan konsumen, Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur selalu memperhatikan faktor -faktor bauran pemasaran misalnya kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yg pada tawarkan supaya bisa berkualitas. Menyadari akan peranan konsumen dan imbas kepuasan konsumen, berupaya mencari cara yg Kreatif Jakarta Timur dituntut secara monoton buat memperhatikan kinerjanya melalui kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan supaya bisa menaruh kepuasan pada wirausahaan dan konsumen. Hal ini pula ini dipercaya krusial sang Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur sebagai akibatnya perlu dinilai balik mengenai seberapa akbar pengaruhnya terhadap para pengguna dan menjadi dasar pada mencapai kemajuan bisnis. Kualitas pelayanan (service quality) bisa diketahui menggunakan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang konkret mereka terima atau peroleh menggunakan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu wirausahawan. Kualitas Pelayanan merupakan unsur penentu pada wirausahawan buat mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi bisnis buat mewujudkan ketenangan terhadap konsumen supaya konsumen merasa memiliki nilai yang lebih menurut yg diharapkan. wajib memperhatikan manfaat yang diperoleh konsumen selesainya membeli atau memakai barang atau jasa tersebut. Layanan yang baik akan mempertinggi kepuasan konsumen dan sebaliknya. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik buat melakukan penelitian mengenai “Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur”, Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti dan objektif. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas (Wirijadinata, 2009).

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi kasus diatas, buat itu peneliti membatasi utama berdasarkan permasalahan, guna buat memperoleh suatu batasan yg kentara dan mencegah terjadinya pembahasan yang luas dan tidak berkaitan menggunakan utama permasalahan.

1. Tanggapan wirausahawan terkait pelayanan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif .
2. Program yang diberikan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur pada wirausahawan.
3. Hambatan yang terjadi dalam kualitas pelayanan kewirausahaan.

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kewirausahaan.

1.4 Sub Fokus Penelitian Kualitas Pelayanan Kewirausahaan

Sub Fokus pada penelitian ini adalah :

1. Standar Pelayanan
Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Budaya Pelayanan Prima
Budaya pelayanan merupakan sebuah pola pikir pelayanan dalam organisasi yang berfokus pada produk dan pelayanan yang kemudian mendefinisikan bagaimana organisasi belajar dan mengembangkannya dari perspektif karyawan dan pelanggan.
1. Pemanfaatan Teknologi
Manfaat dari perkembangan teknologi dan informasi yang pertama adalah memudahkan dan mempercepat komunikasi. Kehadiran teknologi komunikasi dan informasi baru telah menimbulkan revolusi komunikasi di seluruh dunia

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana standarisasi dari kualitas layanan tersebut ?
2. Sampai sejauh mana budaya layanan prima diberikan ?
3. Sampai sejauh mana pengelolaan layanan pengaduan berjalan ?
4. Sampai sejauh mana pemanfaatan Teknologi di gunakan ?

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis berusaha untuk mengungkapkan hal – hal berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kewirausahaan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan wirausahawan soal produknya yang di jual.
3. Untuk mengetahui apa saja program yang dilakukan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur.
4. Apa hambatan yang terjadi dalam kualitas pelayanan kewirausahaan Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Jakarta Timur.

1.7 Manfaat Penelitian

1. Bagi wirausahawan, penelitian ini dapat memberi masukan mengenai kualitas pelayanan agar ditingkatkan lagi kualitas nya menjadi lebih baik.
2. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, sebagai guna membantu para mahasiswa dalam melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan.
3. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hasil Kualitas Pelayanan.

1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan pada proposal skripsi ini menggunakan sistematika penulisan agar mudah dipahami dan memudahkan dalam penyusunan. Dibawah ini adalah bentuk sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB I : PENDAHULUAN

Penjelasan dari isi bab ini yaitu mencakup tentang latar belakang rumusan masalah tujuan masalah manfaat penelitian batasan masalah dan sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan konsep penelitian pada umumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian tahap penelitian waktu tempat penelitian subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas perihal tentang profil organisasi atau perusahaan, hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdapat pembahasan mengenai kesimpulan saran





