

BAB I

PENDAHULUAN

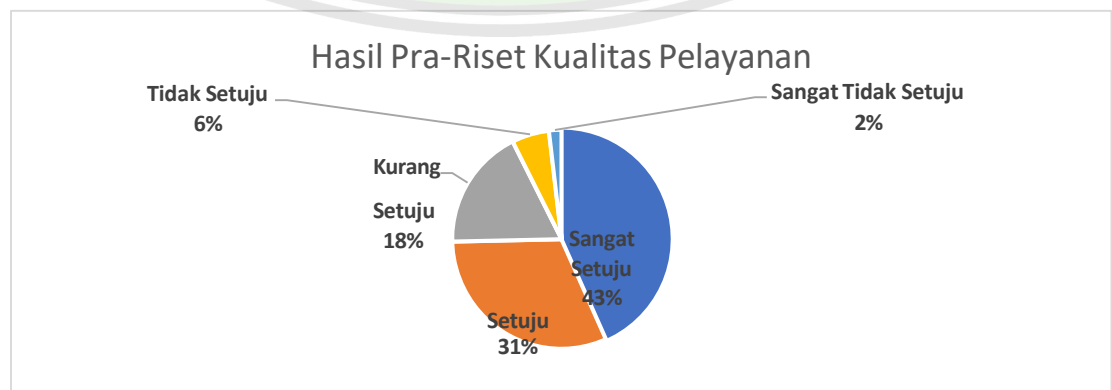
1.1 Latar Belakang

Industri jasa adalah sektor ekonomi yang berfokus pada penyediaan berbagai jenis layanan atau pelayanan kepada konsumen untuk menunjang aktivitas industri yang lain maupun dapat langsung melayani atau memberikan jasa kepada konsumen (Wiranegara, 2022). Salah satu jenis industri jasa tersebut yaitu percetakan serpico Bekasi selatan, di mana proses ini melibatkan berbagai kegiatan seperti desain kemasan, cetak kemasan atau bahan, pemotongan bahan serta pengepakan bahan secara efisien dan sesuai standar keamanan. Industri ini memiliki peran penting dalam memastikan kemasan dapat mencapai konsumen dengan kondisi yang baik, menjaga kualitasnya selama distribusi, dan memberikan nilai tambah melalui presentasi produk yang menarik.

Usaha ini harus memberikan perhatian yang cukup terhadap aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini adalah elemen yang penting untuk diperhatikan oleh setiap percetakan. Pelayanan yang diberikan haruslah dapat memastikan kelangsungan hidup perusahaan. Semakin bagus pula hasil yang akan dicapai untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya manusia adalah "elemen terpenting yang membantu organisasi beradaptasi dan berkembang, karena kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki individu dalam organisasi memengaruhi efisiensi dan daya saing." Armstrong juga menyarankan bahwa pengelolaan SDM harus difokuskan pada pemberdayaan individu untuk mencapai hasil yang lebih besar (Armstrong 2020)

Jadi manusia dapat dikatakan sebagai faktor penentu, karena dengan adanya manusia segala inovasi akan direalisasi dalam upaya mewujudkan suatu tujuan. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi ke efektifan berjalannya suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) (Lantu & Irfana, 2019).

Sumber daya manusia adalah "segala potensi yang dimiliki oleh manusia yang terlibat dalam proses pencapaian tujuan organisasi, baik itu dalam bentuk keterampilan teknis, kecerdasan emosional, kreativitas, maupun kemampuan untuk berkolaborasi." Sumber daya manusia bukan hanya soal kapasitas fisik, tetapi juga psikologis dan sosial dalam berinteraksi di tempat kerja (Mondy 2021). Sumber daya manusia menjadi fokus dan prioritas dalam upaya untuk tetap relevan di era globalisasi ini. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan usaha tidak akan terselesaikan dengan baik. Manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk mengelola unsur manusia secara optimal agar diperoleh tenaga kerja yang baik atas pekerjaannya, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan dalam bekerja yang baik.



Gambar 1. 1 Hasil Pra-Riset Kualitas Pelayanan Di Percetakan Serpico Bekasi Selatan

Berdasarkan pra-riset yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Percetakan Serpico Bekasi Selatan memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan, dengan itu pelanggan menerima rasa kepuasan yang baik dari pelayanan dari percetakan serpico bekasi selatan. Hal itu, peneliti ingin mengetahui apa saja yang mempengaruhi Kualitas pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan.

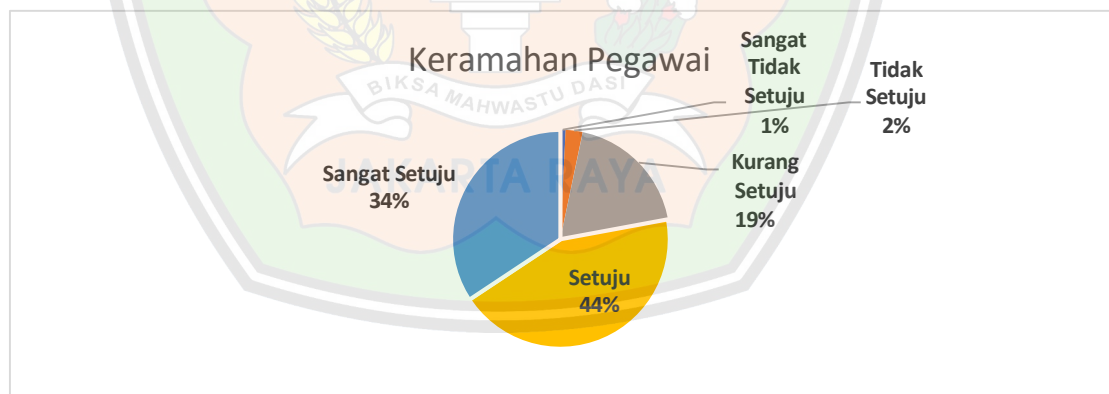
Dalam perundang-undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar

Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen (Sulistyani, 2022). Tingkatan kualitas sebuah usaha ditentukan oleh bagus atau buruknya pelayanan. Ketika pelayanan berkualitas dan memenuhi kebutuhan, pelanggan akan merasa puas dengan layanan tersebut. Pelayanan yang baik sangat penting dalam memuaskan pelanggan, karena hal tersebut memengaruhi kesuksesan usaha yang bergerak dibidang jasa.

Agar memenuhi kebutuhan akan layanan percetakan yang cepat, murah, dan berkualitas, percetakan serpico selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Namun, dalam prosesnya, seringkali timbul keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan tentang lamanya waktu mengantri dan proses mencetak tampaknya

masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh percetakan serpico. Oleh karena itu, pelanggan dapat mengajukan keluhan, kritik, atau saran kepada perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akan berkontribusi pada perkembangan perusahaan. Guna menjamin kelangsungan Bisnis. Perusahaan perlu mempertimbangkan kepuasan pelanggannya dengan memberikan layanan terbaik. Fasilitas yang disediakan harus bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan saat melakukan transaksi.

Maka dari itu, dalam mengembangkan kualitas pelayanan harus dapat diperlukannya keramahan pegawai yang baik, agar suatu pelayanan dapat memberikan hal yang baik pada pelanggan. Adapun hal yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah keramahan pegawai



Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Keramahan Pegawai Di Percetakan Serpico Bekasi Selatan

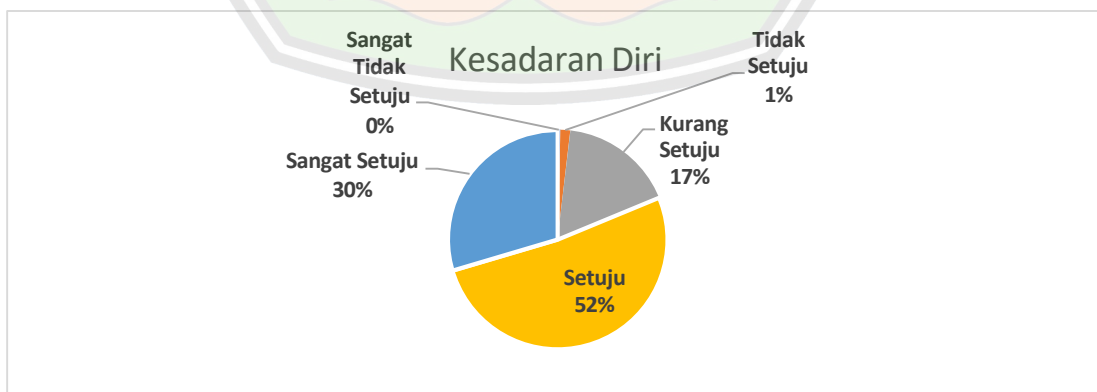
Berdasarkan pra-riset yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Keramahan Pegawai pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Percetakan Serpico Bekasi Selatan menciptakan kenyamanan yang baik pada pelanggan, dengan itu pegawai mempunyai hubungan baik kepada pelanggan melalui pelayanan yang ramah.

Keramahan pegawai bukan hanya soal berbicara dengan sopan, tetapi juga melibatkan "kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan empatik dengan orang lain, baik dalam konteks layanan pelanggan maupun dalam hubungan internal." Armstrong menekankan bahwa keramahan adalah salah satu sifat manusia yang dibutuhkan dalam menghadapi konsumen (Baba, 2022). Keramahan pegawai memegang peranan penting dalam usaha untuk menciptakan kenyamanan. Pada tahap awal, percetakan perlu mengedepankan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui pelayanan ramah. Pegawai juga harus kompeten dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan agar kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Dengan menjaga hubungan yang harmonis dengan pelanggan, kita dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap percetakan. Diperlukan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dengan pemahaman penuh mengenai hospitality. Mereka merupakan individu yang memberikan pelayanan penuh keramahtamahan sesuai dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), keramahan adalah sifat kepribadian yang menggambarkan orang yang baik hati, baik dalam tutur kata maupun sikapnya, serta menyenangkan dalam pergaulan. Orang-orang umumnya menganggap kepribadian yang ramah sebagai karakteristik yang positif. Keramahan sering kali menghasilkan hubungan yang sehat, komunikasi, dan kehati-hatian. Pegawai yang ramah merupakan salah satu aspek kunci dari suatu hubungan pelayanan yang sukses, jika dapat dikatakan sukses pegawai sebaiknya berbuat baik dan ramah pada saat melayani pelanggan. Sikap keramahan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat penting sebab itu mampu membangkitkan ikatan emosional dengan pelayanan pelanggan.

Ketika pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang diterima. Keramahan pegawai bisa membuat pelanggan merasa nyaman dan diakui. Namun, dengan berjalannya waktu, seringkali timbul keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan tentang pegawai yang kurang ramah dalam berinteraksi, ini terjadi di percetakan serpico. Oleh karena itu, pelanggan dapat mengajukan kritik atau saran kepada perusahaan. Perusahaan dapat mengetahui tingkat keramahan pegawai yang diberikan kepada pelanggan.

Karenanya, percetakan perlu memiliki pegawai yang professional agar dapat memahami dengan baik kebutuhan pelanggan, termasuk memberikan layanan untuk menangani keluhan dan masalah yang disampaikan pelanggan. Masalah di percetakan berkaitan dengan kurangnya responsivitas pegawai terhadap kebutuhan pelanggan. Mereka juga sering tidak menetapkan Batasan waktu Ketika melayani pelanggan lainnya. Hal ini bisa menyebabkan antrian Panjang dan membuat pelanggan merasa tidak puas. Pegawai sebaiknya focus pada pelayanan tanpa menilai penampilan pelanggan.



Gambar 1. 3 Hasil Pra Riset Kesadaran Diri Di Percetakan Serpico

Bekasi Selatan

Berdasarkan pra-riset yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Diri pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Percetakan Serpico Bekasi Selatan yang dimana kesadaran diri membantu pegawai dalam memahami keadaan ketika saat ramai, dengan itu pegawai dapat mengontrol diri kepada pelanggan.

Kesadaran diri sebagai pemahaman terhadap perasaan diri sendiri, yang digunakan dalam pengambilan keputusan (Goleman, 2024a). Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi sendiri, serta dampaknya terhadap pikiran dan perilaku. Ini termasuk memahami kekuatan dan kelemahan pribadi (Goleman, 2020). kesadaran diri terdiri dari dua komponen: kesadaran internal, yaitu pemahaman tentang diri sendiri, dan kesadaran eksternal, yaitu bagaimana orang lain melihat kita. Menurutnya, orang yang sadar diri dapat menyesuaikan perilaku mereka berdasarkan perspektif orang lain (Tasha Eurich 2020).

Salah satu masalah yang terjadi pada percetakan serpico adalah rendah nya kesadaran diri seperti, tanggung jawab, ketepatan waktu yang menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan pesanan dan memberikan janji yang tidak dipenuhi kepada pelanggan. Hal ini bisa merusak kepercayaan pelanggan terhadap percetakan serpico.

Kala ini, aturan telah berubah. Seseorang kini dinilai tidak hanya dari aspek kepribadian atau pengalaman, melainkan juga dari kemampuannya dalam mengelola diri dan orang lain. Dalam meningkatkan profesionalisme, seorang pegawai perlu terlebih dahulu memahami dirinya sendiri dan tugas yang akan dilaksanakan. Selain itu, ia harus selalu meningkatkan dan mengendalikan dirinya dalam berhubungan dengan pelanggan atau banyak orang.

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan pada percetakan serpico Bekasi selatan, kecerdasan emosional yang dimiliki oleh para pegawai memiliki dampak signifikan terhadap kesuksesan percetakan secara keseluruhan. Kecerdasan emosional merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan percetakan. Pelanggan yang memiliki kebutuhan sebaiknya mengikuti aturan yang berlaku di percetakan. Permasalahan yang timbul di percetakan dapat membuat pelanggan merasa tidak sabar, meningkatkan emosi pegawai. Sebaliknya, pegawai disarankan untuk mampu mengontrol tingkat emosinya karena memiliki tanggung jawab kepada pelanggan. Mereka sebaiknya melayani pelanggan dengan sabar dan baik.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Keramahan Pegawai Dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan“

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang berikut adalah permasalahan-permasalahan yang akan di bahas .

1. Apakah terdapat Pengaruh Keramahan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh Kesadaran diri terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan?
3. Faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi keramahan pegawai dan kesadaran diri dalam konteks pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah peneliti diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh Keramahan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan;
2. Mengetahui pengaruh Kesadaran diri terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan;
3. Mengetahui keramahan pegawai, kesadaran diri dalam pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Penulis berharap hasil penulisan ini dapat memberikan sumbagan untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian sector publik, untuk wawasan dan juga pengetahuan penulis yang berhubungan dengan pengaruh Keramahan pegawai dan Kesadaran diri terhadap Kualitas Pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui Keramahan pegawai dan Kesadaran diri serta dapat mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya dibidang jasa dan menjadi bahan pertimbangan pengetahuan bacaan dalam perkuliahan serta referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian pembahasan.

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar Belakang penulisan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika proposal skripsi.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang diperoleh melalui studi Pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya untuk selanjutnya digunakan sebagai landasan dalam menarik hipotesis serta memaparkan penelitian terlebih dahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang data-data yang diperlukan meliputi objek penelitian, data atau variabel yang digunakan, metode pengumpulan data, alat analisis yang digunakan, metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan berisi mengenai hasil pengujian yang kemudian dapat diinterpretasikan dalam suatu kalimat perubahan hasil.

BAB V PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan pada pembahasan atau interpretasi hasil, keterbatasan penelitian, dan saran terhadap pihak-pihak yang terkait dan harapan untuk penelitian yang akan datang.

