

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2020 telah terjadi perubahan kegiatan normal manusia pada umumnya. Perubahan kegiatan normal ini terjadi dimana adanya suatu penyakit menular yang telah menyebar di hampir seluruh belahan dunia, penyakit tersebut bernama *Coronavirus Diseases/Covid-19*. Menurut *World Health Organization* (2021) *Coronavirus Diseases* merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus bernama SARS-CoV-2. Penderita yang terinfeksi akan mengalami komplikasi pada pernapasan, seperti batuk, sesak napas, dan hilangnya indra penciuman. Virus dapat menyebar melalui hidung dan mulut penderita terinfeksi berupa *droplet* ketika melakukan kegiatan seperti bersin dan berbicara. Maka dari itu, adanya pembatasan pada segala aktivitas sosial atau kegiatan normal biasa. Semua orang diwajibkan untuk menggunakan masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak (*World Health Organization*, 2021). Penyakit ini dapat dialami oleh siapa saja dengan rentang segala usia dan tingkat resiko dari ringan hingga sedang. Namun bagi yang memiliki riwayat penyakit kronis akan memerlukan tindakan dan perawatan khusus karena dampak yang disebabkan oleh penyakit ini dapat menyebabkan kematian. Hingga saat ini tanggal 24 November 2021, *Johns Hopkins University Center for Systems Science and Engineering* (JHU CSSE) dan bersama *Google Company* (2021) mencatat Indonesia masih terjadinya penambahan kasus terinfeksi baru sebesar 451 kasus.

Berdasarkan fenomena diatas, dapat dilihat adanya perubahan pada semua aspek kehidupan. Mulai dari sektor pendidikan, ekonomi, kesehatan, dan sebagainya. Melihat pada sektor ekonomi adanya perubahan dimana tingkat kesejahteraan sosial masyarakat yang semakin turun. Dengan hal ini, pemerintah Indonesia melakukan segala cara untuk membantu masyarakat yang mengalami dampak dari pandemi Covid-19. Dampak yang dirasakan masyarakat seperti hilangnya pekerjaan, pembatasan kerja lapangan, dan kerja di rumah atau dengan istilah *Work From Home*. Begitu pula pada perindustrian, berbagai perusahaan, pusat perbelanjaan, tempat wisata, hingga tempat ibadah harus menerapkan pembatasan aktivitas atau *social distancing* dalam mencegah penularan.

Selain menolong masyarakat yang terdampak, pemerintah Indonesia menolong para pelaku usaha kecil atau UMKM dalam permodalan untuk melanjutkan usaha. Bantuan yang diberikan pemerintah menjadikan UMKM dan perusahaan besar lainnya mulai aktif kembali, seperti adanya aktivitas belanja dan jual beli dari masyarakat. Kembali pulihnya aktivitas jual beli masyarakat, perusahaan menginginkan armada logistik yang baik untuk dapat melakukan pendistribusian agar sampai ke *end user* atau konsumen. Pendistribusian ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, yang dimana kebutuhan ini dapat tiba dengan selamat, aman, dan tepat waktu.

Dalam memecahkan masalah tersebut PT Astra *Internasional* Tbk. - UD Trucks *Sales Operation* siap menghadapinya. Astra UD Trucks adalah perusahaan yang bergerak pada bidang otomotif kendaraan komersial seperti truk dengan berbagai jenis yang berada di Indonesia. Perusahaan ini menciptakan kendaraan komersial untuk membantu para perusahaan manufaktur dalam pendistribusian produk jadi dan

pendistribusian bahan bakar minyak. Astra UD Trucks memiliki dua jenis kendaraan yaitu jenis Kuzer (tipe bermuatan sedang) dan jenis Quezer (tipe bermuatan besar). Astra UD Trucks *Sales Operation* Cabang Bandung melakukan penjualan truk, pelayanan perawatan dan perbaikan kendaraan, dan konsultasi. Persaingan di dunia bisnis otomotif semakin kompetitif di era globalisasi ini. Persaingan semakin terasa disaat masa pandemi Covid-19 berlangsung. Perusahaan harus mampu bergerak cepat dan tepat mengambil keputusan agar perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satu usaha yang perlu dilakukan ialah memaksimalkan pemberdayaan sumber daya manusia organisasi mereka untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kepuasan pelanggan merupakan timbul perasaan senang atau kecewa dari pelanggan yang datang setelah melakukan pembandingan antara hasil yang didapatkan dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjptono (2019) Kepuasan pelanggan merupakan keadaan yang ditonjolkan pelanggan ketika sadar kebutuhan mereka sesuai dengan yang diharapkan terpenuhi dengan baik. Berdasarkan para ahli, perusahaan perlu melakukan suatu proses untuk menjaga kepuasan pelanggan agar pelanggan tersebut tidak merasa kecewa dari apa yang pelanggan harapkan. Kepuasan pelanggan berkaitan erat mengenai kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Maka dari itu salah satu cara untuk menjaga integritas perusahaan terhadap pelayanan adalah adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Sumberdaya manusia juga harus memenuhi standar yang baik dan terampil dalam melakukan pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu penentu apakah pelanggan tersebut merasa puas atau kecewa. Pelayanan yang diberikan oleh *salesman* menjadi awal bagi pelanggan untuk mengetahui apa yang akan selanjutnya diterima, apakah itu sesuai dengan harapan yang diinginkan atau tidak. Pelayanan yang dilakukan *salesman* kepada pelanggan harus melalui tahap pelatihan yang sudah terintegrasi dari perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan melakukan berbagai pelatihan agar apa yang ingin perusahaan capai dapat terwujud. Dalam melakukan pelatihan kepada *salesman*, perusahaan perlu mengandalkan segala urusan pengawasan kepada pihak yang memiliki tanggung jawab tersebut. Pihak tersebut juga turut dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia organisasi.

Aktivitas supervisor menjadi hal yang sangat diperlukan oleh perusahaan. Supervisor memiliki tanggung jawab pada pengawasan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayan *salesman* kepada pelanggan. Dengan kata lain tanggung jawab supervisor adalah dapat mencapai hasil sebaik mungkin dengan mengoordinasikan sistem kerjanya (Dharma, 2004). Sebelum masa pandemi Covid-19, para *salesman* melakukan pelayanan kepada pelanggan secara langsung yang dimana *salesman* tidak memiliki keterbatasan dalam melakukan pekerjaan mereka. *Salesman* dapat melakukan hal seperti berjabat tangan, mengobrol tanpa menggunakan masker, melakukan pelayanan atau perdagangan pada pameran, dan bekerja diluar kantor. Berbeda dimasa pandemi Covid-19 ini para *salesman* mengalami hal yang akan mengganggu tanggung jawab mereka. Para *salesman* harus mengikuti aturan dibandingkan dengan masa sebelum pandemi Covid-19. Sebagai contoh beberapa perusahaan otomatis memberlakukan kebijakan dimana para karyawannya untuk

bekerja di rumah sesuai aturan yang diberlakukan pemerintah dan adapun karyawan yang tidak dapat bekerja kembali atau dengan kata lain dilakukannya pemberhentian kerja. Contoh lainnya dimana *salesman* memiliki keterbatasan interaksi dengan pelanggan dengan tetap menjaga jarak aman dan selalu menggunakan masker. Para *salesman* juga memiliki tanggung jawab dimana mereka perlu mengingatkan dan menegur pelanggan untuk selalu mematuhi protokol kesehatan dari pemerintah dan perusahaan. Maka dari itu, peran supervisor sangat menentukan arah dalam pencapaian tujuan organisasi mengingat bahwa keberhasilan pelayanan *salesman* dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* yang dilakukan dimasa pandemi ini, supervisor perlu melengkapi aktivitas tambahan yang berdasar kebijakan dalam mengatasi penularan Covid-19 agar para sumber daya manusia organisasi khususnya *salesman* sebagai *frontliner* yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Maka dari itu perusahaan perlu mengedukasi pelanggan dengan adanya ketetapan pemerintah tersebut. Sebelum melakukan edukasi kepada pelanggan, perusahaan perlu melakukan pelatihan dan edukasi terhadap sumber daya manusia organisasi untuk dapat melaksanakan tugas. Selain kepada *salesman*, perusahaan juga mempertimbangkan keberhasilan dan kesejahteraan supervisor mereka untuk dapat melaksanakan pekerjaan. Supervisor juga ikut berperan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan jika diperlukan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana **Perbandingan Aktivitas Supervisor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Salesman Sebelum dan**

**Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional* Tbk. - UD Trucks Sales Operation Cabang Bandung.**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti dapat mengambil perumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional* Tbk. - UD Truck Sales Operation Cabang Bandung?
2. Apa kendala pada aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional* Tbk. - UD Truck Sales Operation Cabang Bandung?
3. Apa solusi dari kendala aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional* Tbk. - UD Truck Sales Operation Cabang Bandung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui

1. Mengetahui aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemic Covid-19 di PT Astra *Internasional* Tbk. - UD Trucks Sales Operation Cabang Bandung.

2. Mengetahui kendala aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional Tbk.* - UD Truck *Sales Operation* Cabang Bandung.
3. Mengetahui solusi untuk mengatasi kendala aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional Tbk.* - UD Truck *Sales Operation* Cabang Bandung.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperdalam wawasan dan menambah ilmu bagi pembaca tentang Perbandingan Aktivitas Supervisor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Salesman* Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional Tbk.* - UD Trucks *Sales Operation* Cabang Bandung.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi informasi kepada pembaca masyarakat terkait mengetahui Perbandingan Aktivitas Supervisor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Salesman* Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional Tbk.* - UD Trucks *Sales Operation* Cabang Bandung.

#### 1.5 Metode Magang

Penelitian dilakukan dengan Metode observasi dilapangan selama 40 hari dan Metode Wawancara di PT Astra *Internasional Tbk.* - UD Trucks *Sales Operation*

Cabang Bandung. Metode observasi dilakukan dengan cara pengambilan informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan melakukan pencatatan, mengamati apa saja kegiatan aktivitas supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19. Metode wawancara dilakukan dengan cara melalui proses tanya jawab antara pewawancara dan mendapatkan informasi dari informan.

### **1.6 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas pada penelitian ini berfokus kepada aktivitas supervisor di PT Astra *International* Tbk. - UD Trucks *Sales Operation* Cabang Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 ini dan melihat cara supervisor menghadapi kendala-kendala yang terjadi selama aktivitas meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19.

### **1.7 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang dilakukan pada PT Astra *Internasional* Tbk. - UD Trucks *Sales Operation* Cabang Bandung yang bertempat di Jl. Soekarno Hatta No. 438 D Kav. 2, Kota Bandung, magang ini dilaksanakan selama 40 hari kerja.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Berikut dipaparkan sistematika penulisan penelitian ini, agar memperoleh gambaran secara jelas pada isi laporan proposal ini sebagai berikut,

## BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisikan dan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat penelitian, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan terhadap landasan teori dengan beberapa konsep dan teori pada penelitian. Bagian landasan teori mengacu kepada teks, buku ajar, atau jurnal ilmiah dari sudut pandang konseptual.

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab III memaparkan dan menjelaskan profil dari perusahaan yang sebagai tempat penelitian atau magang yang dilakukan oleh penulis.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan hasil dari proses penelitian mengenai Aktivitas Supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan *salesman* sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT Astra *Internasional Tbk. - UD Truck Sales Operation* Cabang Bandung berdasar metode penelitian yang dilakukan.

## BAB V PENUTUP

Bab V memaparkan dan berisikan kesimpulan dari bab-bab terdahulu atau sebelumnya dan saran dari kegiatan magang atau penelitian sesuai pengetahuan penulis.

