

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sikap melayani sangat diperlukan di dalam dunia bisnis. Perlu diingat bahwa peran setiap konsumen akan mendukung bisnis kita agar terus berlangsung. Untuk menjaga konsumen terus berhubungan dengan perusahaan, mau tidak mau perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik atau sering disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan yang diinginkan oleh konsumen memang bermacam-macam.

Menurut Zaenal dan Laksana (2018) pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Menurut Wildan dan Sumarsono (2018) prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep triple A yaitu pertama, Attitude, merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Yang kedua, Attention, Merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Yang ketiga Action, Merupakan perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (attitude-attention)

Pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyabudi (2014) bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Suyyety dan Gita Kunrinawan dalam Suminar dan Apriliawati (2017) tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang berlokasi di Jl. Proklamasi Nomor 22, Padang, Sumatera Barat. PT. Pegadaian (Persero) juga merupakan sebuah perusahaan milik negara yang menerapkan pelayanan prima pada kegiatan usahanya. Saat ini PT. Pegadaian (Persero) sedang berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanannya melalui service excellent, akan tetapi setelah penulis melakukan observasi masih banyak terdapat masalah-masalah yang menghambat peningkatan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero). Salah satunya adalah kekurangan pada bagian customer service dimana hanya terdapat satu pihak yang mengelola sekian banyak nasabah yang berkunjung ke PT. Pegadaian (Persero), tentunya hal ini akan mengakibatkan tidak berjalannya service excellent dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas serta mempelajari bagaimana pelayanan yang baik dari kantor PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PADANG dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, sehingga nasabah mendapatkan kepuasan

yang dituangkan dalam tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN EXCELENT SERVICE DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan penulis diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima (*excellent service*) pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang?
2. Bagaimana prosedur pelayanan prima (*excellent service*) pada nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang?
3. Bagaimana prosedur penanganan keluhan yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dilaksanakan adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima (*excellent service*) pada pelanggan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan prima (*excellent service*) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang
3. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan wawasan mengenai ilmu pengetahuan tentang penerapan *excellent service* dalam peningkatan mutu pelayanan pada sebuah perusahaan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan serta pemahaman terkait penerapan *excellent service*, dan diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu dan teori tentang *excellent service* khususnya kedalam dunia kerja. Selain itu, penulisan ini juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Andalas.

b. Bagi Perusahaan

Penulisan ini diharapkan dapat membantu PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PADANG. Serta diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi manajemen instansi dalam menentukan kebijakan untuk lebih meningkatkan penerapan *excellent service*.

c. Bagi Pembaca

Untuk mengetahui bagaimana PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PADANG dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Serta Penulisan ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan informasi mengenai penerapan *excellent service* dalam peningkatan mutu pelayanan serta sebagai acuan dalam penulisan tugas akhir dimasa yang akan datang

1.5 Tempat dan Waktu

Tempat yang dipilih untuk melaksanakan kegiatan magang atau kerja lapangan sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibahas di atas yaitu pada kantor PT. Pegadaian (Persero) Cabang Padang selama 40 hari kerja

1.6 Sistematika penulisan

Untuk memberikan gambaran secara singkat tentang penyusunan laporan Tugas Akhir ini secara sistematika yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan bab secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, dan sistematika laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori teori pada manajemen dan juga terdapat standar operasional prosedur dalam pelaksanaannya.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi gambaran umum perusahaan PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PADANG yang didalamnya terdapat struktur organisasi, visi dan misi, serta tentang perusahaan lainnya.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan pelayanan prima (*excellent service*) konsumen pada PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PADANG,

yang di dalamnya dijelaskan mengenai persiapan transportasi hingga pengendalian dari perusahaan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan hasil jabaran pembahasan dan analisi dalam pelaksanaan magang yang dengan tujuan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca nantinya.

