

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami oleh negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan, bila sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan dengan pelayanan maka konsumen atau masyarakat akan segera beralih pada penyedia pelayanan yang lain yang lebih baik. Hal ini membuat penyedia pelayanan harus berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan tersebut.

Pelayanan juga perlu memperhatikan etika. Etika pelayanan harus memiliki standarisasi karena harus sesuai dengan standar pelayanan yang ada

sebagaimana mestinya. Jika tidak sesuai dengan standarisasi yang ada maka masyarakat atau konsumen yang menerima pelayanan akan merasa tidak puas.

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. tanpa adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak konsumen dalam bisnisnya. Karena di era globalisasi sekarang, persaingan bisnis semakin ketat. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu cara untuk menarik perhatian konsumen.

Sebaik-baiknya kualitas produk yang ditawarkan, jika tanpa adanya pelayanan yang baik, belum tentu konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Bisa jadi konsumen justru membeli produk dari perusahaan lain yang memiliki kualitas produk tidak jauh berbeda namun memiliki kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. Dan pada akhirnya, perusahaan pun akan kehilangan konsumennya. Untuk itulah pelayanan yang baik memang sangat diperlukan dalam bisnis sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya.

Berdasarkan kesimpulan diatas, untuk Tugas Akhir ini penulis tertarik untuk mengetahui lebih, dalam tentang bagaimana etika dan standar pelayanan konsumen yang dilakukan oleh CV. Suralaya Teknik. Berdasarkan latar belakang atasa maka penulis menetapkan judul “ Etika Dan Standar Pelayanan Konsumen Pada CV. Suralaya Teknik Padang ”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana etika pelayanan pada CV. Suralaya Teknik ?

Seperti apa standar pelayanan pada CV. Suralaya Teknik?

### **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui etika pelayanan pada CV. Suralaya Teknik
2. Untuk mengetahui standar pelayanan pada CV. Suralaya Teknik

### **1.4 Manfaat Magang**

Dengan tercapainya tujuan diatas maka magang ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1. Bagi Praktisi**

- a. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam etika pelayanan terhadap konsumen CV. Suralaya Teknik.
- b. Mengetahui tentang etika dan standar pelayanan terhadap konsumen.

#### **2. Bagi Akademisi**

Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai etika dan standar pelayanan dalam melayani konsumen.

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Guna melengkapi data dan informasi untuk tugas akhir ini, penulis melakukan metode pengumpulan data dan informasi yaitu langsung turun lapangan melalui magang dan memberikan beberapa pertanyaan di tempat magang (berupa data primer) dan juga diperoleh dari beberapa literatur (data sekunder)

### **1.6 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan dengan etika dan standar pelayanan konsumen pada CV. Suralaya Teknik Padang.

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

Untuk melaksanakan tugas akhir ini. Penulis melaksanakan kegiatan magang di CV. Suralaya Teknik Padang selama 40 hari dari tanggal s/d , dengan Judul Tugas Akhir yang diajukan oleh penulis yaitu Etika dan Standar Pelayanan Konsumen pada CV. Suralaya Teknik Padang.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, masalah magang, metode pengumpulan data, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

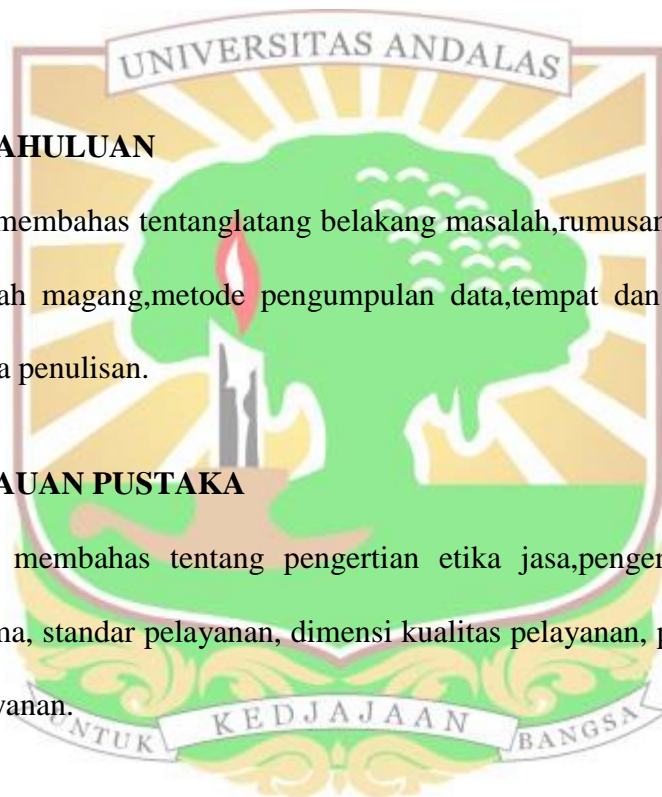
#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang pengertian etika jasa, pengertian pelayanan, pelayanan prima, standar pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pengertian etika, dan etika pelayanan.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini penulis menguraikan hal yang berkaitan dengan CV. Suralaya Teknik Padang seperti sejarah, visi dan misi tujuan perusahaan, dan struktur organisasi.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**



Bab ini membahas tentang etika dan standar pelayanan konsumen pada CV. Suralaya Teknik Padang.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran yang terkait dengan judul dan hasil pembahasan tugas akhir.

