

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan prima merupakan sebuah bentuk keseharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen/masyarakat. Hal ini kemudian mengakibatkan para perusahaan atau instansi memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha yang melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Barata, 2003:30).



Secara sederhana pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dalam menyediakan kepuasan pelanggan (Barat, 2003:30).

Definisi lain menyangkutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang *dilaksanakan* oleh instansi pemerintah baik dipusat, di instansi/perusahaan dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan

kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undang yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*costomer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & sugiyanto, 2001:4).

Pelayanan prima pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang memberikan kepuasan pada pelanggan baik secara internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Suwithi, 1999; 4).

Pelayanan prima (*service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standard kualitas. Pelayanan yang memenuhi standard kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddya, 2009:8).

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi social (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga

pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000; 107).

Mengenai pelayanan prima untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen, yang sering kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dan perusahaan. Terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata, 2003: 27):

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah layanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
5. Layanan prima adalah menepatkan pelanggan sebagai mitra.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.



Pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan tinggi. Pelayanan prima dapat dipahami sebagai melayani sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan.

Begitu pula dengan Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Dimana memberikan pelayanan bagi mahasiswa yang mengurus

berbagai kebutuhan/keperluan salah satunya dalam bentuk memberikan tarnskip nilan, memberikan pelayanan bagi mahasiswa yang mendaftar ulang, mengurus jadwal perkuliahan, mengurus mahasiswa PKL, memberi pelayanan bagi mahasiswa yang mau mengadakan kompre dan lain sebagainya. Sehingga bagi instansi harus melakukan pelayanan untuk mahasiswa dalam memudahkan keperluan-keperluan yang mereka urus, serta memberikan pelayanan yang baik dengan cara membuat papan pengumuman, memberikan layanan informasi yang jelas, dengan begitu pelayanan prima dalam mengurus keperluan mahasiswa dapat terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu perlu melakukan penelitian untuk mengetahui apakah penerapan pelayanan yang dilakukan telah efisien dan efektif sehingga dapat meningkatkan layanan dari Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Univesitas Andalas yang bertujuan untuk mengurus keperluan mahasiswa.

Berdasarkan dari permasalahan yang penulis temui diatas, maka penulis mencoba membahas masalah yang ada untuk disajikan dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Penerapan Pelayanan Prima Pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Univesitas Andalas”**.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan judul dan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

2. Apa Kendala dari Penerapan Pelayanan Prima pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Pelayanan Prima pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
2. Untuk mengetahui kendala dari Penerapan Pelayanan Prima pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

1.4 Manfaat Magang

Magang yang dilakukan di Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas ini diharapkan mempunyai manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Akademik
Pelaksanaan magang ini dapat digunakan sebagai bahan masuk serta bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya mengenai pelayanan prima.
2. Manfaat Praktis
Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat liter dengan membandingkan manajemen kepegawaian yang ada pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas .



1.5 Ruang Lingkup Magang

Sehubungan keterbatasan kemampuan penulis dan agar penulis lebih terarah, maka penulis akan meneliti **“Penerapan Pelayanan Prima Pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Univesitas Andalas”**.

1.6 Tempat Waktu Magang

Melakukan kegiatan magang di Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Proses pelayanan dalam ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap mahassiswa mahasiswa. Oleh sebab itu, penulis berencana akan melaksanakan magang sesuai dengan judul tugas akhir yang di ajukan yaitu **“Peranan Pelayanan Prima Pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas”** selama 40 kerja, yaitu pada bulan januari samapai Bulan Maret Tahun 2018.



1.7 Metode Pengumpulan Data

Data primer: pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan pimpinan dan beberapa staf yang dianggap dapat memeberikan informasi atau data yang diperlukan.

Data sekunder: pengumpulan data dari beberapa sumber seperti buku, artikel yang sudah diterbitkan serta melalui pengamatan terhadap beberapa hal yang berhubungan era dengan materi penulisan.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar dapat memperoleh gambaran manajemen isi laporan akhir ini, maka penulis menyusun sedemikian rupa dalam bentuk sistematika penulis dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, ruang lingkup magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan data, dan systematika.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori penulis berisikan pengertian pelayanan prima, fungsi pelayanan prima pengertian pelayanan prima, prosedur dan tahap pelayanan prima, tujuan dan manfaat pelayanan prima, prinsip pelayanan prima, konsep pelayanan prima, dimensi pelayanan prima.

BAB III GAMBARAN UMUM PADA BIRO DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS

Dalam bab ini akan diuraikan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan penunjang lainnya.



BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang Penerapan Pelayanan Prima pada Biro Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan magang yang telah dilakukan.