

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu, paradigma dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan juga telah mengalami perkembangan. Di tahun 1970-an dan 1980-an konsep perencanaan strategis perusahaan kurang memperhatikan pada aspek kepentingan pelanggan, perusahaan hanya menekankan pada aspek strategi pemasaran. Sampai akhirnya disadari pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan. Konsep ini menempatkan pelanggan pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena konsumen dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perusahaan.

Suatu kegiatan bisnis tidak cukup hanya dipacu oleh produk atau teknologi saja. Banyak perusahaan yang merancang produk tanpa masukan dari pelanggan pada akhirnya produk tersebut ditolak di pasar. Pada kondisi persaingan yang semakin tinggi seperti sekarang ini hanya perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan saja yang akan mampu bertahan dan unggul. Hal ini dikarenakan perusahaan tersebut mampu memberikan nilai yang lebih baik kepada konsumen dari pada pesaing mereka. Bagi suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan, perusahaan tersebut akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus kiat pemasaran bagi perusahaan tersebut.

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi topik yang cukup penting, hal ini bisa dilihat dari penyelenggaraan *Indonesian Customer Satisfaction Award* beberapa tahun terakhir yang memberikan penghargaan kepada perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi konsumen mereka. Industri jasa telah berkembang tidak hanya pada jenisnya, akan tetapi semakin dominan

dan beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut. Dalam industri ini kualitas sangat penting bagi pihak perusahaan dan konsumen, karena kualitas barang ataupun jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas jasa dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan”. (Sellang et al 2019).

Supaya memperlancar penilaian kualitas pelayanan maka dilakukan pengembangan sama kualitas pelayanan yang diukatakan *Service Quality*. *Service Quality* adalah perbandingan yang dapat digunakan untuk menimbang bagaimana kesan konsumen atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi Kotler dan Keller (2012) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu : “ *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*”.

1. Bukti Fisik (*tangible*) merupakan penampilan fisik layanan pada perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. Empati (*emphaty*) adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Cepat Tanggap (*responsiveness*) merupakan daya tanggap perusahaan dalam memberi jaminan layanan bagi pelanggan dan memberikan

jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

5. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Pelayanan pada dasarnya memiliki target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Demikian pula dengan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat sebagai organisasi pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Dalam organisasi, masalah kualitas pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Karena itu penulis terbuju untuk melakukan observasi untuk penulisan judul **“Kualitas Pelayanan pada Bidang Perencanaan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada alasan yang tercantum, sehingga yang menjadi topik persoalan saat observasi yaitu:

1. Apa saja jenis-jenis pelayanan pada bidang perencanaan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada bidang perencanaan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Tujuan yang hendak dicapai untuk observasi ini yaitu:

1. Supaya memahami jenis jenis kualitas pelayanan pada bidang perencanaan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bidang perencanaan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Kegiatan Magang

Kegunaan yang dicapai dalam melakukan observasi seperti yang dicantumkan dibawah ini:

1. Bagi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat
Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi Penulis
Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang bisnis jasa perkantoran dinas. Hasil penelitian ini dapat mendewasakan pikiran mahasiswa untuk itu melaksanakan setiap perolehan dan pemecahan masalah yang ada di masyarakat. Menambah pengetahuan tentang manajemen Kantor Dinas dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Bagi Pembaca/Pihak Lain
 - a. Memperoleh bantuan tenaga dan pikiran untuk merencanakan serta melaksanakan pembangunan.
 - b. Meningkatkan cara berpikir, bersikap dan bertindak sesuai dengan perkembangan ilmu dan pengetahuan.
 - c. Memperoleh pembaharuan-pembahearuan yang diperlukan.

- d. Terbentuknya kader-kader pembangunan didalam masyarakat itu sehingga terjamin terbentuknya penerus pembangunan.
- e. Memperoleh calon tenaga kerja yang terampil di bidang ilmunya.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Dalam aktivitas magang ini pengarang mengambil lokasi magang di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. Untuk penerapan atau jangka waktu kegiatan magang ini akan berlaku selama 40 hari kerja yang telah menjadi ketentuan dari pihak akademik.

1.6 Sistematika Pembuatan Laporan Magang

Adapun pembahasaaan laporan magang yang telah penulis jabarkan saat penataan penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka, uraian kualitatif, dan permasalahan lainnya yang menjadi dasar pemikiran dalam pembuatan laporan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi dan bentuk aktivitas usaha Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan masalah meliputi hasil yang diperoleh pada saat magang mengenai **“Kualitas Pelayanan pada Bidang Perencanaan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat”**.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan juga berisikan saran-saran peningkatan kualitas pelayanan pada bidang perencanaan di Dinas Pendidikan Sumatera Barat

