

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keluhan adalah pernyataan tidak puas akibat dari pelayanan yang diterima. Menurut Gbetor, et.al (2014), keluhan adalah luapan tidak senang karena layanan tidak dapat memenuhi ekspektasi yang diinginkan atau minimnya perlakuan suatu organisasi kepada seseorang. Rata-rata setiap perusahaan pernah mengalami ketika pelanggan mengajukan *complaint* karena yang mereka harapkan tidak sesuai dengan ekspektasi. Tetapi ada kalanya perusahaan tidak sadar bahwa keluhan pelanggan adalah elemen yang sangat penting. Pelanggan yang menyampaikan keluhan ketika mereka menggunakan suatu Barang atau Jasa merupakan tanggapan secara langsung dari kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan (Indriyani dan Mardiana, 2016).

Salah satu perusahaan atau institusi yang memperhatikan keluhan pelanggannya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Provinsi Sumatera Barat. DPM PTSP Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2017, DPMPTSP mempunyai peranan melaksanakan urusan yang berkaitan dengan pemerintahan Daerah untuk menunjang Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kerja sama Investasi Daerah dan Fasilitasi Kerja Sama Dunia Usaha.

Jika jumlah keluhan yang masuk meningkat sehingga perusahaan harus memperhatikannya dengan seksama dan memperbaiki untuk pelayanan ke depan. Yang menangani keluhan/*complaint* pada DPM PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah Seksi Pengaduan, Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan. Mereka bertindak sebagai fasilitator dan mediator dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Menurut Bryson, et. Al (2020), Pelanggan sangat berperan penting terhadap segala lingkup bisnis, tetapi untuk layanan dan pemahaman ilmiah tentang bisnis layanan, pelanggan lebih diutamakan. DPM PTSP Provinsi Sumatera Barat tersedia layanan media aplikasi untuk mengajukan keluhan, baik itu melalui SMS, email, Website, Facebook, SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), dan datang secara langsung dengan mengisi form pada DPM PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Penanganan keluhan/*complaint* menurut Irawan (2002) dibedakan menjadi dua, yaitu: Pertama, keluhan bersifat *Word of Mouth*, negatif, yaitu pelanggan tidak puas dengan pelayanan dari perusahaan, merasa kecewa dan menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak lain. Jika bentuk ketidakpuasan pelanggan tersebut tidak langsung ditangani maka akan menimbulkan kerugian bagi pihak perusahaan. Kedua, keluhan positif yang melayani pelanggan agar puas.

Rata-rata keluhan yang banyak terjadi pada DPM PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah masalah perizinan investasi. Masalah keluhan yang sering diajukan Pelanggan (Investor, Pelaku Usaha dan Masyarakat): Pertama, Tanah Ulayat. Kedua, Peruntukan Lahan investasi. Ketiga, Sistem Patrilineal dan Matrilineal pada suatu

daerah. Hal ini sering terjadi di Daerah Kabupaten, seperti Kabupaten Pasaman, Kabupaten Solok Selatan, dan Kabupaten Agam.

Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Tjiptono (2016), Kualitas pelayanan merupakan suatu tahap keunggulan yang diinginkan dan pengelolaan atas tahap keunggulan agar memenuhi keinginan pelanggan. Salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menerapkan pemulihan layanan/ *service recovery*. *Service Recovery* merupakan cara perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik setelah terjadinya kegagalan proses layanan jasa kepada konsumen, agar mengembalikan rasa kepercayaan, kenyamanan, keamanan atas layanan jasa yang diberikan perusahaan (Michel, 2008). Penanganan komplain, pemulihan layanan, dan nilai jasa menurut Ravenska (2019) adalah signifikan, apabila semakin bagus penerapan yang tadi, maka pelanggan akan semakin puas.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan penanganan keluhan dan pemulihan jasa yang diterapkan. Oleh karena itu, penulis memilih judul dengan topik “Penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Provinsi Sumatera Barat”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* terhadap

kepuasan pelanggan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat?

### 1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan perumusan judul dan informasi yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.

### 1.4 Manfaat Magang

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah dari tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini bermanfaat:

#### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta mengetahui sejauh mana teori dan langkah-langkah yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menangani keluhan dan memulihkan layanan terhadap kepuasan pelanggan agar mendapatkan informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.

#### 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi untuk menangani keluhan dan memulihkan layanan yang diterapkan suatu perusahaan agar berjalan secara lancar.

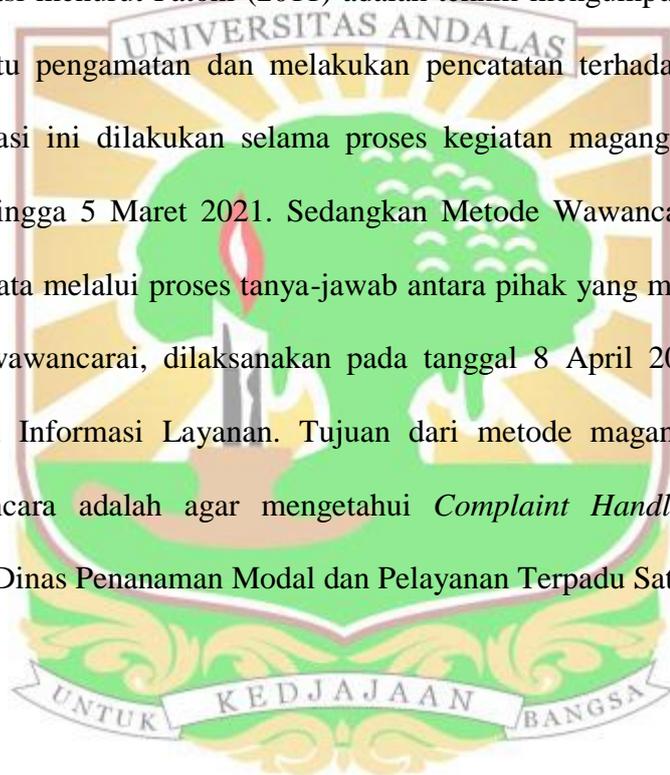
#### 3. Bagi Pembaca



Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung tertarik pada masalah-masalah yang diteliti.

### **1.5 Metode Magang**

Metodologi yang digunakan yaitu Metode Observasi dan Metode Wawancara. Metode observasi menurut Fatoni (2011) adalah teknik mengumpulkan data dengan melakukan suatu pengamatan dan melakukan pencatatan terhadap objek sasaran. Metode observasi ini dilakukan selama proses kegiatan magang dari tanggal 11 Januari 2021 hingga 5 Maret 2021. Sedangkan Metode Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya-jawab antara pihak yang mewawancarai dan pihak yang diwawancarai, dilaksanakan pada tanggal 8 April 2021 dengan Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan. Tujuan dari metode magang observasi dan metode wawancara adalah agar mengetahui *Complaint Handling* dan *Service Recovery* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat.



### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, beralamat di Jalan Setia Budi Nomor 15 Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat, yang dilaksanakan selama 40 (empat puluh) hari kerja.

## 1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis fokus terhadap pembahasan yang berhubungan tentang Penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Dalam membahas penulisan yang lebih terarah dan tidak mengambang, penulis fokus terhadap masalah sesuai dengan judul yang telah diajukan. Sebagai patokan maka penjelasan sistematika penulisan magang sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan;** menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang yang terdiri dari manfaat bagi penulis, manfaat bagi perusahaan dan manfaat bagi pembaca, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

**Bab II Tinjauan Pustaka;** menjelaskan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian terhadap Penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat.

**Bab III Gambaran Umum Perusahaan;** menjelaskan tentang profil perusahaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat seperti: Sejarah perusahaan, visi misi perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

**Bab IV Pembahasan;** menjelaskan tentang laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang yaitu Penerapan *Complaint Handling* dan *Service*

*Recovery* yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat.

**Bab V Penutup;** memuat tentang kesimpulan dan saran dari kegiatan magang, diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sumatera Barat.

