

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman yang semakin berkembang pesat ke era modern ini, urbanisasi sudah menjadi hal yang sangat umum dan sudah menjadi arus pindahnya penduduk yang berasal dari daerah seperti pedesaan yang berpindah tempat ke daerah seperti perkotaan dengan berbagai kepentingan yang dihadapi (De Goede). Kepentingan tersebut dapat bervariasi seperti untuk bekerja atau bersekolah dan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi seperti berkuliah di universitas, sekolah tinggi dan jenjang pendidikan lainnya. Dengan semakin tingginya penduduk yang melakukan perjalanan, tentunya diperlukan berbagai moda transportasi umum yang mendukung untuk menghubungkan ke kota yang lainnya.

Berbagai moda transportasi saat ini yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan antara lain Pesawat Terbang, Kereta sampai dan Bus Antar Kota serta diikuti juga dengan perkembangan *shuttle (mini bus)*. Dan, dengan semakin meningkatnya masyarakat yang melakukan suatu perjalanan, maka pelaku bisnis memiliki berbagai pilihan moda transportasi yang saat ini yang semakin hari semakin berkembang dengan pesat seperti bisnis jasa transportasi *shuttle (mini bus)* yang saat ini sudah cukup populer dikalangan masyarakat Indonesia.

Berdasarkan tujuannya, Daryanto (2014) menggambarkan bahwa suatu pelayanan sangatlah berpengaruh besar dan dapat memberikan kesan mendalam bagi individu yang menerima. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) merupakan suatu usaha dalam memberikan bantuan dan menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan *Prima* sebagai pertama atau utama yang mana dapat diartikan sebagai sesuatu yang paling baik adanya.

Dan tak hanya itu, Freddy Rangkuti (2017) menyebutkan bahwa Pelayanan Prima (*Excellence Service*) bertitik tolak pada pelaku bisnis dalam memberi pelayanan terbaik sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada pengguna jasa, dengan memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi keperluan dan kebutuhan pengguna jasa dengan memenuhi standar kualitas pelayanan yang sudah ditentukan dan tak hanya bertujuan untuk dapat memenuhi, selain itu juga untuk memuaskan para pengguna jasa. Maka dari itu bagian Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada posisi *Customer Service Officer* (CSO) di perusahaan jasa transportasi seperti *shuttle*.

Dalam prakteknya, *Customer Service Officer* (CSO) memiliki peranan dan tanggung jawab yang penting, dikarenakan berhubungan dengan pengguna jasa secara langsung dan dapat mempengaruhi penilaian terhadap perusahaan jasa transportasi yang bersangkutan. Terwujudnya pelayanan yang sesuai harapan perusahaan, dapat dilihat berdasarkan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat oleh perusahaan. Freddy Rangkuti (2017) dalam

bukunya berjudul “*Customer Care Excellence*” menyebutkan bahwa, standar operasional prosedur merupakan sebuah pedoman yang berisikan prosedur-prosedur operasional standar yang terdapat di suatu organisasi yang mana dapat dipergunakan untuk mengarahkan keputusan, tindakan dan pemakaian fasilitas serta prosesnya yang mana dijalankan oleh individu-individu dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan efektif, efisien dan konsisten. Berikut merupakan *Standard Operating Procedures of Customer Service Officer in Pasteur Trans Bandung*:

1. Memberikan pelayanan kepada penumpang, seperti menjelaskan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.
2. Berikan perhatian kepada setiap tamu yang datang dengan senyum, salam dan sapa
3. Memberikan *service* atau layanan yang terbaik.
4. Melakukan reservasi setiap pemesanan baru dari penumpang.
5. Menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dan harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh penumpang mengenai resevasi.
6. Bertanggung jawab terhadap *Sales* dan *Outlet Opertaional*.
7. Memastikan semua *Sales* disetorkan ke *bank* yang ditunjuk.

8. Melakukan penjualan meliputi *closing* laporan *sales by system* per *shift*, harian, mingguan dan bulanan untuk *Outlet*.
9. Melakukan pencetakan *manifest* spj *by system*.
10. Memastikan semua *promotion tools* di setiap *outlet*.
11. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab ini dengan baik.

Maka dari itu, sangatlah penting bagi petugas dalam menjalankan pekerjaan dengan berpedoman pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

TABEL 1

**DAFTAR KELUHAN PENUMPANG PASTEUR TRANS TERHADAP
CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) DI POOL “PASTEUR 77”**

Penumpang (P)	Periode Keberangkatan	Keluhan
P1	Feb 2020	Tidak fokus pada saat melayani penumpang, salah memberikan informasi dan memberikan ekspresi wajah yang tidak mengenakan.
P2	Nov 2019	Tidak melayani dengan ramah
P3	Okt 2019	Mengacuhkan permintaan penumpang terkait konfirmasi barang yang tertinggal di mobil dikarenakan petugas sedang bermain <i>online game</i> .

Sumber: *Google review*, 2020.

TABEL 1
DAFTAR KELUHAN PENUMPANG PASTEUR TRANS TERHADAP
CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) DI POOL “PASTEUR 77”
(LANJUTAN)

P4	Okt 2019	Tidak menginformasikan terkait keterlambatan (<i>delay</i>) kendaraan yang hendak digunakan.
P5	Sept 2019	Salah memasukan waktu keberangkatan pada sistem dan waktu keberangkatan yang tidak sesuai dengan yang tercetak di tiket.
P6	Mei 2019	Tidak memberikan pelayanan yang ramah
P7	Apr 2019	Penumpang ditinggal sebelum waktu keberangkatan dan tidak mendapatkan konfirmasi keikutsertaan meskipun terdapat data nomor telepon.
P8	Feb 2019	Ditinggal meskipun berada ditempat (<i>pool</i>), nama yang bersangkutan tidak dipanggil pada saat keberangkatan dan petugas lupa untuk absen penumpang serta memohon maaf dengan acuh tak acuh.
P9	Feb 2019	Pelanggan ingin mengambil dokumen yang akan sampai, akan tetapi dokumen tersebut telat sampai dikarenakan terbawa kembali oleh supir dan Customer Service Officer (CSO) tidak memberitahukan supir jika ada titipan dokumen.
P10	Feb 2019	Telah melakukan pesanan via telepon, akan tetapi pada saat konfirmasi kedatangan pesanan belum tercatat

Sumber: *Google review*, 2020.

Berdasarkan konsep pelayanan prima oleh Atep A. Barata (2003) dengan menyelaraskan faktor-faktor A6 seperti *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *ability* (kemampuan) dan *appearance* (penampilan) serta *accountability* (tanggung jawab).

Jika dilihat dari tabel 1 diatas, Pasteur Trans Bandung memiliki beberapa permasalahan terkait hal pelayanan yang telah diberikan oleh *Customer Service Officer* (CSO) terhadap penumpang atau pengguna jasa di Pasteur Trans Bandung, hal ini di indikasikan dengan ditemukannya beberapa keluhan penumpang, keluhan-keluhan diatas termasuk kedalam konsep unsur-unsur pelayanan prima seperti *attention* (perhatian) karena petugas tidak memperhatikan dengan baik pada saat melayani penumpang. Lalu *attitude* (sikap) terlihat dari petugas yang tidak melayani dengan ramah dan mengacuhkan permintaan penumpang. Selanjutnya *action* (tindakan) terlihat dari petugas yang salah memasukan waktu keberangkatan pada sistem, tidak memberitahukan terkait keterlambatan dan lupa mencatat pesanan baru yang telah dipesan oleh penumpang. Selain itu *ability* (kemampuan) terlihat dari petugas yang tidak membangun suasana yang harmonis seperti tidak melayani dengan ramah. Terakhir *accountability* (tanggung jawab) yang mana terlihat dari sikap ketidakberpihakan seperti terdapat penumpang yang tertinggal dan tidak mendapatkan konfirmasi keikutsertaan.

Jika pelayanan tidak dilakukan dengan baik, hal tersebut akan membuat penumpang merasa tidak senang, sehingga dapat memberikan penilaian yang

tidak baik terhadap perusahaan penyedia jasa yang telah digunakan. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan justru sebaliknya, maka pengguna jasa transportasi tersebut juga akan membagikan pengalaman baiknya kepada teman, keluarga ataupun orang lain yang mereka kenal, sehingga hal tersebut akan berdampak positif pada citra dan keberlangsungan perusahaan untuk masa yang akan datang.

Dengan demikian, pelayanan prima membantu untuk menilai pelayanan dan memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan itu sendiri dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan memenuhi standar kualitas pelayanan. Sehingga dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pelayanan Prima *Customer Service Officer* (CSO) Di Pasteur Trans Bandung”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dijabarkan oleh Peneliti pada latar belakang masalah, Peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu, Belum dilakukannya Pelayanan Prima oleh *Customer Service Officer* (CSO) di Pasteur Trans Bandung yang mana bisa dilihat dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para pengguna yang telah menggunakan jasa perusahaan.

Lalu, Peneliti menguraikan identifikasi yang telah ditentukan berdasarkan *sub variabel* pelayanan prima dengan konsep A6 menurut Atep A. Barata (2003), yaitu:

1. Bagaimana *attitude* (sikap) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa di Pasteur Trans Bandung?
2. Bagaimana *attention* (perhatian) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa di Pasteur Trans Bandung?
3. Bagaimana *action* (tindakan) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa di Pasteur Trans Bandung?
4. Bagaimana *ability* (kemampuan) dari *Customer Service Officer* di Pasteur Trans Bandung
5. Bagaimana *appereance* (penampilan) *Customer Service Officer* di Pasteur Trans Bandung?
6. Bagaimana *accountability* (tanggung jawab) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa Pasteur Trans Bandung?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti melakukan penelitian terhadap customer service officer yang berada di *Pool* "Pasteur 77" berlokasi di Jl. Djunjuran No. 69, seberang Hotel Aston Pasteur dan bertugas melayani pengguna jasa untuk semua rute keberangkatan.
2. Pengukuran penelitian ini menggunakan konsep pelayanan prima A6 yang mana dimensi dari sub variabelnya seperti sikap, berpenampilan serasi, berpikir positif, mendengarkan dan memahami kebutuhan

pelanggan, mencurahkan perhatian, mencatat pesanan, konfirmasi terkait pesanan, mewujudkan kebutuhan, ucapan terima kasih, komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan penampilan bersifat fisik serta sikap keberpihakan kepada pelanggan yang mana semua dimensi diatas dapat dinilai berdasarkan indikator-indikator yang telah diuraikan pada Bab III bagian D dalam Matriks Operasional Variabel (MOV).

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam periode penyusunan penelitian atau proyek akhir ini, peneliti memiliki keterbatasan pada saat pencarian data di lapangan, hal tersebut dikarenakan telah merebaknya wabah Covid-19 atau yang dikenal dengan istilah *corona virus* yang menyebabkan timbulnya beberapa kebijakan dari pemerintah pusat seperti sekolah, ibadah dan kerja dari rumah, masyarakat dilarang untuk berpergian, dilarang mudik dan juga dilarang mengunjungi keramaian.

Selain itu, lokus yang juga merupakan tempat peneliti menyebarkan kuesioner memberitahukan bahwa akan menutup operasionalnya untuk sementara waktu per tanggal 24 Maret 2020 sampai dengan 25 Juni 2020, hal tersebut dalam rangka mendukung upaya pemerintah memutus rantai penyebaran Covid-19.

E. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, Peneliti telah menentukan beberapa tujuan penelitian, seperti:

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dalam penelitian yang dilakukan ini yaitu sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program D/IV yang mana pada saat ini peneliti merupakan mahasiswa semester akhir yaitu semester 8 yang diwajibkan untuk membuat Proyek Akhir yang telah ditentukan berdasarkan standar kelulusan dari program studi Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP) di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui *attitude* (sikap) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa Pasteur Trans Bandung
- b. Untuk mengetahui *attention* (perhatian) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa Pasteur Trans Bandung
- c. Untuk mengetahui *action* (tindakan) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa Pasteur Trans Bandung
- d. Untuk mengetahui *ability* (kemampuan) *Customer Service Officer* Pasteur Trans Bandung
- e. Untuk mengetahui *appereance* (penampilan) *Customer Service Officer* Pasteur Trans Bandung

- f. Untuk mengetahui *accountability* (tanggung jawab) *Customer Service Officer* terhadap pengguna jasa Pasteur Trans Bandung

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dan kegunaan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan oleh *Customer Service Officer* (CSO) kepada para pengguna jasa, sehingga hasil dari penelitian ini memberikan dampak yang baik dan menjadi bahan perbaikan atau rekomendasi bagi perusahaan agar pelayanan yang diberikan para *Customer Service Officer* nya dapat lebih baik dan optimal lagi untuk waktu yang akan datang, selain itu penelitian ini juga bisa dijadikan referensi oleh perusahaan dalam menilai pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai nya berdasarkan faktor sikap, perhatian, tindakan, kemampuan dan penampilan serta tanggung jawab.