

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis semakin ketat yang menuntut perusahaan dapat menampilkan citranya ke masyarakat luas. Hal tersebut tentunya tidak terlepas pada sektor industri properti. Bisnis properti di Indonesia terutama dalam hal ini adalah pembangunan apartemen menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Menghadapi hal tersebut perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dengan memberikan informasi yang lebih cepat, mutu yang baik, dan pelayanan yang lebih baik dibanding pesaingnya.

Pelayanan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:135) adalah serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Tujuan dari pelayanan yang baik adalah mencegah berpalingnya pelanggan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *Customer loyalty*. Berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

Oleh sebab itu pihak *management* harus membuat adanya prosedur yang baik dan tepat guna memberikan pelayanan prima pada pelanggan. Seiring perkembangan bisnis pemberian pelayanan yang prima pada sebuah produk dan atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan adalah untuk menjalin komunikasi

langsung dengan para pelanggan, baik pelanggan internal (karyawan) maupun pelanggan eksternal (konsumen).

Mengingat semakin bertambahnya jumlah penghuni pada The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya tentunya permasalahan-permasalahan yang mereka keluhkan selama menghuni disana terus bermunculan, dengan demikian untuk mempermudah para penghuni untuk menyampaikan keluhannya pihak *management* membuat adanya prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni.

Melihat pentingnya kebutuhan tersebut dalam melakukan fungsi pelayanan terhadap penghuni maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan dalam penulisan ini adalah “Bagaimana prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya ?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni The Adhiwangsa Golf View Residence

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis terhadap prosedur-prosedur pelayanan pada hunian Apartemen.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penulisan ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan agar terus memperhatikan prosedur pelayanan penanganan keluhan dalam melayani penghuni sehingga menciptakan rasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Bagi Pembaca

Sebagai wacana dan dapat dijadikan referensi dalam melakukan penulisan selanjutnya.

D. Batasan Masalah

Di dalam penulisan ini penulis membatasi penulisan pada “Prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya.