BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tantangan yang dihadapi oleh setiap perusahaan saat ini umunya terfokus pada pelayanan kebutuhan pelanggan. Salah satu cara membangun kepercayaan adalah memberikan jaminan bahwa perusahaan akan selalu menepati janji yang telah diberikan kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan yang terbaik. Kepuasan pelangan merupakan suatu tingkatan kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang nantinya akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

Pada era globalisai saat ini kompetisi di bidang usaha semakin ketat, perusahaan harus mampunyai strategi pertahanan untuk mempertahan kan konsumen melalui kualitas produk dan jasa yaitu waktu penyerahan lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesangingnya, dan empati yang tinggi kepada konsumen.

PT Besmart Universal sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang konsultan penyedia jasa teknologi dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Semakin berkualitas jasa dan pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan. Pelayanan

yang optimal akan menciptakan persepsi kepuasan sebagai akibat dari terpenuhinya harapan pelanggan.

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu dengan tingkat kepuasan pengguna. Setelah memperoleh jasa tersebut pengguna cenderung membandingkan pelayanan yang diterima dengan diharapkan. Sumber daya manusia merupakan aset vital organisasi karena perannya dalam implementasi strategi sangat penting yaitu sebagai subjek pelaksana dari strategi proyek.

Begitu pula dengan PT Besmart Universal dengan proyek yang sedang ditangani yaitu MPM non MSO. Proyek ini ditugaskan untuk melaksanakan penerapan aplikasi SDMS (Smart Dealer Management System) kepada dealer MPM non MSO di seluruh wilayah Jawa Timur secara bertahap. Pengguna SDMS atau yang bisa disebut user diajari untuk menggunakan aplikasi SDMS oleh implementor. Aplikasi SDMS ini dibagi menjadi dua bagian yaitu H1 dan H23. H1 digunakan untuk bisnis proses penjualan kendaraan dari awal mem-prospect konsumen sampai dengan proses serah terima kendaraan kepada konsumen, untuk H23 digunakan untuk bisnis proses bengkel atau bisa disebut service kendaraan dan penjualan part.

Setelah proses penerapan aplikasi SDMS yang dilakukan oleh *implementor* selama satu minggu telah selesai selanjutnya untuk segala kendala dan permasalahan yang dialami oleh pengguna SDMS bisa disampaikan ke *helpdesk* untuk segera diselesaikan kendala dan permasalahan tersebut. Tugas utama dari

helpdesk yaitu memberikan pelayanan prima kepada pengguna SDMS agar kendala dan permasalahan yang dihadapi dapat segera diatasi sehingga dapat tercapainya kepuasan pelanggan.

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa pelayanan. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh helpdesk untuk menilai kualitas layanan yang diberikan dan kinerja yang terlah dilakukan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang didapatkan terhadap pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang didapatkan berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika pelayanan yang didapatkan memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika pelayanan yang didapatkan melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas pelayanan dan harapan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tapi dari sudut pandang pengguna. Pelayanan yang memuaskan kepada pengguna berlangsung saat pengguna mendapatkan hasil yang terbaik dari kebutuhannya.

Maka dari itu perlu adanya upaya yang dilakukan oleh PT Besmart Universal untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna SDMS atas pelayanan yang diberikan oleh *helpdesk* melalui salah satu metode mengukur tingkat kepuasan pengguna SDMS. Diharapkan nantinya hal ini dapat digunakan untuk

meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan juga mengetahui seberapa puaskah pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh *helpdesk*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dapat diketahui bahwa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Tingkat Kepuasan Pengguna SDMS Terhadap Pelayanan *Helpdesk* pada PT Besmart Universal Proyek MPM Non MSO" dengan melakukan salah satu metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yaitu pendistribusian survei kepada pengguna SDMS.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan atau mempertahankan pelayanan yang telah diberikan oleh *helpdesk* kepada pengguna dalam membantu menyelesaikan setiap kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh pengguna SDMS.

Sedangkan untuk manfaat dari dari penelitian ini diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengertian bagi pembaca dalam hal mengetahui tingkat kepuasan pengguna SDMS terhadap pelayanan *helpdesk*. Selanjutnya diharapkan juga dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian

di masa yang akan datang sehingga Tugas Akhir ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan, menambah dan melengkapi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu memberikan sumbangan pemikiran kepada PT Besmart Universal agar :

- a. Berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguns SDMS terhadap pelayanan helpdesk agar bisa lebih ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Berguna untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh *helpdesk* terhadap pengguna SDMS agar pelanggan menjadi sangat puas (*delight customer*).
- c. Berguna untuk mengetahui pelayanan yang teah diberikan oleh helpdesk.
- d. Berguna untuk bahan dan evaluasi bagi PT Besmart Universal untuk meningkatkan citra perusahaan dalam memberikan pelayanan.
- e. Bagi penulis bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan menulis karya ilmiah dalam mengalisa permasalahan di lapangan.