

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya insani konsen terhadap pengaruh kegiatan serta hubungan antar karyawan. Mereka diharapkan sanggup menampilkan kinerja yang maksimal. Para karyawan juga harus sanggup tingkatkan kompetensi dan keahlian teknis guna merealisasikan tujuan yang sudah diresmikan dalam perencanaan.<sup>1</sup> Persaingan antar perusahaan di era globalisasi juga terus semakin tajam dan kita dituntut untuk terus menerus meningkatkan kinerja sehingga perusahaan dapat bersaing di era modern ini apalagi dalam pengembangan ekonomi.

Dalam aktivitas pengembangan ekonomi, masyarakat pada umumnya menjalankan usaha-usaha kecil. Usaha kecil ialah aktivitas ekonomi rakyat yang berskala kecil, salah satunya dengan membuka lapangan pekerjaan contohnya usaha fotocopy. Dari sebagian pendapat seperti masyarakat selaku pengguna jasa fotocopy terhadap kualitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk mengetahui pendapat masyarakat terhadap pelayanan jasa fotocopy. Jika usaha fotocopy ingin tetap unggul ditengah persaingan haruslah bisa mengenal dan memahami sebaik dan sedekat mungkin para pengguna jasanya.

---

<sup>1</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 105.

Kualitas adalah salah satu isu paling penting yang dihadapi oleh organisasi dewasa saat ini. Manajemen kualitas total merupakan upaya komprehensif untuk meningkatkan produk dan jasa.<sup>2</sup> Manajemen kualitas ialah salah satu sarana utama dalam mencapai kinerja organisasidan efektifitas, serta pada akhirnya kesuksesan.<sup>3</sup> Manajemen kualitas menggunakan sejumlah metode, alat, dan teknik kualitatif ataupun kuantitatif untuk meningkatkan unsur-unsur pokok yang berkontribusi terhadap kualitas, seperti keberagaman karakteristik produk atau jasa, kepatuhan pada standar yang sudah disepakati dan kepuasan pelanggan.

Berbicara kualitas, pelayanan juga berkaitan yaitu setiap tindakan ataupun aktifitas yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak pula mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>4</sup> Pada dasarnya pelayanan bisa di artikan sebagai kegiatan antara dua orang atau lebih baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Kualitas pelayanan dapat kita ketahui dengan cara kinerja penjual dalam melayani konsumen, apakah konsumen merasa puas atau tidak atas kinerja penjual. Namun jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang konsumen harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, namun jika sebaliknya maka persepsinya dianggap kurang baik oleh konsumen.

---

<sup>2</sup> Griffin, *Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2004), 210.

<sup>3</sup> Mark Vernon, *Bisnis The Key Concepts*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 288.

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 83.



Informasi mengenai konsumen dapat ditentukan dan faktor utama dalam penentuan strategi pelayanan dalam bauran pelayanan dan lainnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka studi mengenai konsumen sebagai pengguna jasa yang dihasilkan dalam suatu usaha menjadi menarik untuk dilakukan. Khususnya Fotocopy Lucy Print sebagai salah satu usaha yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat yang menyanggah beban berat sebab adanya persaingan yang lumayan banyak.

Fotocopy Lucy Print terletak di Jl. Kh. Zaini Mun'im yang berdiri pada 23 Maret 2018. Sebab letaknya yang strategis ialah di dekat kampus Universitas Nurul Jadid sehingga fotocopy ini mempunyai pengguna jasa mayoritas mahasiswa. Beberapa dari mereka ini akan memberikan pendapat dan pemikirannya terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Fotocopy Lucy Print.

Adapun sebagian kelebihan fotocopy ini yang membuat tertarik ialah memiliki karyawan yang cantik dan ramah sekali dalam melayani setiap pengguna jasanya. Adapun kelebihan yang lebih unggul dari fotocopy ini daripada yang lain yaitu segi harga lebih murah dibandingkan dengan fotocopy yang lain, tidak hanya harganya murah hasil fotocopynya jelas dan rapi, juga tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan.

Tetapi dibalik kelebihannya itu fotocopy Lucy Print juga memiliki kekurangan yaitu semisalkurang fokus sehingga salah dalam mengcopy file, jadi konsumen harus menunggu lebih lama, dan juga sedikit mengalami kesulitan ketika konsumennya ramai karena minimnya tempat

parkir yang bisa membuat ketidaknyamanan para pengguna jasa. Fotocopy yang lain juga mengalami hal yang sama akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikannya tidak melebihi apa yang diberikan Fotocopy Lucy Print. Sehingga di fotocopy yang lain konsumen tidak memperoleh kepuasan dalam perihal layanan jasa yang diberikan.

Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan bisa menjadi pembangun atau perusak pada suatu sistem. Oleh sebab itu, untuk mencapai visi dan misi Fotocopy Lucy Print harus selalu berusaha mendengar suara dari para pengguna jasanya agar dapat memberikan pelayanan jasa yang terbaik serta lebih memuaskan untuk para pengguna jasanya.

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengangkat fenomena yang terjadi di Fotocopy Lucy Print sebagai topik penelitian yang berjudul "Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti mengidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa yang digunakan masih sederhana.
2. Minimnya teknologi dalam melakukan pengembangan.
3. Kurangnya media atau alat untuk mempromosikan produk layanan yang dipasarkan.

4. Banyaknya pesaing dalam pelayanan jasa fotocopy

### C. Rumusan Masalah

Dari luasnya permasalahan yang ada dan berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan dua permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print?
2. Apasaja faktor pendukung dan penghambat pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan jasa untuk meningkatkan pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print.

### E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini bisa dirumuskan ke dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan



pada umumnya dan bidang manajemen khususnya serta dapat menjadi bahan informasi yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dengan penelitian ini tentang Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Fotocopy Lucy Print dalam upaya pengambilan keputusan-keputusan guna menentukan strategi yang tepat dalam pelayanannya dan memberikan pelayanan jasa lebih baik lagi agar pengguna jasa merasa lebih puas dengan kinerja Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

## F. Definisi Konsep

Peneliti mengambil judul “Strategi Pelayanan Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton dalam Meningkatkan Minat Pengguna Jasa” sebelum pembahasan ini berbicara lebih lanjut, terlebih dahulu akan dipertegas dengan menggunakan kata-kata yang dianggap penting agar nantinya tidak terjadi kesalahpahaman terhadap judul yang akan diangkat oleh peneliti. Definisi konsepnya sebagai berikut:

### 1. Strategi

Strategi merupakan proses penentuan rencana para pemimpin puncak paling tinggi yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, dan menyiapkan metode atau upaya untuk menggapai tujuan

tersebut. Dengan kata lain strategi ialah rencana yang dilaksanakan untuk mencapai misi perusahaan.<sup>5</sup>

## 2. Pelayanan

Pelayanan ialah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen ataupun pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita maupun perusahaan yang kesemuanya bersumber pada prosedur-prosedur yang telah ada.<sup>6</sup>

## 3. Fotocopy Lucy Print

Fotocopy Lucy Print merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang jasa, dikelola oleh sepasang suami istri yaitu bapak Lusiman dan Ibu Musrifah dari tanggal 23 maret 2018. Usaha ini melayani berbagai pelayanan jasa media cetak seperti fotocopy, print, ATK dan cetak buku sekaligus sudah mempunyai kios sendiri yang berlokasi di Jl. Kh. Zaini Mun'im Karanganyar Paiton Probolinggo.

## G. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti membuat skripsi Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian:

---

<sup>5</sup> Barry Render dan Jay Heizer, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 28.

<sup>6</sup> Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), 11.



1. **Nurhidayah Sulaiman**, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2017 dalam skripsinya yang berjudul *Strategi Pelayanan Prima pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya dalam Perspektif Islam*.<sup>7</sup> Pada penelitian skripsi tersebut dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan konsumen. Persamaan yang didapat dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang strategi pelayanan yang dilakukan suatu perusahaan. Sedangkan perbedaan yang ditemukan adalah penelitian ini fokus pada strategi pelayanan prima dan lokasi obyek yang diteliti berbeda dengan sebelumnya.
2. **Mochamad Nur Puja**, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2019 dalam skripsinya yang berjudul *Implementasi Strategi Pelayanan Prima pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata*.<sup>8</sup> Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Biro Perjalanan Wisata CV. Mitra Inter Nusa pada *Mitra Tour & Tour* bukan hanya untuk mendapatkan pelanggan akan tetapi supaya mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan wisatawan sehingga menjadikan kepuasan bagi pelanggan. Persamaan yang didapat adalah sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan. Sedangkan perbedaan yang ditemukan yaitu pada titik fokus strategi pelayanan dan tempat penelitian.

---

<sup>7</sup> Nurhidayah Sulaiman, *Strategi Pelayanan Prima pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya dalam Perspektif Islam*, (Purwokerto, Skripsi, 2017)

<sup>8</sup> Mochamad Nur Puja, *Implementasi Strategi Pelayanan Prima pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata*, (Purwokerto, Skripsi, 2019)



3. **Sri Atun Chasanah**, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto dalam skripsinya yang berjudul *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam*.<sup>9</sup>Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Strategi Pelayanan. Letak perbedaannya peneliti membahas dalam meningkatkan minat pengguna jasa sedangkan penelitian ini membahas meningkatkan kepuasan pelanggan menurut perspektif ekonomi islam dan pada objek yang diteliti berbeda dengan penelitian sebelumnya.



---

<sup>9</sup> Sri Atun Chasanah, *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam*, (Purwokerto, Skripsi, 2015)