

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peranan pelayanan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Dalam kualitas jasa yang penting adalah dengan melakukan pelayanan yang baik, terutama untuk itu memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan.

Pelayanan pelanggan menurut Kotler (2002;83) adalah setiap tindak atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan pemilikan apapun. Produksinya tidak berwujud dan tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Kotler pun mengatakan bahwa perilaku kepuasan konsumen tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Tujuan dari kegiatan pelayanan pelanggan adalah untuk memudahkan pelanggan agar bisa memberikan saran, kritikan, serta keluhan kepada perusahaan tetapi hal tersebut bisa bermanfaat bagi perusahaan karena dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan strategi perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Dengan memanfaatkan dan meningkatkan kedekatan dengan pelanggan, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka. Dengan demikian kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain produk dan merek.

PT. Kolaborasi Ide Kreatif ( atau lebih dikenal dengan Kolla Nomad ), adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality* berupa penyedia tempat ruang kerja bersama atau *coworking space* (Kolla Space), penyedia jasa pendidikan teknologi berbasis literasi kode dan bahasa pemrograman (Kolla Education), serta pemberdayaan komunitas – komunitas (Kolla Community). Demi mewujudkan kepuasan pelanggannya, perusahaan ini terus meningkatkan kualitas melalui pemberian pelayanan jasa yang sesuai dengan pelayanan yang tersedia.

Pada laporan ini, penulis berfokus pada peran pelayanan informasi di Kolla Space dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dilakukan karena memang penulis terlibat langsung dalam menjalankan program dan kegiatan komunikasi oleh divisi terkait yang difungsikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Kolla Space.

## **1.2 Pemilihan Topik**

Topik yang dipilih dari Laporan Praktek Kerja Lapangan ini adalah pada hal-hal yang berkaitan dengan program pelayanan PR yang dilakukan Kolla Space dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Tujuan penulis melakukan Kuliah Kerja Praktik (KKP) adalah :

1. Mengetahui dan memahami cara kerja seorang PR dalam menjalin dan menjaga hubungan dengan pelanggan.
2. Mengetahui bagaimana cara kerja seorang PR dalam menangani keluhan pelanggan.
3. Untuk dapat melatih kedisiplinan, kreativitas, dan kemandirian dalam menghadapi masalah saat menjadi seorang praktisi humas.

## **1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan**

Manfaat dari Kuliah Kerja praktek ini adalah untuk menjelaskan tentang kegunaan hasil penelitian bagi beberapa pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti misalnya bagi penulis sendiri, bagi pihak lembaga pendidikan, dsb. Manfaat ini dibagi menjadi dua yaitu:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan dirasa sangat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan, tepatnya di bidang Hubungan Masyarakat bagi penulis yang secara jelas telah terjun ke dalam kerja tim “Kolla Space Management Team”. Selain itu, ada banyak sekali teori mengenai konsep maupun definisi *Customer Relation Management* yang akhirnya penulis ketahui pada saat melaksanakan program praktik kerja lapangan ini.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang penulis dapatkan, selama melakukan Kuliah Kerja Praktik (KKP) adalah mengetahui apa saja dan bagaimana pekerjaan seorang praktisi humas dan bagaimana cara agar bisa menjalin hubungan baik dengan pelanggan agar penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari program praktik kerja lapangan di perusahaan terkait.

#### **1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan praktik kerja lapangan yang dilaksanakan oleh penulis, berlokasi di PT. Kolaborasi Ide Kreatif (Kolla Space), Jl. H. Agus Salim No. 32B, lantai 2, Kebon Sirih, Menteng, RT.02/RW.001, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10340, Indonesia.

Waktu praktik kerja lapangan atau magang yang dilaksanakan oleh penulis adalah dimulai pada tanggal 31 Juli 2017 sampai dengan 15 September 2017. Penulis masuk kerja pada jam 15.00 sd 22.00 WIB (7 jam dalam sehari).