

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pengantar Ilmu Administrasi

Menurut Yohanes Yahya (2006:2) Manajemen adalah sebagai bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan lebih bermanfaat dan Manajemen bukan hanya sebagai ilmu atau seni, tetapi merupakan kombinasi dari keduanya.

Manajemen sebagai salah satu proses, maksudnya manajemen yang dilihat dari proses kerja manajemen pada sebuah organisasi. Proses kerja ini terlihat dari fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan dalam proses kerja. Fungsi manajemen ini sering disingkat dengan POAC yakni:

Planning (Perencanaan) yaitu kegiatan yang diawali sebuah rencana yang jelas atau perencanaan yang baik.

Organizing (Pengaturan) yaitu setelah rencana dibuat, perlu adanya pengaturan dan pembagian kerja yang dilakukan dengan jelas dan bijaksana.

Actuating (Pengarahan) yaitu orang yang melaksanakan pekerjaan diberikan petunjuk atau arahan dan motivasi agar mereka bekerja sesuai dengan rencana

Controlling (Pengendalian) yaitu untuk memastikan pekerjaan berjalan dengan benar, tepat dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Menurut Heri Setiawan (2013:01) Administrasi merupakan orang yang mendapatkan kepercayaan untuk melaksanakan tugas dari seorang pemilik harta kekayaan untuk mengelola seluruh harta kekayaan berikut karyawan yang ada dalam suatu organisasi, keseluruhan harta kekayaan dan karyawan merupakan unit organisasi dan dikelola serta dilaksanakan seefektif mungkin sehingga setiap unit merupakan suatu *administratio* atau unit organisasi yang dipimpin oleh *adminitrator* yang bertanggung jawab kepada pemilik yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya.

Administrasi dalam Arti Luas sebenarnya arti administrasi sangat luas seperti yang dikemukakan oleh para pelopor teori administrasi seperti Henry Fayol. Sesungguhnya istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diharapkan

Berdasarkan definisi yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Pandangan yang sama tentang pengertian administrasi juga dikemukakan oleh Atmosudirjo (1980):

1. Administrasi sebagai proses

Administrasi adalah keseluruhan proses terdiri atas kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan, mulai dari menentukan tujuan, penyelenggaraan hingga tercapai tujuan.

2. Administrasi sebagai fungsi

Administrasi adalah kegiatan dan tindakan yang secara sadar dilakukan untuk mencapai tujuan, dan termasuk penentuan tujuan itu sendiri

3. Administrasi sebagai institusi

Administrasi adalah keseluruhan orang-orang dalam satu kesatuan menjalankan kegiatan-kegiatan kearah tercapainya tujuan.

2.1.1 Tujuan Administrasi

1. Memantau kegiatan-kegiatan administrasi perusahaannya
2. Mengevaluasi kegiatan-kegiatan pengorganisasian perusahaannya
3. Menyusun program pengembangan usaha dan kegiatan pengorganisasian perusahaannya
4. Mengamankan kegiatan-kegiatan usaha dan organisasi perusahaannya

2.1.2 Manfaat Administrasi

1. Perusahaan akan dapat dengan mudah menghubungi pihak-pihak lain melalui berbagai media komunikasi baik itu rekanan, konsumen, instansi pemerintah maupun supplier.

2. Resiko kehilangan barang akan dapat diperkecil karena setiap transaksi (baik barang masuk hasil, pembelian, maupun barang keluar dari hasil penjualan) dapat dibukukan dengan rapi.
3. Memudahkan pelayanan purna jual kepada konsumen karena bukti transaksi konsumen dapat menunjukkan bukti-bukti kesepakatan penjualan.
4. Pemilik perusahaan akan dapat dengan mudah mengikuti perkembangan perusahaannya melalui laporan hasil pencatatan.

2.1.4 Kegiatan Administrasi

Administrasi sebagai suatu kegiatan bersama terdapat di setiap perusahaan, selama pengusaha tersebut ingin berhasil dalam mengelola usahanya. Untuk mengetahui hal-hal yang perlu dicatat, yang harus ditelusuri adalah semua kegiatan yang dilakukan, kemudian dikelompokkan menjadi beberapa jenis kegiatannya.

Disamping itu harus ditelusuri pula barang-barang dan hak milik lainnya yang berpengaruh terhadap operasi kegiatan usaha. Bentuk dan model pencatatan bisa bermacam-macam, tetapi yang perlu diperhatikan adalah bahwa catatan tersebut harus rapi, tertib, sistematis, mudah diperiksa dan dapat di mengerti oleh konsumen.

Dapat diungkapkan disini bahwa pengertian administrasi dalam arti luas, dapat dijelaskan bahwa dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi atau ketergantungan masyarakat yang mau tidak mau harus berhubungan dengan urusan-urusan kantor dewasa ini, maka istilah administrasi sudah populer dikenal atau masyarakat meskipun yang dipahami atas hakikatnya terbatas dalam arti sempit yaitu tatausaha.

Hakikat dalam arti administrasi sesungguhnya seperti yang dikembangkan oleh para pelopor teori administrasi. Sesungguhnya istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Sudah menjadi kodrat bagi kehidupan manusia untuk saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik

yang bersifat materil (kebutuhan fisiologis) maupun non materil (kebutuhan biologis dan psikologis).

Akan tetapi disamping kebutuhan-kebutuhan tersebut terbatas dan sulit diperoleh, serta tiap individu tidak berdaya untuk memperoleh atau mewujudkannya secara sendiri-sendiri oleh keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki, maka pada akhirnya manusia individu melakukan kerja sama dengan individu lainnya yang memiliki kebutuhan dan tujuan yang sama.

Kerja sama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama. Kegiatan kelompok orang berdasarkan kerja sama sesungguhnya merupakan gejala yang bersifat universal yang telah berlangsung dan berkesinambungan.

Dengan demikian hampir semua aktivitas kehidupan manusia apalagi jika aktivitas kehidupan tersebut memerlukan bantuan orang lain, selalu dijumpai sekelompok orang-orang yang melakukan kerja sama yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Herbert A.Simon mengatakan, bahwa apabila dua orang yang bekerja sama untuk menggulingkan atau memindahkan sebuah batu yang tidak dapat digulingkan hanya oleh satu orang diantara mereka, maka dalam kegiatan tersebut terdapat proses administrasi.

Dengan demikian dapat dirumuskan suatu batasan tentang administrasi yaitu kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

2.2 Pengertian Ilmu Administrasi Publik

Menurut Djameludin Tandjung (2002: 12) Ilmu administrasi publik proses dimana sejumlah manusia memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

2.3 Kebutuhan dan Motivasi Pelanggan/Konsumen

1. Kebutuhan yaitu esensi dari konsep pemasaran modern. Bagaimana orang memenuhi kebutuhan itu perlu disimak oleh pemasak, karena hal tersebut memiliki makna yang lebih dalam daripada sekedar konsep pemasaran modern, kebutuhan itu sendiri merupakan kajian yang mendasar dan banyak diminati oleh pra ilmuwan psikologi.
2. Motivasi konsumen yaitu dorongan dari dalam individu yang menyebabkan dia bertindak (schiffman dan kanuk,2000). Dorongan yang menyebabkan seseorang bertindak untuk memenuhi kebutuhan itulah yang disebut motivasi.

2.4 Pengertian Etika Customer Service

Menurut Kasmir (2002:26), Etika customer service adalah cara dimana customer service bisa menghadapi pelanggan yang bermasalah terhadap apa yang mereka keluhkan kan.

1. Etika pelayanan
 - a. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan sampai tuntas
 - b. Selalu memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan
 - c. Sopan dan ramah dalam melayani pelanggan tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun
 - d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para pelanggan
 - e. Menjaga perasaan pelanggan agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan
 - f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani pelanggan yang berperilaku kurang baik
 - g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan

2. Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan:
 - a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
 - b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik dapat menunjang kelancaran penjualan produk ke pelanggan
 - c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai . Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan sampai tuntas
 - d. Mampu melayani secara cepat dan tepat waktu untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan.
 - e. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan
 - f. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga Secara umum, para pelanggan menginginkan hal-hal yang sederhana
 - a. Produk atau jasa yang berkualitas. Mereka merasa mendapatkan balasan atas uang yang telah dikeluarkan
 - b. Aksesibilitas. Mereka tidak perlu bersusah payah untuk memperoleh produk Anda
 - c. Pelayanan pelanggan yang baik. Mereka diperlakukan secara hormat, dan setiap proses transaksi berjalan secara lancar dan efisien.

2.5 Ciri-Ciri Pelayanan yang baik

- a. Tersedianya karyawan yang baik

Karyawan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang

dimiliki perusahaan. Suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik, serta AC didalam ruangan tersebut.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai
Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya secara prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai standar perusahaan dan keinginan nasabah.
- e. Mampu berkomunikasi
Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, serta jangan menggunakan istilah yang sulit untuk dimengerti
- f. Memberikan Jaminan kerahasiaan setiap transaksi
Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban

akan membuat nasabah lari atau marah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

2.6 Pengertian Keluhan Pelanggan

Keluhan Pelanggan adalah suatu yang dipermasalahkan oleh pelanggan jika tidak puas akan kepuasan yang dilakukuan oleh perusahaan, Keluhan Pelanggan merupakan ungkapan ketidakpuasaan terhadap suatu produk berupa barang atau jasa.

2.7 Jenis – Jenis Keluhan

Dalam hal ini, penulis menulis keluhan yang berada diperusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Pelayanan 3 Ilir Palembang yaitu:

1. Air tidak keluar

Adalah Dimana Air tidak keluar disaat pelanggan ingin menggunakan pada saat di perlukan.

2. Keberatan Bayar/ Kemahalan

Adalah Pelanggan atau konsumen keberatan untuk membayar tagihan air disetiap bulannya

3. Masalah Meter

Adalah Pelanggan biasanya bermasalah dengna meter dengan ganti meter, atau pindah posisi meter sehingga air tidak hidup

4. Diputus

Adalah Pelanggan tidak membayar selama 2 bulan atau lebih jadi kebijakan perusahaan harus diputus.

5. Lain-Lain

Seperi Tutuk rekening adalah pelanggan meminta ingin tutup rekening dan perusahaan akan menindak lanjutin sesuai dengan permintaan pelanggan

2.8 Cara menghadapi pelanggan

Sebagai perusahaan tentu akan memberikan perhatian khususnya untuk pelayanan langganan karena pelanggan ibarat seorang raja. Pelayannya yang maksimal saja belum tentu menghasilkan penjualan, apalagi pelayanan yang seadanya. Ada berbagai karakter pelanggan dengan berbagai karakter pelanggan

2.8.1 Tipe –Tipe Konsumen

- a. Pendiam
- b. Cerewet
- c. Arogan
- d. Sombong
- e. Hemat
- f. Pemanding

2.9.2 Cara menghadapi pelanggan yang seperti diatas yaitu:

Sebagai pelayanan langganan harus bisa membedakan pelanggan mau nya apa, jika konsumen komplain ada baik nya harus didengarkan terlebih dahulu keluhan nya seperti apa kemudian proses masalah tersebut dan selesaikan hingga tuntas.