

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dewasa ini, berjalan seiring dengan perekonomian yang berkembang dengan pesatnya. Setiap warga Negara wajib berusaha untuk mengembangkan teknologi untuk dapat mendukung perekonomian Negara. Salah satu sektor pendukung agar suatu Negara tidak ketinggalan dengan Negara lain adalah dengan adanya dunia pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berperan aktif sebagai aspek pembangunan yang dapat diandalkan.

Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) mengeluarkan program untuk seluruh perguruan tinggi di Indonesia dengan nama “Medeka Belajar-Kampus Merdeka” yang dimana program tersebut merupakan “Belajar tiga semester di luar program studi”, mencanangkan bahwa mahasiswa memiliki kesempatan menempuh pembelajaran di luar program studi pada perguruan tinggi, minimal 1 (satu) semester atau setara dengan 20 (dua puluh) SKS menempuh pembelajaran di luar program studi pada perguruan tinggi yang sama, dan maksimal 2 (dua) semester atau setara dengan 40 (empat puluh) SKS menempuh pembelajaran pada program studi yang sama di perguruan tinggi yang berbeda, pembelajaran pada program studi yang berbeda di perguruan tinggi yang berbeda; dan/atau pembelajaran di luar perguruan tinggi.

Pada program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka terdapat beberapa bentuk kegiatan pembelajaran yang dilakukan diluar perguruan tinggi, salah satunya adalah melakukan kerja praktik di instansi pemerintah yaitu Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan

Nasional yang akan dibimbing langsung oleh dosen dari fakultas perguruan tinggi masing-masing dan mentor yang berasal dari petinggi kantor tempat kami melakukan kerja praktik. Diharapkan dengan dilaksanakannya program ini, mahapenulis mendapatkan pengalaman saat berada di lapangan untuk meningkatkan kompetensi mahapenulis secara utuh, siap kerja, atau menciptakan lapangan kerja baru.

Kegiatan kerja praktik pada program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka Kementerian Agraria dan Tata ruang/Badan Pertanahan Nasional adalah kegiatan yang wajib dilakukan oleh mahapenulis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya sebagai syarat untuk memenuhi matakuliah Kerja Praktik.

*Customer relation* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. *Customer relation* memegang peranan sangat penting dalam perusahaan. Oleh karena itu tugas *Customer relation* merupakan tulang punggung kegiatan operasional perusahaan. Peranan *Customer relation* adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru untuk melalui berbagai pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.

Seorang *Customer relation* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *Customer relation* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang *Customer relation* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Adapun latar belakang Kerja Praktik adalah untuk memperkenalkan kepada penulis bagaimana dunia kerja

yang sesungguhnya. Disini penulis dapat melihat dan terjun langsung kedalam dunia kerja. Kerja Praktik juga dapat menjadikan penulis sebagai penulis yang mandiri dan memiliki visi dan misi untuk kedepannya. Dalam Kerja Praktik, penulis di tuntut untuk memilliki keahlian (Multi Skill) dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam perkuliahan atau lembaga sekolah tempat penulis praktek tidak selalu diberikan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian penulis dalam bidang mereka masing-masing. Oleh karena itu, dibutuhkan kreatifitas dan inisiatif yang tinggi dari penulis dalam melaksanakan pekerjaan di Kantah Surabaya II.

Dalam melaksanakan Kerja Praktik, penulis mendapat pengalaman-pengalaman yang baru yang sebelumnya tidak pernah di kenal bahkan menjadi suatu pelajaran, sehingga dapat berguna disaat mereka diterima di dalam suatu perusahaan. Tentunya hal tersebut akan dapat dicapai dengan adanya dukungan dan kerja sama yang baik dari semua pihak terutama pihak perusahaan tempat pelaksanaan Kerja Praktik.

Pada penulisan Laporan Kerja Praktik, penulis menggunakan teori *Customer Relation Management* (CRM) yang dikutip dari (Buttle, 2015, p. 4) CRM adalah istilah industri informasi untuk metodologi, perangkat lunak dan biasanya kemampuan internet yang membantu perusahaan mengelola hubungan pelanggan secara terorganisir. CRM merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengontrol kegiatan pra-penjualan dan pasca-penjualan dalam suatu organisasi. CRM mencakup semua aspek berurusan dengan prospek dan pelanggan, termasuk call center, tenaga penjualan, pemasaran dukungan teknis dan layanan lapangan. Tujuan utama dari CRM adalah untuk meningkatkan jangka panjang pertumbuhan dan profitabilitas melalui pemahaman yang lebih baik tentang perilaku pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk memilih yang dituangkan dalam bentuk Laporan Kerja Praktik dengan judul “Aktifitas *Customer relation* di Badan Pertanahan Kota Surabaya II’

Ketika menjadi seorang *Customer relation* hal yang harus dilakukan adalah menjawab semua pertanyaan yang ditanyakan oleh pemohon, tetapi kita tidak dapat menghafal jawaban-jawaban apa saja yang harus dijawab, kunci untuk layanan pelanggan adalah melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat.

Untuk dapat memilih teknik yang tepat dan menggunakannya secara efektif, penulis harus memahami apa yang diinginkan pemohon. Hal ini akan membantu penulis dalam memahami teknik apa yang akan dilakukan. Ketika dapat mengatasinya, penulis dapat menciptakan persepsi pemohon tentang penulis dan perusahaan tempat dilakukannya Kerja Praktik, yang berarti lebih sedikit argumen, lebih sedikit kerepotan, dan hubungan pemohon dan perusahaan menjadi lebih baik. Berikut ini adalah daftar keinginan dan kebutuhan pelanggan yang paling penting yaitu, masalah terpecahkan, usaha pengakuan dan pengertian, konsistensi, keandalan, dan prediktabilita, kecepatan, kerahasiaan, rasa penting. (Bacal, 2005, pp. 9-10)

Menurut (Goodman, 2009, p. 55) terdapat lima cara untuk memecahkan suatu masalah yang dilakukan pada sebagian besar organisasi yaitu, mengajukan permohonan dan menerima keluhan, mencari tahu hal penting, menilai masalah pelanggan dan penyebab potensial, menegosiasikan kesepakatan, mengambil tindakan untuk mengikuti dan menindak lanjuti permasalahan.

## **I.2 Bidang Kerja Praktik**

Bidang kerja praktik yang dilakukan penulis yaitu sebagai *Customer Service* Kantor Pertanahan kota Surabaya II.

## **I.3 Tujuan**

Tujuan dari Kerja Praktik ini adalah sebagai sarana atau kegiatan yang mengaplikasikan ilmu berupa teori-teori, *hard skill* dan *soft skill* selama perkuliahan berupa praktek langsung di lingkungan kerja nyata. Tujuan tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

### 1. Bagi Penulis

- 1) Memberikan pemahaman dasar pada penulis untuk dapat membandingkan dan menerapkan pengetahuan akademis yang didapatkan.
- 2) Memperoleh pengalaman dalam mengkaji pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan teknologi dengan memperhatikan & menerapkan nilai yang sesuai dengan keahliannya berdasarkan kaidah, tata cara, dan etika ilmiah dalam rangka menghasilkan solusi, gagasan, desain atau kritik terhadap Lembaga/unit kerja tempat melaksanakan kegiatan;
- 3) Melatih dan mengembangkan potensi diri, kemandirian, tanggung jawab, jujur, disiplin, dan kemampuan mahasiswa dalam mengatasi kendala pekerjaan

### 2. Bagi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

- 1) Diharapkan program Kerja Praktik ini dapat digunakan sebagai acuan dalam proses penyesuaian dan pengembangan kurikulum dengan tuntutan ilmu pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja.

- 2) Menjadi sarana kerja sama secara langsung antara pihak perguruan tinggi dengan Kantor Pertanahan Surabaya II.
3. Bagi Kantor Pertanahan Surabaya II
    - 1) Program Kerja Praktik ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bersifat membangun sebagai alternatif yang dipertimbangkan oleh Kantor Pertanahan Surabaya II.
    - 2) Membantu bagian *Customer relation* dalam memberikan informasi terhadap pemohon yang menanyakan hal-hal mengenai sertifikat yang dikerjakan di Kantor Pertanahan Surabaya II.

#### **I.4 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis dapat memahami dunia kerja secara nyata dan agar lebih mempersiapkan memasuki dunia kerja tersebut.
2. Menumbuhkan sikap profesionalisme penulis untuk memasuki lowongan kerja sesuai dengan bidangnya.
3. Dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik antar instansi pemerintah khususnya Kantor Badan Pertanahan Nasional dengan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Agar penulis mendapatkan suatu pengetahuan baru yang belum pernah penulis dapatkan dibangku perkuliahan.
5. Diharapkan SDM yang dimiliki penulis akan meningkat menjadi lebih baik.

6. Penulis memperoleh kemudahan untuk memahami mengenai prosedur-prosedur kerja dan menekuni pekerjaan yang diterapkan dalam Kantor Pertanahan Surabaya II.
7. Penulis dapat memberikan kontribusi yang positif berdasarkan pengalaman yang diperoleh ketika peraktek kerja lapangan (PKL) dalam memecahkan permasalahan.

## **I.5 Tinjauan Pustaka**

### **a. Pengertian Badan Pertanahan Nasional**

Badan Petanahan Nasional (BPN) merupakan salah satu lembaga pemerintahan nonkementrian di Indonesia yang memiliki tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada pemerintahan Joko Widodo dibuatlah Kementrian baru yang bernama Kementrian Agraria dan Tata Ruang Indonesia sejak 27 Oktober 2014. Kini Badan Pertanahan Nasional di bawah naungan Meneri Agraria dan Tata Ruang.

### **b. Pengertian *Customer relation***

*Customer relation* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Seorang *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya.

### **c. Pelayanan**

Suatu bentuk kenyamanan kepada pemohon, dimana pemohon bisa merasa betah dan nyaman selama mengrus berkas di kantor pertanahan kota Surabaya II. Dimana para staf

kantor pertanahan (kantah) tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para pemohon dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien. Pelayanan yang dibutuhkan pemohon antara lain: pelayanan dalam mengurus sertifikat, pelayanan dalam mengurus peta bidang, pelayanan dalam membayar berkas.

**d. Tugas dan Fungsi *Customer relation***

Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *Customer relation* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

***Customer relation* dapat juga berfungsi sebagai :**

**1. Penerima Tamu**

Dalam hal ini *Customer relation* melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

**2. Customer Relation Office**

Artinya bahwa *Customer Service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pemohon. sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. *Customer relation* harus menyiapkan brosur untuk tamu, ikut membantu memeberikan informasi terhadap pemohon.

### **3. Komunikator**

Dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada para pemohon, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi.

Ketika pemohon merasa tidak senang tentang sesuatu, sebagai seorang *Customer relation* diharapkan dapat menjadi sarana mekanisme untuk para pemohon ketika mereka merasa tidak nyaman, tidak tahu bagaimana cara mengurus surat. (Boden, 2001, p. 20)

#### **e. Pekerjaan Seorang *Customer relation***

##### **1. Cara Melayani Pemohon**

- Berikan perhatian kepada setiap pemohon yang datang, senyum, ucapkan salam, sapa: apa yang dapat kami bantu, service dengan layanan yang terbaik, ucapkan maaf untuk memperhalus permintaan, menanggapi complain dengan bijaksana, responsive setelah mengetahui keluhan tamu, ucapkan terima kasih

##### **2. Telepon Masuk**

- Segera angkat telepon, maksimal 3 kali nada panggil, terima dengan sopan, berikan salam, jelaskan nama kantor/instansi, jelaskan bahwa saya siap membantu, tanyakan darimana/siapa, dengarkan dengan baik, berikan jawaban yang efisien, buat catatan pembicaraan, biarkan lawan bicara menutup telepon lebih dahulu

#### **f. Strategi Layanan Pelanggan**

*Customer relation* yang sukses harus mengenali perbedaan pelanggan dan kemudian mengatasi perbedaan ini sebagai bagian mendasar dari strategi layanan pelanggan. Hal yang harus dilakukan adalah:

- Overdelivering: Melebihi harapan pelanggan,
- Fleksibilitas: Merespon dengan cepat dan tepat,
- Adaptabilitas: Merangkul perubahan terus menerus untuk memacu pertumbuhan,
- Memberikan nilai: Membedakan penawaran perusahaan di dunia komoditas,
- Empati: Masuk ke pemikiran pelanggan,
- Melihat tren: Mendengarkan masa depan, dan
- Memperkuat pesan Anda: Mengingatkan pelanggan tentang bagaimana perusahaan melayani mereka. (Wilkinson, 2007, p. 212)