

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang memantau terwujudnya suatu sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Fungsi pengawasan pada hakikatnya mengatur apakah kegiatan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ditentukan dalam perencanaan.

Pelayanan berupa produk yang tidak nyata, kegiatan timbal balik *producer* dan *customer* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Seperti halnya salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *Reability* yang merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna jasa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Sehingga fungsi pengawasan mutlak dilaksanakan dalam setiap kegiatan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Seperti pada Call Center PT. TELKOMSEL Medan, merupakan perusahaan yang menawarkan pelayanan dan produknya berupa jasa telekomunikasi. Telkomsel sangat memperhatikan kemudahan dan kenyamanan pelanggan dalam memperoleh informasi atau konsultasi setiap saat dan di manapun. Untuk itu, Telkomsel membangun akses pelayanan *Call Center* dinamakan Caroline (Customer Care On-Line) - pelayanan pelanggan melalui telepon, sebagai wujud dari pelayanan pelanggan 24 jam yang

memberikan pelayanan tak henti kepada pelanggan untuk segala kebutuhan dan permasalahan pelanggan. Dalam pelaksanaan layanan tersebut, PT. Telkomsel selalu berupaya untuk menjaga kualitas pelayanan *caroline* agar pelanggan selalu mendapatkan informasi yang tepat dan sikap layanan yang memuaskan. Untuk mencapai upaya tersebut pengawasan sangat di butuhkan agar kualitas pelayanan *caroline* tetap terjaga dan dapat lebih meningkat sehingga Call Center PT. Telkomsel dapat mencapai tujuannya tersebut.

Pelayanan merupakan produk yang dijual oleh perusahaan. Namun bagi perusahaan jasa tidak semua hanya sekedar menjual suatu pelayanan saja. Pengawasan diperlukan karena saat ini kualitas pelayanan *caroline* belum mencapai target maksimal, hal ini terlihat dari masih banyaknya *caroline* yang mendapat nilai kualitas di bawah standar yang telah ditetapkan yang dapat menimbulkan dampak negatif bagi kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan Call Center, untuk itu dibutuhkan penerapan pengawasan yang tepat.

Setiap perusahaan baik yang bergerak dalam bidang produksi barang maupun yang menghasilkan jasa, haruslah memperhatikan segala sumber daya yang dipergunakan dalam kegiatannya sehingga perusahaan itu bisa mencapai tingkat operasi yang efektif dan efisien.

Bertitik tolak dari uraian di atas, penulis ingin melihat ada tidaknya pengaruh fungsi pengawasan terhadap peningkatan kualitas pelayanan *Caroline* Officer di Call Center PT. Telkomsel Medan, untuk itu penulis memilih judul skripsi, yaitu "Pengaruh Fungsi Pengawasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan *Caroline* Pada Call Center PT. Telkomsel Medan".