

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Etika merupakan kebiasaan menilai perbuatan baik manusia dan menjalani kehidupan yang baik untuk diri sendiri maupun orang lain. Dari kehidupan sehari-hari etika sendiri tidak bisa dipisahkan. Etika menunjuk pada suatu adat sebagai pedoman bagi individu atau kelompok untuk mengatur perilakunya, hal tersebut mempunyai tujuan untuk membentuk karakter setiap orang dalam bermasyarakat.

Etika dalam sebuah bisnis mempunyai peran penting dalam melayani seorang *customer* agar tetap bertahan pada bisnis yang sedang di jalani. Ada beberapa poin yang secara umum harus dimiliki dalam etika, yaitu antara lain perilaku, cara sikap, cara berpenampilan, cara berbicara, cara berpakaian, serta gerak gerik.

Setiap aktivitas yang bertujuan untuk memuaskan *customer* memenuhi syarat sebagai pelayanan. Dari pelayanan ini, kebutuhan dan keinginan *customer* dapat terpenuhi. Pada dasarnya, pelayanan adalah proses yang terdiri dari sejumlah operasi. Proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain terjadi terus-menerus dan berkesinambungan di seluruh aspek masyarakat.

Percetakan yang didefinisikan sebagai proses menempatkan gambar dan teks ke kertas menggunakan tinta pada mesin cetak, merupakan komponen penting dari penerbitan. Ada berbagai metode percetakan, seperti teknik *offset*, yang memindahkan gambar yang akan dicetak dari film ke pelat cetak dan kemudian mencetak buku, majalah, surat kabar, dan brosur menggunakan beberapa pola warna dari setiap pelat *offset* secara bersamaan. Selain itu, sablon, percetakan relief, dan percetakan digital, seperti percetakan inkjet dan laser,

adalah metode pencetakan populer lainnya.

Dengan berjalannya waktu usaha percetakan yang telah lama maupun baru berdiri semakin berkembang di Indonesia, dan semakin besar pula persaingannya diantara perusahaan yang sama dibidangnya antara lain percetakan *Digital Printing*, *Offset Printing* dan lain sebagainya, sehingga setiap bisnis perlu untuk dapat mengadaptasi pendekatan pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Karena ada beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan *customer* dan penjualan mereka, pertumbuhan tahunan layanan percetakan dengan cepat membuat masyarakat umum khawatir. Hal utama yang menjadi prioritas bagi usaha yang bergerak di bidang percetakan adalah kepuasan konsumen agar tetap bertahan, yang berakibat pada meningkatnya loyalitas untuk menguasai pasar. Misalnya dengan meningkatkan kualitas produk, menawarkan pelayanan terbaik, menentukan harga yang tepat dan sesuai dengan pangsa pasar, memperbaharui produk agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, atau dengan cara lainnya. Jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan mencari di tempat lain untuk tingkat kualitas yang lebih menjanjikan. Mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisi pasarnya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka setiap perusahaan perlu menjaga kepuasan pelanggannya dengan memberikan produk dan layanan yang lebih baik. Sebagai upaya menyikapi perilaku konsumen yang berubah-ubah maka setiap perusahaan harus tetap mengawasi dan berusaha berkomunikasi baik dengan para konsumen serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan adalah tindakan yang diberikan kepada pihak lain oleh satu pihak yang, secara teori, tidak mengakibatkan pengalihan kepemilikan apa pun. Pelanggan selalu menentukan kualitas pelayanan, sehingga memungkinkan tercapainya kebahagiaan pelanggan jika perusahaan menawarkan layanan berkualitas tinggi. Memiliki pelanggan yang bahagia sangat penting untuk bisnis jasa, terutama mengingat adanya paradigma pemasaran yang menekankan hubungan, tingkat keterlibatan pelanggan yang tinggi, dan kompetensi. Perbedaan antara kinerja aktual dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Jika kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan puas. Sekalipun kinerjanya lebih baik dari yang diharapkan, konsumen akan sangat senang.

Di zaman modern ini, kebutuhan masyarakat khususnya kalangan mahasiswa dan masyarakat umum terhadap produk dan jasa semakin meningkat, dan percetakan merupakan salah satu industri jasa yang berperan sangat penting dalam pemasaran produk dan jasa tersebut. Oleh karena itu, kepuasan *customer* selalu diutamakan dalam kualitas pelayanan perusahaan jasa Percetakan Happy Net yang fokus pada jasa percetakan.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bermanfaat, serta mengedepankan kepentingan pelanggan dan saling memberikan keuntungan satu sama lain yang bersifat menyeluruh berisi sasaran dan strategi yang dapat digunakan untuk jangka panjang agar dapat dipercaya oleh masyarakat atau *customer* dengan mutu pelayanan yang sangat baik.

Setiap pelanggan pastinya mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dalam setiap jasa yang akan dibeli. Hak untuk merasa aman, nyaman, jujur, dan diperlakukan dengan baik adalah salah satunya. Oleh sebab itu, prioritas utama dalam suatu bisnis yaitu kepuasan pelanggan, termasuk di Happy Net Printing, karena akan mempengaruhi sukses atau gagalnya suatu perusahaan percetakan. *Customer* yang tidak puas dengan suatu layanan kemungkinan besar tidak akan menggunakannya lagi, meskipun ada opsi lain untuk layanan pencetakan alternatif yang tersedia. Ini memaksa pelanggan untuk membuat banyak perbandingan untuk memilih printer yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Setiap karyawan perusahaan harus mempraktekkan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan. Artinya, setiap karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang baik, ideal, cepat, dan menyeluruh terhadap pelanggan agar pelanggan puas dengan pelayanan perusahaan. Karena setiap karyawan harus menunjukkan kepribadian yang melayani di tempat kerja. Tujuan perusahaan percetakan ini adalah memiliki *customer* yang setia dan berkembang setiap hari. Keinginan yang disebutkan di atas terkait erat dengan kualitas layanan, penyelesaian tugas tepat waktu, kenyamanan, keadilan, dan faktor lainnya. Jadi, bisa dilihat dari fakta ini bahwa masih ada beberapa masalah yang menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman, tidak puas dengan hasil kerja, dan masalah lainnya.

Komponen perilaku akuntansi merupakan dasar untuk bidang akuntansi perilaku. Topik akuntansi perilaku berfokus pada bagaimana informasi akuntansi memengaruhi pilihan perusahaan dan perilaku manusia, serta bagaimana kedua topik ini terkait satu sama lain. Informasi non-keuangan seperti motivasi, tingkat

gesekan, gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, dan lain-lain disediakan oleh akuntansi perilaku.

Salah satu teori yang menjelaskan bagaimana seseorang menginterpretasikan peristiwa dan menyelidiki bagaimana seseorang menginterpretasikan penyebab atau penjelasan perilakunya, dapat digunakan untuk menjelaskan akuntansi perilaku. Menurut Supriyono (2018), bidang akuntansi yang dikenal dengan akuntansi keperilakuan menghubungkan perilaku manusia dengan sistem informasi, seperti yang digunakan dalam akuntansi keuangan dan manajemen.

Fungsi akuntansi adalah pemasok informasi untuk proses pengambilan keputusan bisnis oleh para pelaku bisnis, sehingga profesi akuntan tidak akan ada tanpa etika.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, peneliti menganggap masih sangat perlu diadakan penelitian mengenai hal yang menyebabkan karyawan pada suatu perusahaan tersebut harus mempunyai etika untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan upah yang diberikan. Dengan penerapan etika pelayanan jasa karyawan dapat meningkatkan moral yang baik melalui penelitian yang berjudul **“ETIKA PELAYANAN JASA PERCETAKAN HAPPY NET PADA CUSTOMER”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perilaku pelayanan jasa pada Percetakan Happy Net ?
2. Bagaimana penerapan etika pelayanan pada Percetakan Happy Net ?

3. Bagaimana prinsip-prinsip etika pada Percetakan Happy Net ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dipaparkan oleh penulis maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian :

1. Untuk menjelaskan perilaku pelayanan jasa pada Percetakan Happy Net.
2. Untuk menjelaskan penerapan etika pelayanan pada Percetakan Happy Net.
3. Untuk menjelaskan prinsip-prinsip etika pelayanan pada Percetakan Happy Net.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini agar dapat berguna untuk berbagai pihak antara lain :

1. Secara teoritis
  - 1) Diharapkan dapat digunakan acuan referensi atau perbaikan teori yang telah ada tentang etika pelayanan jasa.
  - 2) Apabila topik-topik penelitian tersebut kemungkinan besar berkaitan satu sama lain, diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber data dan referensi yang segar untuk penelitian yang sama.
2. Secara praktis
  - 1) Dalam upaya untuk meningkatkan layanan pelanggan, diharapkan dapat menawarkan Happy Net Printing sebagai bahan pemikiran.
  - 2) Dimaksudkan agar masyarakat dapat memanfaatkannya sebagai bahan bacaan agar lebih paham, mengetahui pelayanan yang berpegang pada Etika Pelayanan, dan lebih cerdas.

3. Secara akademis, diharapkan dalam penelitian ini digunakan sebagai sebuah pengetahuan dan menjadi acuan dalam penelitian sebelumnya tentang penerapan etika pelayanan pada Percetakan Happy Net dalam memberikan pelayanan jasa pada *customer*.