

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Universitas Pembangunan Jaya atau sering disebut dengan UPJ merupakan suatu perguruan tinggi swasta yang ada di kawasan Bintaro. UPJ memiliki tujuan yaitu menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta membentuk Manusia Jaya sebagai pembelajar sepanjang hayat yang bernilai, komprehensif, berdaya saing tinggi, berwawasan lingkungan serta pelopor kesejahteraan. Universitas Pembangunan Jaya diberikan izin pendidikan tinggi. Motto Universitas Pembangunan Jaya adalah "Integritas, Profesionalisme dan Kewirausahaan", UPJ merupakan lembaga pembelajaran dimana mahasiswa bisa mencari ilmu serta meningkatkan diri menjadi pribadi yang jujur, inovatif, profesional, berwirausaha, dan kreatif. Sehubungan dengan bertambahnya jumlah mahasiswa serta arah pengembangan kampus yang semakin baik dengan dukungan sepenuhnya yang berasal dari Yayasan Pendidikan Jaya serta Grup Perusahaan Pembangunan Jaya.

Banyak sekali orang yang memerlukan hiburan dalam rangka sebagai upaya menghilangkan stres kerja dan meringankan beban tugas pekerjaan supaya tidak bosan dengan kesibukan aktivitas sehari-hari. Ada yang suka bersenang-senang bersama keluarga dan cukup banyak orang yang suka bersenang-senang bersama teman dan kolega. Setiap orang memiliki cara mereka sendiri untuk melakukannya. Mereka dapat memilih tempat hiburan mewah dan layanan berkualitas, berharap akan menikmati menghabiskan uang untuk tempat hiburan. Selain itu, ada juga yang memilih tempat hiburan yang biasanya relatif lebih murah namun bisa menikmati hiburan yang disediakan.

Happy Puppy Family Karaoke adalah tempat hiburan yang nyaman serta praktis yang memberikan fasilitas dan layanan hiburan khusus di semua kamar, yang menjadi keunggulannya. Misalnya, koleksi hit yang menjadi favorit pelanggan. Happy Puppy juga memberikan penawaran ruangan yang rapi serta eksklusif dan menjadikan

pelanggan dapat bernyanyi secara nyaman. Happy Puppy telah menyediakan hiburan karaoke untuk seluruh keluarga mulai tahun 1992. Dilengkapi dengan kualitas video dan audio yang sangat baik, perpustakaan lagu yang *update* serta lengkap, desain ruangan yang modern, sistem *touch screen*, peralatan canggih serta banyak fasilitas-fasilitas lainnya untuk memberikan pengalaman yang tak terlupakan.

Happy Puppy menyediakan ruang alternatif seperti dua orang per kamar, empat orang per kamar, enam orang per kamar, delapan orang per kamar dan juga dua belas orang per kamar bahkan ada yang sampai 22 orang per kamar agar pelanggan dapat merencanakan dan mempersiapkan dengan baik dan mengatur berapa banyak orang yang datang ke Karaoke. Room yang banyak dan bagus membangkitkan minat besar pelanggan untuk mencoba mengulang kali berikutnya. Saat ini industri home entertainment sedang berkembang, khususnya di Surabaya, karaoke keluarga. Tidak hanya dimiliki oleh artis, seperti Inul Vista (pemilik InulDarat) dan Diva (pemilik Rosa), namun masih banyak karaoke keluarga lainnya. di area Surabaya dan keberadaannya memungkinkan Happy Puppy untuk menang. , yang mana adalah pelopor karaoke keluarga di surabaya.

Di era persaingan industri hiburan yang semakin ketat, terlihat jelas bahwa Happy Puppy Family Karaoke tetap dapat mempertahankan bisnis dan pelanggannya. Hal ini didukung oleh strategi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan untuk mempertahankan kesuksesan awal. Loyalitas adalah sikap seorang pelanggan yang dinyatakan sebagai komitmen jangka panjang terhadap suatu organisasi bisnis. Komitmen ini berlangsung lama untuk secara konsisten membeli atau memesan jasa atau produk yang dipilih pada masa depan, sekalipun pengaruh situasi serta kegiatan pemasaran menimbulkan kemungkinan perubahan perilaku “ (Tjiptono, 2008: 95)” .

Strategi Happy Puppy untuk menjaga loyalitas atau kesetiaan pelanggan melalui cara yaitu memaksimalkan kualitas layanan dengan meningkatkan customer relationship management (CRM).  
Pengunjung

tetap karaoke Happy Puppy Family adalah mereka yang telah berkali-kali melakukan karaoke di tempat ini. Mereka juga sangat memahami kondisi kesibukan dan rela menunggu untuk tiba di waktu-waktu tertentu. Mereka seringkali harus bersiap menunggu untuk mendapatkan tempat duduk.

Dalam pasar yang kompetitif, yang menjadi masalah adalah kualitas pelayanan yang baik agar konsumen menjadi loyal. (Tjiptono, 2008:70) menyatakan kualitas pelayanan yaitu tingkatan atau besaran dari keunggulan yang memang diharapkan dan pengelolaan manfaatnya agar keinginan khusus konsumen terpenuhi. Berdasarkan pernyataan di atas, kualitas pelayanan bisa juga diartikan yaitu kesesuaian antara pelayanan yang ditawarkan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini sangat bisa dimaklumi bagi Karaoke Keluarga Happy Puppy yang mempunyai pelanggan yang sangat beragam, mengingat pada masa sekarang industri hiburan khususnya yaitu hiburan karaoke melakukan persaingan yang ketat dengan cara menawarkan pelayanan terbaik kepada *customer*.

(Kotler, Keller, 2007: 5) mendefinisikan pemasaran sebagai fungsi dari organisasi serta serangkaian proses untuk menciptakan, melakukan komunikasi, dan memberikan nilai kepada konsumen dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk memberikan keuntungan bagi organisasi dan pihak terkait. Suatu wujud komunikasi yang bisa dilaksanakan terhadap pelanggan oleh perusahaan adalah tindakan manajemen hubungan pelanggan, yaitu setiap tindakan yang dilaksanakan perusahaan untuk mempertahankan konsumen setia atau pelanggan yang sudah ada sebelumnya (Morrison, 2008: 19).

Karena itu, Happy Puppy tidak memerlukan karaoke keluarga tidak hanya untuk menciptakan jasa dan barang yang memuaskan keinginan dan pelanggan, tetapi juga mengelola hubungan pelanggan agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya agar tetap setia dan tidak pergi ke karaoke lain, peneliti tertarik pada Family Karaoke Happy Puppy di Surabaya Happy Puppy penelitian "Customer Relationship Management (CRM) dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan"

## **1.2 Maksud Dan Tujuan Kerja Profesi**

### **1.2.1 Maksud Kerja Profesi**

Berikut ini merupakan maksud kegiatan Kerja Profesi dilaksanakan:

- a. Untuk menjadi salah satu penilaian mata kuliah Universitas Pembangunan Jaya
- b. Agar dapat menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah di perusahaan tempat praktek kerja lapangan berlangsung.
- c. Agar dapat memahami dan mempelajari langsung pekerjaan kasir di perusahaan tempat kerja lapangan berlangsung

### **1.2.2 Tujuan Kerja Profesi**

Adapun tujuan dari kegiatan kerja profesi ini sebagai berikut:

- a. Memperluas relasi serta meningkatkan pengalaman kerja yang bisa dijadikan kompetisi untuk masa depan
- b. Memperkaya wawasan serta pengalaman mengenai dunia kerja di perusahaan profesional.
- c. Membantu menemukan masalah di perusahaan tempat melakukan kerja lapangan hal. Mengembangkan mahasiswa pascasarjana menjadi sumber daya pribadi yang terampil dan berkualitas tinggi dalam kehidupan kerja

### **1.2.3 Manfaat Kerja Profesi**

Praktisi memiliki kesempatan untuk menerapkan teori dan pengetahuan yang diperoleh di universitas dalam kehidupan kerja dan dapat memberi saran untuk pengembangan keterampilan pribadi seorang mahasiswa serta bisa merasakan bagaimana bekerja secara langsung di lingkungan kerja profesional sehingga mahasiswa mengerti dan lebih mengetahui cara menyelesaikan masalah, pekerjaan dan mengatur waktu dengan baik dan berinteraksi langsung dengan tenaga kerja profesional.

Setelah melakukan kerja profesi yang tidak hanya berguna bagi mahasiswa. Berikut ini adalah manfaat bagi mereka yang terlibat dalam kerja profesi:

#### Bagi Universitas Pembangunan Jaya

- a. Membangun hubungan kerja sama antara Universitas Pembangunan Jaya dan perusahaan dengan baik
- b. Kemampuan untuk menyelesaikan masukan perusahaan dan kurikulum umpan balik sesuai dengan yang dibutuhkan tenaga kerja dengan dapat menghasilkan lulusan yang terampil untuk dunia kerja.

#### Bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan hubungan interpersonal dan pengalaman kerja yang dapat dijadikan kompetisi untuk masa depan
- b. Memperkaya pengetahuan, wawasan, serta keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja.
- c. Memberikan bantuan perusahaan dengan pekerjaan lapangan untuk memecahkan masalah.
- d. Mengembangkan mahasiswa pascasarjana menjadi sumber dayapribadi yang terampil dan berkualitas tinggi dalam kehidupan kerja.

#### Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat menggunakan karyawan yang terlatih untuk melakukan tugas-tugas kantor, terutama di bidang administrasi.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan jaringan hubungan kerjasama yang baik dengan Universitas Pembangunan Jaya agar bermanfaat dan saling menguntungkan baik saat ini maupun di masa yang akandatang. Manfaat Program Magang Bagi Perusahaan
- c. Menghemat pengeluaran perusahaan

### 1.3 Tempat Kerja Profesi

Praktikan memilih melakukan kerja profesi (KP) di Happy Puppy Bintaro dengan profil singkat sebagai berikut:

Nama Perusahaan	Happy Puppy
Alamat	Ruko Graha Marcella Tahap 2 No. 1-2, Jalan Bintaro Utama Sektor 3A No.1 TLP : 021 7369 2233, Pd.Karya, Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15224
	02173692233

#### **DAFTAR TABEL 1**

### 1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Praktisi melakukan Kerja Profesi di Happy Puppy sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh UPJ, yaitu mahasiswa wajib melaksanakan Kerja Profesi selama 400 jam atau sekitar 3 bulan yang dimulai dari tanggal 8 Agustus sampai 4 Oktober 2022. Hal ini ditetapkan dengan tujuan yaitu mahasiswa dapat mempunyai pengalaman dan gambaran nyata terkait dunia kerja yang sesungguhnya.

Praktikan melaksanakan Kerja Profesi dari hari Minggu sampai Jum'at yang dilakukan setiap seminggu sekali dilakukan pergantian shift, shift pertama dimulai pada pukul 10.00 dan selesai pada pukul 18.00WIB, dengan istirahat 12:00-13:00 WIB dan shift kedua dimulai pada pukul 16.00 dan berakhir pada pukul 24.00WIB dengan istirahat 19.00-20.00WIB. Praktikan telah mengikuti kegiatan Kerja Profesi dengan

mengikuti kerangka acuan yang telah setuju oleh Pembimbing Kerja dan Dosen Pembimbing.

