

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Persaingan perusahaan sama kin ketat. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan omsetnya. Eskalasi perusahaan juga mengalami progres yang sangat signifikan baik barang maupun jasa. Pertumbuhan ekonomi yang sangat tinggi tersebut menyebabkan perusahaan mengalami persaingan yang sangat ketat sehingga semakin banyak perusahaan yang meningkatkan berbagai strategi untuk memenangkan persaingan. salah satu cara perusahaan barang dan jasa adalah menjaga kepuasan pelanggan. Menurut Kottler dan Keller (2007) ”Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau keawanya pelanggan yang dirasakan setelah menerima hasil kinerja. Ketika konsumen mendapatkan kinerja yang sesuai dengan ekspektasinya, maka konsumen akan merasa senang. Sebaliknya, ketika konsumen mendapatkan kinerja tidak sesuai dengan ekspektasinya, maka konsumen merasa kecewa.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan satu kesatuan yang integral. mereka tidak bisa dipisahkan satu sama lain terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang baik akan berimplikasi pada kepuasan pelanggan dan akan menjadikan pelanggan sebagai iklan berjalan. begitu juga sebaliknya, jika pelayanannya tidak baik, konsekuensi logisnya adalah kekecewaan pelanggan yang mengakibatkan bumerang bagi perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan studi prapendahuluan yang dilakukan oleh penulis, maka penulis perlu mengkaji secara mendalam tentang kualitas pelayanan yang diterapkan di UNISIA Transport yang bergerak di bidang *carwash* dan *rental bus*. Oleh karena itu penulis tertarik memilih judul:

”PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN GUNA MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN UNISIA TRANSPORT”

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari magang ini adalah :

- a. Untuk mempelajari penerapan kualitas pelayanan di UNISIA Transport.
- b. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dari UNISIA Transport.

1.3 Target Magang

Keterampilan yang diperoleh dari tujuan magang:

- a. Mampu menjelaskan penerapan kualitas pelayanan di UNISIA Transport.
- b. Mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dari UNISIA Transport.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di UNISIA Transport. Bidang magang dilakukan pada bidang pemasaran khususnya di bagian pelayanan. Kegiatan yang dilakukan adalah sebagai *salesman* (sebagai orang yang menawarkan jasa kepada pelanggan atau calon pelanggan), *customer relation officer* (memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan pelanggan), dan sebagai *receptionis* (penerima tamu yang datang ke perusahaan).

1.5 Lokasi Magang

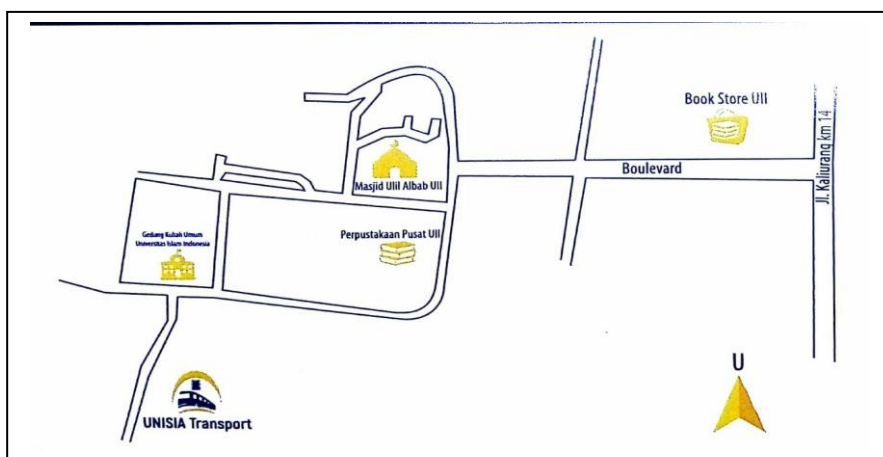
Lokasi magang dilakukan di Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia selatan Gedung Rusunawa 1 (Gedung Kuliah Umum ke arah selatan).

Alamat : JL. Kaliurang KM 14,5, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55584.

Telepone : (0274)898444

Narahubung : +62 878 3998 5803 (TYAS)

Email : akm@uii.ac.id



Gambar 1. 1 Denah UNISIA Transport

1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang dimulai pada tanggal 5 Februari 2018 dan berakhir pada tanggal 5 Mei 2018. Sedangkan jadwal masuk 5 hari dalam satu minggu dan dilaksanakan selama 8 minggu. Dalam pelaksanaannya penulis mengikuti prosedur di UNISIA Transport, sesuai dengan jam kerja karyawan yang ada di UNISIA Transport. Rincian dan jadwal pelaksanaan magang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1. 1Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

NO	Judul Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei lokasi magang																				
2	Penulisan <i>Term Of Reference</i> (TOR)																				
3	Pelaksanaan kegiatan magang																				
4	Pengumpulan teori-teori penulisan laporan magang																				
5	Pengumpulan data																				
6	Bimbingan laporan magang																				
7	Menyusun laporan magang																				

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan dan pembahasan penelitian ini, maka penulis membaginya dalam beberapa bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai: (1) Dasar Pemikiran Magang, (2) Tujuan Magang, (3) Target Magang, (4) Bidang Magang, (5) Lokasi Magang, (6) Jadwal Magang, (7) sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian yang menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas terkait dengan penerapan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan. Teori-teori tersebut diambil dari buku-buku referensi yang menunjang sesuai dengan judul Tugas Akhir.

BAB III ANALISIS DESKRIFTIF

Bab ini menguraikan mengenai data umum dan data khusus. Data umum meliputi sejarah singkat perusahaan dan perkembangan organisasi, Visi dan Misi Perusahaan, struktur, tata kerja organisasi, dan kegiatan usaha. Bab ini juga berisikan data khusus yang diperoleh dari hasil penelitian yang berhubungan dengan judul tugas akhir dan berisi jawaban dari perumusan masalah.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis serta saran-saran, masukan, tanggapan, pendapat terhadap permasalahan yang telah dibahas dari bab sebelumnya.