

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dalam kompetisi global di era pasar bebas ini, setiap perusahaan harus mampu bersaing dengan para pesaing lokal maupun global. Peningkatan intensitas kompetisi menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan dinamika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan serta berusaha memenuhinya dengan strategi-strategi yang lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaingnya. Perhatian setiap perusahaan tidak lagi hanya terbatas pada produk (barang atau jasa) semata, tetapi juga menuju pada aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan. Dengan demikian, hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat memenangkan persaingan dalam pasar global.

Pelanggan merupakan orang atau konsumen yang melakukan aktivitas atau kegiatan berupa pembelian produk maupun penggunaan jasa secara berulang-ulang terhadap tingkat kepuasan yang diterima melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelanggan akan lebih tertarik untuk memilih suatu produk atau jasa berdasarkan dengan pelayanan yang baik, sehingga strategi pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dilakukan dalam memberikan pelayanan agar pelanggan merasa puas. Strategi pelayanan merupakan salah satu kunci suksesnya perusahaan dalam memasarkan suatu produk barang atau jasa.

Strategi pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga setiap perusahaan mengetahui dengan pasti bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi. Dengan menciptakan strategi pelayanan yang baik secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, seperti terjadinya pembelian secara berulang-ulang yang nantinya akan berdampak pada peningkatan penjualan. Strategi pelayanan pada setiap perusahaan bertujuan menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan perlu memfokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan, karena dapat memberikan dampak langsung pada citra perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan di masa yang akan datang. Untuk itu, diperlukan beberapa metode dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan, seperti survei dan observasi. Metode tersebut bertujuan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) berupa kritik dan saran, sehingga perusahaan dapat mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan para pelanggan.

Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta merupakan sebuah usaha yang bergerak dalam bidang kuliner restoran yang mengutamakan kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagai strategi dalam memasarkan suatu produk. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai keberhasilan dalam bersaing di pangsa pasar. Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta harus dapat meningkatkan

kualitas produk dan kualitas pelayanan agar terus menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan kegiatan magang di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dan berkeinginan menyusun laporan magang dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN TAMAN PRINGSEWU YOGYAKARTA”**.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan dasar pemikiran magang di atas, maka tujuan dari kegiatan magang yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk mempelajari strategi pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.
2. Untuk mempelajari penerapan dimensi kualitas pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

1.3 Target Magang

Keterampilan yang diperoleh dari tujuan magang, yaitu:

1. Mampu menjelaskan strategi pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.
2. Mampu menjelaskan penerapan dimensi kualitas pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang akan dilaksanakan pada bidang *Marketing* (Pemasaran), khususnya pada bagian pelayanan. Kegiatan yang dilakukan selama magang yaitu menerima dan melayani pelanggan, menawarkan atau mempromosikan produk kepada pelanggan dan calon pelanggan, *delivery order* (melakukan layanan pesan antar), dan membina hubungan dengan pelanggan.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang dilakukan di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.

Alamat : Mulungan, Jl. Magelang KM. 9, Banaran, Sendangadi, Mlati,
Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Telepon : (0274) 867978

Kode pos : 55285

Website : <http://pringsewuresto.co.id>



Sumber : <https://www.google.co.id/maps>

Gambar 1.1 Peta Lokasi Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta

1.6 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

Waktu pelaksanaan magang yang akan dilaksanakan di Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta dimulai dari tanggal 19 April 2019 sampai 21 April 2019 dan dijadwalkan 6 (enam) hari kerja dalam seminggu dan dilaksanakan selama 5 (lima) minggu. Jadwal magang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Tahun 2019															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Kunjungan lokasi magang																
2.	Penulisan ToR																
3.	Pengajuan ToR pada dosen pembimbing																
4.	Pengajuan ToR pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta																
5.	Pelaksanaan kegiatan magang																
6.	Bimbingan dengan dosen pembimbing																
7.	Penyusunan laporan magang																

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan dan pembahasan penelitian ini, proses penulisan penelitian dibagi dalam 4 (empat) bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisi dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang didalamnya membahas mengenai strategi bisnis (*red ocean strategy* dan *blue ocean strategy*), kualitas pelayanan (pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan) dimensi kualitas pelayanan, strategi pelayanan, kepuasan pelanggan (pengertian kepuasan pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan).

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Bab ini merupakan bab yang di dalamnya berisi uraian mengenai data umum dan data khusus. Data umum meliputi sejarah perusahaan, visi, misi dan falsafah perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi, tugas dan wewenang, jam kerja karyawan dan lokasi perusahaan. Data khusus difokuskan untuk mempelajari strategi pelayanan serta mempelajari penerapan dimensi kualitas pelayanan pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup laporan tugas akhir yang menguraikan tentang pokok-pokok kesimpulan hasil analisis dari bab-bab sebelumnya dan saran untuk kemajuan dan perkembangan Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta.

