

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan ekonomi Indonesia telah berkembang ke arah yang lebih baik. Hal ini terlihat sejalan dengan pesatnya perkembangan dalam dunia bisnis, yang menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap perusahaan untuk menghasilkan produk atau pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan juga akan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan.

Prinsip “pelanggan adalah raja.” perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Pada kenyataannya kecenderungan orang memilih sebuah produk berdasarkan pelayanan yang baik, pentingnya kualitas pelayanan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan agar pelanggan merasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan atau dipentingkan dalam pelayanan yang tepat dan akurat. Kualitas pelayanan kepada pelanggan termasuk strategi untuk memasarkan suatu produk. Tetapi tidak hanya diperhatikan dan dipentingkan saja, lebih dari itu bagaimana cara pelayanannya dalam merespon keinginan pelanggan,

agar dapat memberikan kesan baik dari pelanggan. Jenis-jenis kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pelanggan yaitu memberikan kecepatan, kemudahan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung maupun tidak langsung pada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman pada saat proses jual beli produk.

Pelanggan membutuhkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mereka tahu pasti, bahwa kepuasan pelanggan adalah kewajiban. Kualitas pelayanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan oleh pelanggannya maka pelanggan tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. Kualitas pelayanan yang baik merupakan daya tarik tersendiri bagi para pelanggan, sehingga dapat dijadikan sebagai media promosi untuk menarik minat pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan yang dapat berdampak langsung pada citra perusahaan sehingga perlu adanya peningkatan kepuasan pelanggan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan tersebut perlu adanya beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Berupa observasi dan survei terhadap pelanggan, termasuk didalamnya yaitu pendapat, masukan, kritikan maupun umpan balik tentang pelayanan yang diberikan sehingga kita tahu apa yang diperlukan oleh pelanggan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pelanggan akan merasa di mengerti akan keinginannya oleh perusahaan

PT Cambrics Primissima merupakan perusahaan tekstil yang memproduksi kain grey lalu menjadi kain combrics dan juga memproduksi kain batik di Yogyakarta yang mengutamakan kualitas produknya dan kualitas pelayanan sebagai strategi dalam memasarkan suatu produk. Dengan mengutamakan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat mencapai keberhasilan dalam bersaing di pangsa pasar. Perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan sesuai dengan standar kualitas perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk magang di PT Cambrics Primissima dan menyusun laporan tugas akhir dengan judul **"STRATEGI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT CAMBRICS PRIMISSIMA"**.

1.2 Tujuan Magang

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

1. Untuk mempelajari strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima.
2. Untuk mengidentifikasi cara meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Cambrics Primissima.
3. Untuk mengidentifikasi kendala dalam menerapkan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima.

1.3 Target Magang

Berdasarkan tujuan magang di atas keterampilan yang di peroleh dari tujuan magang:

1. Mampu menjelaskan strategi kualitas pelayanan di gunakan oleh PT Cambrics Primissima.
2. Mampu mengidentifikasi cara meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Cambrics Primissima.
3. Mampu mengidentifikasi kendala dalam menerapkan strategikualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang pada bidang pemasaran, khususnya bagian pelayanan (*service*). Tugas dan wewenang bagian pelayanan (*service*), yaitu menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh konsumen.

1.5 Lokasi Magang

Alamat PT Cambrics Primissima berada di Jalan Raya Magelang Km 15 Medari Sleman Yogyakarta. Nomer telepon yang dapat dihubungi (0274) 868 408, alamat email emailprimiss@yogya.wasantara.net.id. Lokasi magang secara rinci dapat dilihat pada Gambar 1.1



Sumber : <https://www.google.co.id/maps> (2018)

Gambar 1.1 Peta Lokasi PT Cambrics Prissima

1.6 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 1 Maret 2018 dan berakhir pada tanggal 31 Maret 2018 mulai hari Senin - Jumat pukul 7.30-15.30 WIB dan hari Sabtu pukul 7.30-13.00 WIB, dijadwalkan kegiatan magang 6 (enam) hari dalam satu minggu dan dilaksanakan selama 4 (empat) minggu. Jadwal magang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang

No	Keterangan	Februari				Maret				April			
		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 PT Cambrics Primissima												
5.	Pelaksanaan kegiatan magang a. Pemahaman materi b. Magang Kantor c. Penyusunan TA												
6.	Bimbingan dengan dosen pembimbing												
7.	Penyusunan laporan magang												

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mengarahkan 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 di dalamnya berisi tentang dasar-dasar teori yang melandasi permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan

masalah yang dibahas pada kegiatan penelitian dan menguraikan teori dalam penelitian menjadi acuan dalam penulisan laporan tugas akhir.

BAB III: ANALISIS DESKRITIF

Bab ini merupakan bab yang di dalamnya berisi uraian tentang pembahasan serta analisis data yang diperoleh selama proses kegiatan pelaksanaan magang. Dalam bab ini membahas gambaran umum PT Cambrics Primissima beserta stuktur organisasinya. Pembahasan akan difokuskan untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan, mengidentifikasi cara meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi kendala dalam menerapkan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup laporan magang yang menjabarkan kesimpulan hasil analisis dari bab sebelumnya di PT Cambrics Primissima serta saran yang dibuat untuk perkembangan dan kemajuan PT Cambrics Primissima.