

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur penting bagi perusahaan atau instansi dalam melakukan usaha. Dalam memuaskan pelanggan hendaknya bisa memahami apa yang sebenarnya mereka inginkan dan mereka butuhkan. Sehingga bisa memberikan pelayanan dan penawaran produk atau jasa yang tepat kepada pelanggan. Salah satu cara yang bisa digunakan yaitu membangun komunikasi dan hubungan yang baik agar dekat dengan pelanggan. Dengan menjalin komunikasi yang baik diharapkan pelanggan yang sudah menggunakan produk atau layanan jasanya tidak mudah terpengaruh oleh merek lain. Kotler (2008) menyatakan bahwa pada dasarnya, penjualan berasal dari kelompok pelanggan baru dan pembeli ulang. Menarik pelanggan baru selalu lebih mahal daripada pelanggan lama, oleh karena itu kepercayaan pelanggan dan pelayanan prima sangat dibutuhkan agar pelanggan tidak beralih ke pesaing. Karena ketidakpuasan pelanggan bisa saja memicu ketertarikan pelanggan untuk mencoba produk atau layanan jasa pesaing.

Strategi pemasaran merupakan rencana yang menjabarkan ekspektasi perusahaan akan dampak dari berbagai aktivitas atau program pemasaran terhadap permintaan produk atau jasa di sasaran pasar tertentu. Perusahaan atau instansi dapat menggunakan strategi pemasaran dengan menggunakan program pemasaran yang berbeda-beda seperti promosi, memberikan layanan terbaik kepada

pelanggan atau mengembangkan produk dan layanan jasanya. Pemasaran bukan sekedar untuk mendapatkan bisnisnya semata, tetapi untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Menumbuhkan kepercayaan agar mendapatkan loyalitas pelanggan bukan merupakan pekerjaan yang mudah, membutuhkan waktu serta pembangunan secara bertahap dan bijak. Hanya kualitas “wow” di setiap *touch point* interaksi yang akan berujung pada loyalitas (Soedjas, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Suatu perusahaan atau instansi harus menyediakan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien. Apabila pelayanan tersebut tidak baik dan tidak efisien berarti pelayanan itu dianggap buruk dan bisa mengakibatkan turunnya loyalitas pelanggan. Salah satu cara untuk melakukan pendekatan dengan pelanggan yaitu memberikan kualitas layanan prima, misalnya dengan menjalin hubungan baik yang menguntungkan. Tidak harus dengan melakukan suatu hal yang besar, karena pelanggan hanya membutuhkan sebuah hal yang kecil namun dapat menjadi sesuatu yang besar, contohnya memberi pelayanan yang baik dengan alat yang modern dan dengan harga yang terjangkau bisa mendapatkan hasil yang berkualitas. Dalam strategi pemasaran yang dijual bukanlah semata-mata suatu produk akan tetapi berbagai layanan jasanya. Apabila kualitas dan harga produk atau jasa memiliki banyak kesamaan dengan pesaing, maka pelayanan harus memiliki perbedaan yang jauh lebih baik dari pesaing agar bisa memberi nilai tambah dan menarik perhatian pelanggan.

Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik (BBKKP) mempunyai tugas melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, kerjasama, standarisasi, pengujian, sertifikasi, kalibrasi dan pengembangan kompetensi industri kulit, karet dan plastik. Beberapa bahan utama yang digunakan untuk diolah menjadi produk industri yaitu berupa kulit seperti sapi atau kerbau, domba atau kambing, kelinci, ikan reptile dan lain-lain, Karet seperti industri komponen karet dan barang karet- sol, barang keperluan teknis, olahraga, otomatis dan lain-lain, Plastik seperti industri otomatis, barang rumah tangga, cinderamata, pengemasan dan lain-lain. Dengan menawarkan pelayanan dalam bentuk jasa tersebut BBKKP tentunya memiliki strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya agar tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu untuk mempelajari strategi tersebut saya tertarik untuk melakukan magang dan membuat laporan magang dengan judul **“STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI BALAI BESAR KULIT, KARET, DAN PLASTIK”**.

1.2 Tujuan Magang

1. Untuk mempelajari pelayanan yang terdapat di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik.
2. Untuk mempelajari strategi yang digunakan dalam mencapai kepuasan pelanggan di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik.
3. Untuk mengetahui hambatan dalam menerapkan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik.

1.3 Target Magang

1. Mampu memahami pelayanan yang terdapat di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik.
2. Mampu memahami strategi apa saja yang digunakan dalam mencapai kepuasan pelanggan di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik.
3. Mampu mengidentifikasi hambatan dalam menerapkan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik.

1.4 Bidang Magang

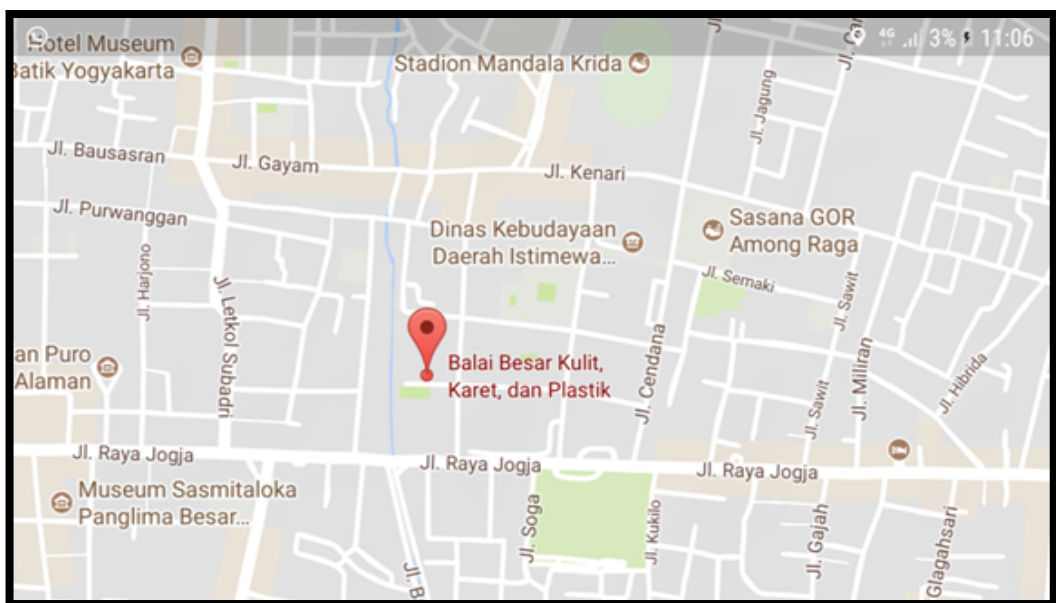
Bidang magang dilakukan pada bidang Pemasaran, khususnya pada bagian pelayanan. Tugas dan wewenang bidang Pemasaran di BBKKP adalah :

1. Melayani pelanggan dengan pelayanan yang sebaik mungkin.
2. Menerima sampel uji.
3. Membantu menginput dan merekap data pelanggan.

1.5 Lokasi Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik yang beralamat di Jl. Sukonandi No.9 Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta. Nomor Telepon dan *email* yang bisa dihubungi yaitu 0274512929

bbkcp_jogja@yahoo.com untuk Peta Lokasi Magang bisa dilihat di Gambar 1.1



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

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang

1.6 Rincian dan Jadwal Magang

Magang dilakukan dalam 1 (satu) bulan atau 4 (empat) minggu. Magang dimulai tanggal 1 Maret 2018 sampai 29 Maret 2018. Jadwal pelaksanaan magang hari Senin sampai dengan Kamis pukul 07.30 sampai dengan 16.00 WIB, Jum'at

pukul 07.30 sampai dengan 16.30 WIB. Rincian dan Jadwal magang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

No	KETERANGAN	Waktu Pelaksanaan															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Lokasi Magang																
2	Pembuatan Term of Reference (TOR)																
3	Pelaksanaan Magang																
4	Pengumpulan Referensi																
5	Pengumpulan Data																
6	Bimbingan Laporan Magang																
7	Penyusunan Laporan Magang																
8	Konsultasi dan Perbaikan Laporan																
9	Finishing Laporan Tugas Akhir																

menerapkan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan di Balai Besar Kulit Karet, dan Plastik.

Bab IV Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi Kesimpulan dan Saran.