BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi sekarang ini, kompetisi merupakan faktor yang teramat penting untuk diperhatikan pihak manajemen dalam menjalankan usaha bisnis yang produktif. Untuk setiap produk (barang dan/atau jasa)yang telah didesain. masalah yang dihadapi bukan hanya sekedar bagaimana perusahaan itu mencoba memasarkan produknya, tetapi juga harus memperhatikan masalah kualitas pelayanan. Untuk memenangkan persaingan salah satunya adalah kualitas pelayanan harus ditingkatkan selain masalah produk.

Salah satu cara utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PT.Vitaprima Megah Polysindo memberikan kualitas yang lebih tinggi daripada pesaing. Kuncinya adalah untuk memenuhi atau melampaui target perkiraan kualitas konsumen. Perkiraan perusahaan didasarkan atas pengalaman masa lalu dan keluhan konsumen. Konsumen memilih dan setelah menerima pelayanan, konsumen akan membandingkan antara apa yang konsumen dapat dengan apa yang pelanggan harapkan. Bila pelayanan yang pelanggan dapatkan jauh dibawah pengharapan pelanggan akan kehilangan rasa tertarik pelanggan pada perusahaan. Bila pelayanan yang didapatkan sama atau bahkan lebih dengan apa yang pelanggan harapkan, maka pelanggan akan sangat senang sekali menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

Maka dari itulah perusahaan akan meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen dapat memberikan kontribusi yang berupa profit kepada perusahaan PT.Vitaprima Megah Polysindo. dan perusahaan akan dapat selalu mengetahui sampai dimana tingkat pelayanan perusahaan yang sudah diberikan kepada konsumen.

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini hanya terbatas pada masalah tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pelanggan di PT. Vitaprima Megah Polysindo.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pelayanan merupakan ujung tombak PT.Vitaprima Megah Polysindo, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan harus mampu meningkatkan penjualan.

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar muu yang sudah ditetapkan.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang bagaimana yang diinginkan pelanggan.
3. Memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Riset Kepustakaan (Library Reseach)

   Riset ini dilakukan untuk mendapatkan dukungan terhadap teori peningkatan kualitas pelayanan dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan perumusan masalah dan buku-buku pelengkap sebagai referensi.

2. Riset Lapangan (Field Reseach)

   Riset ini dilakukan untuk memperoleh data primer. Dalam penyusunan skripsi ini diadakan penelitian langsung terhadap perusahaan dan konsumen dengan cara mengadakan

   a) Wawancara / Interview langsung dengan pihak PT.Vitaprima Megah Polysindo yang berhubungan dan mengerti mengenai masalah yang akan dibahas.

   b) Membuat daftar pertanyaan (kuesioner) yang ditujukan kepada konsumen PT.Vitaprima Megah Polysindo.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membuat 5 bagian yaitu :

Pada bab 1 berisi latar belakang penelitian yang menjadi dasar pemilihan, topik, ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan ini, metodologi penelitian yang digunakan dan sistematika penulisan.

Mengenai pengertian dan teori-teori yang relevan dan digunakan sebagai dasar untuk merancang sistem pelayanan yang baru dan mengatasi permasalahan yang dihadapi, dibahas pada bab 2.

Bab 3 dibahas mengenai latar belakang perusahaan, struktur organisasi serta tugas dan tanggungjawab setiap bagian yang terkait dan keterkaitan antara perusahaan dan pelanggan, analisa terhadap masukan dan keluaran sistem pelayanan yang berjalan dan kendala-kendala penggunaan sistem pelayanan saat ini, dan analisis sistem pelayanan yang berjalan.

Penjelasan dan analisa tentang tanggapan konsumen terhadap pelayanan berdasarkan tujuan jangka panjang perusahaan, dibahas pada bagian bab 4.

Pada bab 5, diuraikan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan secara keseluruhan dan saran-saran yang bersifat membangun yang akan diajukan sebagai bahan masukan bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.