

BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memerhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Menurut Barata (2003:36-38) kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Upaya-upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya

bersedia untuk datang kembali. Apabila konsumen telah berubah menjadi konsumen yang loyal karena kebutuhannya telah terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah keperusahaan lain. Menurut Blattebert dan Deighton (Usama 2003:88), lebih mudah untuk mendapatkan *current customer* daripada untuk mendapatkan seorang *customer* baru. Ini berarti bahwa perusahaan lebih mudah mempertahankan pelanggan, karena telah kenal dan mengetahui serta telah mengevaluasi kinerja produk atau jasa perusahaan”.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrama.

Jumlah pelanggan baru di Araya Family Club di akhir tiga bulan ini periode tahun 2016 mulai dari bulan Mei adalah 2.831 orang, di bulan Juni adalah 2.873 dan di bulan akhir Juli adalah 2.895 orang, hal ini menunjukkan jumlah pelanggan semakin meningkat dikarenakan dengan pelayanan yang baik dengan menjawab pertanyaan dengan lugas dan jelas pada *customer* sehingga bias menarik pelanggan untuk daftar dan ingin bergabung menjadi anggota Araya Family Club.

Araya Family Club berdiri dan dinaungi oleh PT Anugerah Benara Abadi Jaya. Pada dasarnya Araya Family Club adalah *one stop entertainment and refreshing point* di area perumahan Galaxy Bumi Permai yang menyediakan berbagai fasilitas dan sarana kebugaran serta refreshing untuk para pengunjungnya. Kelebihan dan nilai jual utama yang ingin ditawarkan oleh Araya Family Club adalah berbagai fasilitas, sarana kebugaran, *refreshing*, suasana yang bernuansaalam, asri, nyaman, bersih dan aman keluarga. Terlebih lagi ditunjang oleh pelayanan yang ramah dengan Tagline *We Serve With Heart*. *Image* inilah yang menjadi konsep dasar sekaligus nilai jual Araya Family Club.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik mengambil judul **“Prosedur Pelayanan Prima oleh Resepsionis Pada Customer Araya Family Club Surabaya”**

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir adalah: *Prosedur Pelayanan Prima pada Customer* di Araya Family Club. Adapun batasannya adalah orang yang menjadi *member* baru di Araya Family Club Surabaya.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan prima pada *customer* di Araya Family Club Surabaya.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terkait dengan tata cara pelayanan yang benar, sehingga nantinya bias membuat perusahaan lebih maju dan memberikan pengetahuan dan gambaran tentang cara melayani *customer* dengan baik dan benar, serta sebagai bacaan tambahan.

c. Bagi Politeknik NSC

Sebagai bahan masukan bagi perguruan tinggi untuk memperbaiki praktik-praktik pembelajaran agar dosen menjadi lebih kreatif, efektif, dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar siswa meningkat.