

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Semakin berkembangnya bisnis ritel di kota-kota besar, khususnya di Surabaya, mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat, apalagi sekarang semakin banyak pusat perbelanjaan yang tersedia diberbagai daerah termasuk di kota Surabaya, maka dari itu banyak orang yang akan datang ke pusat perbelanjaan untuk sekedar berbelanja guna memenuhi kebutuhan sekunder mereka, dan banyak perusahaan yang menyediakan kebutuhan yang diinginkan para calon *customer* termasuk bisnis yang dijalankan di dalam mall-mall besar.

Untuk menarik minat para calon pembeli biasanya perusahaan selain menyediakan barang kebutuhan dari calon para pembeli perusahaan juga menerapkan sistem pelayanan pada pembeli, mengingat pentingnya pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan maka itu akan berdampak bagi sebuah perusahaan jika pelayanan yang diberikan oleh pramuniga kepada pembeli baik maka respon pembeli terhadap perusahaan juga akan baik.

Peranan pelayanan merupakan satu hal yang harus diperhatikan oleh pramuniaga perusahaan yang bergerak dibidang jasa, karena akan sangat diperlukan oleh *customer* kualitas jasa dengan pelayanan yang baik itu dapat memberi kesempatan terhadap *customer* untuk mengungkapkan rasa puas atau

tidak puasnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramuniaga perusahaan.

Kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh *customer* tentu membuat citra perusahaan akan menjadi lebih baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh pramuniaga perusahaan tidak memuaskan *customer* maka itu akan berdampak buruk bagi perusahaan dan kemungkinan *customer* akan merasa kecewa bahkan tidak menutup kemungkinan tidak akan kembali lagi.

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan menurut (Maddy, 2009)

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
2. Kualitas ini mencakup proses, produk barang, jasa, manusia dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan dari definisi pelayanan prima (*service excellent*) adalah sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan *standart* dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, hingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi

Dalam sebuah perusahaan pasti akan banyak menemukan berbagai macam macam karakter dari *customer* yang ditemui di dalam pelayanan adapun macam macam *customer* sebagai berikut :

1. *Customer* biasa yang artinya *customer* yang hanya lewat atau belum pernah bertransaksi sebelumnya
2. *Customer* langganan yang artinya *customer* yang sudah pernah bertransaksi sebelumnya yang tidak hanya datang sekali tetapi sudah sering melakukan transaksi sebelum sebelumnya.
3. *Customer* riseler yang artinya seorang langganan yang sering melakukan transaksi pembelian tetapi mereka tidak hanya membeli untuk dipakai secara pribadi tetapi akan dijual kembali

Ada sebuah perbedaan tentang tata cara pelayanan kepada *customer* di sebuah perusahaan, misalkan perusahaan yang bergerak di bidang *fashion* dan perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, jika perusahaan yang bergerak di bidang *fashion*, maka pramuniaga akan menerapkan pelayanan kepada *customer* dengan cara memberikan referensi tentang barang yang menjadi *trend* saat ini, berbeda dengan perusahaan di bidang kuliner atau restoran maka pramusaji akan menjelaskan tentang makanan yang menjadi favorit pelanggan dan menjelaskan tentang makanan tersebut dan merekomendasikan jika ada menu terbaru.

Menjual barang *brand authentic* pasti memiliki perbedaan dengan barang yang berkualitas biasa atau biasanya disebut palsu atau premium, dan perbedaan ini biasanya terdapat pada bahan yang digunakan, selain itu pula terdapat perbedaan dari tahun pembuatannya karan di dalam tas tersebut terdapat noseri dan menunjukkan tahun pembuatannya, mengingat harga barang palsu atau

Premium lebih murah dibanding dengan barang *brand authentic*, sehingga mereka memilih barang yang dengan kualitas premium karena mereka berfikir jika dilihat dari sekilas barang tersebut sama meskipun ada terdapat perbedaannya.

Jika di dalam pelayanan *customer* biasanya *costomer* yang telah mengetahui perbedaan dari barang *authentic* dan yang kualitas biasa biasanya mereka akan mengerti jika barang *authentic* dapat dijual kembali maka pramuniaga hanya perlu menjelaskan tentang kondisi barang bila barang tersebut *second* dan memberi tahukan jika ada barang yang baru masuk, tetapi berbeda dengan orang yang belum mengetahui tentang hal tersebut karena *customer* baru mengetahui tentang jual beli barang *brand secound* maka para pramuniaga dapat menjelaskan secara detail tentang perbedaan barang *authentic* dengan kualitas biasa, termasuk menjelaskan tentang barang *brand* dapat dijual kembali meski dalam keadaan barang *second*, dan dapat pula ditukar tambahkan dengan barang yang lama jika *customer* sudah bosan.

Pentingnya prosedur pelayanan *customer* bagi sebuah perusahaan yang bertujuan memberikan rasa puas bagi pelanggan karena kepuasan pelanggan tergantung pada cara pramuniaga dalam memberikan pelayanan, karena jika pramuniaga dapat memberi *service* yang baik maka *customer* akan merasa puas dan tidak menutup kemungkinan untuk datang kembali di kemudian hari.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada Toko Tas Precious PTC Surabaya?”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut: Bagaimana Prosedur Pelayanan pelanggan di Toko Tas PRECIOUS PTC Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan pelanggan di Toko Tas PRECIOUS PTC Surabaya

2 .Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

a. Bagi Pembaca

Maanfat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang prosedur pelayanan pelanggan di Toko Tas Precious PTC Surabaya.

b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi tentang pelaksanaan prosedur pelayanan pelanggan pada Toko Tas PRECIOUS PTC Surabaya dan

dapat memecahkan masalah atau kendala yang memungkinkan dihadapi di kemudian hari.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Manfaat bagi Politeknik NSC, bisa menjadi bahan referensi di perpustakaan.