

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya bisnis retail di kotta-kota besar, khususnya di Surabaya, mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat. Bagi pemilikusaha, pelanggan mungkin di anggap sebagai pihak yang membeli produk atau jasa anda. Namun sebenarnya, peran pelanggan bagi kelangsungan sebuah usaha jauh lebih besar dari itu, pelanggan bahkan dapat mengantarkan perusahaan menuju kesuksesan.

Dalam sebuah perusahaan pasti akan banyak menemukan berbagai macam karakter dari *customer* yang ditemui dalam pelayanan adapun macam-macam tipe *customer* sebagai berikut: pertama, tipe customer pendiam, tipe ini tidak banyak bicara dan harus mendapatkan pancingan dari lawan bicara; kedua, tipe customer cerewet, tipe ini biasanya sangat aktif untuk berbicara, seringkali merasa dekat dan akrab dengan penjual; ketiga, tipe customer arogan, tipe customer yang sulit menerima pendapat orang lain dan selalu menganggap pendapatnya yang paling benar; keempat, tipe customer sombong, tipe customer yang terlalu bangga pada dirinya sendiri; kelima tipe customer hemat, customer yang terlalu memperhitungkan setiap barang yang ia beli; keenam, tipe customer pembanding, customer yang sangat paham produk anda.

Banyak bisnis retail yang kerap mengabaikan pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen, retailer tidak menempatkan layanan konsumen pada posisi atas dan ini merupakan kesalahan besar. Pelayanan terhadap konsumen yang

buruk dapat menghambat kelancaran bisnis, karena pelayanan terhadap konsumen tidak hanya penting namun begitu vital bagi bisnis retail.

Laritta Bakery merupakan toko roti di Surabaya yang menerapkan pelayanan prima (*excellent service*) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari segi *service* dan usaha untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Pelanggan akan selalu mengingat jika pelayanan yang diberikan sangat baik, karena konsumen tidak hanya melihat produk.

Excellent service atau pelayanan prima pada Laritta Bakery adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas dengan *service* dan produk bakery yang kami jual.

Laritta bakery selain menyediakan roti, kue tradisional, dan kue tart untuk menjual secara retail di outlet-outlet, Laritta Bakery juga menerima pemesanan roti, kue tradisional dan kue tart untuk *event* atau acara special.

Banyak produsen roti yang menyimpan stock roti selama lebih dari 1 hari ketika mereka menerima pesanan. Tapi, Laritta Bakery melakukan yang baik dengan seluruh roti pesanan di Laritta Bakery dijamin baru karena diproduksi kurang dari 24 jam dari waktu pengambilan atau pengiriman pesanan.

Dalam prosedur pelayanan prima masih terdapat kendala yang perlu di perhatikan seperti keinginan pelanggan yang sulit untuk dipenuhi dan sikap staff yang kurang sabar dalam melayani customer yang terlalu banyak permintaan.

Berjalannya waktu juga mengakibatkan harga pokok menjadi naik harga sehingga mengakibatkan harga produk mengalami kenaikan yang mengakibatkan pelanggan kecewa dan memilih produk dari tempat lain.

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang di inginkan dan di harapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang di berikan, maka akan didapat suatu nilai sendiri bagi perusahaan. Karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

Diharapkan dengan pelayanan prima yang baik agar pelanggan selalu datang untuk belanja. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Prosedur Pelayanan Prima Pada Laritta Bakery Surabaya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana prosedur pelayanan prima pada Laritta Bakery Surabaya ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan prima pada Laritta Bakery Surabaya.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi mahasiswa

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan memperkaya wawasan, serta pengalaman atas penerapan teori – teori yang penulis peroleh selama perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan untuk mengevaluasi standar prosedur yang telah diterapkan guna perbaikan lebih lanjut.