

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Dalam era perkembangan bisnis yang semakin luas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan prima.

Upaya dilakukan pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan baik dan memenuhi kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Setiap perusahaan memiliki berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar konsumen merasa puas dan selanjutnya untuk datang kembali.

Pelayanan prima merupakan suatu pola layanan terbaik dalam manajemen *modern* yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. Di dunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat.

Hal ini yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan *service* yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena apabila tidak menerapkan pelayanan prima dengan baik, maka kemungkinan para pelanggan anda akan beralih ketempat lain. Pelayanan prima dapat dimanfaatkan juga sebagai strategi pemasaran produk.

Pelayanan prima penting diterapkan di perusahaan, karena dengan adanya pelayanan prima dapat memberikan citra dan nama baik bagi perusahaan. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan *image* perusahaan di mata mitra bisnis, konsumen, dan anak perusahaan. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula oleh mitra bisnis, konsumen, dan anak perusahaan.

Kurangnya pemahaman tentang pelayanan prima akan menjadikan hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi tidak baik. Sebab semua orang ingin diperlakukan dengan baik dan benar.

Sehubungan dengan hal tersebut, para pebisnis harus berusaha keras untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dengan memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan yang diinginkan supaya konsumen puas, hal itu tidak hanya diukur dari mutu produk dan harga produk, tapi yang tak kalah pentingnya yaitu pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kegagalan dalam memuaskan pelanggan akan mengalami kegagalan apabila perusahaan tidak mengetahui bentuk layanan seperti apa yang diharapkan pelanggan.

PT Talia Saluna Jaya Abadi adalah perusahaan yang memiliki *brand* bernama *Venaft Beauty* yang ada di pusat kota Surabaya. *Venaft Beauty* merupakan salah satu bidang bisnis yang menjual *skincare* dan *cosmetics*.

Venaft Beauty menyediakan berbagai jenis produk kecantikan kebutuhan Wanita, pria, dan remaja dengan kualitas bahan-bahan alami dan *premium*. Produk-produk *Venaft Beauty* antara lain, *body lotion*, *body serum* dan *face mist DNA salmon*. Selain itu produk yang ditawarkan di *Venaft Beauty* tidak hanya

produk untuk wanita karena dengan bahan-bahan alami yang terbaik dan *premium* semua produk ini bisa digunakan dari kalangan remaja hingga orang tua.

Namun terlepas dari keanegaraman produk *Venaft Beauty*, banyak pula pesaing-pesaing perusahaan kecantikan lain yang bermunculan. Karena itu sangatlah penting bagi pengelola *Venaft Beauty* untuk meningkatkan mutu produk yang ditawarkan, dan yang paling penting juga adalah meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Karena *Venaft Beauty* merupakan salah satu *brand* yang baru saja diterbitkan, maka masyarakat masih banyak yang belum mengetahui *Venaft Beauty*.

Sejauh ini *Venaft Beauty* telah melakukan berbagai usaha untuk memuaskan konsumennya dan memperkenalkan brand tersebut, antara lain dengan membagikan *voucher* belanja di *Venaft Beauty*, pada para pelanggan yang berbelanja dengan nominal tertentu, dengan mengadakan *give away* setiap bulan, mini *games* berhadiah setiap minggunya, melakukan iklan serta mengikuti beberapa *event* yang ada.

Namun untuk meningkatkan *image* perusahaan dan memiliki citra yang baik terhadap *Venaft Beauty*, perusahaan juga perlu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen karena masih ada yang merasa kurang puas kepada *Venaft Beauty*. Kegagalan dalam memuaskan pelanggan akan terjadi apabila perusahaan tidak mengetahui bentuk layanan seperti apa yang diharapkan pelanggan yang ada di *store* maupun pelanggan yang berbelanja di *e-commerce* seperti *tokopedia* dan *shopee*. Dalam hal ini penerapan *SOP*

pelayanan prima untuk *customer* patut menjadi perhatian penting guna menciptakan kepuasan dan kenyamanan dalam berbelanja di *Venaft Beauty*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Penerapan Pelayanan Prima SPG Venaft Beauty Pada Event Pekan Raya Jakarta”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah yaitu : “Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima SPG Venaft Beauty Pada Event Jakarta Fair Kemayoran?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Prima SPG Venaft Beauty Pada Event Jakarta Fair Kemayoran

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

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak PT Talia Saluna Jaya Abadi untuk memberikan evaluasi kinerja pengembangan kedepan, sehingga kepuasan pelanggan meningkat.