

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perusahaan dibidang jasa pada saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Dalam menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas, pemerintah telah giat-giatnya meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Sumber Daya Alam (SDA) yang tersedia dan industri. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari, telah berkembangnya berbagai industry jasa baik dari lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta, seperti perusahaan air minum, rumah sakit, PLN, dan perusahaan-perusahaan jasa lainnya yang telah menyadari perlunya peningkatan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang ikut berpartisipasi dalam meningkatkan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi dengan meningkatkan Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Alam salah satu Sumber Daya Alam adalah air yang pengelolaannya berada dibawah naungan pemerintah daerah. Perusahaan sebagai organisasi membutuhkan perbaikan dan pengembangan agar perusahaan itu bisa bertahan dan mencapai tujuannya. Salah satunya adalah dengan melakukan pelayanan prima agar perusahaan itu di terima oleh konsumen. Dengan pelayanan terbaik perusahaan akan cepat dikenal, sehingga dengan mudah perusahaan akan mendapat kepercayaan dan kepuasan dari konsumen.

Dengan adanya pelayanan prima perusahaan mengharapkan dapat menjalin hubungan baik dengan konsumen untuk mendapatkan kepercayaannya, dengan harapan konsumen tetap setia dan jumlahnya lebih meningkat. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki strategi-strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan, salah satu dari strategi pemasaran itu adalah pelayanan prima (*service excellence*). Secara umum semua perusahaan mempunyai tujuan yang sama yaitu mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumennya, menghasilkan profit yang tinggi untuk kelangsungan perusahaan itu sendiri.

Menurut Haida (2012) pelayanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelanggan didalam perusahaan adalah karyawan PDAM itu sendiri, sedangkan pelanggan diluar perusahaan adalah masyarakat umum yang menggunakan jasa PDAM seperti melakukan pembelian air bersih serta masyarakat yang selalu membayar rekening air. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan maksimal yang dilakukan perusahaan sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan. Oleh karena itu untuk pencapaian peningkatan jumlah pelanggan atau konsumen, perusahaan harus bisa menanamkan *image* yang baik kepada pelanggan tentang perusahaan tersebut.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memberikan pelayanan serta pendistribusian air bersih

kepada pelanggan dan masyarakat. PDAM Kabupaten Tanah Datar mempunyai cara tersendiri dalam melakukan pelayanan terbaik untuk pelanggannya agar pelanggan merasa puas.

Dalam laporan kegiatan magang ini, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menetapkan judul **“PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN TANAH DATAR”**

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang dibahas adalah bagaimana pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar.

1.3 Tujuan Magang

Untuk mengetahui pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar agar dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggannya.

1.4 Manfaat Magang

A. Manfaat Bagi Perusahaan

Agar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar bisa lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan prima terhadap pelanggan serta untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

B. Manfaat Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan kegiatan pelayanan pada perusahaan, untuk mengikatkan penulis dalam menuangkan pemikiran yang bersifat ilmiah di bidang ekonomi dan agar penulis dapat mempelajari bentuk kegiatan pelayanan prima yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar.

C. Manfaat Bagi Pembaca

Agar pembaca bisa menerima jasa-jasa yang diberikan oleh perusahaan, serta pembaca bisa mempercayai jasa yang diberikan oleh perusahaan sehingga pembaca mengerti tentang pelayanan.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pemilihan tempat magang ini penulis memilih ditempatkan pada bagian hubungan langganan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dimaksudkan untuk mencocokkan dengan judul proposal yang penulis buat nantinya dan digunakan sebagai judul pembuatan laporan akhir atau laporan magang. Penulis juga berharap dengan pemilihan tempat magang ini dapat mempraktekkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di Universitas. Adapun pelaksanaan kegiatan magang penulis memperkirakan pada 22 juni 2015 s/d 06 Agustus 2015 atau selama 40 hari kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, manfaat magang terdiri dari manfaat bagi perusahaan, manfaat bagi penulis dan manfaat bagi pembaca, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan secara teoritis tentang pengertian pemasaran, konsep pemasaran dan bauran pemasaran jasa.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan tentang bagaimana gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, perkembangan perusahaan dan struktur perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan tentang pelayan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

