

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semen adalah komoditas yang penting bagi Indonesia. Sebagai negara berkembang yang terus melakukan pembangunan infrastruktur. Pembangunan infrastruktur akan terus dikerjakan guna meningkatkan perekonomian negara. Sementara itu persaingan antar perusahaan semen di Indonesia semakin ketat. Banyaknya persaingan antar perusahaan akan menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaannya agar tetap mampu bertahan dalam menghadapi persaingan pasar. Suatu perusahaan harus memiliki strategi tersendiri guna memenangkan persaingan pasar.

Saat ini setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lainnya. Tidak mungkin perusahaan mampu memuaskan kebutuhan pelanggannya, namun tidak mampu menghasilkan laba.

Pelanggan adalah investasi perusahaan yang sangat penting dan merupakan tanggung jawab semua anggota perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan, khususnya petugas yang bekerja dibidang pelayanan pelanggan untuk dapat memelihara dan mengamankan investasi yang vital tersebut, maka kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan bersaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Untuk melaksanakan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek-aspek kunci dari suatu sistem kualitas.

PT Semen Padang senantiasa memprioritaskan terjalinnya hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, yang terdiri dari distributor, agen, toko atau pengecer dan konsumen, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dalam rangka mengetahui tingkat pemenuhan kebutuhan, keluhan dan harapan pelanggan, perusahaan secara periodik melakukan survey kepuasan pelanggan, temu pelanggan dan pelayanan teknis di seluruh daerah pemasaran, sebagai dasar untuk perbaikan ke depan.

Pelayanan pelanggan adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan terhadap informasi produk dan informasi lainnya. Merupakan suatu keharusan perusahaan dalam usaha meningkatkan dan mendekatkan citra merek pada pelanggan. Keluhan pelanggan adalah keluhan pelanggan yang ditimbulkan akibat ketidakpuasan

pelanggan pada produk dan jasa yang tidak berkesesuaian yang diterimanya. Ada berbagai macam jenis keluhan yang diajukan oleh pelanggan PT Semen Padang diantaranya tentang kualitas produk dan kemasan, distribusi dan *delivery*, proses transaksi penjualan serta layanan pelanggan. PT Semen Padang menerima berbagai keluhan dari pelanggan melalui media komunikasi yang disediakan oleh perusahaan seperti *website*, email, telepon bebas pulsa, melalui media sosial seperti facebook, twitter dan instagram, melalui surat internal dari biro atau bidang penjualan, ataupun juga melalui surat resmi dari distributor PT Semen Padang atau konsumen akhir.

TABEL 1.1 KELUHAN PELANGGAN SEMEN PADANG TAHUN 2015

No.	BULAN	MEDIA KELUHAN		JUMLAH KELUHAN
		VIA TELEPON	VIA SURAT	
1	Januari	0 Keluhan	1 Keluhan	1 Keluhan
2	Februari	1 Keluhan	1 Keluhan	2 Keluhan
3	Maret	0 Keluhan	0 Keluhan	0 Keluhan
4	April	0 Keluhan	2 Keluhan	2 Keluhan
5	Mei	0 Keluhan	1 Keluhan	1 Keluhan
6	Juni	0 Keluhan	0 Keluhan	0 Keluhan
7	Juli	1 Keluhan	0 Keluhan	1keluhan
8	Agustus	0 Keluhan	0 Keluhan	0 Keluhan
9	September	1 Keluhan	2 Keluhan	3 Keluhan
10	Oktober	1 Keluhan	1 Keluhan	2 Keluhan
11	November	1 Keluhan	0 Keluhan	1 Keluhan
12	Desember	0 Keluhan	0 Keluhan	0 Keluhan
JUMLAH				13 KELUHAN

Sumber : PT Semen Padang, 2015

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas dalam bentuk laporan dengan judul **“PROSEDUR PENGELOLAAN DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT SEMEN PADANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

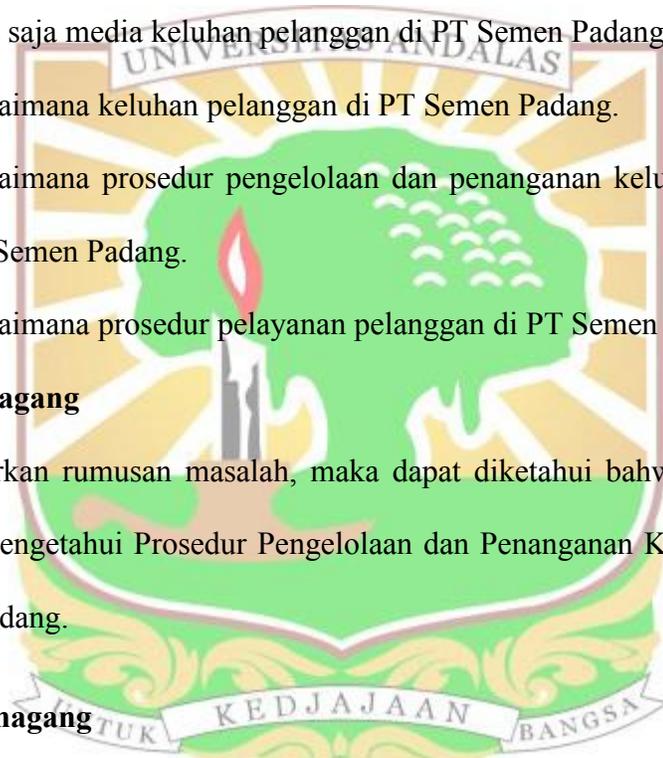
1. Apa saja jenis-jenis pelanggan PT Semen Padang.
2. Apa saja media keluhan pelanggan di PT Semen Padang.
3. Bagaimana keluhan pelanggan di PT Semen Padang.
4. Bagaimana prosedur pengelolaan dan penanganan keluhan pelanggan di PT Semen Padang.
5. Bagaimana prosedur pelayanan pelanggan di PT Semen Padang.

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat diketahui bahwa tujuan magang adalah untuk Mengetahui Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Semen Padang.

1.4 Manfaat magang

Dengan tercapainya tujuan diatas, maka kegiatan magang ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:



a. Bagi Akademis

1. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Semen Padang. Sekaligus Menambah ilmu dan wawasan, berfikir serta memantapkan ilmu yang telah diperoleh.
2. Untuk mendapatkan pengalaman-pengalaman teknis bagi penulis agar kemampuan dibidang pemasaran dapat ditingkatkan lagi.

b. Bagi praktisi

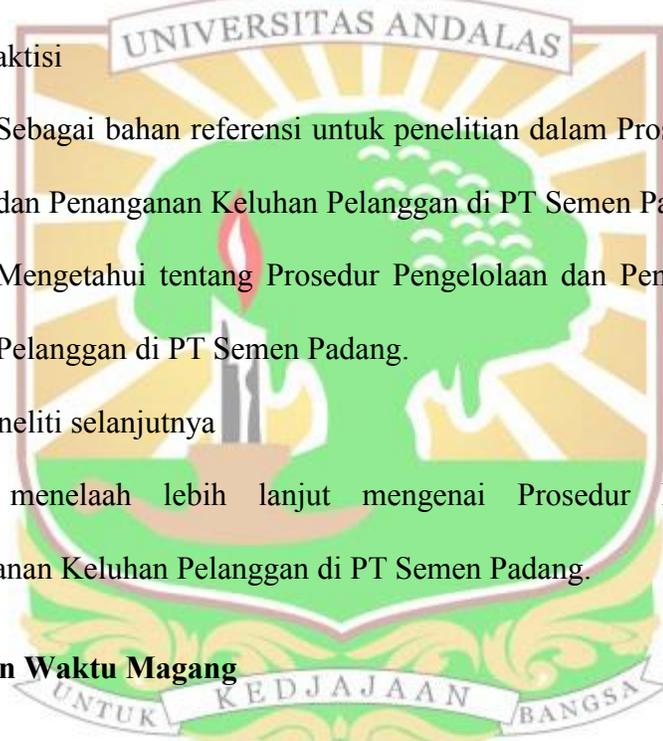
1. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Semen Padang.
2. Mengetahui tentang Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Semen Padang.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk menelaah lebih lanjut mengenai Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Semen Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Waktu dan tempat magang dilaksanakan di PT Semen Padang, dengan waktu 40 hari (2 bulan) terhitung mulai dari tanggal 4 Januari-26 Februari 2016.



1.6 Metode Penelitian

A. Metode Pengumpulan Data

1. *Library research* (study kepustakaan)

Data yang diperoleh dari buku yang berhubungan dengan pembahasan yang bersifat teoritis serta buku-buku yang menunjang penelitian ini.

2. Data yang diperoleh dengan mengadakan penelitian langsung ke perusahaan guna mendapatkan data yang akurat mengenai penelitian ini.

B. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu menganalisis tentang Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Semen Padang.

1.7 Sistematika Laporan

Adapun sistematika penulisan laporan magang ini adalah:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir ini.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya di PT Semen Padang

BAB IV : PEMBAHASAN

Menguraikan tentang tentang Prosedur Pengelolaan dan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Semen Padang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.

