

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini dan dengan perkembangan juga kemajuan ilmu pengetahuan, tuntutan masyarakat akan pelayanan semakin meningkat. Bisnis sangat peduli dengan jenis layanan yang mereka berikan karena layanan itu penting bagi bisnis untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman. Berbagai cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam berbisnis, misalnya melalui penyediaan produk – produk yang dibutuhkan masyarakat, penyediaan layanan jasa dan lain sebagainya. Selain itu pelayanan juga sangat dibutuhkan dalam menjalankan bisnis karena pelayanan memiliki peran yang penting dalam menunjukkan suatu kualitas bisnis.

Di tahun 2023 ini sudah sangat banyak bermunculan tempat berbelanja di Indonesia seperti minimarket, mall dan swalayan yang mana telah banyak menyediakan barang kebutuhan sehari-hari bahkan mudah sekali di temukan di setiap daerah, hal ini menunjukkan bahwa berbelanja di tempat- tempat tersebut telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat, terutama yang berasal dari kelas ekonomi menengah ke atas (Yanti,2020). Sedangkan di Padang sendiri itu sudah banyak swalayan yang berdiri dengan ciri khas nya masing-masing.

Dikarenakan ketatnya persaingan bisnis yang menyebabkan perusahaan tertuntut untuk memahami dan mempelajari berbagai perilaku konsumen. Dengan adanya informasi tanpa batas sehingga konsumen lebih gampang dalam memilih produk yang akan dibelinya. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan telah melakukan macam strategi seperti meningkatkan kualitas pelayanan, harga, kelengkapan produk juga kualitasnya sehingga terciptanya suatu kepercayaan hingga terjadinya keputusan pembelian perilaku konsumen. Umumnya berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, baik dari individu atau bersama dalam menentukan keputusan seseorang untuk memilih bahkan membeli produk barang atau jasa dan penentuan tempat dimana harus membeli (Yanti,2020).

Swalayan ialah salah satu sarana sarana kegiatan pemasaran yang mana menyediakan beranekan ragam macam jenis produk dari berbagai perusahaan selaku produsen yang pastinya juga menyediakan kebutuhan konsumen dengan tujuan untuk mendapatkan laba dari hasil penjualan produk secara optimal. Agar tujuan tadi dapat tercapai dengan persaingan dibidang usaha yang ketat ini setiap swalayan mulai berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik mereka agar dapat menarik konsumen sebanyak mungkin dan memuaskan konsumen dengan memenuhi kebutuhan juga keinginan konsumen. Salah satu fakta yang menarik di kota Padang ini yakni Swalayan Budiman yang mana memiliki ciri khas tersendiri seperti menjual produk yang lengkap akan tetapi tidak dengan rokok juga memiliki ciri khas terhadap penampilan karyawan toko.

Banyak perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, yang tentunya mempengaruhi pelayanan yang kini di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Saat ini, konsumen semakin memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan. Barang dan jasa yang berkualitas serta fasilitas yang memadai akan semakin lengkap jika dipadukan dengan layanan pelanggan yang prima.

Kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, unit jasa perusahaan harus dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan, meningkatkan produk atau melakukan perubahan pada produk yang diproduksi, karena pelanggan berhak menilai kualitas produk. Produk dengan perbandingan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapatkan.

Pelayanan prima adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan tinggi. Pelayanan prima dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang di harapkan dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses dan kepuasan. Kegagalan besar dianggap ketika penyedia layanan tidak ada, respon layanan terlalu lama, ucapan dalam pernyataan jauh dari sopan, dan karyawan tidak memperhatikan pelanggan.

UNTUK

KEDJADJAN

BANGSA

Dampak negatif ketika pelayanan pada perusahaan jurang baik ialah dapat mengakibatkan konsumen kecewa dengan pelayanan yang diterimanya, lalu konsumen akan meninggalkan perusahaan dan beralih ke pesaing, dan bisa saja konsumen tadi menyampaikan keburukan pelayanan yang diterimanya itu kepada calon konsumen sehingga dapat membuat citra yang buruk pada perusahaan tersebut. Maka dari itu agar perusahaan dapat meraih konsumennya lebih banyak dan juga merasa puas berbelanja, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan yang terbaik atau yang disebut pelayanan prima..

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan utama yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa, dalam artian perusahaan sangat memperhatikan konsumennya dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengetahui penerapan pelayanan prima kepada pelanggan Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang. Maka dari itu penulis mengangkat tugas akhir ini dengan judul :

“Implementasi Pelayanan Prima pada Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang”

UNTUK KEDJADJAN BANGSA

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi yang sudah dijelaskan, maka diambil suatu perumusan masalahnya yaitu Bagaimana penerapan pelayanan prima di Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang kepada pelanggan?

1.3 Tujuan Magang

Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima yang diberikan oleh Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang kepada pelanggannya.

1.4 Manfaat Magang

1. Bagi Penulis

Sebagai media untuk menambah wawasan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang dan juga mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan bagi perusahaan sebagai bahan masuknya dalam menunjang kebutuhan yang ada guna menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

2. Bagi Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang

Sebagai bentuk referensi agar perusahaan tersebut mengetahui apa saja bentuk pelayanan prima agar perusahaan dapat meningkatkan pelayanan mereka sehingga perusahaan akan mendapatkan perhatian dari konsumen.

1.5 Metode Magang

Untuk melengkapi informasi pada tugas akhir ini, penulis melakukan observasi dan pengumpulan data terkait dengan kegiatan magang pada Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Adapun tempat yang sesuai dengan latar belakang dan masalah yang akan dibahas yaitu pada Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang sebagai tempat untuk melaksanakan magang. Dengan waktu pelaksanaan magang selama 40 hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dari penulisan ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 ini penulis membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab 2 ini menjelaskan tentang landasan teoritis dan teori pendukung dalam penulisan tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab 3 ini menguraikan tentang Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang seperti sejarah, visi dan misi tujuan perusahaan dan struktur perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab 4 menjelaskan tentang implementasi pelayanan prima oleh Swalayan Budiman Kuranji Kota Padang untuk pengguna layanannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis membuat kesimpulan dan saran terkait dengan judul dan hasil pembahasan pada tugas akhir.