

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, karena pelayanan itu sendiri yang menentukan apakah pelanggan merasa lebih dari sekedar terpenuhi akan kebutuhannya misal merasa nyaman, senang, dan aman. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan perusahaan maka pelanggan akan merasa semakin puas karena kepuasan tercipta karena persepsi pelanggan itu sendiri terhadap apa yang didapat dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

Umumnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa “goal” utamanya adalah bagaimana caranya memuaskan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Penulis memilih analisa kepuasan pelanggan pada bagian marketing, karena hal ini menjadi perhatian paling utama jika customer mengeluh pelayanan yang lama sehingga berkurangnya kepercayaan dan kepuasan customer. Karena berkurangnya kepuasan customer biasanya customer mencari tempat service lain yang pelayanannya lebih cepat sehingga Balai Teknologi Polimer kehilangan customer dan pendapatan menjadi tidak maksimal. Salah satu aspek penting didalam meningkatkan kemampuan serta kepuasan kepada pelanggan dengan memaksimalkan pelayanan yang baik .

1.2 Tujuan Kerja Praktek

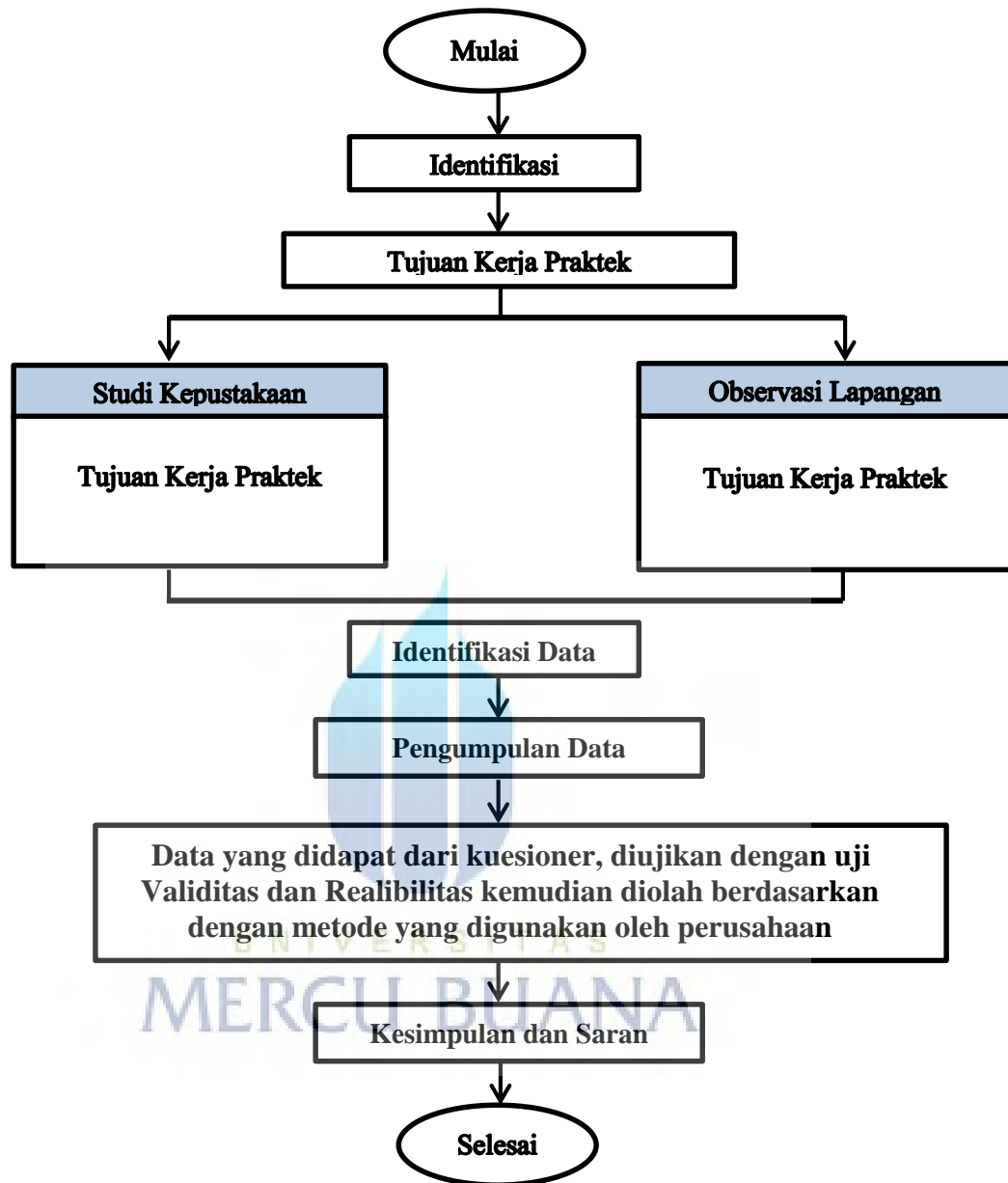
Tujuan dari pelaksanaan Kerja Praktek ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa di Balai Teknologi Polimer-BPPT berdasarkan pada masing-masing dimensi kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan untuk menjadi penunjang dalam perbaikan
3. Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan pelanggan antara indeks performa dibanding dengan indeks ekspektasi

1.3 Metode Kerja Praktek

Metode penelitian atau teknik pengumpulan data yaitu dengan :

1. Metode Kuesioner, mengirimkan atau menyebarkan kuesioner kepada pelanggan untuk mengukur kualitas jasa baik kualitas proses pelayanan jasa dan kualitas hasil kerja dengan tujuan mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada diantara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu pelayanan jasa.
2. Mengidentifikasi data-data yang diperlukan
Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi data-data pendukung untuk menyelesaikan laporan akhir penelitian
3. Pengolahan data terhadap data-data yang diperoleh
Data yang telah dikumpul, kemudian dianalisis dan diolah dengan metode yang ada. Pengolahan data menggunakan metode yang digunakan pada perusahaan yaitu dengan metode Importance Performance Analysis (IPA).
4. Melakukan penarikan kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian
Setelah data diperoleh dianalisis dan diolah dengan metode yang sudah ada, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan



Gambar 1. Metode kerja praktek

1.4 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan

- a. Tempat : BALAI TEKNOLOGI POLIMER – BPPT
Kawasan PUSPIPTEK, Tangerang Selatan 15314 Banten -
Indonesia
- b. Waktu : 10 Maret – 10 Juni 2019

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan dibutuhkan sistematika penulisan yang benar agar pihak yang membacanya dapat memahami isi dari laporan ini. Adapun sistematika penyusunan laporan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan secara garis besar tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan, dengan maksud memperoleh gambaran umum mengenai masalah yang dihadapi dalam penelitian ini.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dijelaskan gambaran umum perusahaan tentang profil perusahaan, produk perusahaan, dan hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan yang akan menjadi tempat kerja praktek bagi penulis.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diterangkan secara singkat tentang teori-teori yang berhubungan dan berkaitan erat dengan masalah-masalah yang akan dibahas serta merupakan landasan teori yang menjadi kerangka dan landasan berfikir dalam proses pemecahan masalah penelitian.

BAB IV HASIL DAN ANALISA

Analisa dilakukan dari hasil pengolahan data penjadwalan dalam pengujian yang sedang berlangsung. Analisa ini akan menjelaskan hasil dari pengolahan data penjadwalan dalam pengujian yang sedang berlangsung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa dan penelitian secara menyeluruh serta diberikan juga saran-saran, demi kebaikan bagi perusahaan maupun pengembangan penelitian selanjutnya.