BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini banyak perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pelanggannya. Dengan adanya persaingan tersebut perusahaan meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memenangkan persaingan agar dapat mencari pelanggan yang sebanyak-banyaknya. Pelayanan dianggap penting oleh perusahaan karena pelayanan merupakan alat vital bagi kelangsungan perusahaan. Pelayanan pun terdapat berbagai macam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, misalnya pelayanan pada saat penjualan barang kepada konsumen dan pelayanan purna jual, pelayanan yang diberikan setelah konsumen membeli barang dan masih banyak lagi jenis pelayanan.

Pelanggan akan merasa senang dan puas bila pelayanan yang diberikan itu dengan yang diharapkan pelanggan dan dengan kepuasan pelanggan itulah diharapkan nantinya dapat meningkatkan penjualan. Pelayanan yang sesuai dan sangat diharapkan pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap tingkat volume penjualan. Tapi bila pelayanan yang diberikan pada pelanggan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka akan mempengaruhi penjualan dan volume penjualan akan menurun. Dan dengan itulah perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas sehingga mampu meningkatkan penjualannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penyusun mengambil judul " TINJAUAN TENTANG JASA PELAYANAN TERHADAP PENJUALAN PADA DISTRIBUSI GAS BUMI PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) CABANG SURABAYA ".

1.2. Maksud dan Tujuan Penelitian.

Adapun maksud dan tujuan penelitian penulisan Tugas Akhir ini yaitu antara lain:

1) Untuk mengetahui jasa pelayanan PT. PGN (Persero) kepada pelanggannya.
2) Untuk mengetahui target sasaran pelanggan pada PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.
3) Untuk mengetahui secara garis besar mengenai penjualan yang dilakukan oleh PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.

1.3. Metode Penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1) **Studi kepustakaan** melalui sumber bacaan yang berkait dengan penelitian dan hasil-hasil yang pernah dilaksanakan oleh perusahaan serta instansi terkait.

2) **Studi lapangan** yaitu suatu tehnik pengumpulan data, dimana cara ini guna mendapatkan data yang dibutuhkan yaitu antar lain:

   a. Observasi.

   b. Wawancara atau Interview.

1.4. Pembatasan Masalah.

Mengingat cakupan permasalahan yang dihadapi terlalu luas, maka penyusun membatasi pada permasalahan, antara lain:

1) Bagaimanakah jasa pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan oleh PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.
2) Siapa saja yang menjadi target sasaran pelanggan PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.
3) Produk atau jasa apa saja yang dijual pada PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan.

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab yang diikuti beberapa subbab yang terdiri dari :

BAB I Merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang permasalahan,maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan yang pada prinsipnya hal-hal yang bersifat umum.

BAB II Merupakan bab yang mengenai tinjauan pustaka dari permasalahan yang timbul juga bahasan teori dari pemasaran jasa pelayanan dan penjualan.

BAB III Merupakan bab yang mengenai gambaran umum perusahaan yang mana penyusun akan mengutarakan tentang sejarah singkat pada perusahaan PT PGN (persero) Cabang Surabaya.

BAB IV Menguraikan tentang analisa terhadap data hasil penelitian dengan tinjauan pustaka pustaka.

BAB V Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan hasil analisa dan memberikan saran dan masukan bagi perusahaan.