ABSTRAK

Dalam dunia usaha yang kita temui sehari-hari baik itu dari jenis usaha yang di kelola oleh swasta maupun pemerintah (BUMN) tidak terlepas dari tujuan. Adapun tujuan dari perusahaan adalah memperoleh laba yang maksimal. Tetapi tidak semua perusahaan mempunyai tujuan yang sama, yaitu memperoleh laba yang sebesar-besarnya. Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN sebagai salah satu (BUMN) lebih menitikberatkan usahanya pada pelayanan jasa kepada masyarakat dari pada mencari keuntungan (laba), yang kehadiranya diperuntukan bagi masyarakat guna memenuhi kebutuhan hidupnya.

PLN sebagai perusahaan milik Negara juga dituntut untuk selalu tampil dinamis dalam memenuhi permintaan konsumen, maka keberadaan bagian pemasaran merupakan bagian yang penting dalam kelangsungan hidup perusahaan. Pandangan yang sempit dalam pengertian pemasaran membuat banyak pengusaha berorientasi pada produksi, mereka menekankan produk apa saja yang dapat dihasilkan bukan produk apa yang nantinya akan dipasarkan. Keterbatasan mengenai pemasaran menjadikan banyak perusahaan yang mengalami kesulitan dalam kelanjutan hidup perusahaan.

Bagian pemasaran adalah bagian yang memegang peranan penting dalam perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Dengan melakukan berbagai cara bagian pemasaran berusaha untuk meningkatkan penjualan, baik itu berupa barang maupun jasa, yaitu dengan cara memberikan sebuah pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi. Bila pelayanan yang diberikan tidak berkualitas akan mengakibatkan perusahaan tidak dapat maju dan berkembang, karena pelayanan merupakan hal utama yang dapat membuat kepuasan tersendiri bagi kalangan konsumen.

Pelayanan yang baik dan cepat akan membuat konsumen merasa puas, jika konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan penilaian positif dari paradigma konsumen dan konsumen akan melakukan transaksi kembali terhadap perusahaan tersebut. Karena itu, bagian pemasaran menjadi salah satu asset utama sekaligus

This document was created using Smart PDF Creator
To remove this message purchase the product at www.SmartPDFCreator.com

sebagai ujung tombak bagi kelangsungan sebuah perusahaan. Maka bagian pemasaran harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas.

This document was created using Smart PDF Creator
To remove this message purchase the product at www.SmartPDFCreator.com