

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka meningkatkan, mempertahankan kualitas pelayanan dan mengembangkan perusahaan didalam persaingan yang sangat ketat pada pasar global, serta agar pemasaran tidak menurun akibat ketidakpuasan perusahaan, maka perusahaan mencoba memecahkan permasalahan dengan merencanakan strategi pemasaran, perbaikan kinerja pemasaran, perbaikan kinerja yang cocok untuk diterapkan. Selama ini perusahaan merasa kinerja mereka sudah cukup baik, akan tetapi hal tersebut bukanlah yang maksimal. Berbagai metode, cara prosedur telah diterapkan untuk memperbaiki system manajemen dari perusahaan.

Pimpinan PT.PERTAMINA Daerah Operasi Hulu Pangkalan Susu, dalam rangka menjalankan roda kepemimpinannya banyak berhadapan dalam pengambilan keputusan dan strategi yang efektif dan efisien, terutama pada masalah yang muncul dengan model tidak terstruktur. arti dari permasalahan tidak terstruktur dapat dilihat pada empat poin dibawah ini :

1. Proses tahu hasil tahu.
2. Proses tahu hasil tidak tahu

3. Proses tidak tahu hasil tahu
4. Proses tidak tahu hasil tidak tahu

Manajemen telah banyak merasakan bahwa sekian tahun terakhir ini cukup banyak permintaan jasa pelayanan, masalah prosedural baik internal maupun eksternal.

Usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan maupun jasa di perusahaan serta tingkat kinerja, bukan hanya tanggung jawab dari pimpinan perusahaan. Akan tetapi juga merupakan tanggung jawab dari seluruh pekerja atau karyawan, mulai dari proses promosi, pemberian informasi, penyampaian prosedur, pembangkit komitmen, dan penerapan jasa kepada perusahaan. Sebagai hasil akhir diharapkan terwujudnya suatu komunikasi yang baik, sinergis dan kerjasama yang saling menguntungkan, sehingga perusahaan merasa puas dengan pelayanan yang diterima, dan perusahaan merasa hal itu telah maksimal..

Meninjau perkembangan waktu dan kondisi yang tidak memungkinkan serta pesaing yang cukup andal sering sekali terjadi suatu kegagalan produk ; timbulnya serangkaian kebutuhan baru dari pelanggan / konsumen; dan bagaimana mendapatkan ganti rugi akibat kerugian atau ketidaknyamanan, dengan kata lain terjadinya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Adapun jalan keluar yang ideal untuk menghindari hal tersebut, adalah dengan cara merancang pelayanan dan produk yang bermutu, peningkatan kinerja secara total, pengembangan keistimewaan pelayanan dan pengidentifikasian kebutuhan konsumen secara detail, serta perbaikan *total quality management* secara cepat.