

PENGAMATAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS LAYANAN PADA PT. ENERKA TEKNIKA UTAMA-BINTARO

Sugiyarto

Dosen Program Studi Sekretari D-III Universitas Pamulang

Email :sugiyarto_01722@unpam.ac.id

ABSTRAK

PT. Enerka Teknik Utama selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan cermin dari kondisi internal perusahaan yang profesional. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan mengadakan penelitian terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan. Selama periode April - September 2020, sebanyak 7 pelanggan melakukan menyampaikan keluhan melalui telephone. Total pelanggan yang dimiliki perusahaan sebanyak 88 pelanggan. Artinya selama 6 bulan terdapat 8.2 % belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan, dan selama 6 bulan rata - rata yang menyampaikan keluhan setiap bulan sebanyak 1.2 pelanggan.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan

ABSTRAC

PT. Enerka Teknik Utama always provides the best service to all customers. The level of customer satisfaction is a reflection of the company's professional internal condition. To determine the level of customer satisfaction, the company conducted research on the level of customer satisfaction with the services obtained by customers. April - September 2020 period, as many as 7 customers submitted complaints by telephone. The company has a total of 88 customers. This means that for 6 months there are 8.2% not satisfied with the services provided by the company, and for 6 months on average 1.2 customers who submit complaints every month.

Keywords : Services, satisfaction

PENDAHULUAN

Tingkat persaingan bisnis di era globalisasi sangat ketat dan tidak bisa di hindari oleh para pelaku usaha. Sehingga menuntut semua pelaku usaha akan

mempertahankan pasar yang sudah dimiliki agar bisa bertahan dalam persaingan bisnis yang ketat. Salah satu cara perusahaan untuk memiliki daya saing yang kuat adalah dengan

dengan memberikan pelayanan yang maksimum kepada pelanggan. Ada beberapa bentuk pelayanan yang baik dan secara umum sudah dijalankan banyak perusahaan diantaranya bagaimana perusahaan memberikan produk yang berkualitas kepada pelanggan, melakukan pengiriman pesanan tepat waktu dan menjual produk dengan harga kompetitif kepada pelanggan kita serta layanan purna jual produk itu sendiri. Kepuasan pelanggan adalah hal terpenting yang digunakan perusahaan untuk menarik konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diraih oleh perusahaan melalui layanan prima

Menurut Nasution (2010) pelanggan adalah orang yang harus kita berikan pelayanan yang terbaik dengan memenuhi keinginan yang dibutuhkan sesuai dengan standar yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Sedangkan menurut Daryanto (2015) pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk dalam bentuk barang atau jasa secara terus menerus.

Secara umum pelanggan tidak hanya pihak pembeli, namun rekan kerja dalam perusahaan merupakan pelanggan yang juga harus mendapatkan pelayanan yang baik, agar produk yang dihasilkan

tidak menjadi permasalahan pada proses selanjutnya diinternal perusahaan.

Banyak pelanggan yang pindah kepada perusahaan lain dengan produk yang sama dengan harga yang lebih tinggi, karena tidak puas terhadap pelayanan yang diperoleh. Mereka paham menggunakan produk yang harganya lebih mahal, namun mereka mendapatkan pelayanan dengan pengiriman barang yang dipesan selalu datang tepat waktu sesuai dengan jadwal pemesanan yang diinginkan. Dengan pengiriman tepat waktu, perusahaan bisa merencanakan proses produksi sesuai dengan jadwal yang diminta oleh pelanggan. Sehingga perusahaan ini memilih pemasok yang memiliki komitmen dalam hal pengiriman tepat waktu.

1. Pengertian Pelanggan

Menurut Hariyati (2010) pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa pada suatu perusahaan secara berkesinambungan. Sedangkan menurut Laksana (2010) pelanggan dibedakan menjadi tiga :

a. *Internal Customer*

Yaitu semua unsur yang ada didalam perusahaan dan saling terkait dalam rangkaian proses.

b. Intermediate Customer

c. External Customer

Yaitu pembeli atau pengguna akhir produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

2. Pengertian Pelayanan

Buchory (2010) dalam bukunya menjelaskan bahwa pelayanan adalah tindakan nyata untuk melakukan sesuatu yang terbaik untuk pelanggan, mitra kerja atau mitra usaha yang dilakukan secara tulus oleh perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan.

Prinsip dasar pelayanan

- a. Berpakaian yang bersih dan rapi, memberikan senyum, salam dan sapa
- b. Percaya diri, serta memperlihatkan sikap peduli,
- c. Setelah proses transaksi, maka perusahaan harus mempersiapkan untuk menerima keluhan pelanggan dan memberikan solusi atas permasalahan customer, serta mengucapkan terimakasih atas masukan yang diberikan

Bentuk Pelayanan

- a. Layanan tertulis
- b. Layanan secara lisan.

Menurut Drs. Daryantod, dengan judul *Consumer and Excellent Service* (2014), layanan unggulan memiliki fungsi sebagai berikut :

- c. Melayani pelanggan dengan cara yang ramah, akurat dan cepat.
- d. Ciptakan suasana agar pelanggan merasa penting.
- e. Tempatkan pelanggan sebagai mitra bisnis.
- f. Buat pangsa pasar yang baik untuk produk / layanan.
- g. Kalahkan persaingan di pasar.
- h. Pelanggan yang puas ingin melakukan bisnis dengan perusahaan lagi.
- i. Memberikan manfaat kepada perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan

1. Jenis Data

a. Data Primer

Yaitu data yang di dapatkan secara langsung dari objek yang diteliti melalui wawancara, jajak pendapat

kepada individu, kelompok dan melalui observasi terhadap objek yang di jadikan penelitian

b. Data Skunder

Yairtu data yang di dapatkann dari literature buku, jurnal ilmiah, catatan atau dokumen yang sudah ada namun belum terpublikasi

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data penelitian diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada semua pelanggan perusahaan yang telah di tentukan pada jam kerja pada PT Enera Teknika Utama-Bintaro, selama bulan April-September 2020 dengan teknik wawancara.

b Data Skunder

Data dihimpun dan dipelajari secara langsung dari objek yang di teliti dilapangan.

berikan oleh perusahaan yang belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Dan berikut adalah data keluhan pelanggan yang tercatat selama periode enam bulan tersebut.

No	Bulan	Jml Keluhan	%
1	April	1	1.2
2	Mei	2	2.3
3	Juni	1	1.2
4	Juli	2	2.3
5	Agustus	0	0
6	September	1	1.2
Total		7	8.2

Mengacu pada data tersebut di atas maka dapat di jelaskan bahwa rata - rata keluhan pelanggan setiap bulan mencapai 1.2 pelanggan . Dari keluhan tersebut semua pelanggan menyampaikan masalah jadwal pengiriman barang yang tidak sesuai dengan jadwal permintaan. Dan setelah di lakukan evaluasi secara internal, ternyata penyebabnya adalah keterlambatan kedatangan barang yang di import dari luar negeri dan tidak diinformasikan kepada pelanggan atas terlambat tersebut.

Sedangkan secara persentase keluhan pelanggan yang masuk sebanyak 8.2% sehingga rata - rata keluhan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keluhan Pelanggan Selama bulan April -September 2020, dari seluruh jumlah pelanggan PT Enera Teknika Utama, sebanyak 88 pelanggan, ada beberapa pelanggan yang menyampaikan keluhan melalui telephone atas layanan yang di

pelanggan sebanyak 1.4% dari total pelanggan yang di miliki oleh PT Enera Teknik Utama.

SIMPULAN

Jumlah keluhan yang di sampaikan pelanggan sebanyak 8,2% dari jumlah pelanggan yang dimiliki perusahaan adalah jumlah yang cukup tinggi. Sementara jenis keluhan yang disampaikan adalah permasalahan yang sama yaitu pengiriman barang yang tidak tepat waktu.

Terkait dengan keterlambatan ini sebenarnya pihak internal perusahaan sudah mendapatkan pemberitahuan ini dari pihak forwarding yang melakukan pengurusan penarikan barang di import di pelabuhan . Hanya staf perusahaan tidak memberikan informasi terkait hal tersebut kepada pelanggan. Jika informasi keterlambatan barang masuk ini diinformasikan kepada seluruh pelanggan, sebelum jatuh tempo pengiriman, maka keluhan yang akan di sampaikan pelanggan berkurang secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Desthiani, U., & Ernawati, E. (2020). Peran Pelayanan Prima Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aeon Indonesia Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 7(1), 13.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 25.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014). *Layanan pelanggan dan layanan terbaik* . Yogyakarta: Gava Tengah.
- Buchory, Herry Achmad dan Diaslim Saladin (2010), Manajemen Pemasaran, Bandung, Lidan Karya
- Huriyati Ratih (2010), Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konusmen, Bandung, Alfabeta
- Fandy Ciptono dan Chandra Gregorius (2016), Service, Quality and Satisfaction, Edition 4 Yogyakarta, Penerbit Andi
- Danang Sinyoto (2014), Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen, Jakarta , Penerbit Buku Seru.
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248-257.