

PERAN SALES DALAM MEMBANGUN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CUSTOMER PADA PT GARUDA TEHNIK INDONESIA

Asyuni Nari

Mahasiswa D-III Sekretari, Universitas Pamulang

Email : *asyuninari2@gmail.com*

ABSTRAK

Perusahaan mengharapkan konsumennya untuk tetap menjadi pelanggan setia dan tidak berpindah kompetitornya. Namun hal itu memerlukan usaha terbaik agar konsumen dapat selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan Prima menjadi salah satu cara yang dilakukan oleh PT Garuda Teknik Indonesia untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, peran *sales* menjadi hal yang terpenting dalam membangun pelayanan prima karena *sales* menjadi salah satu pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen. Berkenaan dengan hal tersebut, penelitian ini mengangkat topik “Peran Sales dalam Membangun Pelayanan Prima terhadap Customer pada PT Garuda Teknik Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran sales dalam membangun pelayanan prima pada PT Garuda Teknik Indonesia. Dengan menggunakan metode Observasi serta Studi Pustaka, peneliti mengumpulkan data secara langsung di lokasi penelitian dan menggunakan penelitian terdahulu sebagai literatur tambahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Prima yang dilakukan oleh PT Garuda Teknik Indonesia kurang maksimal sehingga masih banyak konsumen yang mengeluh kurangnya pelayanan mereka kepada konsumen.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Peran Sales, PT Garuda Teknik Indonesia, Kepuasan Pelanggan

SALES ROLE IN BUILDING EXCELLENT SERVICE TO THE CUSTOMERS AT PT GARUDA TEHNIK INDONESIA

ABSTRACT

A company expects its customers to remain loyal customers. However, it requires the best efforts so that consumers can always feel satisfied with the services provided. Excellent service is one of the methods used by PT Garuda Teknik Indonesia to increase customer satisfaction with company services. Therefore, the role of sales is the most important thing in building excellent service because sales are one of the parties that are directly related to consumers. In this regard, this study raises the topic "The Role of Sales in Building Excellent Service to Customers at PT Garuda Teknik Indonesia". This study aims to determine how the role of sales in building excellent service at PT Garuda Teknik Indonesia. By using the method of observation and literature study, the researcher collected data directly at the research location and used previous research as additional literature. The results showed that the excellent service provided by PT Garuda Teknik Indonesia was not optimal so that there were still many consumers who complained about their lack of service to consumers.

Keywords: Excellent Service, Sales role, PT Garuda Teknik Indonesia, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Supplier merupakan badan usaha penyedia bahan produksi atau material yang berfungsi memenuhi kebutuhan-kebutuhan produsen. Saat ini, persaingan dunia bisnis menjadi semakin melarat dan sangat di rasakan oleh pelaku bisnis di Indonesia, persaingan sudah mulai merambah ke banyak bidang konstruksi bangunan, dan tidak hanya pada dunia retail. Dalam hal ini khususnya di PT Garuda Teknik Indonesia dalam bersaing dengan perusahaan konstruksi dalam bidang yang sama menunjukkan bahwa bidang konstruksi juga sudah mulai bersaing secara ketat di dunia perproyekan di Indonesia. Persaingan dalam dunia bisnis sangatlah penting bagi kehidupan kita. Karena hidup tanpa persaingan membuat kita ketinggalan ide-ide baru untuk semakin maju dan membuat pola pikir semakin jalan untuk menuju keberhasilan.

Untuk dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh oleh karyawan yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan loyal, karena banyaknya produk dan berbagai brand dari kalangan luar. Ada yang dari Eropa, China, Turkey, Jerman,

Italia, Amerika, Jerman dan masih banyak Negara lain sehingga sudah memiliki jumlah pelanggan dari beberapa kalangan di seluruh Indonesia. Bukan hanya bersaing di merk saja

tetapi sering terjadi persaingan dalam adu harga, baik dalam dunia kontraktor maupun langsung ke *owner* secara terang-terangan.

Dalam era globalisasi ini persaingan dalam segala bidang semakin erat dan ketat, sehingga tidak ada cara lain lagi untuk bertahan dan menenangkan persaingan kecuali dengan mengembangkan sikap kreatif dan inovatif. Dengan bersikap seperti itu, kita akan menjadi beda dengan yang lain, menjadi unik dan akan berpotensi menjadi yang terdepan dalam persaingan bisnis dan usaha yang semakin ketat. Sikap kreatif dan inovatif pada dasarnya dimiliki oleh setiap orang, namun tidak semua orang mampu mengembangkannya. Untuk mencapai hal itu diperlukan suatu kesungguhan dan ketekunan serta misi yang harus di tempuh.

Dengan jumlah perusahaan yang sangat banyak dan beragam merk yang ditawarkan, banyak perusahaan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik mereka kepada pelanggan

(customer) untuk dapat memenangkan hati customer mereka. Demikian juga program pelayanan pada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa oleh PT Garuda Teknik Indoensia sehingga sekarang ini, program pelayanan dan misi dalam memperbanyak relasi telah menjadi salah satu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Pelayanan terbaik di berikan oleh setiap perusahaan tidak lain agar pelanggan yang dilayani tidak berpaling ke ke produk lain yang sejenis. Untuk menciptakan hal tersebut dapat dilakukan dengan cara berupa memberikan pelayanan prima. Keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab pelaksanaannya.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa yang dilakukan dengan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Akan tetapi tidak cukup memberika rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat

memberikan kesan positif dari pelanggan. Pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para pelanggan, baik itu ditujukan untuk pelanggan *intern* maupun pelanggan *ekstern* mempunyai peran penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan kepada perusahaan. Demikian pula halnya pelayanan prima yang dilakukan dalam organisasi.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien.

Seperti pada kasus yang seringkali dialami oleh PT Garuda Teknik Indonesia. Dalam kasus kepuasan pelanggan, PT Garuda Teknik Indonesia kerap kali kurang perhatian dalam mencermati kebutuhan pelanggan mereka, sehingga hal itu membuat pelanggan merasa kurang puas oleh pelayanannya. Hal ini disebabkan

karena PT Garuda Teknik tidak memberikan toleransi dalam bentuk apapun perihal keterlambatan pembayaran oleh *customer* ketika *customer* meminta keringanan dalam melunasi pembayaran mereka. PT Garuda Teknik seakan-akan tidak ingin tahu, yang mereka inginkan hanyalah *customer* dapat membayar tepat sesuai tanggal jatuh temponya.

Selain itu, PT Garuda Teknik Indonesia juga seringkali kurang tanggap dalam melayani keluhan *customer* mereka. Kasus yang seringkali ditemukan adalah ketika *customer* melakukan transaksi yang nominalnya kurang dari Rp. 100.000.000, PT Garuda Teknik tidak memberikan pelayanan *delivery* ke tempat *customer* tersebut, sedangkan *customer* mengharapkan PT Garuda Teknik untuk melakukan *delivery* kepada mereka. Rupanya, PT Garuda Teknik tidak menyertakan *delivery service* kepada *customer* yang melakukan transaksi dibawah nominal tersebut. Beberapa *customer* kedapatan kecewa dengan sistem yang diterapkan oleh PT Garuda Teknik dan seringkali dianggap kurang tanggap dalam melayani *customer*.

Pada praktiknya, pelayanan prima dapat ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat

mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Adanya pelayanan yang baik itu membuat pelanggan merasa senang dan menghargai, sehingga pelanggan akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan. Kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain, sehingga dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan dapat menambah peluang atau kesempatan untuk mendapatkan pelanggan baru.

Di samping ini kualitas pelayanan prima juga ditentukan oleh beberapa besar kepercayaan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan oleh PT Garuda Teknik Indoensia. Semakin produk ini mendapat kepercayaan di dunia pemasaran tentu pelanggan akan bertambah. Pelanggan terbagi atas dua golongan yaitu pelanggan lama dan pelanggan baru. Kedua pelanggan itu harus mendapatkan perhatian perusahaan atau produsen sesuai karakteristik dan kebutuhan masing-masing kalangan, sehingga mereka merasakan apa yang menjadi pilihannya dalam membeli produk sesuai dengan harapan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan kerja sama yang baik.

Pipa Georg Fischer adalah sistem perpipaan GF yang mendukung penelitian dan pengembangan juga dalam

penghematan energi, penggunaan bahan baku dan sumber daya. Situs penelitian dan pengembangan GF berlokasi di Eropa, Asia dan Amerika. Didirikan pada tahun 1802, Korporasi berkantor di Swiss dan memiliki 125 perusahaan, 48 di antaranya fasilitas produksi di 30 negara.

Penulis tertarik melakukan pengamatan (observasi) terhadap pelayanan PT Garuda Teknik Indonesia selaku distributor Georg Fischer. Karena itu penulis mengambil judul laporan ini **“Peran Sales dalam Membangun Pelayanan Prima terhadap Customer pada PT Garuda Teknik Indonesia”**

Identifikasi Masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kurangnya perhatian yang dilakukan oleh pihak PT Garuda Teknik Indonesia dalam mencermati kepuasan pelanggan.
2. PT Garuda Teknik seringkali kurang tanggap dalam melakukan pelayanan terhadap *customer*.
3. Sering terjadi miskomunikasi dalam internal perusahaan ketika ada perubahan kebijakan secara tiba-tiba tanpa sosialisasi terlebih dahulu

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka ruang lingkup tugas akhir dibatasi tentang *Peran sales dalam membangun pelayanan prima terhadap customer*, sehingga masalah yang akan diangkat oleh penulis lebih kepada

menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk Pipa merk Georg Fischer. Pembatasan ini dilakukan karena keterbatasan waktu yang dilakukan oleh Universitas.

Perumusan Masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana Pelayanan Prima pada PT. Garuda Teknik Indonesia dalam memenuhi kepercayaan pelanggan" dan "Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan Pelayanan prima terhadap pelanggan?"

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima pada PT. Garuda Teknik Indonesia dalam memenuhi kepercayaan pelanggan, serta untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan pelayanan prima terhadap pelanggan PT Garuda Teknik Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode observasi dan juga studi pustaka sebagai teknik pengumpulan datanya. Menurut Sugiyono (2016:9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami yakni peneliti sebagai instrument kuncinya.

Menurut Sugiyono (2009:38), objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau

kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek pada penelitian ini adalah peran *sales* dalam membangun pelayanan prima terhadap *customer*.

Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah PT Garuda Teknik Indonesia. Lokasi penelitian ini adalah kantor PT Garuda Teknik Indonesia yang terletak di Gading Serpong, Tangerang. Waktu penelitian ini dihitung sejak bulan Oktober hingga Desember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian, peneliti menyimpulkan pelayanan prima yang dilakukan oleh PT Garuda Teknik Indonesia dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan, masih terdapat hal yang perlu diperbaiki lagi agar dapat berjalan lebih baik. Di antaranya:

PT Garuda Teknik Indonesia kurang peka dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga seringkali menerima *complain* terkait produk, maupun prosedur kerja perusahaan. PT Garuda Teknik tidak memberikan toleransi dalam bentuk apapun bagi pelanggan yang membayar tagihan melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Padahal pelanggan sering

mengeluh terkait pemberian kelonggaran pada tanggal jatuh tempo pembayaran.

Kemudian dalam menanggapi keluhan customer terhadap kinerja maupun produk yang diterima, PT Garuda Teknik tidak segera melakukan evaluasi dan mencari jalan keluar akan keluhan *customer*. PT Garuda Teknik seperti kurang peduli akan keluhan pelanggan dan tidak belajar dari kesalahan, sehingga seringkali mendapat keluhan yang sama mengenai problem yang sama dengan sebelumnya karena tidak dilakukan tindak evaluasi bersama dengan karyawan lainnya.

Yang selanjutnya adalah penerapan kebijakan, pihak manajemen seringkali melakukan perubahan dari waktu ke waktu namun sosialisasinya kurang cepat sehingga seringkali menyebabkan terjadinya *miscomm* dalam internal perusahaan dan proses penyampaian pesan kurang konsisten dari satu orang ke orang lainnya. Contoh nyatanya yang sering terjadi adalah ketika ada perubahan harga pada produk, pihak manajemen hanya mensosialisasikan hal tersebut ke beberapa pihak saja, sehingga menyebabkan *miscomm* antara para sales dengan pihak manajemen. Namun dalam memberikan pelayanan yang terbaik, PT Garuda Teknik juga seringkali mengalami kendala yang menghambat kinerja pelayanan prima mereka. Kendala yang biasa dialami oleh

PT Garuda Teknik adalah ketika konsumen membeli produk dalam jumlah yang sangat banyak dan menuntut waktu pengiriman produk yang cepat karena konsumen sedang membangun proyek. PT Garuda Teknik memang menyediakan sejumlah produk yang *ready* di *warehouse*, namun stok tersebut tak mencukupi stok yang konsumen inginkan sehingga PT Garuda teknik perlu mengirim sebagian lagi produknya dari pabrik di Malaysia ke *warehouse*. Permasalahannya adalah pada waktu pengiriman yang dibutuhkan untuk mengirim produk dari Malaysia ke Indonesia yang memerlukan waktu paling cepat 2 minggu, di sisi lain konsumen menuntut untuk perusahaan mengirim dalam waktu yang singkat. Hal ini seringkali menjadi penghambat bagi PT Garuda Teknik dalam menjalankan pelayanan primanya.

Kendala lain yang biasa dialami oleh PT Garuda Teknik adalah karena semakin banyaknya kompetitor, seperti distributor dari China, yang menawarkan harga produk yang lebih murah daripada yang ditawarkan oleh PT Garuda Teknik. Hal ini dapat menjadi ancaman bagi eksistensi perusahaan mengingat banyak konsumen yang lebih memilih untuk membeli produk dengan harga yang murah, meskipun kualitasnya tidak lebih baik dari yang ditawarkan oleh PT Garuda Teknik

Hal terakhir yang seringkali menjadi penghambat PT Garuda Teknik dalam memberikan pelayanan primanya adalah keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh banyak konsumen sehingga menghambat proses transaksi PT Garuda Teknik dengan pabrik Georg Fischer di Malaysia juga karena modal yang belum kembali karena masih ditunggak oleh konsumen PT Garuda Teknik

SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab 3, maka kesimpulan yang dapat dibuat mengenai pelayanan prima pada PT Garuda Teknik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

1. Dalam menjalankan pelayanan primanya, PT Garuda Teknik masih memiliki banyak kekurangan seperti kurangnya toleransi yang diberikan untuk pihak *customer* terkait tanggal jatuh tempo pembayaran yang menyebabkan *customer* mengeluh akan hal tersebut, kemudian kurangnya tindakan evaluasi di internal perusahaan yang membuat *customer* mengeluhkan hal yang sama berulang kali sehingga pelayanan primanya masih belum efektif berjalan. Dan yang terakhir adalah kurangnya konsistensi dalam penerapan kebijakan sehingga sering berubah-ubah dari waktu ke

waktu yang menyebabkan *miscommunication* seringkali terjadi antara sales dengan pihak manajemen.

2. Kendala yang dihadapi dalam menjalankan pelayanan prima adalah tenggat waktu yang dituntut oleh pelanggan untuk memberikan produk dalam jumlah besar, padahal produk PT Garuda Teknik adalah import sehingga memerlukan waktu yang lama untuk sampai ke Indonesia. Lalu, semakin banyak bermunculan kompetitor yang memproduksi pipa kualitas Cina dengan harga yang relatif murah, dan yang terakhir, keterlambatan pembayaran yang dilakukan pelanggan yang menghambat perputaran modal di PT Garuda Teknik, sehingga kesulitan membeli stok produk ke pabrik.

SARAN

Dari upaya yang sudah dilakukan oleh sales PT Garuda Teknik Indonesia dalam pelayanan primanya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan, maka penulis memberikan saran untuk

1. PT Garuda Teknik lebih peka terhadap keluhan pelanggan akan kinerja dan juga produk yang diproduksi sehingga pelanggan dapat memiliki trust terhadap PT Garuda Teknik
2. Salah satu kendala yang dialami dalam pelayanan primanya adalah pengiriman

barang yang memakan waktu cukup lama untuk sampai ke warehouse. Sebaiknya PT Garuda Teknik menyediakan lebih banyak stok di warehouse, atau menjalankan sistem pre-order bagi customer yang ingin membeli produk dalam jumlah yang sangat besar sehingga meminimalisir keluhan customer terhadap waktu pengiriman yang cukup lama

3. Untuk mengantisipasi keluhan customer yang berulang terhadap kesalahan yang sama, maka sebaiknya PT Garuda Teknik melakukan kegiatan evaluasi bulanan (*monthly evaluation*) untuk memikirkan solusi yang seharusnya dilakukan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, agar pelanggan semakin percaya dengan pelayanan prima yang dilakukan PT Garuda Teknik Indonesia
4. Setiap sales PT Garuda Teknik diberikan pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen agar semua sales dapat menerapkan strategi yang sama dan konsisten dalam melayani kebutuhan konsumen, sehingga kepercayaan konsumen dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asfihan, Akbar. 2020. *pengertian SPG*. Retrieved from https://adalah.co.id/spg/#3_Dandy_Pawi

- tan_(dalam_Susanto_Darmawan,_2013)
(on November 2, 2020)
- Asih, N Suparmanti. 2016. Jurnal program studi pendidikan ekonomi. *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan salon agata singaraja*. Vol. 7 No.2. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/download/7797/5327> (on November 20, 2020)
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fadillah, Adil. 2015. *Tinjauan atas aktivitas sales promotion girl PT. sanprima sentosa*. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Adil_Fadillah/publication/325595028_TINJAUAN_ATAS_AKTIVITAS_SALES_PROMOTION_GIRL_PT_SANPRIMA_SENTOSA/links/5b1791a0a6fdcc6d3e056151/TINJAUAN-ATAS-AKTIVITAS-SALES-PROMOTION-GIRL-PT-SANPRIMA-SENTOSA.pdf?origin=publication_detail (on November 4 2020)
- Hasanah, Fadilah. 2016. Jurnal Keluarga. *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di jade bamboo resto Yogyakarta*. Vol.2 No.1. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/230376964.pdf> (on November 20, 2020)
- Pahlevi, R Rizki. 2019. *Analisis Peran Sales Promotion Girl (SPG) terhadap Media Pemasaran dalam Meningkatkan Omset Perusahaan*. Retrieved from <http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1204/1/SKRIPSI%20REZA%20RIZKI%20PAHLEVI.pdf> (on September 25 2020)
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suminar, Ratna. 2017. Jurnal Sekretari. *Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Vol. 4, No. 2. Retrieved from <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/download/822/684> (on October 10 2020)
- Saputra, D Indrawan. 2018. *Pelayanan Prima di PT. Nur Dhuha Wisata*. Retrieved from http://digilib.uinsby.ac.id/24620/1/Deny%20Indrawan%20Saputra_B94214066.pdf (on October 20 2020)
- NN. 2018. *Peran sales terhadap pelayanan*. Retrieved from <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1854/5/118600271%20File5.pdf> (on October 10 2020)
- NN. 2018. *BAB II landasan teori*. Retrieved from <http://repository.uin-suska.ac.id/4060/3/BAB%20II.pdf> (On January 15 2021)