

Strategi Pelayanan terhadap Pelanggan di PT Balai Mandiri Prasarana Palembang

Asriandi Akmal, Candra Darmawan,
 Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
 ✉ Adibkl006@gmail.com
 ✉ Candradarmawan_radenfatah@gmail.com

Submitted: 2024-01-12

Revised:2024-02-05

Accepted: 2024-03-00

This research is entitled Service Strategy for Customers at PT Balai Mandiri Prasarana Palembang. Every company certainly needs a strategy in terms of service, such as PT Balai Mandiri Prasarana Palembang which requires a service strategy with the aim of providing customer satisfaction with the services provided. This study aims to determine the service strategy for customers at PT Balai Mandiri Prasarana Palembang. This study uses a qualitative approach, with data sources namely primary and secondary data, the subjects of this study amounted to 5 participants including Branch Heads (1 person), Staff (2 people), and Administrative Employees (2 people). Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The conclusion of this study is related to the service strategy used by PT Balai Mandiri Prasarana Palembang to provide customer satisfaction with the services provided, which include: First, physical evidence, such as appearance by providing services by dressing neatly and in accordance with regulations, while for communication facilities, such as using office facilities and using personal cellphone facilities. Second, reliability such as the reliability of employees in conveying information by explaining it at the beginning of registration with the aim that customers believe, understand and understand. Third, responsiveness is like employee service in serving customers by providing good service that makes the customers happy and comfortable. The four guarantees include instilling trust in customers and providing good facilities to their customers. The five empathy are like paying attention to customers to help customers who need help.

Keywords: Strategy, Customer Service, and PT Balai Mandiri Prasarana Palembang.

Copyright holder:
 © Akmal, A. Darmawan, C.
 (2023)

Published by:
 Scidacplus
Journal website:
<https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/>

E-ISSN:

This article is under:

How to cite:
 Akmal, A. Darmawan, C (2023). *Strategi Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT Balai Mandiri Prasana Palembang. Science and Contemporary Issues Journal*, 1(4). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.413>

Pendahuluan

Ibadah Haji maupun Umrah bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi ibadah Haji maupun Umrah juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial. Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan dan jasa yang terlibat dalam Muktamar Internasional tahunan umat Islam itu. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara Haji dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati Jemaah, karena itu usaha jasa perlu memberikan spesifikasi dan desain sistem layanan kepada konsumen. Sistem layanan akan memungkinkan personel atau karyawan yang terlibat dalam bisnis jasa yang berbeda untuk menerapkan dan memahami secara objektif, terlepas dari sudut pandang konsumen.

Dunia industri yang terlibat dalam perjalanan Haji maupun Umrah adalah: (1) tour

dan travel dengan berbagai jenis paket dan program, (2) garmen dan tekstil untuk kain ihram, jilbab, surban, tas, koper, tasbih, dan sajadah, (3) transportasi baik udara, laut maupun darat yang melibatkan puluhan pesawat, ratusan kapal laut dan ribuan kendaraan roda empat, (4) konsumsi di perjalanan dan selama di tanah suci, (5) telekomunikasi baik lokal, internasional, direct- line hand phone, fiber optic maupun satelite based, (6) penginapan selama diperjalanan maupun di tanah suci dengan hotel jenis bintang dan jaringan internasionalnya, (7) perbankan untuk penerimaan setoran ONH, kartu kredit, dan travel check, serta lalu lintas transfer, (8) asuransi untuk penjaminan dan perlindungan keamanan perjalanan, kendaraan, gedung, hotel, keselamatan dan kenyamanan Jemaah, (9) jasa kurir dan kargo untuk pengangkutan kelebihan barang serta oleh-oleh, (10) petugas kesehatan yang mendampingi selama berhaji dan berumrah, serta Muthawif religi selama mengunjungi tempat bersejarah disana, (11) perlengkapan kemah dan tenda untuk jutaan Jemaah HajiPlus di Arafah dan Mina, (12) teknologi informasi untuk mendukung sistem seperti SISKOHAT dan data base informasi di setiap maktab muassassah penyelenggara Haji di Arab Saudi dan mitranya di tanah air Salah satu tantangan yang dihadapi persaingan antara penyedia jasa pengiriman barang yang semakin ketat akibat munculnya E-commerce seiring dengan bertambahnya penyedia jasa pengiriman barang yang baru. Sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan harus lebih kompetitif dalam memberikan pelayanan jasa dengan kualitas terbaik, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen yang merupakan faktor penting demi tercapainya kualitas.¹

Menerapkan strategi yang sesuai terhadap pelanggan dalam mengelola usahanya maka akan menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas usaha tersebut. Kosumen akan merasa dilayani dan diperlakukan secara etis sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan etika dalam menjalankan bisnis maka akan meningkatkan nilai dari bisnis itu sendiri. Tingkat persaingan yang semakin ketat dan konsumen yang semakin kritis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Seperti halnya yang dilakukan oleh PT Balai Mandiri Prasarana Palembang.

PT Balai Mandiri Prasarana Palembang merupakan suatu lembaga yang menyediakan jasa bimbingan ibadah haji dan umroh. Jasa bimbingan ibadah haji dan umroh yang memberikan fasilitas terbaik dan pelayanan yang terbaik untuk para jamaah haji dan umroh. PT Balai Mandiri Prasarana Palembang adalah lembaga yang bergerak dalam pelayanan jasa traveling luar negeri dan ibadah umroh haji dan bertujuan untuk mengembangkan biro perjalanan ibadah umroh yang tidak sekedar menjual tiket umroh saja tetapi PT Balai Mandiri Prasarana Palembang menjual paket umroh dengan beberapa tawaran paket dalam pelayanannya seperti memberikan pelayanan dengan harga yang terjangkau, fasilitas yang bagus, pelayanan yang terbaik, transportasi yang diberikan, tanggal keberangkatan tepat waktu. Hal itu membuat konsumen merasa puas.

Pelayanan dan fasilitas yang berkualitas yang diberikan kepada konsumen atau jamaah merupakan produk pelayanan jasa. Jika produk yang diberikan itu berkualitas, maka rasa

kepuasan konsumen semakin meningkat. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan konsumen atau jamaah karena terkait dengan kewajiban dan amanah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan, Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung konsistensi dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang di harapkan oleh para konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tergerak untuk mengkaji dan menganalisis pelayanan yang dilakukan oleh PT Balai Mandiri Prasarana Palembang pada jamaah. Jika dilihat dari manajemen, hal ini dirasa sangat relevan untuk diteliti. Bagaimana PT Balai Mandiri Prasarana Palembang melayani jamaahnya. Dengan demikian peneliti mengangkat judul penelitian "Strategi Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT Balai Mandiri Prasarana Palembang".

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian, serta dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yang ada.¹⁸ Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yakni menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Dalam hal ini pendekatan kualitatif digunakan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan terhadap pelanggan di PT Balai Mandiri Prasarana Palembang. Dengan teknik pengumpulan data melalui beberapa langkah mulai dari:

Wawancara mengkonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntunan, kepedulian, merenkonstruksi kebulatan harapan di masa yang akan mendatang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi dari berbagai sumber. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Kepala Cabang, Staff dan Karyawan Administrasi di PT Balai Mandiri Prasarana Palembang.

Observasi peneliti melakukan observasi secara langsung dengan datang langsung ke lokasi penelitian yakni di PT Balai Mandiri Prasarana Palembang.

Dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.²⁶ Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi dengan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan foto.

Pembahasan

1. Strategi Pelayanan Terhadap Pelanggan Di PT Balai Mandiri Prasarana Palembang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni tentang Strategi Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT Balai Mandiri Prasarana, maka peneliti dapat menganalisa data hasil penelitian dengan teori sudah ada. Pada umumnya sebuah perusahaan harus mampu memenangkan hati pasar sasaran untuk mencapai jumlah penjualan tertentu agar dapat bertahan atau mengembangkan bisnisnya dalam industri pilihannya. Dalam hal ini pelayanan terhadap pelanggan memegang peranan penting bagi perusahaan. Karena serumit atau sebegus apapun produk yang dihasilkan perusahaan, jika konsumen tidak menyukainya, baik karena terlalu mahal atau terlalu rumit untuk digunakan, maka produk tersebut tidak ada artinya. Setiap perusahaan tentunya pasti memerlukan strategi dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang dilakukan, salah satunya yakni seperti PT Balai Mandiri Prasarana Palembang. Dalam hal ini strategi yang mereka gunakan yakni strategi pelayanan.

Strategi pelayanan yang dimaksud oleh Fandy Tjiptono yakni terdapat beberapa elemen-elemen dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa indikator, meliputi: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati.⁸⁹ Dari hasil penelitian di lapangan indikator tersebut dapat dianalisis sebagai berikut:

Setelah melakukan analisa diatas mengenai strategi pelayanan terhadap pelanggan di PT Balai Mandiri Prasarana Palembang. Penulis menganalisis hasilnya yakni strategi pelayanan yang di pakai:

Pertama yakni Bukti Fisik. Disini PT Balai Mandiri Prasarana Palembang menggunakan bukti fisik berupa fasilitas fisik perlengkapan karyawan terkhususnya pada penampilan seperti memberikan pelayanan dengan cara berpakaian rapi dan sesuai dengan peraturan. Lalu bukti fisik lainnya yakni berupa sarana komunikasi seperti karyawan PT Balai Mandiri Prasarana Palembang ini menggunakan fasilitas kantor dan menggunakan fasilitas hp pribadi sebagai sarana komunikasinya.

Kedua yakni Keandalan. Keandalan yang dimaksud ialah keandalan karyawan PT Balai Mandiri Prasarana Palembang ini untuk menyampaikan informasi kepada pelanggannya yakni dengan menjelaskan pada awal pendaftaran dengan tujuan agar dapat membuat para pelanggannya percaya, mengerti dan paham.

Ketiga yakni Daya Tanggap. Daya tanggap yang dimaksud disini ialah daya tanggap karyawan PT Balai Mandiri Prasarana Palembang seperti pelayanan karyawan dalam melayani pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dengan baik yang membuat para pelanggannya itu senang dan nyaman.

Keempat yakni Jaminan. Jaminan yang dimaksud ialah jaminan yang

diberikan oleh PT Balai Mandiri Prasarana Palembang ini yakni berupa jaminan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan sertamemberikan fasilitas yang bagus kepada para pelanggannya.

Kelima yakni Empati. Empati yang dimaksud disini merupakan empati yang diberikan kepada para pelanggan yaitu berupa perhatian kepada para pelanggan untuk membantu para pelanggan yang membutuhkan bantuan.

Kesimpulan

Berdasarkan Informasi yang diperoleh dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pelayanan yang dipakai oleh PT Balai Mandiri Prasarana Palembang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan dengan pelayanan yang diberikan yakni meliputi: *Pertama* bukti fisik seperti pada penampilan dengan memberikan pelayanan dengan cara berpakaian rapi dan sesuai dengan peraturan, sedangkan untuk sarana komunikasinya seperti menggunakan fasilitas kantor dan menggunakan fasilitas hp pribadi. *Kedua* keandalan seperti keandalan karyawan dalam menyampaikan informasi denganmenjelaskan di awal pendaftaran dengan tujuan agar pelanggan percaya, mengerti dan paham. *Ketiga* daya tanggap seperti pelayanan karyawan dalam melayani pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dengan baik yang membuat para pelanggannya itu senang dan nyaman. *Keempat* jaminan seperti menanamkan kepercayaan kepada pelanggan serta memberikan fasilitas yang bagus kepada para pelanggannya. *Kelima* empati seperti perhatian kepada parapelanggan untuk membantu para pelanggan yang membutuhkan bantuan.

Referensi

- Adi, Prasetyo. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*. Yogyakarta: STAIN Yogyakarta.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Peneleitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Arifianto, Nito Prabowo. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan", Jurnal: Jurusan Manajemen Industri, Institute Teknologi Sepuluh Nopember.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- At-turmudzi, Imam. 2010. *Hadits-Hadits Sahih Kepribadian Dan Budi Pekerti Rasulullah*. Jakarta: Shahih Bukhori.
- Griffin Dan Ricky. 2004. *Manajemen Edisi 7, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Hardani dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Islami, Dipo Khairul. 2014. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah PT Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. Skripsi. Jakarta: UIN SyarifHidayatullah Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nogi, Hesel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Nugrahani, Faridah. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Ratminto dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sabiq, Sayyid. 1978. *Fikih Sunnah 5*. Bandung: PT Alma"Arif.
- Salim dan Syahrums. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media.
- Selang, Kamarudin, Jamaludin dan Ahmad Mustarin. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media
- Sinambela. 2006. *Lijan Poltak 2006 Reformasi Pelyanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sumber dari dokumen PT Balai Mandiri Prasarana Palembang, pada 22 Agustus 2022.
- Suminar, Ratna dan Mia Apriliawati. 2017. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Disempoa SIP TC Paramount Summarecon, *Jurnal Sekretari, Vol. 4 No. 2,7-9*.