
SEBUAH KAJIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada CV. Medal Karya Sumedang)

Deni Istiono

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Majalengka
e-mail ; deni7533@unma.ac.id

Article History:

Received: 26 Juli 2022

Revised: 30 Juli 2022

Accepted: 10 Agustus 2022

Keywords: Sales Growth;
Return On Asset; Firm
Value

This study aims to identify, analyze and explain the quality of services available at CV. Sumedang's Medal. This research is a descriptive study using a qualitative approach. The data collection technique is done by using observation, interview and documentation. The data analysis technique used interactive models. Checking the validity of the data was carried out by triangulating the source. From the research results show that the responses given by the CV. Medal Karya against complaints is served well even though it has to go through several processes where customer complaints must be reported to the Disturbance Office all of this is done so that customer comfort and satisfaction can be properly fulfilled. The service quality of a company is determined by the company's ability to meet the needs and desires of customers in accordance with customer expectations. So it can be seen from the dimension of service quality Reliability (Reliability) is the ability to provide the promised service immediately and satisfactorily, Responsiveness (Responsiveness) how the company responds in the service process to customers, Assurance where the company is able to instill a sense of confidence in customers, Empathy (Empathy) sincere attention is given by the company by trying to understand customer desires, physical evidence (tangible) of ability that is seen directly in serving customers. The value of service quality depends on the ability of the company and its staff to consistently meet customer expectations.

PENDAHULUAN

Pada zaman modern ini sumber energi utama dalam kehidupan manusia yang sangat fungsional adalah sumber energi listrik. Listrik merupakan sumber energi yang sangat penting bagi manusia, banyak aktivitas manusia yang menggunakan sumber energi tersebut dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dipungkiri manusia bergantung pada keberadaannya.

Indonesia memiliki perusahaan besar dalam bidang penyediaan layanan listrik, kontraktor listrik adalah mitra kerja PLN yang bekerjasama dalam bidang kelistrikan. Kontraktor listrik memiliki peran untuk melaksanakan pemasangan instalasi dan pemanfaatan tenaga listrik. Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik.

CV. Medal Karya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor listrik, perdagangan umum dan supplier untuk keperluan industri maupun perorangan dan jasa pelayanan. CV. Medal Karya ini berperan untuk membantu masyarakat serta memberikan kenyamanan dan kesejahteraan bagi masyarakat luas. CV. Medal Karya melayani pemasangan baru, perubahan daya, rubah daya migrasi, migrasi dan penggantian KWH rusak.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah, antara lain :

1. Bagaimana tanggapan yang diberikan oleh karyawan CV. Medal Karya Sumedang pada pelanggan yang komplain
2. Bagaimana dimensi kualitas pelayanan yang di terapkan di CV. Medal Karya Sumedang

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, antara lain :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan karyawan CV. Medal Karya terhadap komplain pelanggan
2. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan sudah diterapkan di CV. Medal Karya

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian, antara lain :

1. *Bagi Pengguna* dapat menambah wawasan pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa yang ada di CV. Medal Karya.
2. *Bagi Perusahaan* hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan yang berarti.
3. *Bagi Akademis* sebagai bahan tambahan referensi, informasi dalam melakukan kegiatan penelitian selanjutnya guna melakukan analisa lebih baik, khususnya pada topik dan permasalahan ini.

KAJIAN PUSTAKA

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, berkembang dan memperoleh keuntungan. Pemasaran mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, mengembangkan produk, menetapkan harga dan mendistribusikan produknya secara baik serta mempromosikan produk-produk tersebut secara efektif, maka produk tersebut akan terjual dengan mudah.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang

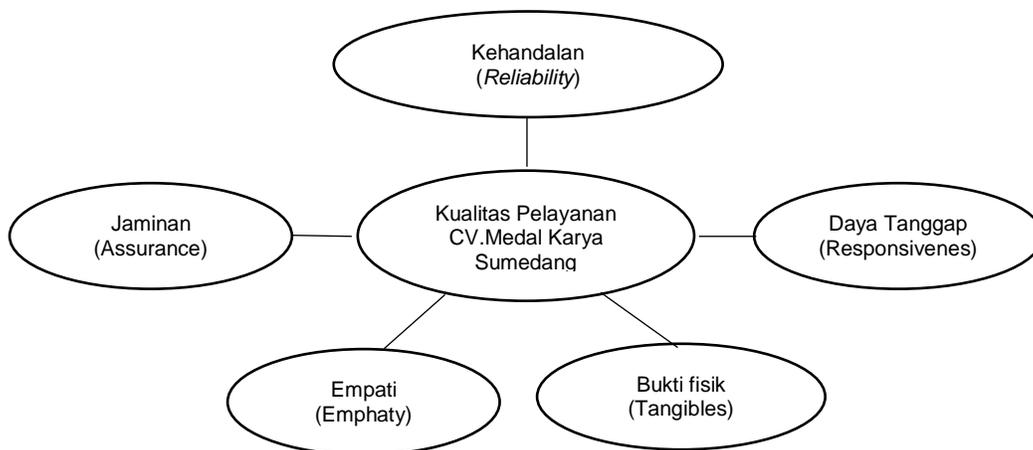
diperlukan oleh seseorang. Kualitas merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kerangka Pemikiran

Dalam hal pelayanan publik, CV. Medal Karya Sumednag pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan yang diberikan akan dikategorikan sesuai bila kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih besar daripada harapan mereka. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka tentunya pelayanan juga harus baik dan maksimal.

Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, digunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, et la (Fandy Tjiptono, 2014:282) yaitu :

1. Reliabilitas (*reliabilty*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.



Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat **deskriptif** dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan **teori** dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian deskriptif ditujukan untuk :

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada.
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi.

4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Langkah-Langkah Penelitian

Lexy J. Moleong, M.A. (2007 : 127), memaparkan bahwa langkah langkah penelitian kualitatif terdiri atas tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra-Lapangan

Ada enam tahap kegiatan yang harus dilakukan oleh penelliti dalam tahapan ini ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu etika penelitian lapangan, yaitu :

- 1) Menyusun rancangan penelitian.
- 2) Memilih Lapangan Penelitian.
- 3) Mengurus perijinan.
- 4) Menjajaki dan menilai lapangan.
- 5) Memilih dan memanfaatkan informan.
- 6) Menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu:

1) Memahami Latar Penelitian Dan Persiapan Diri :

- a. Pembatasan latar dan peneliti.
- b. Penampilan
- c. Jumlah waktu studi
- d. Pengenalan hubungan peneliti di lapangan

2) Memasuki Lapangan :

- a. Keakraban hubungan
- b. Mempelajari bahasa
- c. Peranan peneliti

3) Berperan serta sambil mengumpulkan data :

- a. Pengarahan batas studi
- b. Mencatat data
- c. Petunjuk tentang cara mengingat data
- d. Meneliti suatu latar yang di dalamnya terdapat pertentangan
- e. Analisis di lapangan

3. Tahap Analisis Data

Penelitian ini menggunakan langkah-langkah penelitian naturalistik yang dikemukakan oleh *Spradley* maka analisis data menggunakan dan dilaksanakan langsung ke lapangan bersama-sama dengan pengumpulan data.

Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Sugiyono (2011:3) adalah “Metode penelitian sebagai cara ilmiah untuk mendapat data yang valis dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan menjadi suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV. Medal Karya Sumedang yang beralamatkan di Dsn. Panyirapan Rt 01 Rw 07 Desa Mekarjaya Sumedang.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.

Teknik dan Prosedur Pengumpulan data

1. Metode Observasi

Metode observasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, diawali dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan atas gejala yang sudah diteliti dengan melibatkan diri dalam latar yang sedang diteliti

Penelitian menggunakan metode observasi untuk mengetahui secara langsung apa saja yang terdapat di lapangan tentang bagaimana implementasi kualitas pelayanan jasa yang ada di CV. Medal Karya Sumedang.

2. Metode wawancara

Metode ini mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk suatu tujuan tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan langsung dari seseorang atau informan. Sesuai dengan rencana yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus, maka pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara hanya memuat garis besar yang diwawancarai. Dengan wawancara ini kreatifitas pewawancara sangat diperlukan. Hasil wawancara banyak bergantung pada wawancara.

Pewawancara bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kualitas pelayanan yang ada di CV. Medal Karya Sumedang dan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data ini diperoleh dari pimpinan CV. Medal Karya dan para karyawan yang ada di sekitar lingkungan penelitian.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber noninsani, sumber ini terdiri dari dokumen, dan rekaman seperti surat kabar, buku harian, naskah pribadi, foto-foto, catatan kasus dan lain sebagainya.

Melalui teknik dokumentasi ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan yang ada ditempat atau lokasi penelitian

4. Sample

Menurut Sugiyono (2012:116) yang dimaksud dengan sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut. Agar dalam penelitian ini diperoleh suatu data yang mencerminkan hasil penelitian yang baik, maka penulis menentukan sample yang dapat mewakili jumlah populasi/responden.

Dalam penelitian ini sample responden yang digunakan sebanyak 9 orang. Rumus untuk menghitung ukuran sample dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(Cara menentukan jumlah sampel menurut Slovin)

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = batas ketelitian yang digunakan (10%)

Dalam melakukan perhitungan sample menggunakan nilai kritis (batas ketelitian) sebesar 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{10}{1 + 10(0,1)^2}$$
$$= 9,09090909$$
$$= 9$$

Berdasarkan pada perhitungan dalam menentukan ukuran sample, maka sample yang digunakan dalam penelitian adalah 9 orang.

Teknik dan Prosedur Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif data yang diambil untuk menguji hipotesa tidak diolah melalui perhitungan matematis ataupun rumus statistik, melainkan pengolahan data yang dilakukan secara rasional dengan berfikir menurut hukum dan logika (Sugiyono, 2010:32).

1. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang ada dalam field notes. Merupakan catatan wawancara dan observasi pada penelitian dan kualitatif, termasuk didalamnya apa yang dibuat oleh orang lain yang ditemukan penelitian.

2. Sajian Data

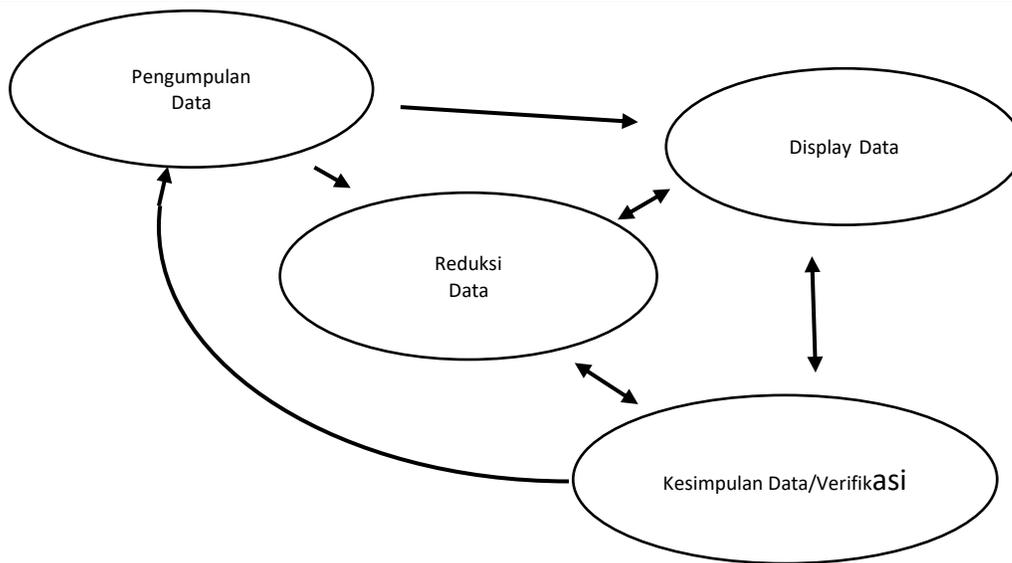
Kajian informasi dalam bentuk kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang dijadikan sebagai pernyataan penelitian sehingga yang tersaji adalah deskripsi mengenai kondisi yang menceritakan dan menunjukkan permasalahan yang ada. Selain dalam bentuk kalimat juga berbentuk gambar, jaringan kerja kabel, sebagai pendukung narasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Merupakan hasil dari data yang telah diperoleh dan kemudian dianalisa untuk disajikan sebuah kesimpulan penelitian.

Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative dan *member check*.



Komponen Dalam Analisis Data
(interactive model)

Gambaran Umum Perusahaan

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 31 tahun 2003 tentang Retribusi Perizinan dan Pendaftaran Perusahaan dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Menengah No.503.SIUP/009/10-13/PM /I/2012 tanggal 18 Januari 2012 CV. Medal Karya Sumedang dibentuk dan didirikan.

Latar belakang didirikannya CV. Medal Karya yaitu, melihat kegunaan listrik sekarang sudah bersifat universal. Disamping itu melihat potensi pasar dibidang kelistrikan dan mekanikal masih cukup besar karena pada dasarnya kebutuhan listrik bagi masyarakat Indonesia akan terus bertambah dari tahun ke tahun. Oleh karena itu CV. Medal Karya sebagai kontraktor listrik dan perdagangan umum berusaha membantu dalam hal pekerjaan yang berhubungan dengan kelistrikan dan mekanikal.

Visi

Menjadi perusahaan yang Unggul dan Tangguh dalam bidang Mekanikal & Elektrikal yang dibutuhkan dalam pembangunan di Indonesia serta mampu menghadapi persaingan Global.

Misi

1. Mengutamakan mutu dan pelayanan demi kepuasan pelanggan
2. Menjadi mitra usaha yang handal dan terpercaya
3. Menjadi asset yang berharga dan membanggakan bagi masyarakat, Bangsa dan Negara
4. Menjunjung tinggi kepuasan, keamanan, kenyamanan, kejujuran, kerja keras dan pengabdian

Hasil Analisis Data Pada CV. Medal Karya

Komplain pelanggan adalah sesuatu yang menjadi hak konsumen/pelanggan dilanggar atau tidak diberikan sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan. Komplain bisa berupa lisan atau tulisan yang diajukan langsung kepada pihak perusahaan yang bersangkutan.

Tanggapan yang diberikan pihak CV. Medal Karya terhadap komplain pelanggan senantiasa menampung semuanya kritikan maupun saran serta menanggapi dengan baik sebagai acuan petugas kedepannya akan lebih baik dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Dimensi Kualitas Pelayanan CV. Medal Karya

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administrasi maupun prosedur.

a. Keandalan Petugas dalam Memberikan Informasi dan Pelayanan Terpercaya

Pada saat memberi informasi masyarakat mengharapkan agar penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas perusahaan dilakukan secara akurat agar masyarakat bisa mengerti apa saja sesuatu yang penting untuk disampaikan kepada masyarakat, dan juga masyarakat mengharapkan untuk dapat diberi kesempatan agar dapat secara langsung menyampaikan keluhan dengan bebas tidak hanya ditanggapi saja tetapi ditindak lanjut oleh pihak perusahaan.

b. Keandalan Petugas Dalam Melancarkan Prosedur

Menurut peneliti keandalan petugas dalam melancarkan prosedur sudah dilaksanakan dengan baik dan benar dapat dilihat setiap kegiatan lapangannya selalu mengacu pada prosedur dan aturan perusahaan tidak pernah menyalahi ketentuan yang berlaku

c. Keandalan Petugas Dalam Memudahkan Teknis Pelayanan

Peneliti menyarankan agar keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan lebih baik diadakan pelatihan secara rutin oleh pihak perusahaan agar kemampuan petugas lebih berkompenten dan berdayaguna.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan perusahaan dalam proses pelayanan terhadap pelanggan dan masyarakat. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan berbuah timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara perusahaan dan pelanggan.

a. Respon Petugas Pelayanan Terhadap Keluhan Warga

Peneliti menyarankan agar respon petugas pelayanan cepat tanggapan apabila ada keluhan dibuat kotak saran yang disimpan di luar pintu masuk agar kerahasiaan dan keamanan warga yang mengirim surat tidak diketahui dan lebih cepat di respon jika langsung diterima dan dibuka setiap satu bulan sekali.

b. Respon Petugas Pelayanan Terhadap Kritik Warga

Peneliti menyarankan agar semua kritikan yang sudah masuk dan diterima untuk segera ditindak lanjut agar tidak berdampak pada pelanggan tetap CV. Medal Karya

Jaminan (*Assurance*)

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan atau meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan, perilaku dan kemampuan petugas dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

a. Kemampuan Teknis Petugas Pelayanan

Keandalan petugas dalam memudahkan teknik pelayanan sudah memenuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) PLN dan setiap pelaksanaan kerja dilapangan sudah terjamin

keselamatannya meski ada beberapa oknum yang menyalahi peraturan kerja.

b. Kemampuan Sosial Petugas Pelayanan

CV. Medal Karya sudah menerapkan kemampuan sosialnya dengan cukup baik meski karakter setiap petugas bermacam-macam namun kebanyakan pelanggan menyukai petugas yang ramah, karena interaksi sosial dengan masyarakat sangat penting untuk menimbulkan sikap simpati dan empati terhadap kelangsungan dan keberhasilan perusahaan.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan atau masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Empati sering disebut dengan resonansi dari perasaan, dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya dan akan mendorong lebih cepat menyelesaikan masalah.

a. Perhatian dan Kepedulian Petugas Pelayanan

Kepedulian CV. Medal Karya terhadap pelanggan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan dengan diberi pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pelanggan.

b. Keramahan Petugas Pelayanan

keramahan petugas pelayanan yang diterapkan oleh CV. Medal Karya kepada petugasnya sudah sangat baik dan memiliki slogan yang bisa memotivasi, jika perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi

c. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil di dalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang kenyamanan pelanggan.

a. Fasilitas Fisik CV Medal Karya Sumedang

CV. Medal Karya sejauh ini telah cukup baik dalam memenuhi kewajibannya untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat memperlancar dan mempermudah kegiatan-kegiatan yang ada. CV. Medal karya memiliki gedung yang tidak begitu luas tetapi akses untuk penyimpanan transportasi seperti truk besar, mobil pickup cukup luas untuk parkir dan juga ada tempat untuk mengadakan rapat atau pertemuan dengan konsultan dan pegawai yang ingin berdiskusi atau menyampaikan masalah selama bekerja.

b. SDM dan Penampilan Petugas CV. Medal Karya

SDM dan penampilan petugas merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada sumber daya manusia atau personil, dengan demikian dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas dibidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan.

Pelayanan dan penampilan petugas sudah cukup baik, peralatan yang digunakan saat bekerja sudah sesuai dengan standar operasional kerja sehingga terjamin keamanannya.

c. Pelayanan Yang Ada Pada CV. Medal Karya

1. Pemasangan Listrik Baru
2. Rubah Daya Migrasi
3. Migrasi

4. Penggantian KWH Rusak
5. Perubahan Daya

PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

CV. Medal Karya merupakan perusahaan pelayanan jasa yang bergerak dibidang pelayanan listrik. Perusahaan ini perlu melaksanakan pelayanan yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/konsumen. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan yang baik ini akan memungkinkan perusahaan pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan yang dapat dikatakan ideal dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan dapat dipersepsikan rendah.

Tabel 4.4
Format Analisis Kualitas Pelayanan

No	Teori		Realisasi/ Kondisi Lapangan	Rekomendasi
	Parasuraman et la tentang Dimensi Kualitas Pelayanan			
	Dimensi	Indikator		
1	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	a. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan b. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan c. Keandalan petugas dalam memudahkan teknik pelayanan	Masih terdapat beberapa kendala dalam penyampaian informasi kepada pelanggan	Perusahaan harus lebih komunikatif dan berinteraksi langsung ke lapangan
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga b. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga	Menampung semua keluhan dan saran pelanggan dengan baik	Dibuat kotak saran agar memudahkan pelanggan yang ingin memberikan saran dan keluhan
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kemampuan teknis petugas pelayanan b. Kemampuan sosial petugas pelayanan	Sudah memiliki keterampilan dan kemampuan di bidangnya masing-masing	Menggunakan beberapa peralatan yang sesuai dengan standar operasional kerja dan menerapkan sikap ramah terhadap setiap pelanggan
4	Empati (<i>Empathy</i>)	a. Perhatian dan kepedulian petugas pelayanan b. Keramahan petugas pelayanan	Selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dan menerapkan 3S (<i>Senyum, Salam, Sapa</i>)	Kepedulian dan keramahan petugas sudah cukup baik
5	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Bangunan perusahaan b. Penampilan petugas pelayanan	Luas kantor ± 6m x 8m dan beberapa fasilitas umum seperti	Luas kantor seharusnya diperluas agar lebih nyaman

			kamar mandi, mushola dan gudang. Setiap petugas diwajibkan memakai seragam dan peralatan kerja sesuai dengan standar operasional	dan meja kerja dibuat sekat pemisah
--	--	--	--	-------------------------------------

Kesimpulan

Dari hasil penelitian data yang sudah disajikan diatas, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu

1. Ketanggapan dalam menghadapi komplain pelanggan yang dilakukan CV. Medal Karya selalu cepat tanggap meski kurangnya sarana dalam hal menyampaikan saran atau kritikan tapi selalu di respon dengan positif dan ditampung yang nantinya akan dilaporkan kepada pihak Dinas Gangguan dan di proses. Setiap kritikan maupun saran yang diberikan pelanggan kepada pihak CV. Medal Karya dijadikan sebagai acuan atau motivasi untuk lebih baik kedepannya dalam bidang pelayanan jasa penyambungan listrik
2. Dimensi kualitas yang diterapkan dalam setiap indikator yaitu sebagai berikut :
 - a. Keandalan (*Reliability*)
Masih terdapat beberapa kendala dalam penyampaian informasi dari pihak petugas kepada pelanggan seperti kurang jelas penyampaian informasi persyaratan jika ingin melakukan pelayanan terutama pemasangan baru
 - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Pihak perusahaan sudah menampung segala keluhan pelanggan dan segala saran baik saran yang membangun perusahaan atau berupa kritikan dan selalu menjaga kepuasan pelanggan CV. Medal Karya.
 - c. Jaminan (*Assurance*)
Sudah tidak diragukan lagi setiap petugas CV. Medal Karya memiliki keterampilan dan kemampuan dibidangnya masing-masing sehingga setiap pelaksanaan kegiatannya dijamin segala macam bentuk keamanan dan kemampuan sosial dengan pelanggan selalu diutamakan.
 - d. Empati (*Empathy*)
CV. Medal Karya selalu mengutamakan kepentingan pelanggan dan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam setiap kegiatan pelayanan karena itu merupakan slogan yang diterapkan pihak perusahaan.
 - e. Bukti Fisik (*Tangible*)
Fasilitas umum yang ada di CV. Medal Karya sudah baik luas kantor yang kurang begitu luas membuat beberapa pekerjaan kurang efektif, namun beberapa fasilitas pendukung lainnya sudah cukup lengkap seperti kamar mandi, mushola dan gudang. Selain fasilitas fisik CV. Medal Karya juga mengutamakan keselamatan petugas dengan mewajibkan memakai seragam dan peralatan yang lengkap sesuai dengan standar operasional kerja.

Saran

Setelah mengemukakan beberapa kesimpulan, selanjutnya akan disampaikan beberapa saran yang akan digunakan dalam menghadapi masalah yang ada di CV. Medal Karya. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah :

1. Untuk menjaga loyalitas pelanggan dalam masalah komplain pelanggan harus dibuat kotak saran agar mempermudah pelanggan yang ingin memberikan saran atau kritikan terhadap CV.

Medal Karya meskipun ada website atau email perusahaan karena kurang efektif tidak semua pelanggan bisa menggunakan media sosial tersebut selain itu setiap aspirasi pelanggan harus dilayani dengan baik dan sopan itu semua demi menunjang kelangsungan perusahaan agar lebih baik kedepannya.

2. Dimensi kualitas pelayanan CV. Medal Karya sudah cukup baik meski ada beberapa indikator yang harus diperbaiki yaitu :
 - a. Keandalan (*Reliability*)
Pihak perusahaan harus lebih komunikatif dan berinteraksi langsung ke lapangan pada saat melakukan proses pelayanan dengan pelanggan.
 - b. Daya Tanggap (*Resposivenes*)
Perlu dibuatnya kotak saran agar memudahkan pelanggan yang ingin memberikan saran dan keluhan
 - c. Jaminan (*Assurance*)
Dari dimensi jaminan sudah cukup baik dilihat dari beberapa peralatan yang digunakan sudah standar operasional kerja dan sudah menerapkan sikap ramah terhadap pelanggan.
 - d. Empati (*Emphaty*)
Keramahan dan kepedulian petugas sudah cukup baik jika perlu dipertahankan agar kesan baik terhadap perusahaan dikenal luas oleh seluruh pelanggan khususnya pelanggan CV. Medal Karya.
 - e. Bukti Fisik (*Tangible*)
Perlu adanya perbaikan luas kantor yang tidak begitu luas agar lebih nyaman dan meja kerja dibuat sekat pemisah agar tidak mengganggu proses kerja antara yang satu dan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Referensi

- Ardiawan, Wendi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Solo
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta. Rineta Cipta.
- Ascarintya, Praveda. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang"
- Hardianti, Ratih. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Villa Argowisata Kebun Teh Pagilaran"
- Kotler, Philip. Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaraan*. Jakarta. Erlangga.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management "Mewujudkan Layanan Prima"*. Yogyakarta. CV. Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. CV. Andi.
- Triswandi, Uchik. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur. Makassar.
- Sudikan. 2010. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Semarang Barat".
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabe Ekonisia.

B. Peraturan dan Perundang-undangan

Keputusan Dewan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional Nomor: 75/KPTS/LPJK/D/X/2002. Tentang Jasa Konstruksi.

Perlem LPJK No: 11a Tahun 2008. Tentang *Usaha Jasa Konstruksi*.

Undang-undang Kep.MenPan No: 81/93. Tentang *Pengertian Pelayanan*.

Undang-undang No.18 Tahun 1999. Tentang *Jasa Konstruksi*.

C. Sumber Internet

<http://www.google.co.id/campartikelmahasiswa.blogspot.com/pengertian-kualitas-pelayanan-jasa.html> diambil pada (7 Maret 2015)