

Pengembangan Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pabrik AMDK Abillaits Di Ambunten

Saifuddin¹, Laurentina Maria Husada²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Wiraraja

Alamat: Sumenep Madura Jawa Timur Indonesia

Korespondensi penulis: lorentia@wiraraja.ac.id

Abstract. *This Bottled Drinking Water Factory (AMDK) is drinking water that is packaged and processed through electronic machines and is safe to drink. It is processed according to quality standards and in accordance with applicable techniques and meets the specified requirements so that bottled drinking water is safe for consumption by the public. This study aims to determine the service quality strategy carried out by the Abillaits AMDK factory in the Ambunten subdistrict, Sumenep Regency. Which was carried out using a qualitative approach method. Methods of data collection using observation, interviews, and documentation. With 1 key informant and 6 supporting informants. Data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusion. The results of research conducted at the Abillaits AMDK factory show 2 strategies implemented by the Abillaits AMDK factory in Ambunten in an effort to meet customer satisfaction, namely the basic and main strategy. Basic service strategies such as thanking customers, communicating with customers. Listening to customer complaints and neat appearance. The main strategy is the services provided in accordance with SOP, fast and responsive, competitive advantage, building good relationships with customers, and timeliness.*

Keywords: *Strategy To Improve Service Quality, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Pabrik Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) ini merupakan air minum yang dikemas dan diproses dengan melalui mesin elektronik dan aman untuk diminum. Di proses dengan standar mutu dan sesuai dengan teknis yang berlaku dan sudah memenuhi syarat yang sudah di tentukan sehingga, air minum dalam kemasan tersebut aman dikonsumsi oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan yang di lakukan oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits di kecamatan Ambunten Kabupaten Sumenep, yang dilakukan dengan metode pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan 1 orang informan kunci dan 6 orang informan pendukung. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan di perusahaan pabrik AMDK Abillaits terdapat 2 strategi yang diterapkan perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten dalam upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan yaitu strategi dasar dan utama. Strategi pelayanan dasar seperti bersikap ramah kepada pelanggan, komunikasi dengan pelanggan, Mendengarkan keluhan pelanggan dan kerapian penampilan. Strategi utamanya adalah pelayanan yang di berikan sesuai dengan SOP, cepat dan tanggap, keunggulan kompetitif, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, dan ketetapan waktu.

Kata kunci: Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

LATAR BELAKANG

Perusahaan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) di Indonesia semakin meningkat dengan merek lokal yang berbeda, hal ini menyebabkan semua lini bisnis menghadapi tantangan yang luar biasa sulit. Terlebih lagi di era globalisasi yang saat ini menjadikan tantangan bagi seorang pengusaha atau bisnis salah satunya pada bisnis atau usaha AMDK yang semakin berkembang sehingga menyebabkan persaingan pasar yang sangat ketat baik dari pasar lokal ataupun pasar internasional. Maka dari itu, seorang pengusaha Industri AMDK perlu untuk mempersiapkan diri secara maksimal dengan mengembangkan usahanya untuk lebih maju kedepannya agar tidak dihadapkan pada resiko yang menyebabkan gulung tikar

Received Mei 30, 2023; Revised Juni 02, 2023; Juli 28, 2023

* Siswanto, siswanto@yahoo.co.id

ataupun bangkrut. Salah satunya yaitu dengan memperluas jaringan bisnis misalnya dengan menciptakan produk usaha AMDK yang berkualitas agar pelanggan puas serta mengutamakan kebutuhan pelanggan dengan mengikuti perkembangan zaman atau tren saat ini.

Berbicara ekonomi di Indonesia secara global saat ini mulai terhubung tidak hanya melalui arus perdagangan internasional saja. Akan tetapi, melalui arus informasi yang mulai saat ini semakin maju dengan adanya teknologi. Dengan adanya teknologi yang maju tidak hanya dapat mengubah berbagai hal di dalam hidup manusia melainkan juga dapat mengubah ekonomi industri pada AMDK di Indonesia. Sehingga, hal tersebut tidak dapat di prediksi pada tahun 2019 lalu dalam menanggapi perekonomian Negara yang situasinya kian memburuk. Ketua Umum Asosiasi Industri Air Minum Dalam Kemasan (ASPADIN) segera merancang strategi untuk memulihkan kondisi ekonomi yang tidak dapat di prediksi pada tahun 2019 lalu. Dimana pada saat itu, Negara membatasi segala aspek kehidupan termasuk ekonomi industri AMDK yang mengakibatkan terancamnya kesejahteraan masyarakat. Adanya aturan pembatasan sosial di seluruh dunia yang mengakibatkan banyak masyarakat mengalami pemberhentian secara paksa dari pekerjaannya serta mengakibatkan penurunan daya beli masyarakat yang menyebabkan banyak perusahaan Industri AMDK mengalami penurunan laba bahkan ada yang mengalami kebangkrutan atau gulung tikar.

Keadaan Ekonomi di Indonesia mengalami lonjakan inflasi yang tinggi yang menyebabkan terjadinya keterpurukan ekonomi pada industri AMDK. Indonesia berusaha bangkit dari keterpurukan tersebut sejak adanya pandemi 2019 lalu yang menimbulkan arah ekonomi yang semakin susah diprediksi, kondisi perekonomian global relatif mengkhawatirkan. Namun, kepanikan tersebut tidak berlangsung lama, Indonesia terus berusaha dan fokus untuk mendorong pertumbuhan bisnis. Salah satu usaha yang berusaha untuk memulihkan ekonomi nasional saat pandemi terjadi adalah Industri AMDK. Industri AMDK mengalami pertumbuhan bisnis di Indonesia. Untuk mengurangi dampak perekonomian yang buruk pada saat pandemi 2019 lalu. Jadi, seorang pengusaha Industri AMDK harus mampu berinovasi dan memperhatikan standarisasi produk.

Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi ekonomi yang tinggi. Selain itu, perkembangan bisnis di Indonesia yang terus berkembang pesat di masa globalisasi saat ini dapat menjadikan persaingan ketat antar industri. Mulai dari Industri AMDK yang saat ini memiliki pertumbuhan yang pesat salah satunya yang berada di Kecamatan Ambunten. Pabrik AMDK Abillaits di Ambunten mengalami perkembangan yang dapat menjadikan tantangan tertentu. Tantangan tersebut dapat mengakibatkan persaingan antar bisnis di bidang industri AMDK. Perihal ini membuat pemilik Pabrik AMDK Abillaits harus mampu memenuhi

kebutuhan serta harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sangatlah baik dengan pelayanan prima dengan cara memberikan layanan diatas target demi melindungi kelangsungan hidup Pabrik AMDK Abillaits serta sanggup bersaing dengan industri AMDK yang lain. Selain itu, Industri AMDK Abillaits ini harus memiliki inisiatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangun rasa kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan, agar pelanggan tetap mempertahankan loyalitasnya terhadap Pabrik AMDK Abillaits. Industri AMDK Abillaits tidak hanya menyediakan produk air minuman dalam kemasan saja akan tetapi, karyawan Pabrik AMDK Abillaits harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen yang membeli produk air minum dalam kemasan pada pabrik AMDK Abillaits, supaya pelanggan merasa puas terhadap pembelian AMDK Abillaits tersebut.

Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan Pabrik AMDK Abillaits yang diberikan kepada pelanggan harus mampu memberikan dorongan kepada pelanggan serta kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan pelayanan yang prima memahami seksama harapan pelanggan untuk menjalin hubungan serta ikatan yang kokoh supaya bisa meningkatkan kepuasan pelanggan pada Pabrik AMDK Abillaits tersebut dalam jangka yang panjang. Kepuasan pelanggan merupakan faktor sekaligus kunci utama yang diperlukan oleh perusahaan untuk mempengaruhi keberhasilan bisnis. Kepuasan pelanggan sangatlah penting dan memiliki manfaat yang dapat mengembangkan kelangsungan hidup terhadap bisnis perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu perbandingan dari pelayanan yang pernah dirasakan seorang pelanggan saat membeli produk AMDK Abillaits tersebut dengan harapan apakah pelanggan merasakan perasaan yang senang ataupun kecewa saat pelayanan yang diberikan tersebut sesuai atau tidaknya oleh Pabrik AMDK Abillaits. Pelayanan Pabrik AMDK Abillaits harus memberikan kualitas pelayanan dengan tanggung jawab kepada pelanggan untuk memenuhi harapan pelanggan saat membeli produk pada Pabrik AMDK Abillaits tersebut. Oleh sebab itu, memerlukan suatu upaya untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima demi kelangsungan dan mempertahankan usaha bisnis tersebut meliputi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Karena pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan dapat membantu menumbuhkan pendapatan dan pertumbuhan bisnis agar berjalan dengan efektif.

Dalam memulai usaha atau bisnis langkah baiknya untuk merencanakan kualitas pelayanan seperti apa yang perlu ditingkatkan kembali oleh pemilik perusahaan agar semakin baik kedepannya. Karena banyaknya usaha bisnis Pabrik AMDK di Indonesia kini menimbulkan persaingan yang ketat sehingga perusahaan harus pandai dalam melakukan

strategi dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan inovatif sangatlah penting agar bisnis yang dijalankan dapat berkelanjutan hidup dan berjalan secara terus menerus.

Peranan seorang karyawan sangatlah dibutuhkan dalam pabrik AMDK Abillaits karena sebagai aset penting bisnis yang memberikan kepuasan sekaligus loyalitas konsumen dalam mencapai sasaran dan tujuan pabrik AMDK Abillaits. Karena seorang karyawan merupakan suatu aspirasional yang menyalurkan kekuatan sekaligus dapat mempengaruhi kelangsungan hidup pada usaha Pabrik AMDK abillaits. Karyawan Pabrik AMDK Abillaits harus mempertimbangkan beberapa hal agar pelanggan merasa puas. Kualitas pelayanan, perlu diperhatikan karena pelanggan tidak hanya membeli fisik dari produk yang dihasilkan saja tetapi, pelanggan juga membutuhkan pelayanan yang sangatlah baik. Karyawan Pabrik AMDK Abillaits harus bisa memberikan pelayanan dengan ketepatan barang yang dibutuhkan agar dapat membangkitkan rasa percaya pelanggan.

Pada Pabrik AMDK Abillaits ini tidak terlepas dari yang namanya masalah kinerja karyawan, seperti kualitas pelayanan yang kurang efektif dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan perlu ditingkatkan kembali. Terlihat pada beberapa karyawan yang perlu tingkatkan pelayanannya dalam melayani pelanggan agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan serta ada karyawan Pabrik AMDK Abillaits yang masih kurang mampu memenuhi kepuasan pelanggan dan perlu meningkatkan strategi kualitas pelayanan yang baik seperti yang pertama ketetapan waktu dalam melayani pelanggan pada saat membeli air mineral dalam kemasan tersebut agar semakin memberikan kesan yang baik terhadap perusahaan. Yang kedua kemampuan dalam membangun hubungan yang baik pada pelanggan ketika berhadapan dengan pelanggan memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan respon yang cepat dalam menangani pelanggan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat dan meningkatkan loyalitas pelanggan sekaligus memberikan kesan yang baik terhadap perusahaan agar berjalan dengan efektif.

Dari banyaknya perusahaan AMDK yang semakin berkembang dapat menyadari akan pentingnya loyalitas pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan. Banyak perusahaan yang kurang mengetahui bahwa kualitas pelayanan perusahaan yang pandai dan inovatif dapat meningkatkan usaha bisnis dalam memaksimalkan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang merupakan salah satu tujuan utama perusahaan dalam menempatkan loyalitas pelanggan dengan mengindikasikan perusahaan dalam mendapatkan laba dalam skala waktu yang panjang. Pabrik AMDK Abillaits terletak di Jalan Jung Torok Deje, Desa Ambunten, Kabupaten Sumenep merupakan perusahaan yang sedikit berbeda dengan Pabrik AMDK yang

berada di Kabupaten Sumenep. Pabrik AMDK Abillaits ini tidak mempekerjakan orang luar memang disitu fokus karyawannya adalah seorang santri aktif Pondok Pesantren Assadad, walaupun ada kurang lebih 3 orang alumni yang juga ikut bekerja. Mengapa demikian, karena Pabrik AMDK Abillaits ini menyeting atau membentuk jiwa-jiwa pengabdian bukan jiwa-jiwa yang haus gaji.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Strategi

Menurut Johan, R., & Hanum (2016) strategi adalah rencana bagaimana memanfaatkan potensi dan fasilitas yang ada untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu sasaran kegiatan. Secara umum strategi dapat berupa garis besar arah bertindak dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Alfred Chandler memandang strategi sebagai penetapan tujuan dan sasaran jangka dari suatu perusahaan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Sedangkan Benjamin Tregoe dan John William Zimmerwan mendefinisikan strategi sebagai kerangka kerja yang memandu dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menentukan arah dan karakteristik suatu organisasi.

Menurut Hasanah (2016) strategi merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Seringkali, strategi dibicarakan atau diidentikkan dengan taktik. Apa yang terjadi tidak sepenuhnya salah mengingat batas-batas perbedaan antara keduanya memang samar. Hanya saja, secara teoritis dan buku teks, keduanya dibedakan, yaitu strategi memiliki cakupan yang lebih luas dan waktu yang lebih lama.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud strategi adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam menentukan jangka panjang perusahaan ataupun organisasi.

Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan atau service bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang (back office atau backstage) atau tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan service delivery yang (visible) biasanya tampak atau sering disebut pula (front office atau frontstage) atau diketahui pelanggan.

Pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain agar memperoleh imbalan (uang) ataupun jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto (1999:36) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan merupakan tindakan individu oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yaitu tamu ataupun konsumen. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain karena menjadi tolak ukur sebagai pemenuhan kebutuhan bahkan keinginan tamu ataupun konsumen. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu ataupun konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan dalam melakukan pelayanan terdapat aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, walaupun pihak yang terlibat dalam interaksi tersebut tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang saja, melainkan suatu proses ataupun aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan merupakan standar prosedur dan harus dilaksanakan dengan baik dalam memberikan pelayanan maupun complain pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima).

Tjiptono (2010:24) yang mengatakan bahwa kualitas jasa/pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perbandingan antara harapan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen.

Tjiptono dan Chandra (2012:75), serta dalam kasus pemasaran jasa, dimensi atau indikator kualitas yang paling sering dijadikan acuan ialah:

1. *Reliabilitas*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsivitas*, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap.

3. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen.
5. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang dapat diraskan oleh konsumen dari apa yang telah diberikan oleh penyedia layanan yang tidak berbentuk barang, melainkan bentuk jasa yang bisa dirasakan manfaatnya.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip dan Kotler (2019) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari produk. Hal ini mempunyai arti bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan suatu kinerja yang berupa respon positif atau negatif. Jika kinerja berada dibawah harapan tentunya masyarakat sebagai pelanggan akan merasa puas. Sehingga kepuasan masyarakat adalah respon dari kinerja yang dilakukan oleh suatu instansi atau perorangan.

Menurut lupiyoadi (2018:246) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Dalam era yang sekarang ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor penyelenggara.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu yang dirasakan oleh seseorang, yang apabila mereka menggunakan jasa tersebut. Dan para pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan melebihi dari apa yang mereka inginkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Pabrik AMDK Abillaits yang bertempat di Kecamatan Ambunten Timur Kabupaten Sumenepyang berada di selatannya selatannya Astah KH. Ali Wafapada Jl. Jung Torok Laok yang berada di barat jalan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan cara peneliti menyusun sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara secara tertulis ataupun manual. Metode analisis data yaitu dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi data sebelumnya yang diterapkan perusahaan pabrik AMDK Abillaits

Dalam melakukan penjualan produk tidak selalu tentang kualitas produk yang dibuat saja, karena kualitas produk saja belumlah cukup mengembangkan sebuah bisnis dalam perusahaan. Perusahaan juga membutuhkan kualitas pelayanan yang baik dalam mengembangkan perusahaan terutama pada perusahaan Pabrik AMDK Abillaits Desa Jung Torok Laok Kecamatan Ambunten Kabupaten Sumenep. Salah satu faktor utama dalam membuat bisnis Pabrik AMDK Abillaits di Ambunten ini menjadi berkembang yaitu dibutuhkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan berfungsi untuk menjawab pertanyaan pelanggan bahkan komplain yang diberikan oleh pelanggan akan baik buruknya kualitas pelayan yang diberikan oleh perusahaan Pabrik AMDK Abillaits di Ambunten. Di saat pelanggan Pabrik AMDK Abillaits di Ambunten memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka dapat tercipta pelanggan yang setia yang biasanya akan memberikan bahkan membantu merekomendasikan produk AMDK abillaits kepada orang lain, sehingga dapat menarik pelanggan-pelanggan baru bermunculan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 4 konsumen atau pelanggan dan 2 orang karyawan perusahaan pabrik AMDK Abillaits selaku informan pendukung dari 6 penelitian yang dilakukan tentang ketidakpuasan konsumen terhadap pembelian pada perusahaan pabrik AMDK Abillaits, ketidakpuasan pelanggan juga dapat dilihat dengan karakteristik dari pelanggan itu sendiri. Adapun pelanggan yang mengalami ketidakpuasan saat membeli memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Tidak melakukan pembelian secara teratur

Pelanggan yang tidak puas kepada perusahaan tidak akan menjadikan perusahaan sebagai alternatif pilihan yang pertama dan mencari pilihan alternatif yang lainnya. Apabila pelanggan yang tidak puas membutuhkan produk AMDK maka mereka tidak akan membeli kembali produk AMDK Abillaits, hal ini dikarenakan data pelanggan dalam jangka waktu pendek jika pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits maka mereka tidak akan kembali lagi untuk melakukan transaksi ulang di perusahaan pabrik AMDK Abillaits.

2. Tidak memberikan perhatian lebih banyak terhadap produk yang dijual

Jika konsumen baru membeli di produk AMDK Abillaits, mereka belum mengenal betul bagaimana kualitas produk dan pelayanan perusahaan pabrik AMDK Abillaits, sehingga

mereka yang tidak puas sedikit sekali ketertarikan mereka terhadap produk kita dan mereka senantiasa akan membeli produk AMDK lainnya untuk memenuhi kebutuhannya.

3. Tidak merekomendasikan produk ke pihak lain

Pelanggan yang mengalami ketidakpuasan terhadap perusahaan pabrik AMDK Abillaits secara tidak langsung mereka akan menceritakan kekurangan pabrik AMDK Abillaits itu sendiri kepada orang lain. dan mereka akan ikut membicarakan kejelasan perusahaan pabrik AMDK Abillaits ke orang lain terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pabrik AMDK tersebut. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap konsumen

Strategi pelayanan yang diterapkan di perusahaan pabrik AMDK Abillaits sebelumnya dalam mewujudkan visi untuk memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan. Jadi pelayanan yang di berikan sesuai dengan SOP yaitu dengan 3S senyum, salam, dan sapa.

Kini perusahaan pabrik AMDK Abillaits dalam memenuhi kepuasan pelanggan ada berbagai macam penerapan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan pabrik AMDK Abillaits untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Adapun penerapan strategi dasar meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada pabrik AMDK Abillaits di Ambunten yaitu :

1. Bersikap Ramah

Setiap karyawan harus mampu bersikap ramah kepada seorang pelanggan dalam melayani pelanggan agar pelanggan merasa nyaman mengenai pembelian produk yang ada di perusahaan pabrik AMDK Abillaits. Karena seorang pelanggan sendiri yang akan menilai secara langsung mengenai layanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan pabrik AMDK Abillaits.

2. Komunikasi kepada pelanggan

Sebagai karyawan yang berhubungan langsung dengan seorang pelanggan maka harus pandai dalam berkomunikasi dengan pelanggan karena pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda-beda. salah satunya menggunakan bahasa yang baik dan jelas.

3. Mendengar keluhan pelanggan

Kunci utama dalam mengembangkan bisnis bukan hanya bagaimana saja perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten dalam menjualkan produknya kepada seorang pelanggan melainkan bagaimana pelayanan karyawan perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten dalam mendengarkan keluhan dari seorang pelanggan. Dengan mendengarkan keluhan dari seorang pelanggan, perusahaan pabrik AMDK Abillaits dapat menjadikan suatu pilihan terbaik

bagi seorang pelanggan dan membawa pelanggan untuk terus-menerus melakukan pembelian produk AMDK Abillaits tersebut secara berlanjut di masa mendatang.

Untuk memperhatikan seorang pelanggan, perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten perlu mendengarkan keluh kesah atau cerita dari seorang pelanggan. Keluhan tentang layanan karyawan perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten kepada pelanggan dan semua hal yang dapat mempengaruhi pelanggan bahkan keluhan tentang kebutuhan dari pelanggan.

Mendengarkan pelanggan dapat menjadikan seorang pelanggan menjadi loyal karena membuat pelanggan merasa istimewa. Jika perusahaan pabrik AMDK Abillaits hanya mementingkan keuntungan dan penjualan dan tidak memperhatikan kepuasan pelanggan secara perlahan-lahan perusahaan pabrik AMDK Abillaits akan kehilangan pelanggan. Sebaliknya, jika perusahaan mendengarkan pelanggan bahkan keluhan dari seorang pelanggan maka tingkat retensi penjualan akan lebih tinggi dengan sikap yang diberikan perusahaan pabrik AMDK Abillaits kepada pelanggan.

4. Kerapian berpenampilan

Penampilan merupakan unsur yang memberikan suatu kesan utama seorang pelanggan. Karena penampilan mempengaruhi kesan baik atau buruknya pandangan seorang pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan. Seperti memakai pakaian rapi, bersih dan menarik untuk membangun kepercayaan pelanggan. Karena penampilan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Beberapa strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan di perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten sebagai berikut:

1. Pelayanan SOP (Standard Operasional Prosedur)

Aturan yang sudah ditetapkan perusahaan pabrik AMDK Abillaits yang harus dikerjakan oleh seorang karyawan seperti bagaimana langkah-langkah dalam melayani konsumen pabrik AMDK Abillaits seperti contoh :

- a. Berpakaian serta berpenampilan rapi dan sopan
- b. Memberikan 3 S yaitu senyum, salam, dan sapa
- c. Menawarkan bantuan dengan menyampaikan produk dan kebutuhan pelanggan atau konsumen yang akan datang
- d. Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan atau konsumen

2. Respon yang cepat dan tanggap

Sebagian besar konsumen dan pelanggan ingin dilayani dengan cepat dan tanggap. Apa yang disampaikan oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten harus sesuai dengan

apa yang dimaksud oleh pelanggan. Jangan asal cepat namun tidak sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh seorang pelanggan saat membeli produk AMDK abillaits tersebut. Jika ada seorang pembeli yang membeli AMDK dalam bentuk galon seharusnya seorang karyawan cepat dan tanggap dalam melayani konsumen agar konsumen tidak merasa bosan menunggu pelayanan dari seorang karyawan.

3. Strategi keunggulan kompetitif

Suatu strategi atau nilai keunggulan yang diterapkan dalam perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten yang menjadi suatu pembeda dari perusahaan lainnya. Adapun keunggulan kompetitif di perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten yaitu memberikan solusi alternatif final, pada dasarnya setiap melakukan pengiriman dan produk mengalami kerusakan tidak dapat dikembalikan namun, di perusahaan pabrik AMDK Abillaits tidak demikian. Jika suatu produk AMDK mengalami kerusakan saat diberikan kepada konsumen atau pelanggan biasanya kita konfirmasi maksimal 3 hari untuk melakukan pengembalian.

4. Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan

Membangun hubungan yang baik dengan seorang konsumen ataupun pelanggan merupakan salah satu strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan pabrik AMDK Abillaits selalu berusaha dengan menjalin hubungan yang baik dengan seorang konsumen ataupun pelanggan. Dengan upaya yaitu sebagai berikut :

- a. Terjun langsung ke masyarakat untuk melakukan sosialisasi terkait produk AMDK Abillaits. Karena dengan melakukan sosialisasi dapat menambah kedekatan dan hubungan yang baik antara perusahaan kepada seorang konsumen, calon konsumen, dan pelanggan.
- b. Menjalinkan hubungan yang baik kepada seorang pelanggan dan konsumen pada saat melakukan interaksi dan transaksi. Di perusahaan pabrik AMDK Abillaits setiap pelanggan ataupun konsumen yang sudah melakukan pembelian biasanya dalam jangka waktu kurang lebih 1 minggu setelah itu toko akan menghubungi konsumen dan menanyakan bagaimana perkembangan produk AMDK Abillaits yang sudah di beli apakah mengalami kendala atau tidak. Dengan cara seperti itu konsumen akan beranggapan bahwa dirinya merasa dianggap penting dan berpikir bahwa mereka merasa di perhatikan oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten, sehingga konsumen merasa puas kepada perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten.

5. Ketetapan waktu dalam melayani pelanggan

Ketetapan waktu perusahaan pabrik AMDK abillaits saat mengantarkan produk AMDK sesuai dengan estimasi waktu. Yaitu saat pelanggan memesan produk AMDK abillaits tersebut sampai ke tangan pelanggan dengan perkiraan waktu yang tepat, karena ketetapan waktu

menjadi patokan bagi seorang pelanggan sebab dapat menentukan baik buruknya jasa pengiriman yang di berikan oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits kepada pelanggan.

Perusahaan pabrik AMDK Abillaits harus mampu dalam mengirimkan produknya tersebut sesuai dengan tanggal yang sudah di sepakati bersama serta perusahaan pabrik AMDK Abillaits harus mampu dalam menangani masalah-masalah terhadap transportasi bahkan sudah mengatur strategi dalam menyampaikan produk AMDK yang dapat menyebabkan kendala pengiriman seperti kemacetan di jalan. Bahkan ketetapan jumlah AMDK yang akan diberikan kepada pelanggan.

Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada pabrik AMDK Abillaits

Dalam menerapkan perencanaan strategi perusahaan tentunya akan mengalami kendala atau hambatan yang dihadapi oleh perusahaan dalam upaya untuk tercapainya tujuan atau visi perusahaan. Adapun kendala yang dihadapi oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten dalam menerapkan strategi pelayanan sebagai berikut :

1. Adanya pergantian karyawan atau penerimaan karyawan santri baru yang awalnya pelayanan yang sudah ada berjalan secara maksimal. Perusahaan pabrik AMDK Abillaits harus melakukan training kembali dari awal kepada karyawan santri baru terkait pelayanan, agar pelayanan yang dijalankan oleh karyawan santri baru sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits.
2. Adanya pelanggan yang kurang sabar yang tidak mengerti terhadap kondisi karyawan saat melakukan pengemasan produk sehingga menuntut karyawan lebih cepat seperti karyawan sedang mengemas minuman ke dalam dus dan itu tidak bisa ditinggalkan karena banyaknya proses pengemasan produk, dan biasanya menyelesaikan dulu sampai tinggal sedikit kemudian karyawan melayani pelanggan, karena setiap karyawan harus bisa menyelesaikan unit produk sesuai dengan ketentuan perusahaan.
3. Adanya kerusakan mesin atau peralatan operasional yang ada di pabrik AMDK Abillaits saat melakukan proses pembuatan produk. Dalam pembuatan produk AMDK pasti akan ada yang namanya kerusakan mesin, dan kerusakan tersebut tidak tau kapan bahkan tidak bisa dipungkiri kejadiannya yang dapat menyebabkan semakin menurunnya pembuatan unit produk sehingga, mempengaruhi kinerja karyawan saat melakukan proses pembuatan produk. Selain berpengaruh kepada kinerja karyawan juga berpengaruh terhadap perusahaan bahkan kepuasan pelanggan dan konsumen.
4. Adanya pelanggan yang cuek dan tidak peka pada saat dilayani. Ketika karyawan melayani konsumen atau pelanggan ada seorang pelanggan ataupun konsumen yang cuek terhadap

pelayanan karyawan yang membuat karyawan merasa canggung dan sungkan. Sehingga dapat menimbulkan pelayanan yang kurang maksimal terhadap pelanggan dan konsumen.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sangatlah penting. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil wawancara yang mana sebagian konsumen atau pelanggan mengatakan kurang puas dalam melayani konsumen dan perlu ditingkatkan lebih baik lagi. Akan mampu membuat konsumen dan pelanggan puas terhadap perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten dengan melakukan strategi pelayanan yang baik akan membuat konsumen nyaman saat melakukan interaksi dan tetap menggunakan produk AMDK Abillaits.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan Pada Pabrik AMDK Abillaits Di Ambunten”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 2 peningkatan pelayanan strategi yaitu strategi dasar dan utama. Strategi pelayanan dasar seperti bersikap ramah kepada pelanggan, komunikasi dengan pelanggan, Mendengarkan keluhan pelanggan dan kerapian penampilan. Strategi utamanya adalah pelayanan yang di berikan sesuai dengan SOP, cepat dan tanggap, keunggulan kompetitif, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, dan ketetapan waktu.

Berdasarkan strategi kualitas pelayanan perlu ditingkatkan kembali oleh perusahaan pabrik AMDK Abillaits di Ambunten untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Bisa dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 pelanggan atau konsumen, mereka masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan saat di wawancarai.

Adapun hambatan yang dialami perusahaan pabrik AMDK Abillaits dalam strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Adanya pergantian karyawan atau penerimaan karyawan santri baru
2. Adanya pelanggan yang kurang sabaran
3. Adanya kerusakan mesin atau peralatan operasional
4. Adanya pelanggan yang cuek dan tidak peka pada saat dilayani

DAFTAR REFERENSI

- Abrar, U., Ghufrony, A., & Kurdi, M. (2022). Pengembangan strategi bisnis dengan analisis swot pada ud. Barokah sumenep. *VALUE*, 3(2), 97-107.
- Agestina, K., & Susilowati, I. (2019). Analisis Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1(1), 110-121.
- Asidiki, I. M. (2022). Optimalisasi pelayanan pada program SIMKAH dalam meningkatkan kualitas pelayanan: Studi deskriptif di KUA Kecamatan Karangnunggal Kabupaten Tasikmalaya (*Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung*).
- Dani, R. (2022). Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Naga Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kecamatan Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan (*Doctoral dissertation, UPT Perpustakaan*).
- Diotiharta, Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Internet PT. Telkomsel di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 401-414.
- El-Ghafur, E., & Kurniawati, D. (2020). Analisis Pelayanan Di MAL Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 1(1), 1-6.
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(2), 105-111.
- Fajar, M. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Klinik Dr Agoes. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (2), 1019-1025.
- Firmansyah, I. D., Kurdi, M., & Zakki, N. (2023). Pengembangan Strategi Bisnis Dengan Analisis Swot Pada Pabrik Kripik Singkong Sumenep. *VALUE*, 4(1), 89-99.
- Gatama, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Trimitra Bangun Selaras (*Doctoral dissertation, KODEUNIVERSITAS041060# UniversitasBuddhiDharma*).
- Gazali, R. (2016). Kepuasan Pelanggan Menggunakan Mesin Rivate Automatic Branch Exchange/Private Branch Exchange (PABX/PBX) Di Gedung Rumah Sakit (*Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana*).
- Hanum, S. E. (2022). Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Hotel Grand Permata Hati Kota Banda Aceh (*Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*).
- Hesselbein, F., & Goldsmith, M. (2013). *The leader of the future 2*. Elex Media Komputindo.
- Imam, L. (2021). Strategi Pembinaan Muallaf Di Masjid PITI Andre Al-Hikmah Wlahar Kulon, Patikraja, Banyumas (*Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto*).
- Jauhari, G., & Lubis, R. N. (2020). Analisis tingkat kepuasan pelanggan produk air minum dalam kemasan (AMDK) Ayia 240 ml menggunakan quality function deployment (QFD). *Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 20(1), 29-33.

- Kurdi, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Rengginang Lorjuk Cap Jempol Kecamatan Pragaan Sumenep. *Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 7(01), 27-33.
- Kurdi, M. (2022). Strategi pemasaran semen merah putih untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada cv. Adi candra sumekar kabupaten sumenep. *Journal of Social Sustainability Management*, 3(1), 32-39.
- Kurdi, M., & Handika, R. (2021). Social Capital And Informal Sector Business Sustainability Strategies For Standard Traders In The Covid-19 Pandemic Era. *Asia Pacific Journal of Business Economics and Technology*, 1(01), 17-22.
- Larasati, E. P., Sumadi, M. F., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya. *Syntax*, 2(4), 37.
- Melati, C. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh (*Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh*).
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., & Claudia, U. G. (2022). The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty. *Journal of consumer sciences*, 7(1), 34-50.
- Nirmalasari, R.(2015) Pengaruh Pelayanan, Lokasi Usaha Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Rejekil Muda Toserba Gringging Kediri *Skripsi*.
- Novianto, E. D. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kota Pasuruan (*Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" JATIM*).
- Prasnanda, S. F. (2022). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Minat Pengunjung Di Warung Kopi Condro Coffe 88 Sidoarjo (*Doctoral dissertation, STIE Mahardika Surabaya*).
- Putra, E. J., & Wardhana, A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan (studi Pada Pelanggan Pt. Pln (persero) Di Tanjung Karang, Bandar Lampung). *eProceedings of Management*, 3(2).
- Rini, K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan Murabahah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi (*Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo*)
- Syahrudin, J., Ni'mah, S., Absor, S. M. U., Azis, M. A., Bakri, A. A., & Napitupulu, R. H. M. (2022). *Manajemen Strategik Dalam Organisasi*. Penerbit NEM.