

PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE ATTENDANT PADA PT GRAMEDIA ASRI MEDIA MERDEKA BANDUNG

Meli Siagawati, SE., MM. ¹, Angga Muhaimin ²

Dosen Prodi Administrasi Bisnis
Politeknik LP3I Bandung

Email: melly@plb.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Prima Customer Service Attendant pada PT Gramedia Asri Media Merdeka Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Customer Service Attendant di PT Gramedia Asri Media Merdeka Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu metode dengan cara menggambarkan, mengumpulkan data, menyusun, mengidentifikasi dan menganalisis data menjadi kesimpulan. Setelah melakukan analisis dan pembahasan masalah, penulis memperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan Customer Service Attendant di PT Gramedia Asri Media Merdeka Bandung berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih terdapat hambatan-hambatan pada pelayanan Customer Service Attendant PT Gramedia Asri Media Merdeka Bandung yang harus diperbaiki sehingga diharapkan kinerja perusahaan dapat diperbaiki lagi.

Key word : pelayanan prima, customer Service

A. PENDAHULUAN

Pelayanan prima dalam suatu organisasi publik sudah menjadi suatu kewajiban. Salah satu unsur pelayanan prima yaitu dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan yang profesional. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pada dasarnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk atau jasa.

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggung jawab. Tujuan pelayanan prima yaitu dapat memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan, untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan standar pelayanan terhadap konsumen. Untuk perusahaan bisnis, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Untuk menjalankan pelayanan yang berkualitas diperlukan interaksi yang baik antara Customer Service Attendant dengan konsumen. Interaksi yang baik tersebut antara lain seperti senyum, sapa, salam kepada konsumen. Interaksi yang baik akan menimbulkan ikatan loyalitas antara Customer Service Attendant dengan konsumen.

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan sikap atau attitude merupakan hal yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kelas bawah harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung

Jika perusahaan tidak bisa memberikan kepuasan terhadap pelanggan tentu saja pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain. Oleh karena itu, sebagian perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Salah satu yang dilakukan di toko buku Gramedia Merdeka Bandung dengan memberikan training kepada karyawannya.

PT. Gramedia Asri Media merupakan salah satu bagian dari Group Kompas Gramedia, yaitu merupakan perusahaan retail yang menjual produk berupa buku, alat tulis, tas sekolah, sepatu, aksesoris handphone, aksesoris computer, kamus elektronik, boneka, VCD, DVD, alat olah raga dan juga alat musik.

Setiap Customer Service Attendant baru akan mendapatkan training oleh Sales Superintendent selama 3 bulan untuk mendapatkan pengetahuan tentang pelayanan, produk, promo yang sedang berlangsung di perusahaan, cara bekerja yang baik dan beauty class (khusus untuk para wanita). Selama 3 bulan tersebut Customer Service Attendant diharapkan mampu bekerja secara mandiri dan tim untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya. Customer Service Attendant di PT. Gramedia Asri Media Merdeka Bandung memiliki tugas untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, mengelola kartu Gramedia, sebagai komunikator, melayani kebutuhan pelanggan dan memberi informasi kepada pelanggan secara bijak.

Dalam melaksanakan pelayanan prima kepada konsumen, Customer Service Attendant belum melaksanakannya dengan baik. Adanya sarana dan prasarana yang dinilai kurang baik seperti penampilan fisik Customer Service Attendant yang diketahui tidak menggunakan identitas karyawan, tidak rapih dalam berpakaian, serta minimnya ruang di area Customer Service Attendant sehingga konsumen tidak nyaman.

Customer Service Attendant kurang berinteraksi dengan konsumen. Dilapangan masih ada Customer Service Attendant menyampaikan informasi kepada pelanggan apa adanya sesuai SOP. Tidak ada energi dalam setiap pesan yang disampaikan kepada pelanggan. Mereka bicara hanya seperti bergumam dan berharap pelanggan cepat pergi. Akibatnya pelanggan tidak tertarik untuk meneruskan transaksi dan mereka telah kehilangan satu peluang.

Terdapat Customer Service Attendant yang kurang bertanggung jawab dalam bertugas. Sikap tanggung jawab dapat dilakukan ketika menghadapi komplain dari pelanggan. Tetapi, dilapangan ditemukan Customer Service Attendant yang tidak tuntas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Sehingga pelanggan kecewa dan menghilangkan kepercayaan pelanggan.

Sebagai Customer Service Attendant membutuhkan keahlian dan juga jam terbang dalam melayani pelanggan. Terkadang Customer Service Attendant banyak yang tidak mengembangkan kompetensi yang dimiliki. Mereka hanya belajar secara otodidak dari kejadian yang dialami. Akibatnya, tingkat komplain Customer menjadi tinggi dan waktu pelayanan menjadi lebih lama.

Adanya Customer Service Attendant yang tidak menguasai produk. Untuk dapat menjawab pertanyaan konsumen dengan baik tentu membutuhkan pengetahuan yang lengkap dan terperinci mengenai produk atau informasi lain yang berkaitan dengan perusahaan. Ditemukan Customer Service Attendant yang tidak memberikan pelayanan dengan respon cepat kepada pelanggan karena tidak menguasai produk.

Customer Service Attendant di Toko Buku Gramedia Merdeka memiliki hambatan saat melakukan pelayanan dikarenakan sistem yang belum di perbaharui sehingga kegiatan layanan jadi terganggu dan membuat ketidak nyamanan bagi konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan prima divisi sales associated sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul “PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE ATTENDANT DI PT. GRAMEDIA ASRI MEDIA MERDEKA BANDUNG”.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan untuk mengungkapkan dan menggambarkan mengenai pelayanan Customer Service Attendant di PT.Gramedia Asri Media Merdeka Bandung, masalah-masalah yang terjadi, serta upaya yang dilakukan dalam menanggulangi permasalahan yang terjadi di PT.Gramedia Asri Media Merdeka Bandung.

C. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam usaha untuk membuat pelanggan tetap merasa nyaman dan betah dalam menggunakan jasa dari suatu perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan

tidak akan menjauh dan menggunakan jasa dari perusahaan lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan,dkk.,2014) pelayanan adalah: “Usaha melayani kebutuhan orang lain”, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani,yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun definisi pelayanan menurut Majid (2009:35), pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus. Adapun pelayanan merupakan jasa yang didefinisikan oleh Philip Kotler (2000) dalam Ruslan (2006:281) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

1. Membangun Layanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2005:133) yang dapat dirinci sebagai berikut: salah satu implementasi operasional layanan sehari-hari, dikenal dengan konsep service quality (servqual) untuk menganalisis sejauh mana tingkat layanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Service quality terdiri dari lima elemen, yaitu Reability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness yang biasa disingkat RATER.

a. Dimensi Reability

Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggan.

b. Dimensi Assurance

Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani.

c. Dimensi Tangible

Merupakan dimensi yang menggambarkan segala sesuatu yang bersifat tangible dan mempengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan seperti kerpihan tempat kerja, kelengkapan fasilitas bagi pelanggan dan penampilan fisik staf.

d. Dimensi Empathy

Merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian perusahaan kepada pelanggannya.

e. Dimensi Responsiveness

Merupakan dimensi yang menggambarkan bentuk tindakan yang responsif dan tepat waktu kepada pelanggan.

2. Pelayanan Prima

Menurut Daryanto (2014:107) mengemukakan pengertian pelayan prima sebagai berikut “Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban paratur pemerintah sebagai abdi masyarakat.”

D. PEMBAHASAN

PT. Gramedia Asri Media Merdeka Bandung dalam menghadapi persaingan yang ketat, meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan yang dilakukan oleh pesaing. Hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Pelayanan yang prima adalah salah satu kunci sukses agar dapat bertahan pada kondisi persaingan yang semakin ketat, sehingga suatu perusahaan diharapkan mampu mempertahankan dan menarik konsumen serta mempunyai nilai lebih dari pesaing-pesaingnya. Perusahaan juga harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen serta dapat memuaskan konsumennya.

Customer Service Attendant di PT. Gramedia Asri Media Merdeka Bandung adalah pegawai yang memiliki interaksi langsung dengan konsumen, sehingga baik dan buruknya pelayanan PT. Gramedia Asri Media Merdeka Bandung salah satunya ditentukan pula bagaimana Customer Service Attendant dalam memberikan pelayanan yang prima kepada setiap konsumen.

Pelayanan yang diberikan oleh Toko buku Gramedia Asri Media Merdeka Bandung kepada konsumen meliputi semua bagian, Toko Buku Gramedia Asri Media Merdeka Bandung menawarkan pelayanan dan harga yang bersaing. Toko Buku Gramedia Asri Media Merdeka Bandung juga sebagai penerbit buku umum, pada saat ini telah menerbitkan berbagai buku, baik buku anak-anak, novel, buku pelajaran sekolah, universitas, buku ilmiah, kamus, buku mengenai komputer, elektronik, seri manajemen, majalah hobi, fotomedia serta buku-buku resep masakan.

Toko Buku Gramedia Asri Media Merdeka Bandung, memberi kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan buku yang dibutuhkan melalui fasilitas jelajah buku melalui sistem komputer. Tidak hanya itu, tersedia juga alat tulis kantor, sekolah dan perlengkapan olahraga. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Toko Buku Gramedia Asri Media Merdeka Bandung, tidak hanya akan memuaskan konsumen dengan bacaan yang berkualitas, namun juga dengan layanan saat mereka membeli, diharapkan dengan adanya strategi ini dapat lebih dekat dan mengenal konsumen sehingga dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga dapat membuat konsumen mau berbelanja kembali pada Toko Buku Gramedia Asri Media Merdeka Bandung. Bahkan dapat membuat konsumen menjadi pelanggan yang tetap.

Seringkali Customer Service Attendant pada Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung diumpamakan sebagai pintu gerbang suatu komunikasi, oleh karena itu fungsi dan tugas utama dari bagian Customer Service Attendant itu sendiri yaitu menjabatani berbagai kepentingan konsumen serta posisinya sebagai unit kerja pertama yang harus didatangi dan dihubungi oleh calon konsumen pada

saat yang bersangkutan memutuskan untuk memulai hubungan dengan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.

Adapun fungsi dari Customer Service Attendant pada Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung antara lain adalah:

1. Melayani konsumen dalam memberikan informasi mengenai produk- produk di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung
2. Menawarkan produk-produk baru dan menyampaikan promo yang sedang berlangsung kepada konsume
3. Melaksanakan tahap awal dalam pembuatan KGVC (Kartu Gramedia).
4. Sebagai jembatan penghubung antara konsumen dengan bagian-bagian terkait

Selanjutnya bagian Customer Service Attendant akan menjelaskan kepada konsumen tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena mereka akan merasakan bahwa kepentingannya dapat terpenuhi dengan penuh tanggung jawab oleh Customer Service Attendant dan tidak terlalu banyak berhubungan dengan orang hanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam menangani konsumen atau calon konsumen, Customer Service Attendant harus menguasai pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di Toko Buku Gramedia Merdeka secara keseluruhan. Oleh karena itu Customer Service Attendant mempunyai tugas yang tidak sama dengan unit-unit lain yang hanya memahami di bidangnya.

Adapun tugas Customer Service Attendant pada Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung diantaranya memberikan bermacam informasi yaitu, segala macam informasi yang berkaitan dengan seluk-beluk dan produk Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung yang harus dikuasai oleh Customer Service Attendant sebab Customer Service Attendant dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada konsumen atau calon konsumen secara efisien, tepat dan benar.

Dalam pemberian informasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Informasi langsung
Penjelasan yang diberikan kepada konsumen yang langsung datanke Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung dan berhadapan langsung dengan bagian Customer Service Attendant.
2. Informasi tidak langsung
Dalam hal ini konsumen berhubungan dengan Customer Service Attendant melalui telepon.

PELAKSANAAN PELAYANAN

Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang retail, oleh karena itu seorang Customer Service Attendant harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen atau calon konsumennya.

Adapun layanan yang dapat diberikan oleh Customer Service Attendant antara lain yaitu:

- a. Melayani dan memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan.

b. Menawarkan produk.

Agar para konsumen nyaman berbelanja di toko, maka perlu adanya pelayanan yang prima. Pelayanan prima berarti pelayanan yang terbaik untuk konsumen, menganggap konsumen adalah raja. Dengan begitu, konsumen akan merasa senang dan menjadi langganan di toko. Seorang Customer Service Attendant PT. Gramedia Asri Media Merdeka Bandung dalam memberikan pelayanan harus melaksanakan prosedur sebagai berikut:

- 1) Sebelum Pembukaan Toko
 - a) Merapikan area Customer Service Attendant.
 - b) Memeriksa kebersihan area Customer Service Attendant lainnya.
 - c) Menyalakan komputer dan alat announcer..
 - d) Memperhatikan pengumuman dan acara promosi.
 - e) Mengikuti briefing atau pengarahan.
 - f) Mengenakan semua perlengkapan kerja (Identitas Karyawan).
- 2) Selama Operasional
 - a) Menyambut pelanggan dengan senyuman dan sapaan yang ramah.
 - b) Menjaga kerapian area Customer Service Attendant.
 - c) Mengambil alih tugas teman yang sedang cuti/off/sakit.
 - d) Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan.
 - e) Menjaga kebersihan area area Customer Service Attendant.
- 3) Menjelang Tutup Toko
 - a) Mengucapkan sapaan selamat malam dan terima kasih, Silahkan datang kembali kepada pelanggan.
 - b) Mengumumkan toko akan segera tutup dan menghentikan segala aktivitas pembelian.
 - c) Memastikan area Customer Service Attendant tetap bersih.
 - d) Mengikuti pengarahan dari atasan.

Pelayanan dengan kualitas tinggi yang diberikan oleh Customer Service Attendant sangat mempengaruhi konsumen pada perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan maka konsumen akan menciptakan niat untuk melakukan pembelian.

Suatu pelayanan dikatakan sebagai pelayanan prima apabila kualitas pelayanan telah dilakukan, oleh Peneliti dibagi menjadi lima dimensi yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry, dapat dilihat dari tingkat Keandalan (Reliability), Jaminan dan Kepastian (Assurance), Bukti Fisik (Tangible), Empati (Empathy), dan Daya Tanggap (Responsiveness) adalah sebagai berikut:

a. Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Terkait dengan keandalan Customer Service Attendant Gramedia Asri Media Merdeka Bandung diantaranya sebagai berikut: dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, Customer Service Attendant memberikan sapaan

kepada setiap konsumen dengan ekspresi wajah tersenyum, memberikan penawaran untuk membantu konsumen dalam mencari kebutuhannya dan berusaha untuk membantu segala kebutuhan konsumen, selain itu Customer Service Attendant juga selalu memberikan bantuan hanya dengan menunjukkan tempat atau departemen buku yang dicari konsumen, karena setiap departemen buku, memiliki karakteristik tertentu terkait kumpulan-kumpulan yang ada di rak bukunya.

Menurut Ibu Laesari selaku konsumen Toko Buku Gramedia Merdeka memaparkan: “Pelayanan di toko ini sudah baik, namun masih kurang ketika saya setiap bertanya mengenai produk atau buku-buku yang saya cari, petugas CS hanya menunjukan dengan lengan yang mengarahkan lokasinya dimana, padahal saya kesulitan mencari kebutuhan saya, dari lantai 1 ke lantai 2 dan ternyata produk yang saya cari di lantai 3, jadi tolong diperbaiki lagi pelayanannya, soalnya saya cukup sering berbelanja disini”.

b. Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Menggambarkan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Semakin baik pengetahuan karyawan, serta sifat yang dapat dipercaya, maka kepuasan pelanggan semakin meningkat karena pelanggan merasa terbebas dari risiko. Pada Customer Service Attendant di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung adalah sebagai berikut: Keterjaminan Customer Service Attendant dapat diketahui pula dari pengetahuan Customer Service Attendant terhadap buku-buku yang dijual di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung. Konsumen kadang mengalami kesulitan dalam mencari buku-buku yang sangat banyak di toko Gramedia dan tidak mengetahui buku yang menurutnya sesuai dengan buku yang dicarinya.

Disinilah peran Customer Service Attendant dalam mendengarkan keluhan dan memberikan penjelasan terkait dengan buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pengetahuan yang luas terkait dengan isi buku secara umum dibutuhkan oleh Customer Service Attendant dalam memberikan penjelasan yang baik dan dipahami oleh konsumen. Tetapi, dilapangan masih saja ada karyawan yang tidak mengetahui Product Knowledge dan pengetahuan seputar produk-produk yang dijual di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung. Hal tersebut dapat dilihat pula dari hasil wawancara kepada salah satu konsumen di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.

Menurut Ivana Azahra Putri memaparkan: “Dari dulu aku berlangganan belanja di Gramedia, dari jaman sekolah sampe sekarang kuliah, ya alasannya buku disini lengkap, tapi terkadang entah karyawan nya baru atau memang training tentang pengetahuan produknya yang kurang, soalnya kadang petugas CS juga bingung tentang buku-buku atau produk yang dijual digramedia, padahal sayang sekali Gramedia perusahaan besar”.

c. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik langsung adalah nyata meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi. Dalam hal ini dapat dilihat dari petugas Customer

Service Attendant pada Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung yang selalu siap memberikan layanan informasi kepada konsumen. Tersedianya sarana komunikasi yang baik pada unit Customer Service Attendant meliputi hal-hal sebagai berikut:

Ketersediaan ruangan

Dalam memberikan layanan yang baik kepada konsumen perusahaan harus memberikan ruangan yang nyaman, aman dan bersih. Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung sudah memiliki gedung sendiri dengan berbagai fasilitas dan kenyamanan bagi konsumen baik Interior ruangan maupun Eksterior ruangan.

Dalam penelitian ini, penulis meninjau ketersediaan ruangan pada unit Customer Service Attendant di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.

Tempat atau ruang yang digunakan untuk menunjang kegiatan layanan oleh Customer Service Attendant masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan, saat konsumen banyak pada area Customer Service Attendant, konsumen menumpuk dan antri sehingga hal ini menimbulkan keluhan baru pada konsumen yang terbatasnya ruang bagi konsumen.

Ketersediaan area parkir

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang retail, Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung selain sudah memiliki gedung sendiri juga harus memberikan fasilitas parkir yang memadai karena untuk kenyamanan konsumen. Namun, setelah ditinjau dilapangan masih kurangnya fasilitas parkir di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung, keterbatasan area parkir ini menimbulkan kemacetan kendaraan bagi konsumen yang membawa motor maupun mobil sehingga konsumen kecewa dengan area parkir yang terbatas.

Penampilan pegawai

Pegawai Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung yang harus professional dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berpenampilan baik disetiap kegiatan layanan kepada konsumen. Customer Service Attendant pada toko Buku Gramedia Merdeka Bandung sudah dinilai cukup baik dilihat dari tingkat penampilan pegawai. Penampilan prima yang diberikan meliputi:

Bersikap ramah (bertindak wajar, tidak dibuat-buat, sopan, dan disertai dengan intinasi yang baik)

Memakai seragam secara lengkap, bersih, dan rapi.

Name Tag selalu di pasang di dada dalam posisi yang benar.

Sepatu cats warna hitam, selama tugas tidak diperkenankan dibuka.

Rambut terawat, di sisir rapi, di ikat bagi yang panjang dan memakai aksesoris rambut yang pantas (terutama khusus wanita).

Rias wajah lengkap dan sewajarnya (terutama khusus wanita).

Perhiasan yang digunakan tidak berlebihan dan pantas (terutama khusus wanita).

Menjaga bentuk tubuh agar proposional.

Menjaga kebersihan mulut dan gigi.

Menjaga kebersihan tangan dan kuku.

Menggunakan wewangian (perfume) dengan aroma yang menyegarkan.

d. Kepedulian (Empathy)

Kepedulian yaitu berusaha mengetahui dan memahami konsumen dalam mencari kebutuhannya. Seorang pegawai atau Customer Service Attendant harus memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan

akan kebutuhan konsumen. Dalam dimensi ini Customer Service Attendent pada Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung memberikan pelayanan sebagai berikut: Customer Service Attendant Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung dalam memberikan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen dinilai cukup baik karena, yang diberikan oleh Customer Service Attendant dilakukan dengan memberikan respon dengan cara mendengarkan dan memahami kebutuhan konsumen. Perhatian ini sangat dibutuhkan oleh konsumen, karena dengan mendengarkan apa-apa yang diinginkan atau diutarakan oleh konsumen, maka konsumen tersebut akan benar-benar diperhatikan kehadirannya. Hal ini pula dapat dilihat dari hasil wawancara terhadap konsumen di Toko Buku Gramedia Merdeka.

Menurut Bapak Toto memaparkan:

“Gramedia selalu menjadi pilihan saya buat mencari dan berbelanja buku, alasan saya memilih Gramedia ya karena tempatnya nyaman dan bukunya lengkap. Saya sebagai wirausaha juga banyak mencari buku-buku yang terkait dengan kebutuhan saya kadang saya bingung tetapi dimudahkan dengan adanya petugas CS yang ada di Gramedia ini”.

e. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Terkait dengan daya tanggap Customer Service Attendant pada PT. Gramedia Asri Media Merdeka Bandung diantaranya sebagai berikut:

Daya tanggap Customer Service Attendent dinilai masih kurang baik, hal ini dapat dilihat saat melakukan kegiatan layanan terhadap konsumen, ditemukan petugas yang cukup lama dalam melayani konsumen padahal kegiatan layanan dilapangan sudah menggunakan komputer pencari buku. Serta hal ini juga dapat dilihat dari hasil wawancara kepada konsumen di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.

Menurut Rizkita Nurmala memaparkan “Buku-buku di Gramedia sudah sangat lengkap, tapi kalau pelayanan disini baik ko, nah kalau yang sering kejadian ke saya yang ada itu ya masih kurang cepat dan sedikit lama, apalagi kalau saya mencari buku-buku referensi buat skripsi, mas atau mbanya yang bertugas kadang suka bingung dan malah bertanya balik padahal disitu ada komputer pencari buku”.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka pada tahap terakhir dari penulisan penelitian ini penulis menarik beberapa kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penulisan penelitian ini.

Setelah ditinjau berdasarkan data-data yang diperoleh dan telah diuraikan serta dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kesimpulan dari pelayanan Customer Service Attendant Pada Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung kemampuan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung dalam memberikan fasilitas fisik (Tangible) dinilai cukup baik. Tingkat Keterhandalan (Reliability), kemudahan konsumen dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dari Customer Service Attendent dinilai cukup baik dan tingkat

kejelasan serta keakuratan informasi yang disampaikan Customer Service Attendent dinilai cukup baik. Ketanggapan (Responsiveness), Customer Service Attendent dalam memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen dinilai cukup baik karena masih kurangnya perhatian dan rasa tanggung jawab terhadap permasalahan konsumen.

Jaminan (Assurance), Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung dalam memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan dalam bertransaksi dan kesalahan informasi yang diberikan Customer Service Attendent dinilai baik, sikap kesopanan dan keramahan Customer Service Attendent karyawan terhadap konsumen dinilai baik. Sedangkan untuk tingkat Empati (Empathy), perhatian individual Customer Service Attendant dalam melayani konsumen dengan tidak memandang status sosial dinilai baik, dan tingkat pemahaman Customer Service Attendant dalam memahami kebutuhan dan keluhan konsumen juga dinilai cukup baik sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Majid, Abdul. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hariyono. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Shadili, Hasan. 2011. *Kamus Inggris – Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tim Mark Plus, 2009. *The Official MIM Academy Course Book Service Operation*. ESENSI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: