

PROSEDUR PELAYANAN PEMBELIAN PRODUK DI OUTLET MARC & STUART DAGO BANDUNG

Meli Siagawati, S.E., M.M.

Dosen Prodi Administrasi Bisnis
Politeknik LP3i Bandung

Email: melly@plb.ac.id

A B S T R A K

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan pembelian produk di outlet Marc & Stuart Dago Bandung, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu penulis menggambarkan hasil observasi dan wawancara sesuai dengan data-data yang diperoleh di lapangan. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara langsung dengan pihak management Marc & Stuart Dago Bandung, studi kepustakaan dan observasi pada outlet Marc & Stuart Dago Bandung. Setelah melakukan observasi dan pembahasan masalah, penulis memperoleh kesimpulan bahwa prosedur pelayanan pembelian produk di outlet Marc & Stuart Dago Bandung, berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, penulis masih menemukan hambatan-hambatan selama penelitian. Untuk lebih baik lagi dalam pelaksanaannya, harus ada upaya-upaya yang dapat mengatasi hambatan tersebut.

Key Word : Prosedur , Pelayanan

A. PENDAHULUAN

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas Pelanggan, dan memungkinkan menarik Pelanggan baru. Pelanggan yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan Pelanggan tersebut merasa puas sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, kebutuhan Pelanggan terpenuhi dan terpuaskan, Pelanggan tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh *loyal customer* kepada Pelanggan lainnya.

Peranan pelayanan sangat penting saat ini, terutama untuk perusahaan yang bergerak dibidang produk dan jasa, kualitas pelayanan jasa yang baik sudah mutlak harus dilakukan terutama kepada para pelanggan kita agar mereka merasa nyaman, dan timbul rasa puas sehingga timbul rasa peduli, apabila ada hal hal yang dirasakan

kurang puas mereka akan memberikan masukan dan saran untuk perbaikan dan kinerja perusahaan.

Pelayanan pelanggan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindak atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya tidak berwujud dan tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan Pelanggan demi tercapainya kepuasan pada Pelanggan sendiri. Kotler pun mengatakan bahwa perilaku kepuasan Pelanggan tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Tujuan dari kegiatan pelayanan pelanggan adalah untuk memudahkan pelanggan agar bisa memberikan saran, kritikan serta keluhan kepada perusahaan, tetapi hal tersebut bisa bermanfaat bagi perusahaan karena dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan strategi pelayanan oleh perusahaan tersebut.

Pelayanan kepada Pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada Pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan Pelanggan serta memantau berbagai keluhan Pelanggan.

PT. Marc & Stuart merupakan salah satu perusahaan milik swasta berbentuk perseroan yang bergerak di bidang retail sepatu dan tas. Pada tahun 2011 tepatnya pada bulan Mei bertempat di Bandung, PT. Marc & Stuart atau yang lebih di kenal dengan “Outlet Marc & Stuart” disahkan pendiriannya yang berkedudukan pusat di Bandung, Jawa Barat. Salah satu misi pokok dari outlet Marc & Stuart yaitu “Membangun perusahaan yang mampu menyediakan sepatu, sandal, tas dengan harga terjangkau, nyaman, fashionable, dan berkualitas. Marc & Stuart menyediakan produk sepatu, sandal, dan tas dengan beragam model terkini, nyaman dan berkualitas.

Pendirian PT. Marc & Stuart merupakan untuk mendukung dan menciptakan produk – produk lokal agar dikenal secara nasional maupun internasional yang berkualitas yaitu dengan memproduksi baik sepatu, sandal maupun tas dengan menggunakan bahan dasar yang berkualitas. Dengan sudah disediakan berbagai macam produk di area toko, tentunya diharapkan mampu memudahkan Pelanggan untuk memilih produk yang diinginkan. Penerapan aplikasi pelayanan terhadap Pelanggan saat ini sudah dijalani oleh seluruh komponen dan jajaran yang ada di outlet Marc & Stuart.

Prosedur pelayanan Pelanggan di outlet Marc & Stuart masih belum seragam, belum terstandarkan, dan belum terintegrasi secara terpusat. Selain itu, pihak manajemen Marc & Stuart mengalami kendala dalam pengawasan langsung terhadap seluruh pramuniaga di area outlet tersebut.

Beberapa hal yang dapat dilihat diantaranya, Perusahaan tersebut memiliki SOP pelayanan terhadap Pelanggan, namun pada prakteknya, SOP tersebut belum dijalani dengan semestinya. Contohnya saja dalam hal melayani permintaan stok sepatu, customer meminta ukuran sepatu yang berbeda dengan *display*, pramuniaga memiliki waktu maksimal 3 menit untuk mencari ukuran yang diinginkan, namun ketika dilihat pada prakteknya waktu yang dibutuhkan ternyata lebih dari 3 menit.

Hal inilah yang menurut penulis sebagai peneliti, SOP belum dijalankan dengan semestinya.

Dalam hal prosedur pelayanan pembelian, masih belum berjalan dengan optimal, hal tersebut terjadi dikarenakan setiap pramuniaga yang ada di toko tidak menjalani masa *training* sebagaimana mestinya, pemasalahan lainnya adalah jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) jumlahnya belum memenuhi standar outlet. Standar yang seharusnya adalah harus ada 12 orang karyawan, yang terdiri dari 1 orang manajer, 1 orang asisten manajer, 2 orang kasir dan 8 orang pramuniaga, namun saat ini di toko Marc & Stuart Dago hanya ada 7 orang. Hal inilah yang menyebabkan standar pelayanan tidak berjalan optimal.

Minimnya *product knowledge* yang dimiliki beberapa pramuniaga outlet pun menjadi salah satu kendala, tidak adanya sistem *training* kepada karyawan baru pun menjadi alasan lain yang menjadi permasalahan di outlet tersebut. Kendala lainnya adalah dari sisi fasilitas, hal ini dapat dilihat langsung di area outlet, seperti untuk area kasir hanya terdapat 1 komputer, yang berfungsi untuk segala keperluan outlet, mulai dari pencarian kode barang, stok barang, transaksi hingga laporan. Selain itu untuk sofa yang diperuntukkan bagi Pelanggan hanya disediakan 2 sofa saja. Ada pula cermin yang hanya tersedia 2 buah saja.

Responsivitas pramuniaga pun masuk dalam salah satu alasan lain dilakukannya penelitian ini. Kurangnya daya tanggap dari pramuniaga saat Pelanggan datang ke area toko baik akan membeli maupun melihat-lihat seharusnya menjadi hal yang harus diperhatikan.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut pada Outlet Marc & Stuart Dago dengan mengambil Judul **“Prosedur Pelayanan Pembelian Produk di Outlet Marc & Stuart Dago - Bandung”**.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif yaitu suatu metode penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung.

C. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian prosedur menurut Fajar Nur'aini Dwi Fatimah dalam bukunya “Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure (2016:18) menyatakan bahwa “Prosedur adalah langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas kerja, biasanya dapat berupa gambar ataupun deskripsi tulisan.”

Menurut Gronroos (2014:135) mengemukakan “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara Pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan Pelanggan/pelanggan.”
Kualitas Pelayanan

Menurut Nina Rahmayanty (2013:173-174) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prima” mendefinisikan dalam dimensi kualitas pelayanan meliputi lima dimensi pokok :

1. *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

D. HASIL PENELITIAN

Deskripsi Prosedur Pelayanan

Setiap perusahaan tentunya memiliki standar tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Hal ini pula yang terjadi di PT. Marc & Stuart. Berikut disampaikan Prosedur Pelayanan Pembelian pada Outlet Marc & Stuart Dago, SOP yang dijalani sebagai berikut :

1. Pramuniaga menyambut di area masuk outlet, memberikan salam kepada pelanggan yang datang, sebagai contoh “ Selamat siang, selamat datang di Outlet Marc & Stuart Dago, silahkan... “.
2. Pramuniaga berinisiatif bertanya kepada pelanggan tentang produk yang dicari.
3. Pramuniaga mempersilahkan Pelanggan melihat-lihat produk yang terpajang di area outlet.
4. Pramuniaga melayani permintaan Pelanggan, baik ukuran, warna atau model sepatu atau sandal yang serupa.
5. Pramuniaga mencari produk yang diinginkan oleh Pelanggan di area gudang.
6. Pramuniaga memberikan produk yang diminta.
7. Pramuniaga mempersilahkan kepada Pelanggan untuk mencoba produk yang diminta, agar Pelanggan dapat merasakan kenyamanan saat memakai produk tersebut.
8. Jika Pelanggan sudah menyetujui untuk membeli produk tersebut, Pramuniaga dapat merapikan kembali produk yang diminta kedalam boks nya, setelah itu membuatkan nota sementara untuk Pelanggan bawa ke kasir, mempersilahkan Pelanggan untuk melakukan transaksi di area kasir.
9. Pelanggan mendatangi area kasir untuk melakukan transaksi dengan membawa nota sementara yang sudah dibuatkan oleh pramuniaga.
10. Kasir memeriksa kembali produk yang dibeli, mulai dari model, ukuran hingga warna sesuai dengan yang tertulis di nota sementara.
11. Kasir melakukan transaksi pembelian.
12. Kasir membungkus produk yang sudah dibeli, memberikan bukti transaksi dan tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada Pelanggan atas kesediaannya membeli produk di Outlet Marc & Stuart.
13. Pelanggan keluar dari area Outlet Marc & Stuart dengan sapaan salam terima kasih dari pramuniaga di pintu keluar Outlet Marc & Stuart.

14. Disaat tutup toko, kasir melakukan rekap penjualan untuk selanjutnya dikirim via email kepada pimpinan nya.

Berikut adalah Diagram alir dari Prosedur Pelayanan Pembelian Produk di Outlet Marc & Stuart Dago.

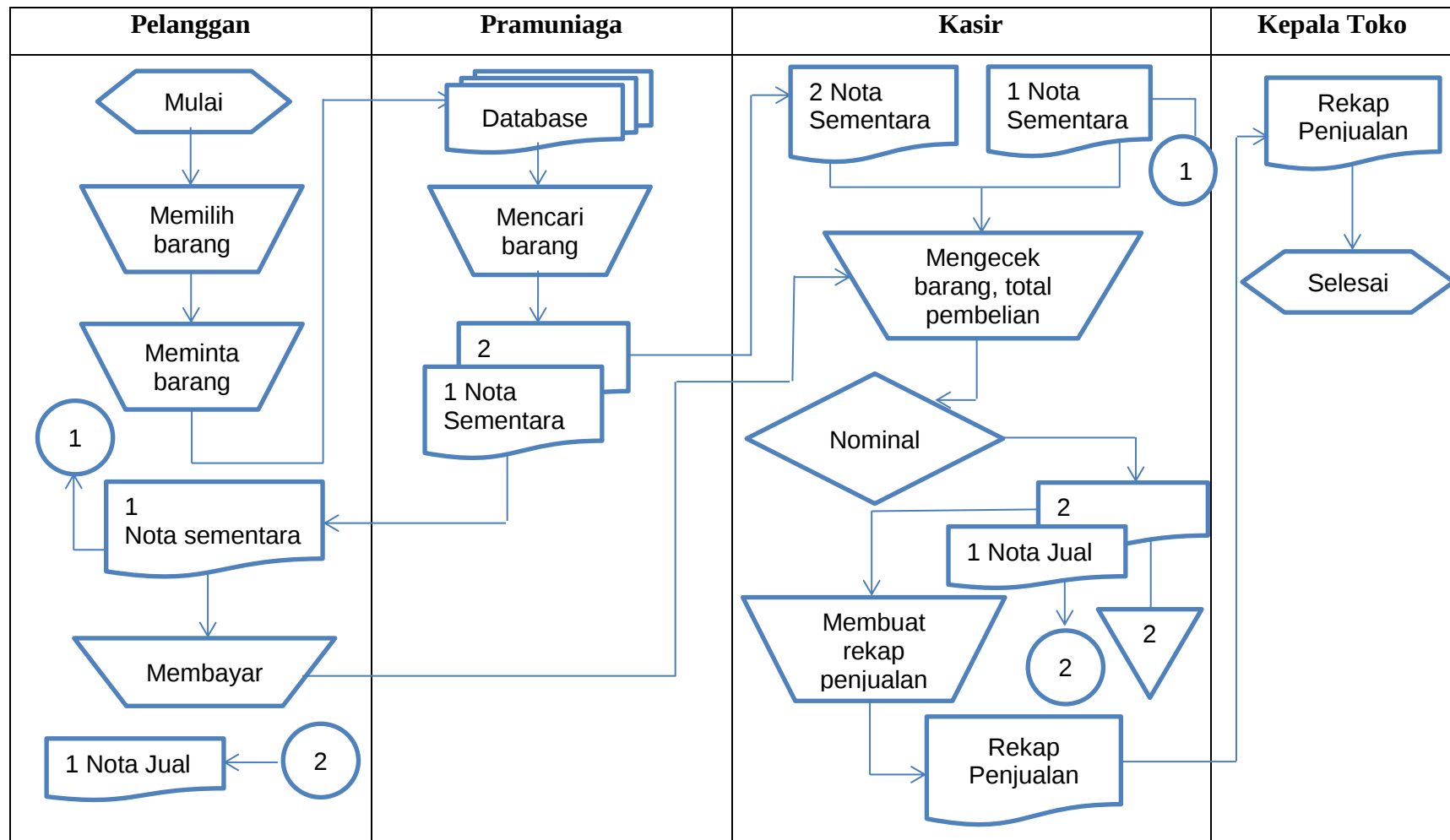


Diagram alir di atas cukup menggambarkan tentang prosedur pelayanan yang ada di Outlet Marc & Stuart Dago sesuai dengan SOP yang ada. Namun pada kenyataannya tidak semua dijalankan dengan baik.

Dari penelitian yang penulis jalani di Outlet Marc & Stuart Dago, Prosedur Pelayanan yang dilakukan sebagai berikut :

1. Ketika Pelanggan datang terkadang petugas tidak memberikan salam penyambutan / Greeting seperti “Selamat siang, silahkan “.
2. Saat Pelanggan datang, pramuniaga tidak cepat tanggap untuk menghampiri serta bertanya apa yang dibutuhkan oleh Pelanggan tersebut.
3. Pramuniaga akan menghampiri Pelanggan saat Pelanggan meminta stok saja.
4. Pramuniaga tidak membuat nota sementara untuk bukti pembelian, tetapi langsung membawa stok yang diminta ke area kasir, hal ini terkadang membuat kasir bingung saat ada Pelanggan yang akan membayar, dikarenakan tidak ada tanda stok mana yang dibeli oleh Pelanggan tersebut.
5. Saat selesai melakukan transaksi, Pelanggan keluar dari area outlet dengan cukup mendapatkan ucapan terima kasih dari kasir, dikarenakan jarang pramuniaga yang *stand by* di area pintu masuk dan keluar outlet karena sibuk melayani Pelanggan yang lain.

Dengan dilakukannya penelitian di area Outlet Marc & Stuart, maka penulis memiliki pembahasan sebagai berikut.

Berikut gambaran pelayanan yang terjadi di area Outlet Marc & Stuart Dago.

1. Dari sisi *Tangibles* (Bukti Langsung), seharusnya di area outlet tersedia fasilitas yang memadai untuk kenyamanan Pelanggan, salah satunya sofa untuk duduk ketika mencoba sepatu atau sandal. Pada kenyataannya fasilitas sofa hanya tersedia 1 buah di area outlet. Terkadang pramuniaga harus menyediakan bangku plastik yang ada di gudang agar Pelanggan tidak berdiri saat mencoba ataupun menunggu. Dari segi karyawan, idealnya area outlet terdapat 12 orang. Namun di outlet Marc & Stuart Dago hanya ada 7 orang yang *standby*, itupun termasuk kepala toko yang terkadang ikut terjun langsung melayani Pelanggan. Untuk area kasir, hanya ada satu orang yang bekerja dengan 1 komputer sebagai mesin transaksi. Disaat jam ramai tentunya akan sangat menghambat proses transaksi. Selanjutnya penempatan *diplay* yang bukan saja terdapat di area utama outlet, melainkan 3 area yakni di outlet utama, area yang menyatu dengan rekanan satu manajemen Marc & Stuart yakni Polo Ralph Lauren serta area bazar di luar Outlet. Dengan banyaknya area pendisplayan hal ini membuat Pelanggan harus berpindah-pindah tempat untuk melihat berbagai koleksi model yang ada di outlet Marc & Stuart.
2. Dari sisi *Empathy* (Empati), hal ini lebih sering dilakukan oleh pramuniaga, sebagai seorang pelayanan ada baiknya jika kita mencoba untuk mengerti kebutuhan Pelanggan, saat Pelanggan merasa kesusahan dalam mencoba sepatu, ada perhatian dari pramuniaga dengan menawarkan diri untuk membantu, contohnya menawarkan sebuah sendok sepatu untuk memudahkan Pelanggan tersebut memakai sepatu. Contoh lainnya saat melihat Pelanggan berbelanja cukup banyak barang bawaannya, tidak ada

salahnya menawarkan diri untuk membawakan barang bawaan nya sampai area parkir dimana kendaraan Pelanggan tersebut terparkir. Dalam sisi empati ini, pramuniaga lebih ditekankan bagaimana untuk membangun komunikasi yang baik dengan Pelanggan agar Pelanggan dapat merasakan pelayanan yang baik dari pramuniaga itu sendiri.

3. Dari sisi *Reliability* (Keandalan), bukan hanya pramuniaga saja yang diharapkan dapat menjalankannya dengan baik, begitupun dengan kasir sampai kepala toko. Saat melihat pramuniaga yang sedang sibuk melayani Pelanggan, tidak ada salahnya untuk membantu Pelanggan lain yang meminta pelayanan. Selain itu, keandalan yang bisa dilihat salah satunya saat Pelanggan akan melakukan transaksi, kasir harus memastikan bahwa barang yang dibeli sudah sesuai dengan yang Pelanggan pilih, mulai dari ukuran, warna bahkan sampai harga yang tertera, diusahakan tidak ada kesalahan, sehingga saat Pelanggan meninggalkan area toko, Pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain hal tersebut diatas yang sering terjadi adalah tidak adanya warna atau ukuran yang diinginkan oleh Pelanggan. Pramuniaga harus berinisiatif bertanya kepada Outlet dicabang lain, tentunya dengan mengandalkan area Outlet yang masih dalam satu wilayah kota. Sebisa mungkin pramuniaga harus mampu memenuhi harapan Pelanggan yang ingin memiliki sepatu sesuai dengan model yang dia pilih. Jika model yang diinginkan ternyata tidak ada dicabang lain, pramuniaga bisa berinisiatif dengan menawarkan model lain yang hampir serupa.
4. Dari sisi *Responsiveness* (Daya Tanggap), hal ini yang sangat ditekankan dalam pelayanan. Dapat dilihat di area, terkadang masih ada pramuniaga yang bersandar pada area *display*, sementara disana terdapat Pelanggan yang sedang melihat-lihat *display* toko. Kepala toko seharusnya mampu menghilangkan kebiasaan tersebut. Dengan memberikan teguran secara langsung tanpa membuat Pelanggan merasa tidak nyaman. Kecepatan dalam memenuhi keinginan Pelanggan pun harus diperhatikan. Sebagai contoh, saat Pelanggan meminta stok lain dari produk yang diinginkan, salah satunya ukuran, pramuniaga memiliki waktu maksimal 3 menit untuk mencari stok tersebut, jika mendekati waktu tersebut pramuniaga yang melayani belum kembali, ada baiknya pramuniaga yang lain membantu, sehingga Pelanggan tidak terlalu lama menunggu.
5. Dari segi *Assurance* (Jaminan), Pengetahuan pramuniaga akan produk yang dijual menjadi yang utama, banyak Pelanggan yang memiliki keingintahuan akan produk yang dijual, entah bahan utama yang digunakan dalam produk tersebut, keunggulan dari produk tersebut, ataupun hal lainnya. Pramuniaga sebaiknya tidak melakukan kesalahan dalam menjelaskan hal tersebut. Memberikan penjelasan dengan baik dan jelas kepada Pelanggan sangatlah penting, hal tersebut membantu Pelanggan untuk mengetahui seberapa baik kualitas produk yang akan mereka beli sehingga pelanggan merasa yakin akan produk yang akan dibeli tanpa khawatir barang rusak ataupun tidak berkualitas. Jika kualitas tersebut dapat

dibuktikan, tentunya Pelanggan tidak segan untuk datang kembali ke Outlet Marc & Stuart untuk kembali membeli produk lainnya.

E. KESIMPULAN

Seiring dengan makin berkembangnya industri fashion terutama kota Bandung yang memiliki sebutan sebagai Kota Mode, maka Outlet Marc & Stuart ikut berpartisipasi dalam hal tersebut. Dengan memproduksi berbagai model sepatu, sandal dan tas sesuai dengan perkembangan jaman. Bukan saja mengandalkan kualitas bahan utama pembuat produk, tetapi juga mengandalkan pelayanan yang diberikan para tim outlet Marc & Stuart. Setelah penulis melakukan penelitian dengan terjun langsung menjadi karyawan di Outlet Marc & Stuart akan Prosedur Pelayanan Pembelian Produk, penulis pun dapat menarik beberapa kesimpulan diantaranya Prosedur Pelayanan Pembelian Produk di Outlet Marc & Stuart sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari masih adanya beberapa hambatan yang terjadi di area Outlet Marc & Stuart.

Masih adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan prosedur SOP, hambatan yang dihadapi lebih kepada SDM yang ada, serta kurangnya sosialisasi kepada tim yang ada tentang standar pelayanan yang seharusnya. Fasilitas penunjang lainnya yang belum maksimal keberadaannya. Tim yang ada di Outlet Marc & Stuart sudah berusaha untuk bekerja semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang optimal demi memberikan kepuasan kepada setiap Pelanggan yang datang hingga membeli produk Marc & Stuart.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Joanes Djoan, Dr. dr. MM, FIAS, *Manajemen & Strategi Pembelian*, Media Nusa Creative, Malang 2016
- Daryanto, Drs. Dan Ismanto Setyobudi, Drs. M.,Pd., *Pelanggan dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta 2014
- Fajar Nur'aini Dwi Fatima, *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*, Quadrant, Yogyakarta 2016
- Jaenudin Akmad Drs. SE. MM., *Manajemen Perkantoran & Bisnis*, Lentera Ilmu Cendekia 2012
- Nina Ramayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu Yogyakarta 2013