Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan Pada Masa Pandemi COVID-19 di ACE HARDWARE Gateway Pasteur Bandung

Muhammad Hasan Lubis¹, Adi Permana²

Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik LP3i

Email: hasan@lp3i.id

Abstrak: Peranan pelayanan sangat penting pada perusahaan terutama yang bergerak dibidang ritel. Karyawan diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan supaya konsumen tidak berpaling kepada perusahaan lain sehingga dapat meningkatkan penjualan serta membangun citra baik kepada para konsumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan Pelayanan Prima Karyawan di ACE HARDWARE Gateway Pasteur Bandung pada masa pandemi COVID-19. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu penulis menggambarkan hasil observasi dan menganalisis data-data yang diperoleh di lapangan. Setelah melakukan analisis dan pembahasan masalah, penulis memperoleh kesimpulan bahwa penerapan Pelayanan Prima di ACE HARDWARE Gateway Pasteur Bandung pada masa pandemi masih berjalan dengan cukup baik.

Kata kunci: pelayanan prima, karyawan, pandemi.

PENDAHULUAN

Peranan pelayanan sangat penting pada masa pandemi COVID-19 seperti sekarang ini, terutama pada perusahaan yang bergerak dibidang ritel. Saat ini perubahan dunia sangat cepat, persaingan semakin ketat dan harapan konsumen semakin bertambah setiap harinya, selain menuntut harga murah dengan kualitas produk yang tinggi, mereka menuntut rasa nyaman dan aman dari tertular virus COVID-19 dalam berbelanja. Oleh karena itu, perusahaan yang bergerak dibidang ritel harus terus memperkuat perusahaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumennya. Dalam dunia ritel pelayanan prima sangat penting karena bermanfaat bagi perusahaan, selain dapat meningkatkan penjualan pelayanan prima juga dapat membangun citra baik kepada para konsumen, sehingga membuat para konsumen tidak berpaling kepada perusahaan lain, tidak ragu untuk datang ke toko dan semakin mudah dalam mengambil keputusan untuk membeli produk.

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang melebihi harapan konsumen dalam memenuhi kebutuhan. Dengan kata lain, pelayanan prima harus memenuhi suatu standar. Kualitas pelayanan yang memenuhi standar merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan-harapan konsumen atau bahkan melebihi ekspektasi kepuasan konsumen.

Perusahaan harus lebih kompetitif dalam melakukan strategi penjualan produk, untuk itu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan yang kompeten dalam menjual produk yang dipasarkan.

Dalam hal ini karyawan merupakan ujung tombak dari perusahaan untuk membangun suatu hubungan dengan konsumen sehingga pada masa pandemi COVID-19 tetap dapat menghasilkan transaksi penjualan produk yang dipasarkan. Maka dari itu karyawan dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan, penguasaan pengetahuan produk yang dipasarkan perusahaan, mampu mengatasi keluhan konsumen terhadap produk serta mampu memberikan rasa aman kepada konsumen dari terpapar virus COVID-19 dengan menerapkan pelayanan yang sesuai arahan protokol kesehatan COVID-19 dari pemerintah serta menyediakan fasilitas penunjang protokol kesehatan seperti menyediakan tempat cuci tangan, handsanitizer, melakukan penyemprotan disinfektan ke seluruh area toko, area display produk juga fasilitas berbelanja seperti keranjang belanja, tas belanja dan trolley belanja, supaya konsumen tidak ragu untuk datang berbelanja ke toko, merasa aman berada di toko dan tetap loyal terhadap perusahaan.

ACE HARDWARE Gateway Pasteur Bandung merupakan perusahaan retail home improvement yang menawarkan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan berbelanja dibandingkan dengan perusahaan sejenis. Mengingat banyaknya perusahaan sejenis yang bergerak dibidang yang sama dengan harga dari setiap produk yang dipasarkan tidak berbeda jauh dengan harga produk sejenis yang ditawarkan perusahaan retail home improvement lainnya, membuat ACE HARDWARE Gateway Pasteur Bandung menyadari akan pentingnya konsumen, sehingga perusahaan menetapkan sebuah sistem pelayanan prima dengan ditambahkan protokol kesehatan COVID-19 sesuai arahan pemerintah terhadap pelanggan.

Akan tetapi dalam menjalankan usahanya, terutama dalam hal pelayanan prima di ACE HARDWARE Gateway Pasteur Bandung, penulis menilai pelayanan yang dilakukan belum maksimal dan masih ditemukan beberapa permasalahan seperti, tidak semua karyawan memiliki kemampuan yang perusahaan harapkan. Mulai dari masalah karyawan yang tidak konsisten dalam menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang ditetapkan perusahaan seperti, karyawan tidak melayani konsumen dengan baik, ketika konsumen masuk ke dalam toko karyawan tidak menyambut dan memberikan salam (greeting), karyawan sibuk mengobrol dengan rekan kerja lainnya pada saat konsumen melihat-lihat produk kebutuhannya, karyawan tidak menggali produk yang dibutuhkan konsumen, karyawan tidak menguasai pengetahuan produk dengan baik, karyawan tidak mengetahui tata letak produk di area toko dengan baik serta karyawan tidak dapat mengatasi keluhan dengan baik.

Adapun kendala lain yang ditemui yang dapat mengurangi kualitas pelayanan prima terhadap konsumen pada masa pandemi covid-19 adalah kurangnya kepedulian karyawan dalam menjalankan protokol kesehatan dengan baik dan ada waktu tertentu pada saat peraturan pembatasan aktivitas sosial dari pemerintah diterapkan, jumlah karyawan yang bertugas di toko dikurangi, sehingga mengakibatkan konsumen yang datang ke toko tidak terlayani dengan maksimal dikarenakan kurangnya jumlah personil. Hal ini mengakibatkan karyawan harus lebih cepat dan cermat dalam melayani dan menjawab pertanyaan konsumen. Tidak menutup kemungkinan juga ketika ada konsumen yang tidak terlayani supervisor atau manajer yang bertugas pada saat itu ikut berperan dalam melayani

konsumen. Karyawan juga tidak memberikan saran produk pengganti yang fungsinya sama kepada konsumen ketika produk yang dicari konsumen tersebut tidak tersedia di toko. Yang lebih fatal lagi karyawan sering kali memberikan jawaban “KOSONG” atau “TIDAK ADA” ketika konsumen mencari produk yang dibutuhkannya. Seharusnya dalam hal ini karyawan harus menawarkan produk pengganti yang fungsinya sama dengan produk yang dicari konsumen atau menyarankan konsumen untuk memesan melalui toko tempat kita bertugas agar memberikan kemudahan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Beberapa hambatan tersebut di atas menjadikan penjualan yang terjadi tidak maksimal, seringkali karena hambatan tersebut juga membuat pencapaian target penjualan toko tidak mencapai 100% seperti yang diharapkan jajaran manajemen. Hal ini tentu saja mengharuskan perusahaan untuk bergegas melakukan suatu perubahan menuju arah yang lebih baik lagi. Faktor-faktor penunjang yang dijadikan dasar seluruh komponen dalam perusahaan agar memiliki kemampuan untuk merubah sistem atau cara berfikir dalam melayani kebutuhan konsumen agar dapat beradaptasi dan bertahan di kondisi pandemi COVID-19.

Sehubungan latar belakang dari permasalahan yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik mengambil judul tugas akhir “Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 di ACE HARDWARE Gateway Pasteur Bandung”.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan merupakan proses pengumpulan data dengan mengamati dan mempelajari suatu objek permasalahan secara teliti agar mendapatkan solusi yang tepat dalam mengambil keputusan. Makna kata tinjauan menurut kamus besar bahasa Indonesia daring kementerian pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia 2016 adalah: “Hasil meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya)”. Pengertian tinjauan menurut Alex M.A dalam buku Kamus Saku Bahasa Indonesia (2013:471) adalah : “Tinjauan adalah melihat sesuatu yang ada di tempat jauh, mengintai, selidiki”. Pengertian tinjauan menurut Dendy dalam kamus besar bahasa Indonesia edisi ketiga Balai Pustaka Jakarta 2007 disebutkan bahwa : “Tinjauan adalah pendapat meninjau, Pandangan, Pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari). Meninjau adalah menyelidiki, mengamati, melihat (memeriksa), mempelajari dengan cermat, memeriksa untuk memahami sebelum mengambil keputusan”.

Pelayanan (jasa) merupakan aktivitas nilai tambah yang diberikan dari perusahaan kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam dunia ritel peranan pelayanan sangatlah penting, untuk dapat menjaga loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Konsumen mendapatkan pengalaman belanja yang lebih karena mendapatkan pelayanan yang baik. Tanpa adanya pelayanan prima yang ditawarkan perusahaan maka konsumen enggan untuk datang berbelanja kembali kepada perusahaan kita. Pada masa pandemi seperti sekarang ini pelayanan yang sesuai dengan arahan protokol kesehatan sangat diperlukan agar konsumen tidak ragu untuk datang berbelanja karena mereka memiliki keyakinan rasa aman tidak tertular oleh virus COVID-19 ini.

Pelayanan prima tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian

terhadap pelanggan saja, tetapi lebih dari itu adalah bagaimana cara kita memberikan respon atas keinginan pelanggan, sehingga bisa menciptakan kesan positif dari pelanggan. Maka dari itu pelayanan prima harus memiliki dasar agar tujuan dari implementasinya dapat tercapai. Adapun konsep dasar dari pelayanan prima yaitu: Sikap, Perhatian, Aksi atau Tindakan, Kemampuan, Penampilan, dan Tanggung jawab. Uraian dari konsep di atas adalah sebagai berikut:

Sikap (Attitude)

Perilaku yang harus dilakukan ketika berhadapan dengan pelanggan. Merupakan kesan pertama yang diberikan kepada konsumen oleh karyawan perusahaan sebagai garda terdepan dalam melayani konsumen.

Perhatian (Attention)

Merupakan bentuk nyata kepedulian kepada konsumen dengan memperhatikan, mencermati dan memahami kebutuhan konsumen.

Aksi atau Tindakan (Action)

Bentuk tindakan nyata dari sebuah kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Memastikan kebutuhan dan keinginan konsumen maupun memahami saran dan kritiknya. Misalnya dengan memberikan produk terbaik yang dimiliki, melakukan pengiriman tepat waktu, mengatasi keluhan konsumen dengan baik, selalu bersikap ramah dan sopan serta tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada konsumen.

Kemampuan (Ability)

Keterampilan dibidang kerja yang ditekuni, kemampuan memecahkan masalah dengan cepat.

Penampilan (Appearance)

Penampilan individu baik secara fisik atau non fisik yang mampu meningkatkan kepercayaan diri dan kredibilitas dari konsumen.

Tanggung Jawab (Accountability)

Suatu sikap wujud rasa tanggung jawab, kepedulian untuk menghindarkan ketidakpuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Sebelum melakukan penelitian, langkah awal yang harus dilakukan adalah menentukan terlebih dahulu metode yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Obyek yang akan diteliti adalah mengenai pelayanan prima karyawan pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan pada masa pandemi COVID-

19. Penelitian ini dilakukan di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung, salah satu cabang ACE Hardware di kota Bandung yang bergerak dibidang ritel home improvement. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berjumlah 50 orang, 1 supervisor dan 1 orang manajer.

Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data, langkah paling pertama yang harus dilakukan dalam penelitian yaitu menentukan teknik pengumpulan data. Adapun teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini

adalah studi lapangan, merupakan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer, secara langsung melibatkan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Observasi

Penulis melakukan observasi langsung di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung untuk melengkapi data penelitian yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan karyawan di toko.

Wawancara

Dalam hal ini yang menjadi subjek adalah supervisor sales Bapak Rd. Yudhi dan Duty store manajer ACE Gateway Pasteur Bandung Bapak Ridwan Maulana.

Kuesioner

Penulis memberikan kuesioner untuk dijawab oleh 50 konsumen ACE Hardware Gateway Pasteur yang menjadi responden dan dipilih secara acak.

Studi Kepustakaan

Penulis mengumpulkan berbagai informasi untuk dijadikan teori dasar dan acuan dalam mengolah data dengan cara membaca, mempelajari dan mengkaji literatur berupa buku-buku, jurnal, makalah dan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan informasi dan data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini adalah Skala Likert.

PEMBAHASAN

Hasil analisa terhadap pelayanan prima karyawan pada masa pandemi COVID-19 di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung, merupakan suatu gambaran bagaimana pelaksanaan pelayanan prima karyawan. Perusahaan telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilakukan oleh karyawan pada saat melayani konsumen. Standar pelayanan yang harus dilakukan karyawan yaitu

1. Great The Customer (Sambut Konsumen).
2. Uncover The Needs (Penuhi Kebutuhan Konsumen).
3. Exceed Expectation (Melebihi Harapan-harapan Konsumen).
4. Strengthen Relationship (Pererat Hubungan dengan Konsumen).
5. Thank The Customer (Selalu Ungkapkan Rasa Terima Kasih).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, pelaksanaan pelayanan prima di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung dinilai masih berjalan dengan sangat baik. Karyawan melaksanakan SOP yang telah ditetapkan perusahaan dalam melayani konsumen. Namun ada juga hal yang dinilai belum maksimal dalam pelayanan yang dilakukan seperti karyawan tidak menjaga jarak dengan konsumen, karyawan lupa tidak membawa handsanitizer, karyawan tidak mencuci tangan setelah melayani konsumen, serta ada pada saat tertentu ketika toko sedang ramai, konsumen tidak terlayani dengan baik karena kurangnya karyawan yang bertugas.

Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan di ACE Hardware Gateway Pasteur, dengan narasumber Supervisor dan Manajer. Menurut Supervisor karyawan masih menjalankan SOP pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini senada dengan pendapat dari Manajer bahwa karyawan menjalankan SOP yang harus dilakukan dalam melayani konsumen yang berbelanja dengan baik, meskipun terkadang ada beberapa karyawan yang harus diingatkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap dua narasumber dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan prima karyawan di ACE Hardware Gateway Pasteur berjalan cukup baik, karyawan menjalankan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam melayani konsumen.

Hasil Kuesioner

Responden yang digunakan dalam tinjauan ini berjumlah 50 responden, yang merupakan konsumen dari ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung. Data yang dikumpulkan melalui metode kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan mengenai penilaian terhadap pelayanan karyawan serta 2 pertanyaan mengenai penilaian konsumen tentang protokol kesehatan yang dilakukan oleh karyawan.

Pelayanan prima yang dilakukan karyawan harus berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. SOP yang harus dilakukan karyawan pada saat melayani konsumen adalah sebagai berikut:

Great The Customer (sambut konsumen)

Karyawan menyambut dan mengucapkan salam kepada setiap konsumen yang berbelanja. Berdasarkan dari keterangan pada tabel 2.1 dari 50 responden sebanyak 40 orang (80 %) memberikan jawaban sangat baik, 10 (20%) orang menjawab baik mengenai karyawan menyambut dan mengucapkan salam.

Dari 50 responden yang menjadi sample, 46 (92%) orang menjawab sangat baik dan 4 (8%) orang menjawab baik terhadap karyawan yang mengetahui kebutuhan konsumen dengan bertanya dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Exceed Expectation (Melebihi Harapan-harapan Konsumen).

Memberikan pelayanan yang dapat melebihi harapan konsumen dapat dilakukan salah satunya dengan cara mengantarkan konsumen sampai ketempat produk yang dicari jika konsumen bertanya lokasi display produk maka karyawan tidak hanya menunjukan lokasi produknya tetapi mengantar konsumen sampai ke tempat produk tersebut di display.

Dari 50 konsumen yang menjadi sampel, 34 (68%) orang menjawab sangat baik, 9 (18%) orang menjawab baik, 6 (12%) menjawab cukup dan 1 (2%) orang menjawab sangat tidak baik. Terhadap pelayanan karyawan yang melebihi harapan dari konsumen.

Strengthen Relationship (pererat hubungan dengan konsumen) Pelayanan prima karyawan dapat dilakukan juga dengan cara mempererat hubungan dengan konsumen. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan menangani keluhan konsumen dengan baik, sehingga konsumen merasa puas membeli produk yang perusahaan jual.

Dari 50 konsumen yang menjadi sample sebanyak 25 (50%), konsumen menjawab sangat baik, 14 (28%) menjawab baik, 10 (20%) menjawab cukup dan 1 (2%)

menjawab tidak baik

Thank The Customer (ungkapkan rasa terima kasih) Mengungkapkan rasa terima kasih kepada konsumen dan mengundang kembali untuk berbelanja di toko tempat kita bekerja seperti:

Pada saat konsumen selesai transaksi dan akan meninggalkan kasir, tatap mata konsumen dengan ramah dan bersahabat kemudian ucapkan salam “Terima kasih Pak/Bu silahkan datang kembali” disertai posisi tangan kanan di dada kiri sambil sedikit membungkuk dan tersenyum.

Pada saat konsumen akan meninggalkan lokasi store, tatap mata konsumen dengan ramah dan bersahabat kemudian ucapkan salam “Terima kasih Pak/Bu (sebutkan nama konsumen apabila mengetahui namanya), silahkan datang kembali ke ACE Hardware Gateway.

Diketahui dari 50 orang konsumen, 39 (78%) konsumen menjawab sangat baik, 9 (18%) menjawab baik dan 2 (4%) konsumen menjawab cukup.

Penggunaan atribut kesehatan dan penerapkan protokol kesehatan COVID-19 yang harus dilakukan Sales Advisor di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung adalah sebagai berikut:

Penggunaan atribut kesehatan

Wajib membawa handsanitizer kecil milik pribadi selama di area penjualan.

Dari 50 orang konsumen yang menjadi sample dapat diketahui, 36 (72%)

konsumen menjawab sangat baik, 10 (20%) konsumen menjawab baik dan 4 (8%) orang konsumen diantaranya menjawab cukup.

Setiap setelah menjalankan aktivitas mendisplay produk dan melayani konsumen karyawan harus mencuci tangan dengan sabun. Dari 50 konsumen yang menjadi sampel, 9 (18%) konsumen menjawab sangat baik, 17 (34%) menjawab baik, 12 (24%) menjawab cukup dan 12 (24%) konsumen menjawab tidak baik.

Distribusi jawaban tentang pelayanan prima di ace hardware gateway pasteur bandung

SKOR	PERTANYAAN														ΣF	ΣFX SKOR
	1		2		3		4		5		6		7			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
4	40	80,0%	46	92,0%	34	68,0%	25	50,0%	39	78,0%	36	72,0%	9	18,0%	229	916
3	10	20,0%	4	8,0%	9	18,0%	14	28,0%	9	18,0%	10	20,0%	17	34,0%	73	219
2	0	0,0%	0	0,0%	6	12,0%	10	20,0%	2	4,0%	4	8,0%	12	24,0%	34	68
1	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	24,0%	14	14
TOTAL	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	350	1217

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui jumlah skor aktual (total skor yang didapat) dari tanggapan konsumen untuk pelayanan prima serta penggunaan atribut kesehatan dan penerapan protokol kesehatan karyawan di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung sebesar 1217 dan skor tertinggi yang mungkin didapat (total skor ideal) adalah $4 \times 7 \times 50 = 1.400$.

Berdasarkan jumlah kriteria skor di atas dapat ditentukan interval jarak dari terendah 0% sampai tertinggi 100% adalah sebagai berikut:

$$I = 100/\text{jumlah kriteria skor} \quad I = 100/4$$

$$I = 25 \text{ (25\%)}$$

Maka nilai interval yang diperoleh adalah 25%, berdasarkan hasil tersebut dapat ditentukan interval persentase skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

Kriteria persentase skor berdasarkan interval

Dengan demikian penilaian konsumen mengenai pelayanan prima karyawan serta penggunaan atribut kesehatan dan penerapan protokol kesehatan di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung, skor aktual (total skor yang diperoleh) sebesar 1217 dan skor ideal (total skor tertinggi yang mungkin tercapai) adalah 1400.

Selanjutnya ditentukan dalam persentase skor aktual dibandingkan skor ideal adalah sebagai berikut:

$$\text{persentase skor} = \frac{\text{skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$\frac{1217}{1400} \times 100\%$$

$$\text{persentase skor} = \frac{1217}{1400} \times 100\%$$

$$\text{persentase skor} = 86.93 \%$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh nilai persentase skor 86.9 % sehingga skor berada pada kategori sangat baik.

Hambatan – Hambatan yang Terjadi dalam Tinjauan Pelayanan Prima Karyawan pada masa Pandemi COVID-19 di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung.

Berdasarkan tinjauan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung masih berjalan sangat baik. Namun terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam tinjauan pelayanan prima Sales Advisor pada masa pandemi COVID-19 di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung, diantaranya adalah:

Pada masa pandemi COVID-19 karyawan diharuskan mengenakan atribut kesehatan dan menjalankan protokol kesehatan membuat karyawan tidak leluasa dalam melakukan pelayanan prima terhadap konsumen. karyawan diharuskan memakai masker Faceshield dan menjaga jarak dengan konsumen yang mengakibatkan informasi yang ditanyakan konsumen tidak diterima dengan baik oleh karyawan, menjadikan salah komunikasi sering terjadi.

Kurangnya kesadaran konsumen dalam mematuhi protokol COVID-19 yang ditetapkan oleh pemerintah. Tidak sedikit konsumen yang tidak menjaga jarak pada saat menanyakan informasi produk, pada saat mengantri di kasir. Bahkan ada beberapa konsumen yang terkadang memakai masker yang tidak standar juga tidak mengenakan masker pada saat akan berbelanja, hal ini mengakibatkan konsumen tidak diperbolehkan masuk ke area toko.

Ketersediaan produk yang sering kosong karena pembatasan aktivitas menyebabkan pengiriman produk dari pusat tidak normal. Hal ini mengakibatkan pelayanan pemenuhan kebutuhan konsumen tidak terpenuhi karena produk yang dicari konsumen kosong.

Pembatasan sosial berskala besar yang membuat aktivitas bisnis menjadi tersendat karena jumlah karyawan serta jumlah konsumen yang berada di dalam toko menjadi dibatasi. Ada pada waktu tertentu ketika jumlah konsumen yang berada di store melebihi 50% maka konsumen lain yang baru datang harus menunggu di luar dahulu sebelum masuk ke dalam store. Pembatasan aktivitas sosial mengakibatkan sedikit karyawan yang bertugas melayani konsumen di toko sehingga pada waktu-waktu tertentu ada beberapa konsumen yang tidak terlayani dengan maksimal.

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi berdasarkan hasil yang telah diteliti yaitu:

Karyawan harus lebih fokus dan konsentrasi dalam melayani dan mendengarkan dengan cermat dan teliti kebutuhan konsumen, serta mengurangi volume musik yang diputar melalui pengeras toko. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir miss komunikasi antara karyawan dengan konsumen.

Menumbuhkan kesadaran pentingnya melakukan protokol COVID-19 seperti memakai masker yang sesuai standar, menjaga jarak serta rajin mencuci tangan dengan sabun. Melalui briefing setiap hari mengingatkan karyawan agar senantiasa memakai atribut serta mematuhi protokol COVID-19 sesuai arahan pemerintah dan perusahaan, jika masih ada karyawan yang melanggar dapat dikenakan sanksi untuk efek jera agar karyawan tersebut tidak melakukan kesalahan yang sama lagi. Untuk konsumen dapat diingatkan melalui pengeras suara, diingatkan oleh petugas yang berjaga di pintu masuk, bahkan lebih tegasnya lagi tidak memperbolehkan konsumen masuk ke toko apabila tidak memakai masker.

Senantiasa berkoordinasi dengan Inventory Control dalam menjaga ketersediaan stok, jika stok di pusat sedang kosong maka store dapat meminta produk ke cabang terdekat yang stok produknya masih ada. Hal tersebut harus dilakukan agar kebutuhan konsumen akan produk yang dicari dapat terpenuhi sehingga tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Mengikuti kemajuan teknologi dengan menggunakan online shopping ruparupa.com yang merupakan online shopping milik kawan lama grup yang menyediakan produk-produk dari ACE juga, sehingga konsumen tetap bisa memenuhi kebutuhannya akan produk ACE tanpa harus datang ke toko. Tidak hanya itu perusahaan juga menggunakan sosial media untuk melayani konsumen seperti melalui chat WA, Video call serta program terbaru pengembangan dari

aplikasi member mobile ACE Indonesia yaitu MISS ACE (Mobile Interactive Shopping Solution ACE) yang memungkinkan konsumen dapat berbelanja melalui aplikasi dan memiliki Personal ACEsistant yang akan membantu kapan dan dimanapun, sehingga konsumen dapat mencari produk meskipun sambil rebahan di rumah.

SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas mengenai pelayanan karyawan pada masa pandemik COVID-19 di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan prosedur pelayanan prima karyawan terhadap konsumen di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung berjalan dengan cukup baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan walaupun dinilai masih belum maksimal.

Pelaksanaan prosedur pelayanan melalui program GUEST mulai dari menyapa konsumen, memenuhi kebutuhan konsumen, melayani melebihi harapan konsumen, mempererat hubungan dengan konsumen dan mengucapkan terima kasih kepada konsumen sudah dilakukan dengan baik.

Serta pelaksanaan SOP tambahan yang harus dilakukan karyawan dalam melayani konsumen pada masa pandemi COVID-19 seperti penggunaan atribut kesehatan dan penerapan protokol kesehatan sudah dilakukan dengan baik.

Adapun beberapa hambatan yang terjadi yang dapat mengurangi kualitas pelayanan terhadap konsumen di ACE Hardware Gateway Pasteur Bandung diantaranya sebagai berikut :

Salah komunikasi karyawan dengan konsumen karena penerapan protokol yang harus menjaga jarak dengan konsumen dan suara volume musik yang terlalu kencang. Kurangnya kesadaran konsumen dalam menjaga jarak terutama pada saat mengantri di kasir sehingga mengharuskan petugas menegur dan mengatur jarak antrian. Ketersediaan produk yang seringkali kosong yang mengakibatkan kebutuhan konsumen akan produk yang dicari tidak terpenuhi.

Pembatasan aktivitas sosial yang mengharuskan petugas yang beraktivitas di toko dikurangi sehingga pada kondisi tertentu saat liburan dan toko ramai beberapa konsumen tidak terlayani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dendy . 2007. Atau M. A, Alex. 2013. Kamus besar indonesia, edisi ketiga. Jakarta. Balai Pustaka.
- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia (Cetakan ke-12). Jakarta, Bumi Aksara. 2016
- Siagawati, Meli. 2018. "PROSEDUR PELAYANAN PEMBELIAN PRODUK DI OUTLET MARC & STUART DAGOBANDUNG", <https://jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/view/114> , diakses pada 5 November 2020
- Siagawati, Meli. Angga Muhaimin. "PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE ATTENDANT PADA PT GRAMEDIA ASRI

MEDIA MERDEKA BANDUNG”,

<https://jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/view/347/215>, diakses pada 5 November 2020

Hafidh. 2020. “Pelayanan Prima: Tujuan, Konsep, dan Tipsnya”, <https://www.jurnal.id/id/blog/pelayananprima/#:~:text=pada%20Kanal%20Apapun,Apa%20itu%20Pelayanan%20Prima%3F,sehingga%20kepuuan%20konsumen%20dapat%20tercapai>.

Noviana, Anna. 2020. “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PTBPRS HIK Cibitung Cabang Ciamis”, <https://jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/view/436/297>, diakses pada 13 November 2020