

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Layanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk pembuatan melayani, pada dasar manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia (**Sinambela, 2010:03**)

Menurut **Siagin (2008:11)** pelayanan juga merupakan cara promosi tidak langsung yang dapat dilakukan oleh perusahaan, maka maka konsumen merasa puas dengan pelayanan yang sangat bagus. Hal ini dapat dijadikan alat untuk menarik konsumen lebih banyak lagi.

Layanan di definisikan sebagai aktifitas atau atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat *intangible*. Pengertian *intangible* bukan hanya menawarkan hanya produk jasa saja, tapi juga lebih tepat kepada proses penyampaiannya (**Amstrong & Gary, 2009:11**)

“*Layanan adalah paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah value abadi bagi pelanggan melalui produk barang dan jasa*”. Hermawan kertajaya dalam buku *Markplus on Strategy* mendefinisikan layanan sebagai pradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah value abadi bagi pelanggan melalui produk, baik produk barang maupun jasa. Selain itu, setiap bisnis adalah bisnis

layanan karena berasal dari kata “*service*” berasal dari kata “*serve*” yang berarti “menyampaikan” tidak hanya untuk industri jasa. Setiap bisnis adalah *service business*, sehingga *service* adalah jiwa dari perusahaan dan sikap untuk bertahan serta memenangkan persaingan di masa depan. Dengan memiliki jiwa *service* perusahaan berarti memiliki strategi “menghindari jebakan kategori bisnis”

Layanan memiliki peran penting karena dapat memberikan solusi berupa barang atau jasa. Oleh karena itu, solusi yang diberikan kepada pelanggan harus selalu dikelola terus-menerus oleh perusahaan. Layanan bukan hanya layanan purna jual, layanan pra-jual atau bahkan layanan saat jual. Layanan adalah *value enhancer* bagi perusahaan. Selain menciptakan *value* untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan, layanan juga harus mampu menciptakan *value* yang abadi kepada pelanggan melalui produk dan *service* serta membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Pelayanan juga dapat di klasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Pelayanan dapat diberikan oleh seseorang yang tidak terampil atau oleh seseorang yang profesional. Pelayanan yang didasarkan atas peralatan, sangat tergantung pada apakah alat tersebut ditangani oleh seseorang yang terampil atau tidak terampil. Pelayanan juga mempunyai empat sifat utama yaitu transparan (*intangibility*), tak terpisah-pisah, beragam, dan tidak tahan lama (**Wira, 2007**)

1. Transparan (*intangibility*)

Pelayanan itu *intangible* sifatnya, tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, ataupun di cium sebelum seseorang menggunakan atau membeli pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut. Sebagai contoh: Penumpang pesawat tidak memiliki apa-apa, kecuali tiket pesawat yang dibelinya dan jaminan akan keselamatan mereka sampai tujuan. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli kemudian mencari sejauh mana kualitas pelayanan yang ditawarkan. Mereka menarik kesimpulan tentang kualitas pelayanan tersebut dari tempat, orang yang berkomunikasi dengan mereka, peralatan yang digunakan untuk pelayanan tersebut, materi komunikasi, dan harga. Oleh karena itu tugas penyedia jasa adalah membuat pelayanan itu menjadi jelas bagi konsumen.

2. Tak Terpisah-pisah

Produk dibuat, kemudian disimpan, lalu dijual, dan setelah itu digunakan untuk dipakai. Pelayanan dijual terlebih dahulu baru dibuat dan langsung digunakan pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu, jasa pelayanan tidak terpisahkan dari penyedia atau penjualnya, baik berupa mesin ataupun manusia. Jika seseorang menjadi penyedia jasa, dia menjadi bagian dari pelayanan itu.

3. Beragam

Pelayanan sangat beragam bentuknya – kualitasnya tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, di mana, dan bagaimana pelayanan itu disediakan

4. Tidak Tahan Lama

Pelayanan itu sifatnya tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk keperluan yang akan datang. Sifat pelayanan yang tidak tahan lama itu tidak menjadi masalah apabila permintaannya stabil. Bila permintaan berubah-ubah, perusahaan jasa akan menghadapi banyak masalah. Sebagai contoh, perusahaan transportasi umum harus memiliki armada kendaraan lebih banyak karena

kebutuhan kendaraan pada jam-jam sibuk, dibanding jika permintaan stabil sepanjang hari.

Wira, (2007) menyatakan bahwa untuk mencapai tujuan dan untuk memenuhi harapan konsumen, kita harus menetapkan standar untuk kita sendiri.

Karyawan layanan konsumen harus mengetahui standar ini agar dapat menerapkan dengan baik kepada konsumen. Mengapa harus ditetapkan sebuah standar?

a. Standar itu baik

Standar menentukan apa yang diharapkan dari kita.

b. Standar bersifat positif

Standar menunjukkan sejauh mana kita telah mewujudkan apa yang diharapkan itu.

c. Standar bersifat membangun

Standar menunjukkan kepada kita bagaimana dan dimana kita dapat meningkatkan prestasi kita.

d. Standar itu adil

Standar dapat mengukur cara kerja kita dan bawahan kita dengan kriteria tertentu tanpa ada perbedaan satu sama lain.

e. Standar bersifat relevan

Standar didasari oleh kebutuhan tempat pemasaran dan persaingan ekonomi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

f. Standar proaktif

Standar memungkinkan kita memperbaiki prestasi substandar sebelum standar itu mempengaruhi konsumen dan keuntungan.

g. Standar itu menantang

Standar mematok tujuan dan perangsang untuk mencapainya dan melampauinya.

h. Standar mempunyai imbalan

Standar memberikan kita rasa keberhasilan, yang tidak terbantahkan dan tidak menyusut sifatnya.

i. Standar memberi semangat

Standar membangun semangat kebersamaan yang didasari pada tujuan bersama dan saling mendukung.

j. Standar adalah PEMBEDA

Standar yang ditetapkan oleh sebuah organisasi, berbeda dengan standar dari organisasi lainnya.

k. Standar menciptakan YANG TERBAIK

Standar mencerminkan mutu produk, pelayanan, dan keunggulan karyawan kita.

Adapun standar pelayanan yang kita sediakan, penting bagi kita untuk menjelaskan dengan baik dan menyebarluaskan standar kita kepada seluruh karyawan, hingga mereka semua tahu apa yang harus dikerjakan untuk konsumen, dan konsumen tahu apa yang akan mereka dapatkan.



Adapun kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan menurut **Wira, (2007)** adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang berkelas internasional berarti dapat memenuhi permintaan dan harapan konsumen tepat waktu, pertama, dan setiap saat.
- b. Memberikan jaminan kepuasan yang tinggi kepada konsumen berdasarkan pada pertimbangan betapa berharganya uang yang mereka keluarkan.
- c. Memberikan citra yang baik kepada perusahaan.
- d. Mampu mengatasi dan menguasai perubahan yang terjadi dan melakukan terobosan dalam memberikan layanan konsumen dengan menekan pengeluaran.
- e. Dapat menyesuaikan diri dengan perubahan zaman dan menunjukkan terobosan dalam memberikan pelayanan, tetapi mampu menjaga pengeluaran di bawah kendali.

3.2 Pengertian Sistem

Menurut **Sutanta, (2009:04)** sistem secara umum dapat didefinisikan sebagai kumpulan hal atau elemen yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. Sistem mempunyai karakteristik atau sifat – sifat tertentu

Menurut **Widjajanto, (2008:08)** sistem adalah suatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan yaitu input, proses dan output.

Menurut **Mulyadi, (2005:02)** sistem adalah sekelompok unsur yang berhubungan erat dengan yang lainnya, yang sama-sama untuk mencapai tujuan tertentu dan diciptakan untuk menangani suatu hal yang bersama.

Menurut **Hall, (2009:06)** sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan dan berinteraksi memproses perubahan atau mentransformasikan input menjadi output yang berfungsi dengan tujuan yang sama.

Dari definisi diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa suatu sistem dapat terdiri dari banyak komponen yang saling berhubungan. Meski setiap sistem mempunyai fungsi yang berbeda namun bagian tersebut memiliki tujuan yang sama.

3.3 Pengertian *Consumer Service*

Menurut **Kasmir (2008:180)** Pengertian *Consumer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan konsumen melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen

Untuk meningkatkan citra perusahaan maka perusahaan perlu menyiapkan karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumen, disebut juga *Consumer Service* atau ada juga yang menyebutnya *Service Assistance (SA)*

Consumer Service memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan, tugas utama seorang *Consumer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Consumer service* perusahaan dalam melayani para pelanggan selalu berusaha menarik dengan berbagai cara.



Consumer Service juga harus menjaga pelanggan lama agar tetap menjadi pelanggan perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, tugas *Consumer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perusahaan.

Consumer Service menurut **Kotler, (2009:143)** kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas.

Service adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional di bidang pelayanan dan di tujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Pelayanan yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Menurut **Wahyono, (2010:178)** *Consumer Service* adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional di bidang pelayanan dan di tunjukan untuk meningkatkan kepuasan kepada konsumen, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Pelayanan yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

1. Fungsi dan tugas *Consumer Service*

Fungsi dan tugas *Consumer Service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Consumer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas tugas *Consumer Service* yang sesuai dengan fungsinya sebagai berikut:
(Kasmir, 2008:181)

a. Sebagai *Resepsionis*

Dalam hal ini *Consumer Service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam. Selama mengalami konsumen *Consumer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

b. Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman* tugas *Consumer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk yang di pasarkan. Menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk. Kemudian menjawab pertanyaan konsumen tentang produk tersebut serta membantu konsumen mengisi formulir aplikasi

c. Sebagai *Salesman*

Sebagai salesmen, tugas *Consumer Service* adalah menjual produk perusahaan, melalui Cross Selling, mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru. Berusaha membujuk pelanggan baru serta berusaha mempertahankan pelanggan yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan, termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

d. Sebagai *Consumer Relation Officer*

Dalam hal ini tugas seorang *Consumer service* harus menjaga image Perusahaan dengan membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa senang, puas, dan semakin percaya kepada perusahaan. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara perusahaan seluruh pelanggan.

e. Sebagai *Comunicator*

Tugas *Consumer Service* yang terakhir sebagai komunikator, adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan, disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi.

1. Syarat seorang *Consumer Service* (CS)

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Consumer Service* adalah sebagai berikut: **Kasmir, (2008:188)**

1. Persyaratan fisik

Artinya seorang *Consumer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu *Consumer Service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi, bersih serta memiliki badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

2. Persyaratan mental

Consumer Service harus memiliki perilaku yang baik seperti: sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *Consumer Service* mudah marah atau emosi dan cepat putus asa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain *Consumer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju.

4. Persyaratan sosial

Consumer service juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

2.4 Pandangan Islam tentang Pelayanan

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak ada dan aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. **(Rahmayanty, 2010:05)**

Allah SWT berfirman dalam AL-Qur'an Surat Yusuf, ayat 21:

وَقَالَ الَّذِي اشْتَرَاهُ مِنْ مِصْرَ لِامْرَأَتِهِ أَكْرِمِي مَثْوَاهُ عَسَىٰ أَنْ يَنْفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَلَدًا ۚ وَكَذَٰلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ وَلِنُعَلِّمَهُ مِنْ تَأْوِيلِ الْأَحَادِيثِ ۚ وَاللَّهُ غَالِبٌ عَلَىٰ أَمْرِهِ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Yang artinya : *Dan orang mesir dan orang yang membelinya berkata kepada isterinya[748]: "Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, boleh Jadi Dia bermanfaat kepada kita atau kita pungut Dia sebagai anak." dan demikian pulalah Kami memberikan kedudukan yang baik kepada Yusuf di muka bumi (Mesir), dan agar Kami ajarkan kepadanya ta'bir mimpi. dan Allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tiada mengetahuinya.*

Syaikh Wahbah Zulaihi menafsirkan ayat di atas sebagai berikut : Pejabat mesir yang membelinya (seorang menteri yang mengurus pembendaharaan negara), berkata kepada istrinya, "beri dia tempat yang layak penuhi semua kebutuhannya dengan baik, bisa jadi dia bermanfaat bagi kita setelah besar nanti lalu melakukan sebagian perkerjaan, atau kita angkat sebagai anak karena wajahnya sangat rupawan dan tampan.dia juga terlihat sangat cerdas." Sebagaimana kami telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelamatkan dari pembunuhan dan kematian di dalam sumur. Kami juga memberi kedudukan yang mulia di Mesir hingga dia menjadi menteri yang mengurus pembendaharaan negeri tersebut, kami juga mengajarnya tentang tahwil mimpi, tidak ada satupun melemahkan Allah SWT, segala urusan menjadi menurut kehendak-Nya. Meskipun manusia merencanakan sebaliknya namun, kebanyakan manusia tidak mengetahui bahwa Allah SWT memenangkan urusannya dan melaksanakan kehendaknya sebab, segala urusan berada di dalam genggam-Nya.

3.5 Tinjauan Praktek

A. Jenis pelayanan PT. Telkom Indonesia Pekanbaru

Pelayanan yang baik memiliki jenis-jenis tersendiri. Dalam hal ini, PT Telkom Indonesia Pekanbaru menggunakan kriteria untuk membentuk pelayanan yang baik yang didorong beberapa jenis pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Berikut adalah jenis-jenis pelayanan PT. Telkom Indonesia Pekanbaru.

Tabel 3.1 : Jenis - Jenis Pelayanan PT. Telkom Indonesia Pekanbaru.

NO	Jenis pelayanan	Analisis pelayanan
1	Tanggung jawab	<i>Consumer service</i> selalu mengawasi kinerja sales untuk mencapai target yang ditentukan oleh manager agar tujuan dari perusahaan dapat terlaksana. Menurut pengamatan saya <i>Consumer Service</i> pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru sudah bertanggung jawab dalam mengontrol kinerja sales yang mempromosikan produk kepada pelanggan dan telah sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Jenis pelayanan	Analisis pelayanan
		ketentuan dari perusahaan.
2	Responsif	<p><i>Consumer Service</i> segera memerintahkan tenaga lapangan untuk menindak lanjuti keluhan pelanggan terhadap produk yang mengalami gangguan.</p> <p>Menurut pengamatan saya <i>Consumer Service</i> cepat tanggap dalam menindak lanjuti keluhan namun petugas lapangan masih sering terlambat dalam menanggapi keluhan tersebut karena mungkin petugas masih bekerja di tempat lain ataupun terhalang pada akses jalan yang jauh dan sebagainya.</p>
3	Komunikatif	<p><i>Consumer Service</i> menjelaskan tentang “produk yang ditawarkan dan apasaja keunggulan produk, cara perawatan, pemakaian produk, dan kemudahan dari memakai produk tersebut”.</p> <p>Menurut pengamatan saya <i>Consumer Service</i> pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan sesuai dengan ketentuan dari perusahaan.</p>
4	Keamanan	<p><i>Consumer Service</i> menggunakan pasword pada komputernya agar tidak dapat dibuka oleh sembarang orang. Agar tidak ada orang yang menyalahgunakan data tersebut sembarangan.</p> <p>Menurut pengamatan saya <i>Consumer Service</i> pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru merahasiakan data dari pelanggan yang hanya bisa dibuka oleh manager dan karyawan sesuai dengan ketentuan dari perusahaan.</p>
5	Keramahan	<p>Ketika ada pelanggan yang datang maka <i>Consumer Service</i> memberi salam kepada pelanggannya dan mengatakan “selamat pagi/siang, apa ada yang bisa saya bantu buk/pak, silahkan duduk” dan menanyakan maksud dan tujuannya.</p> <p>Menurut pengamatan saya <i>Consumer</i></p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Jenis pelayanan	Analisis pelayanan
		Service pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru sangat ramah terhadap pelanggan sesuai dengan ketentuan dari perusahaan.

Sumber : PT. Telkom Indonesia Pekanbaru

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Consumer Service* PT. Telkom Indonesia Pekanbaru

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan di PT Telkom Indonesia sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan perusahaan yang melayaninya. Namun demikian, bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman atau ada pada standarnya yang ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), dan setiap *Consumer Service* sangatlah perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan apalagi dalam fungsinya sebagai Frontliners, seorang yang berada di garis depan dan berhubungan langsung dengan *Consumer*, biasanya penilaian terhadap suatu perusahaan sering kali hanya berdasarkan bagaimana petugas itu melayani.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dimengerti dan dipahami oleh *Consumer Service* di kantor Telkom Indonesia Pekanbaru

PT. Telkom Indonesia Pekanbaru secara umum yang menunjang tercapainya kepuasan pelanggan, antara lain sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih.

Pada PT Telkom Indonesia Pekanbaru semua pegawai dituntut untuk berpakaian rapi dan bersih dalam hal pekerjaan, dari segi pakaian telah di tentukan oleh pihak manajemen perusahaan yaitu pada hari senin untuk karyawan laki – laki maupun perempuan harus memakai baju



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

seragam kerja, pada hari Selasa Rabu dan Kamis karyawan dibebaskan untuk memakai baju seragam kerja ataupun baju kemeja, serta menggunakan seragam batik pada hari Jumat. Karyawan tidak diperkenankan memakai baju kaos baik untuk laki - laki maupun perempuan. Perusahaan juga mewajibkan untuk memakai sepatu pantopel untuk karyawan laki – laki dan memakai sepatu pansus / high hill bagi perempuan, serta tidak diperbolehkan memakai sandal ketika melakukan aktifitas pekerjaan kecuali pada jam istirahat. Tujuannya di samping untuk kedisiplinan dalam bekerja juga untuk membedakan antara pegawai dan pelanggan. Jadi menurut pengamatan yang saya lakukan terhadap karyawan yang bekerja di PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, sudah semua berpakaian bersih dan rapi sesuai dengan ketentuan dari perusahaan tersebut.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum.

Setiap pegawai dituntut untuk bersikap sopan, ramah dan melayani pelanggan dengan penuh senyum. Ketika pelanggan datang maka karyawan menyambut dengan ramah dan sopan seperti menanyakan kepada pelanggan “selamat siang pak / bu, ada yang bisa kami bantu?” dengan percaya diri dan raut wajah senyum yang membuat pelanggan merasa senang. Memberikan penjelasan dengan baik dan menerangkan dengan komunikasi lancar ketika bertatap muka dengan pelanggan. Tujuannya agar pelanggan mengerti dan puas dengan apa yang disampaikan oleh *Consumer Service* di PT. Telkom Indonesia Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi, berdasarkan pengamatan saya pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru *Consumer Service* sudah terlihat percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum terhadap melayani pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

3. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Ketika pelanggan menyampaikan keluhannya terhadap produk PT Telkom yang bermasalah, *Consumer Service* selalu mendengarkan keluhan pelanggan tersebut sampai selesai tanpa memotong pembicaraan, seperti keluhan tentang “jaringan atau koneksi yang kurang baik, jaringan yang tak terhubung sama sekali dan sebagainya”. Begitupun dengan menjawabnya *Consumer Service* harus tenang dan tidak terburu-buru dalam menyampaikan jawaban atas keluhan tersebut. Dalam melayani pelanggan *Consumer Service* menggunakan kata-kata yang baik dan mudah dipahami serta sopan dan hormat terhadap pelanggan jangan sampai pembicaraan kita menyinggung perasaan pelanggan. Jadi menurut pengamatan saya pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru *Consumer Service* terlihat tenang, sopan, hormat serta tekun dalam mendengarkan pembicaraan dari pelanggannya sesuai dengan ketentuan dari perusahaan.

4. Berbicara bahasa yang baik dan benar.

Ketika berada di kantor dan bertatap muka dengan pelanggan, *Consumer Service* menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menggunakan bahasa yang berbelit – belit. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan tidak mendayu – mendayu serta menghindari penggunaan dan istilah - istilah yang sulit dipahami oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan. Jadi menurut pengamatan saya pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru *Consumer Service* sudah berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh pelanggan sesuai ketentuan dari perusahaan.

5. Mampu meyakini pelanggan serta memberi kepuasan.

Consumer Service menjelaskan keunggulan - keunggulan produk PT. Telkom dengan baik sehingga pelanggan tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Contohnya : *Consumer Service* mengatakan “ produk kami dijamin tidak akan membuat ibuk/bapak kecewa karena layanan yang akan kami berikan untuk mengontrol ke lapangan sangat cepat, kemudian jika ada produk yang rusak disebabkan kelalaian dari kami maka kami akan memperbaiki atau mengganti yang baru sesuai dengan tingkat kerusakan yang dihadapi selama masa garansi produk berlaku. Jadi menurut pengamatan saya pada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru *Consumer Service* mampu meyakinkan pelanggan serta memberi kepuasan terhadap pelanggan sesuai ketentuan dari perusahaan.

C. Jenis – jenis komplain pelanggan terhadap PT. Telkom Indonesia

Setiap pelanggan memiliki masalah dan keluhan yang berbeda berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh *consumer service* terhadapnya. Berikut adalah beberapa contoh komplain yang diterima oleh *Consumer Service* di PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, yaitu :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Koneksi sering terputus

Pelanggan menyampaikan keluhan terkait dengan jaringan, karena pelanggan merasa dirugikan terhadap jaringan yang tidak stabil.

2. Merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

Dalam hal ini pelanggan merasa kurang puas terhadap sikap *consumer service* yang kurang memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggannya, contohnya *Consumer Service* tidak tepat waktu dalam menangani keluhan dari pelanggan.

3. Tidak mengerti/tidak pahamnya dengan produk

Pelanggan kurang paham dengan kondisi dan waktu penggunaan produk sehingga tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk tidak tercapai dan mereka menganggap produk tersebut kurang bagus.

D. Tugas *Consumer Service* PT. Telkom Indonesia

Adapun tugas dari *Consumer Service* di PT. Telkom Indonesia Pekanbaru adalah sebagai berikut:

a) Melakukan Reminding pelanggan Telkom.

Consumer Service selalu mengingatkan kepada pelanggan tentang waktu pembayaran tagihan perbulan sebelum waktu jatuh tempo agar jaringan pada pelanggan bisa terus terhubung.

b) Melayani masalah dari pelanggan mengenai Telp atau Speedy.

Consumer Service melayani keluhan pelanggan tentang kendala atau kerusakan dari produk yang di pasarkan, dan memberikan solusi agar pelanggan bisa tidak kecewa terhadap produk yang di pakai. Disini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Consumer Service segera bertindak untuk menyuruh pekerja lapangan untuk mengecek keluhan jaringan yang dihadapi oleh pelanggan.

- c) Melakukan Isolir Speedy dan telp.

Consumer service berhak melakukan pemutusan jaringan terhadap pelanggan yang terlambat / belum membayar tagihan dari perusahaan.

- d) Melakukan penagihan langsung ke pelanggan (*Door to door*).

Consumer Service memerintahkan kepada karyawan lainnya untuk meminta tagihan ke setiap rumah pelanggan yang menggunakan produk perusahaan dengan tujuan agar pelanggan tidak telat dalam melakukan pembayaran dan tetap bisa menikmati jaringan tanpa mengalami kendala apapun .