

# ANALISIS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT NUSANTARA SURYA SAKTI CABANG BANJARMASIN.

Oleh  
**Norlaila**

Prodi Manajemen, 6120. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB  
Banjarmasin

## ABSTRAK

Melihat perkembangan penjualan kendaraan roda dua PT Nusantara Surya Sakti pada tahun 2003 mendirikan Cabang di kota Banjarmasin. Perusahaan ini berkembang dengan pesat sehingga untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen maka perusahaan berupaya meningkatkan pelayanan. pembelian sepeda motor yang disalurkan oleh PT Nusantara Surya Sakti pada saat sekarang terlihat masih belum menunjukkan peningkatan yang berarti mengingat makin bersaingnya dengan perusahaan sejenis yang mana merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan pilihan seseorang. Pada aktivitas tersebut, maka strategi pelayanan terhadap pembeli oleh PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin sesuai dengan hasil yang diperoleh maka memperlihatkan (1) Kualitas pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Cabang Banjarmasin telah berjalan maksimal walaupun ada sebagian pelanggan yang merasa belum terpuaskan sehingga terus diupayakan semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Cabang Banjarmasin dengan berdasarkan *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*, (2) Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Cabang Banjarmasin yang ditemukan meliputi 3 masalah utama, yakni : (1) Masalah kecepatan mengakses jaringan pelayanan bermotor merek Honda Pengurusan STNK, BPKB, Plat dan Pembelian kendaraan, (2) Sarana Penunjang Kerja dan (3) Komunikasi Dalam Mengatasi Keluhan, (3) Solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala kualitas pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Cabang Banjarmasin adalah : Menambah Jaringan yang mampu mengakses informasi, Kemudahan Melakukan Komunikasi dan Menanggapi Keluhan Secara Cepat.

**Kata Kunci** : Analisis, Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Pengurusan STNK, BPKB, Plat dan Pembelian Kendaraan

---

## ABSTRACT

*Seeing the development of two-wheeled vehicle sales PT Nusantara Surya Sakti in 2003 established a branch in the city of Banjarmasin. This company is developing rapidly so as to get satisfaction from consumers, the company seeks to improve services. the purchase of motorbikes distributed by PT Nusantara Surya Sakti at the present time still does not show significant improvement considering the increasingly competitive competition with similar companies which is one of the factors that can determine one's choice. In these activities, the service strategy*

*for buyers by PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin in accordance with the results obtained shows (1) The quality of service at PT Nusantara Surya Sakti Banjarmasin Branch has been running optimally even though there are some customers who feel unsatisfied so that it continues to be maximized maybe. Based on the results of interviews that services at PT Nusantara Surya Sakti Banjarmasin Branch based on reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness, (2) Obstacles in improving service quality at PT Nusantara Surya Sakti Banjarmasin Branch which were found to include 3 main problems, namely: (1 ) Problems accessing the speed of the Honda brand motor service network Management of vehicle registration, BPKB, license plates and vehicle purchases, (2) Supporting Work Facilities and (3) Communication in Overcoming Complaints, (3) Solutions made in overcoming service quality constraints at PT Nusantara Surya Sakti The Banjarmasin branch is: Adding a network capable of accessing information, Ease of Communication and Responding to Complaints Quickly.*

***Keywords:** Analysis, Service Quality and STNK Management Services, BPKB, License Plate and Vehicle Purchases*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang otomotif. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya penjualan berbagai jenis merek motor khususnya di Kabupaten Musi Banyuasin. Karyawan dan harga yang ditawarkan beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bengkel. Hal tersebut menuntut pihak perusahaan penjual sepeda motor untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding perusahaan penjual motor kompetitornya.

Sehubungan dengan adanya pemasalahan yang menyangkut pembelian sepeda motor oleh masyarakat, salah satu strategi promosi terhadap minat membeli dengan skop wilayah Kota Banjarmasin, adalah merupakan aktivitas karyawan yang dijalankan oleh banyak perusahaan yang bergerak dibidang otomotif.

Minat seseorang terhadap pembelian sepeda motor yang disalurkan oleh PT Nusantara Surya Sakti pada saat sekarang terlihat masih belum menunjukkan peningkatan yang berarti mengingat makin bersaingnya dengan perusahaan sejenis yang mana merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan pilihan seseorang. Pada aktivitas tersebut, maka strategi pelayanan terhadap pembeli oleh PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin adalah melakukan promosi dan distribusi. Masalah yang dihadapi PT Nusantara Surya Sakti Motor adalah makin bersaingnya dengan perusahaan sejenis yang mana merupakan salah satunya faktor yang menentukan pilihan seseorang sehingga karyawan yang terbaik menjadi salah satu andalan yang harus dilakukan oleh perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif yakni memaparkan terhadap Kualitas pelayanan yang dinilai objektivitas terhadap produktivitas kerja karyawan dalam memberikan proses dan mekanisme kerja yang dapat

menghasilkan jasa pelayanan sesuai dengan tuntutan pelanggan PT Nusantara Surya Sakti Motor adalah unit kerja perusahaan yang dikelola untuk memudahkan proses kegiatan penjualan kendaraan bermotor merek honda oleh pembeli secara administratif dengan maupun teknis operasional sehingga pelayanan seperti mengurus STNK, BPKB, Plat Kendaraan, maupun pembelian kendaraan dapat berlangsung dengan baik.

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 3 (tiga) metode pengumpulan data yang utama dalam penelitian kualitatif, yaitu :

##### (1) Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

##### (2) Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan foto-foto sewaktu proses penelitian.

#### 2. Sumber Data Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi dua jenis data, yaitu :

##### (1) Data Primer

Data yang diperoleh dari sumber pertama, hal ini dapat diperoleh melalui observasi langsung dilapangan dan wawancara dengan Kepala karyawan yang diberikan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin, karyawan yang sedang bertugas memberikan karyawan administrasi maupun teknis operasional .

##### (2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari tangan kedua atau yang telah diolah dari sumber pertama. Data semacam ini bisa diperoleh melalui sumber-sumber data tertulis seperti pengumpulan dokumen, arsip resmi (Laporan tahunan jumlah pembeli PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dan lain sebagainya).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan di atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila indikator tersebut telah dijalankan dengan baik oleh karyawan perusahaan yang memberikan pelayanan, yang selanjutnya akan dibahas dan dipaparkan pada sub bab dibawah ini

**1) Bukti Fisik Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan melalui Pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan**

Bukti fisik merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh pelanggan. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang pemasaran melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan. Bukti fisik tersebut meliputi karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan pelaksana, teknologi yang digunakan, ketersediaan SDM, dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi.

Dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik melalui administrasi pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan dapat terlihat dengan teknologi yang digunakan dalam memberikan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Kredit melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan, misalnya komputer dengan jaringan internet dengan kapasitas akses yang besar atau no limite sehingga dapat memudahkan pelayanan yang ditujukan kepada pelanggan.

Empat buah komputer yang terdapat pada bagian Informasi Teknologi (IT) sengaja dirancang dengan kemampuan yang mungkuni yaitu keras seperti memory sebesar 2 gigabyte, VGA 128 megapixell, hardsisk 250 gigabyte Lcd monitor 14 inch. Selain perangkat keras atau hardware komputer tersebut juga disertai dengan software microsoft excell untuk menginput data pengaduan keluhan pelanggan dan software lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan, jaringan internet dengan kapasitas no limite yang diprioritaskan untuk menangani pengaduan keluhan pelanggan yang dilakukan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan.

Fasilitas fisik tersebut dimaksudkan agar pelanggan tidak perlu khawatir akan kemampuan dari fasilitas fisik yang tersedia dalam melayani keluhan pelanggan yang dilakukan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan.

Sub indikator dalam Bukti fisik yang kedua adalah alat-alat yang digunakan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan untuk melakukan komunikasi kepada pelanggan agar tercapainya pelayanan pelanggan dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan pelanggan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan.

Sub Indikator Bukti fisik yang ketiga yaitu personil dalam melayani pengaduan pelanggan terhadap pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan. Dalam hal ini PT Nusantara Surya Sakti Motor

Banjarmasin memiliki personil yang mempunyai keahlian masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang teknologi informasi.

Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan. Personil yang dimiliki PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin tersebut diperoleh melalui selektivitas SDM yang berkualitas tersebut selanjutnya personil tersebut diberikan pelatihan tentang teknologi informasi khususnya internet.

Tingkat kesiapan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan dinilai dari jumlah karyawan yang selalu ada di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan yang baik akan diberikan kepada pelanggan melalui dalam menginformasikan Pelanggan .

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin memperhatikan faktor personil ini dimana kesanggupan untuk menjalankan tugas-tugas yang menuntut keterampilan dan kekuatan karyawan sangatlah dibutuhkan. Target utama yang menjadi tujuan dari PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan kredit Kota Banjarmasin.

## **2) Kehandalan yang diberikan oleh PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin**

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para pelanggan yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

Kehandalan merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan karyawan dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yaitu, kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah kehandalan yaitu jaminan akan kesanggupan atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai Pelanggan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan. Penyedia layanan kehandalan yang menjadi jaminan yang dibuat karyawan merupakan upaya yang terbaik.

Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pentingnya kehandalan ini harus tetap berjalan dengan baik agar kepuasan konsumen tetap terjaga agar kualitas pelayanan suatu perusahaan penyedia jasa tidak menurun bila jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan berjalan dengan baik. Jadi unsur kehandalan ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara seimbang.

Pentingnya faktor kehandalan dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen agar kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa layanan tetap terjaga. Bila jasa yang diberikan berjalan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan baik dan terus berada pada orientasi pelaksanaan pelayanannya maka faktor kehandalan akan tumbuh dengan sendirinya. Dalam menentukan kehandalan terdapat dua faktor pendukung yang membantu dalam menciptakan sebuah kehandalan yang baik yaitu pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Cabang PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang dilakukan peneliti didapatkan data karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan telah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang terpercaya kepada pelanggan yang telah mengadukan keluhan dengan bersikap adil dan tidak membedakan status pelanggan pengguna layanan yang telah melengkapi persyaratan prosedur sebagai pengguna layanan perusahaan.

Seperti contoh kasus pengaduan yang disampaikan kepada PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin mengenai lambatnya jawaban keluhan yang disampaikan, selain itu kurang tanggapnya karyawan perusahaan yang memberikan pelayanan sub bagian informasi teknologi dalam mengupdate cara pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang berkaitan langsung di lapangan mengenai kendala yang dialami pelanggan membutuhkan waktu. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan jumlah karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan sub bidang promosi dan pengurusan administrasi serta karyawan yang memberikan pelayanan.

Observasi yang peneliti lakukan terhadap pelayanan yang dapat dipercaya yang dilakukan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang harus dipatuhi oleh karyawan selalu dengan cepat menginformasikan apa yang diadukan pelanggan dengan karyawan bidang terkait. Akan tetapi pelayanan yang tidak dapat dipercaya terdapat di sisi lain yaitu karyawan yang memberikan pelayanan pekerja di lapangan yang kurang patuh pada perintah yang diterapkan yaitu menjawab keluhan pelanggan tentang layanan Pelanggan .

Pelayanan yang akurat merupakan pelayanan yang berlandaskan dengan azas kejujuran. Kejujuran yang ditunjukkan oleh karyawan dalam segala perkataan dan perbuatannya. Kejujuran dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Bertindak jujur merupakan hal yang dapat mempengaruhi pandangan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dari karyawan, dari pengamatan yang telah dilaksanakan, tidak ada pelanggan yang komplain akibat permasalahan dari kesalahan informasi yang diberikan terhadap pelanggan.

Karyawan sudah cukup baik dalam bertindak jujur terhadap pelanggan. Karyawan juga berusaha mengedepankan kejujuran kepada pelanggan. Selain dari perkataan, karyawan sudah dapat bertindak jujur dalam setiap perbuatannya. Ini dilihat dari tidak adanya pungli (pungutan liar) disaat proses promosi event pengurusan administrasi yang dilakukan pelanggan. Karyawan sangat menjaga citra baik dari PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin. Jangan sampai anggapan buruk terhadap PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin muncul disebabkan dari ulah orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

### **3) Ketanggapan Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan**

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan karyawan Bagian Administrasi PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dalam proses pelayanan terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan informasi tentang pengurusan administrasi melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani pelanggan akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara karyawan perusahaan yang memberikan pelayanan sub Bagian Administrasi dengan pelanggan.

Menurut hasil observasi yang telah dilakukan, pelanggan yang mencari Pelanggan dapat menanyakan segala hal yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan tentang pengurusan administrasi kepada karyawan Bagian Administrasi PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin. Karyawan cukup tanggap dalam menanggapi dan memberikan arahan kepada pelanggan tersebut untuk mendapatkan Pelanggan .

Ketanggapan dari karyawan Bagian Administrasi terhadap pelanggan merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Ketanggapan dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh stafnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang

diberikan oleh karyawan bagian administrasi kepada pelanggan yang membutuhkan informasi tentang pengurusan administrasi di perusahaan.

Ketanggapan merupakan sifat tanggap karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan sub Bagian Administrasi dalam melayani pelanggan yang membutuhkan informasi tentang pengurusan administrasi melalui Pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan. Kecepatan dalam mengakses Pelanggan merupakan bentuk layanan, kecepatan karyawan yang memberikan pelayanan sub Bagian Administrasi dalam memberikan pelayanan pada Pelanggan merupakan penentu terciptanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan diwajibkan untuk melayani pelanggan dengan tanggap, cepat dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan.

PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dalam upaya memperbaiki citra pelayanan pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan dengan tanggap yaitu dengan cara memaksimalkan kinerja dari karyawan, dan karyawannya dalam rangka melayani kebutuhan pelanggan tentang Pelanggan .

Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama. Kesiapan dalam membantu dapat dilihat melalui beberapa faktor.

Faktor kesiapan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pelanggan yang membutuhkan informasi, menerima pelanggan tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh.

PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan membuat kebijakan-kebijakan yang diperuntukan kepada pelanggan yang tentunya dilaksanakan oleh karyawan yang memberikan pelayanan, yaitu dengan memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang handal dilakukan oleh karyawan dalam membantu pelanggan pengguna jasa layanan Pelanggan , agar penyedia layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Upaya yang dilakukan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang bermutu yaitu dengan mengaplikasikan karyawan yang memberikan pelayanan pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan ini dibuat bertujuan untuk memberikan kesiapan dalam membantu pelanggan yang mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan tersedia semua informasi tentang sarana transportasi seperti fasilitas umum dekat dengan pasar atau mall dan lain-lain, sehingga pelanggan yang mendapatkan masalah kekurangan,

pelanggan dapat menghubungi perusahaan atau lebih cepat lagi mengakses jaringan pelayanan

Pelaksanaan kesediaan membantu juga dilakukan dengan cara memberi kejelasan, yaitu kepastian seorang karyawan yang memberikan pelayanan pada pelanggan dengan memberi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Sehingga pelanggan tidak perlu khawatir akan pelayanan yang diberikan oleh PT perusahaan dalam melayani kebutuhan informasi tentang selalu bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab pelayanan yang diberikan, yaitu karyawan dituntut oleh Kepala Cabang PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Keadilan dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani merupakan tugas pokok dan fungsi dari karyawan, terutama melayani pelanggan yang memenuhi persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin.

Menurut data hasil wawancara peneliti dengan pelanggan mengenai kesediaan dalam membantu yang dilakukan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan. Didapatkan data bahwa kesediaan dalam membantu pelanggan memang telah dilakukan oleh karyawan yaitu dengan mengaplikasikan karyawan yang memberikan pelayanan sangat membantu sekali, sehingga pelanggan tidak harus datang ke perusahaan untuk mencari informasi tentang pengurusan administrasi .

Penyediaan personel yang bekerja selama 8 jam yang khusus di bidang teknologi informasi dapat membantu untuk menyelesaikan masalah pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Setiap informasi berbentuk data pengurusan administrasi oleh Apersi langsung diupdate sehingga pelanggan dapat dengan cepat mendapatkan informasi.

#### **4) Jaminan dan Kepastian dalam memberikan pelayanan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan**

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan, perilaku karyawan dan kemampuan karyawan yang memberikan pelayanan dalam menanamkan rasa keyakinan kepada pelanggan sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua karyawan yang memberikan pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Jaminan dan Kepastian yaitu kesopansantunan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan merek Honda untuk

menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin.

Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan mempunyai peran yang penting dalam proses jaminan dan kepastian, oleh karenanya setiap karyawan yang memberikan pelayanan dituntut harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap sopan santun yang dimiliki oleh karyawan merupakan faktor penting dalam terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Jadi faktor jaminan dan kepastian ini merupakan unsur penting, yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan yang meliputi kemampuan pengetahuan yang dimiliki karyawan yang memberikan pelayanan untuk melakukan pelayanan dan kesopan-santunan karyawan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan pelanggan kepada penyelenggara pelayanan.

**5) Empati (Perhatian) yang diberikan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan**

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan karyawan kepada wisatawan atau pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu Perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan bermotor diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya di bidang administrasi pengaduan keluhan pelanggan merupakan harapan dari pelanggan pada saat sekarang ini, banyaknya persepsi buruk yang diberikan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan tentang perilaku karyawan dalam melayani pelanggan adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan karyawan yang memberikan pelayanan negara kepada pelanggan tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya. Sifat naluri untuk membantu yang

diharapkan pelanggan oleh setiap karyawan terhadap pelanggan adalah keinginan pelanggan. Ketulusan hati seorang karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari karyawan.

Memahami serta memenuhi kepuasan pelanggan merupakan salah satu tugas karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan, dalam memenuhi dan memahami keinginan pelanggan diperlukan nilai-nilai kejujuran dari karyawan yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan karyawan sebagai pengalaman karyawan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari karyawan agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami, sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati.

Akan mampu mengetahui pikiran dan keinginan orang lain. Empati ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan yang berorientasi pada suatu badan milik pemerintah atau perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan bermotor kepada pelanggan. Dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya, empati akan mendorong untuk lebih cepat menyelesaikan masalah.

Kendala dari kualitas pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin menyangkut.

- (1) Masalah kecepatan mengakses jaringan pelayanan bermotor merek Honda pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan

Dalam pengoperasian karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan masih ada kendala yang dihadapi seperti komputer yang tersedia untuk melayani Pelanggan seringkali mengalami kendala atau kerusakan sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Kerusakan yang terjadi biasanya terdapat pada hardware dikarenakan komputer dipaksa untuk menampung data karyawan perusahaan yang memberikan pelayanan yang banyak sekali fitur-fitur di dalamnya yang berat sehingga memori (ram) tidak dapat menampung semua pekerjaan-pekerjaan tersebut sehingga komputer yang digunakan cepat panas dan riskan mengalami error atau trouble. Bila hal ini terjadi, maka tidak ada pilihan selain mengganti komponen yang rusak didalam CPU tersebut.

Terhadap kendala yang berpengaruh dalam lambatnya jaringan koneksi Internet yang terhubung. Hal ini sangat disayangkan mengingat unit komputer merupakan salah satu perlengkapan kerja yang wajib ada dan sangat dibutuhkan dalam memberikan Pelayanan melalui pengelolaan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan. Sangat diperlukan perhatian khusus dalam hal ini mengingat peningkatan dalam aspek perlengkapan kerja dapat meningkatkan citra pelayanan dimata pelanggan dibutuhkan unit perangkat komputer baru yang spesifikasinya lebih baik dalam menunjang kegiatan pelayanan Pelanggan melalui pengelolaan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan.

## (2) Sarana Penunjang Kerja

Berdasarkan penjelasan diatas, perlengkapan kerja yang diberikan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin sudah layak dan baik, karena yang menjadi penunjang keberhasilan suatu program ataupun sarana dan prasarana yang ada adalah perlengkapan kerja yang ada dan digunakan untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri dengan melakukan perawatan perlengkapan kerja secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan Pelayanan , karena pelanggan hanya mengharapkan proses pelayanan dengan segera dan cepat tanpa ada hambatan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan menjadikan perlengkapan kerja sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya karyawan

Hal tersebut dikarenakan kelalaian dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan. Kelalaian tersebut disebabkan oleh kesibukan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan yang menangani pengaduan lain, keterbatasan karyawan yang memberikan pelayanan merupakan faktor penyebab pelayanan yang tidak memuaskan timbul di kalangan pelanggan atau pembeli.

## (3) Komunikasi Dalam Mengatasi Keluhan

Fakta lain yang didapatkan peneliti mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dalam menanggapi keluhan pelanggan yang dilakukan melalui pengelolaan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan mengenai kurangnya informasi yang tersedia pada situs tersebut.

Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan yang bertugas di bagian administrasi yang bertugas sebagai pengontrol dan pemberi informasi kepada pelanggan. Jika didapatkan hasil, jika penindak lanjutan tidak dilakukan dari karyawan yang memberikan pelayanan terkait bidang yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut, karyawan akan memperbaiki terkait perihal informasi yang tidak sampai.

Hal tersebut dilakukan demi mencapai persepsi yang dapat dipercaya dari pelanggan yang telah mengajukan pertanyaan dan

mencari tahu tentang pelayanan yang diberikan perusahaan terkait proses dan mekanisme maupun lamanya waktu Pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan.

Solusi Mengatasi Kendala Dari Kualitas Pelayanan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin

(1) Menambah Jaringan yang mampu mengakses informasi

Selanjutnya pertanyaan yang dilakukan pelanggan diinformasikan kepada karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan bidang terkait pengaduan yang dilakukan pelanggan tersebut untuk ditindak lanjuti dan ditangani. Setelah mendapat keterangan dari karyawan maka staf Bagian Administrasi akan memberikan penjelasan perihal tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan melalui email pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan tersebut.

Hal tersebut dilakukan sehingga pelanggan pun akan menanggapi keramahan-keramahan yang dilakukan oleh karyawan dengan nyaman sehingga terciptanya hubungan komunikasi yang baik dalam berinteraksi antara pelanggan dengan karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan.

Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan dibuat oleh karyawan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelanggan agar lebih mudah dalam berkomunikasi dengan karyawan mengenai Pelanggan atas pelayanan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan diaplikasikan sebagai media komunikasi secara tidak langsung oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan dengan tujuan agar pelanggan bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kebutuhan yang diperlukan dan juga untuk melakukan pertanyaan. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang dilakukan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dalam rangka menunjang keberhasilan pelayanan terhadap pelanggan, sehingga timbul persepsi yang baik di pelanggan akan kualitas pelayanan yang diberikan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin.

(2) Kemudahan Melakukan Komunikasi

Upaya yang dilakukan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dalam memberikan sikap empati kepada pelanggan dibuktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan yang dilakukan karyawan kepada pelanggan.

Upaya tersebut dilakukan oleh karyawan sebagai bentuk kontribusi yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggan agar pelanggan dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan kepada masing-masing karyawan perusahaan yang memberikan

pelayanan didasari oleh naluri untuk membantu pelanggan tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi karyawan yang memberikan pelayanan atas tanggung jawabnya sebagai pelayan pelanggan yang baik.

(3) Menanggapi Keluhan Secara Cepat

Adapun upaya yang dilakukan oleh karyawan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan cara keramahan-keramahan yang diberikan kepada pelanggan yang membutuhkan informasi melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan dengan menanggapi setiap pertanyaan dan keluhan melalui email tersebut lalu meminta permohonan maaf jika ada kesalahan atau keterlambatan atas pelayanan yang dilakukan pelanggan di PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin selaku pengontrol dan penanggung jawab atas pertanyaan yang dilakukan pelanggan tentang pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan

## **2. Pembahasan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin. Dengan memiliki kualitas pelayanan yang baik maka pada akhirnya timbul kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh perusahaan. Layanan yang baik merupakan suatu harapan setiap orang yang berurusan dengan badan atau perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan roda dua yang memiliki tugas melayani masyarakat.

Kualitas pelayanan PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang dimaksud adalah kepuasan pelayanan informasi yang diberikan melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan, sesuai dengan prosedur. Pemberian melalui pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada kostume yang berkunjung memiliki kepentingan pada perusahaan.

Kualitas pelayanan yang didasari oleh beberapa indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan kepastian dan empati yang menjadi penentu keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang ditujukan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dalam memberikan pelayanan khususnya Pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan sudah dilakukan dengan cukup baik kepada pelanggan. Pelayanan secara langsung maupun online yang diberikan perusahaan merupakan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dari PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin di dalam memberikan pelayanan bagi perusahaan yang sudah dilakukan dengan cukup baik. Walaupun demikian masih ada hambatan dalam pelaksanaannya. Akan tetapi pihak PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin tetap mencari solusi.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Kualitas pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin telah berjalan maksimal walaupun ada sebagian pelanggan yang merasa belum terpuaskan sehingga terus diupayakan semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin dengan berdasarkan *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*.
- 2) Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin yang ditemukan meliputi 3 masalah utama, yakni : (1) masalah kecepatan mengakses jaringan pelayanan bermotor merek Honda pengurusan STNK, BPKB, Plat dan pembelian kendaraan, (2) sarana penunjang kerja dan (3) komunikasi dalam mengatasi keluhan
- 3) Solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala kualitas pelayanan di PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin adalah : menambah jaringan yang mampu mengakses informasi, kemudahan melakukan komunikasi dan menanggapi keluhan secara cepat

### 2. Saran-saran

Berdasarkan uraian kesimpulan maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Hendaknya memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan menginformasikan dan menentukan keadaan dan situasi dari PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin pada saat pelanggan membutuhkan ketepatan pengurusan kepemilikan kendaraan bermotor
- 2) Semestinya memiliki perlengkapan kerja modern yang canggih dan layak pakai dengan meremajakan dan mengganti perlengkapan kerja yang sudah tidak layak pakai. Untuk itu dalam pengoperasiannya dibutuhkan tingkat ketelitian yang tinggi. Selain itu ditunjang dengan perlengkapan kerja yang canggih atau alat- alat yang sudah lama penggunaannya, hendaknya dikalibrasi guna menghasilkan ketelitian yang baik demi terciptanya peningkatan kualitas layanan terhadap pelanggan.
- 3) Agar memiliki kesiapan menangani permintaan pelanggan selaku pembeli kendaraan bermotor dengan empati terus ditingkatkan dengan menunjukkan sikap dan kepedulian untuk melayani setiap pelanggan. Untuk menjadi perhatian dengan menyediakan petugas lapangan yang handal, memberikan pelayanan yang cepat dan tidak pilih kasih.
- 4) Petugas harus lebih memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi secara serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan tapi sebisanya agar segera diselesaikan secara cepat.
- 5) Pemberian pelatihan pendidikan untuk *skill* karyawan yang menangani PT Nusantara Surya Sakti Motor Banjarmasin untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan serta pemberian *reward* kepada petugas yang bekerja dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Darma, Agus. 2012. *Manajemen Prestasi Kerja*. Cetakan Pertama CV. Rajawali. Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I Alih Bahasa : Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli*. Jakarta : Prenhalindo.
- Moenir, As, 2012. *Manajemen Karyawan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekijo. 2013. *Karyawan dan Tingkat Kepuasan*. Aplikasi dan Penerapan Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pohan I.S, 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Buku Kedokteran Pujawan, Tetra 2012. *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Saefullah, A. Djaja, 2009. *Konsep dan Metode Karyawan Umum*. Bandung : Jurnal FISIP "PUBLIK" Vol 1.
- Sianipar, JB. 2010. *Manajemen Karyawan Publik*. Jakarta : LAN
- Supriyanto, J 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Karyawan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rhineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung , Alfabeta.
- Tjiptono, Pandy dan Anastasia Diana, 2010, *Total Quality Management (TQM)*. Edisi ke dua, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Zauhar. Soesilo. 2012. *Kualitas Karyawan Publik, Suatu Paparan Teoritik Administrator Nomor 2*. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi.