

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BAGIAN CUSTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA CV. TRIO MOTOR HONDA SUNGAI DANAU)**

## **ABSTRAK**

Novia Febrianti<sup>1</sup>, Hj.Sulastini<sup>2</sup>, Hj.Rina<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 17.31.0822

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 061202595

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1112067902

**Email : [Noviafebrianti097@gmail.com](mailto:Noviafebrianti097@gmail.com)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk menganalisis strategi pelayanan yang diberikan oleh customer service dalam melayani konsumen pada pandemi Covid-19 di CV. Honda Trio Motor Sungai Danau. 2) Untuk menganalisis kendala yang ada dalam pelayanan yang diberikan oleh customer service dalam melayani konsumen di CV. Honda Trio Motor Sungai Danau. Dan 3) Untuk menganalisis solusi masalah dalam pelayanan yang diberikan oleh customer service dalam melayani konsumen di CV. Honda Trio Motor Sungai Danau.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang mana merupakan data yang tidak dapat di hitung. Subjek yang di gunakan dalam penelitian ini sebagai responden adalah Owner dari CV. Honda Motor Trio Sungai Danau itu sendiri dengan cara Wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Strategi pelayanan yang diberikan customer service pada masa pandemi covid-19 harus lebih spesifik terutama dalam menerapkan protokol kesehatan dan kenyamanan konsumen. 2) Kendala yang dihadapi oleh customer service berbagai macam terutama terdapat pada diri mereka sendiri yang masih belum memiliki kualitas dalam melayani konsumen dan kendala pada konsumen yang kurang menaati peraturan saat mengantri dan membeli produk sebab karakter setiap orang berbeda. 3) Solusi dari kendala yang ada pada customer service yaitu perlu mengikuti pelatihan kegiatan pelayanan untuk lebih menguasai pekerjaan yang mereka tekuni saat ini, sedangkan solusi untuk menghadapi konsumen yang bermacam – macam karakternya adalah dengan tetap bersikap sabar dan ramah serta jika ingin menegur harus dengan tindakan yang baik agar konsumen tidak merasa tersinggung.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Service, Covid-19**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine: 1) To analyze the service strategy provided by customer service in serving consumers during the Covid-19 pandemic at CV. Honda Trio Motor River Lake. 2) To analyze the existing constraints in the services provided by customer service in serving consumers at CV. Honda Trio Motor River Lake. And 3) To analyze problem solutions in the services provided by customer service in serving consumers at CV. Honda Trio Motor River Lake.*

*This study uses qualitative descriptive research methods, which are data that cannot be calculated. The subject used in this study as a respondent is the Owner of CV. Honda Motor Trio Sungai Danau itself by way of Interview.*

*The results of this study indicate that: 1) The service strategy provided by customer service during the covid-19 pandemic must be more specific, especially in implementing health protocols and consumer comfort. 2) Constraints faced by customer service are of various kinds, especially in themselves who still do not have quality in serving consumers and constraints on consumers who do not obey the rules when queuing and buying products because everyone's character is different. 3) The solution to the constraints that exist in customer service is the need to attend service activity training to better master the work they are currently engaged in, while the solution to dealing with consumers who have various characters is to remain patient and friendly and if you want to reprimand you must take action. which is good so that consumers do not feel offended.*

*Keywords : Service Quality, Customer Service, Covid-19*

## **PENDAHULUAN**

CV. Trio Motor Honda Sungai Danau merupakan salah satu main dealer sepeda motor yang menawarkan produk merk Honda. Perusahaan ini juga terlibat langsung dalam persaingan penjualan produk sejenis yang ditawarkan oleh dealer-dealer sepeda motor merk lain atau merk yang sama yang terdapat di Kabupaten Tanah Bumbu. Dalam menghadapi persaingan tersebut CV. Trio Motor Honda Sungai Danau telah membuat bermacam-macam strategi terutama pada tingkat kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Tujuan dibuatnya strategi ini adalah agar konsumen lebih berminat untuk membeli di tempat kita ketimbang di tempat pesaing.

Pelayanan pelanggan atau yang sering disebut *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Service* yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau customer.

*Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Untuk itu seorang *Customer Service* harus memiliki dasar – dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar – dasar lainnya yang tujuannya untuk kepuasan konsumen dan agar tercapainya tujuan perusahaan.

Dari uraian tersebut diatas menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bagian *Customer Service* Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada CV. Trio Motor Honda Sungai Danau).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian kualitatif yang bersifat *Discriptif Analysis* (*Analisis Diskripsi*) yaitu mengamati peristiwa atau fenomena yang terjadi dilapangan kemudian dianalisis, diinterpretasikan dan diskripsikan dalam bentuk narasi kemudian ditarik suatu kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak owner CV. Trio Motor Honda di Desa Sungai Danau Kalimantan Selatan diperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan oleh customer service dimasa pandemi covid-19, adanya kendala dibagian customer service dan solusi dari kendala tersebut.

Adapun penjelasan dari masing – masing sebagai berikut :

1. Pada bentuk pelayanan Customer Service dalam melayani konsumen dimasa pandemic Covid-19 pada CV. Trio Motor Honda Sungai Danau tentunya dilakukan secara online dalam pemberian materi, kemudian dilanjutkan juga secara langsung, dengan tetap memberikan aturan mengikuti prokes (protokol kesehatan) ,pelayanan Customer Service yang langsung dipimpin manajer CV. Trio Motor Honda tersebut.

Pada pelayanan para *Customer Service* diberikan materi – materi pemantapan yang perlu dipahami menjadi seorang *customer service*, tujuan dalam pelayanan ini akan meningkatkan pemahaman anda terhadap tantangan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan agar berhasil dalam sebuah pelayanan. Bekerja untuk melayani pelanggan membutuhkan kecepatan. Seiring dengan pertumbuhan *e-commerce*, dukungan teknologi dan kesadaran pentingnya pelayanan pelanggan maka pelayanan menghadapi tantangan yang semakin berat. Pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan. Dalam pelayanan ini akan dibahas bagaimana meningkatkan keahlian peserta menjadi *customer service* yang handal.

Jadi, bentuk pelayanan ini diberikan dengan memberikan materi dan melakukan praktik secara langsung dalam berkala.

Strategi teknik pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* dalam melayani konsumen di masa pandemi Covid-19 di CV. Honda Trio Motor Sungai Danau :

- 1) Memberikan pelayanan prima seperti dengan cara 3S yakni Senyum, Salam, Sapa kepada setiap konsumen yang datang
  - 2) Menerima keluhan dari pelanggan melalui via telepon dengan baik
  - 3) Memberikan apresiasi terhadap konsumen yang memiliki prestasi khusus
  - 4) Selalu bersikap ramah dan terbuka kepada konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman pada saat petugas memberikan pelayanan
  - 5) Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga konsumen selalu merasa puas dengan pelayanan petugas
  - 6) Menyediakan tempat cuci tangan dan sanitizer
  - 7) Memberikan arahan dengan baik dengan menjaga jarak ketika berkomunikasi dengan konsumen.
2. Kendala yang dialami pada pelayanan yang diberikan oleh Customer service dalam melayani konsumen di CV. Honda Trio Motor Sungai Danau yaitu :
- 1) Adanya konsumen tiba-tiba datang kurang mematuhi proses dengan tiba-tiba menyelonong
  - 2) Ketika komputer mendadak ada kerusakan
  - 3) Pelanggan yang tidak sabaran
  - 4) Kurang memahami bahasa pelanggan dalam berkomunikasi
  - 5) Atasan tiba-tiba memanggil sehingga pelanggan menunggu lama dan bertambah banyak.
3. Solusi dari kendala yang ada pada pelayanan yang diberikan oleh Customer service dalam melayani konsumen di CV. Honda Trio Motor Sungai Danau yaitu :

- 1) Menegur konsumen yang tidak mematuhi atau kurang mematuhi prokes terlebih dahulu dengan secara baik-baik memberikan aturan yang berlaku
- 2) Segera memanggil teknisi ketika komputer yang terjadi kendala kerusakan atau segera memanggil rekan kerja lain untuk membantu mengambil computer yang lebih.
- 3) Memberikan arahan dengan baik dengan adanya pelanggan yang tidak sabaran atau agresif agar bisa bersabar dengan mematuhi prosuder dengan baik.
- 4) Memanggil teman rekan kerja yang lain untuk berkomunikasi ketika ada kendala memahami bahasa pelanggan
- 5) Ketika atasan memanggil mendadak maka harus memberikan pengertian dengan pelanggan bisa menunggu atau memanggil rekan kerja yang tidak sibuk.

## **PENUTUP**

1. CV. Trio Motor Honda Sungai Danau adalah dealer yang menjual produk berupa sepeda motor yang bermerek Honda.
2. CV. Trio Motor Honda yang berlokasi di Jl. Propinsi KM.166 NO.23, Sungai Danau, Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan.
3. Strategi pelayanan yang diberikan customer service pada masa pandemi covid-19 harus lebih spesifik terutama dalam menerapkan protokol kesehatan dan kenyamanan konsumen di dealer tersebut.
4. Akan diadakannya pelatihan customer service untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibagian tersebut agar tingkat kualitas pelayanan terhadap konsumen lebih maksimal dan memuaskan di dealer CV. Trio Motor Honda Sungai Danau.
5. Kendala yang dihadapi oleh customer service berbagai macam terutama terdapat pada diri mereka sendiri yang masih belum memiliki kualitas dalam melayani konsumen dan

kendala pada konsumen yang kurang menaati peraturan saat mengantri dan membeli produk sebab karakter setiap orang berbeda – beda jadi setiap konsumen yang dihadapi pun bermacam – macam pula.

6. Solusi dari kendala yang ada pada customer service yaitu perlu mengikuti pelatihan kegiatan pelayanan untuk lebih menguasai pekerjaan yang mereka tekuni saat ini, sedangkan solusi untuk menghadapi konsumen yang bermacam – macam karakternya adalah dengan tetap bersikap sabar dan ramah serta jika ingin menegur harus dengan tindakan yang baik agar konsumen tidak merasa tersinggung dan tidak jera untuk membeli produk di dialer tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung

Alfani, (2016), *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*, Banjarmasin, Prima jaya komputer.

Arikunto, Suharsimi, (2015), *Prosedur penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

Basu Swasta, DH., dan Irawan, (2014), *Manajemen Pemasaran Moderen*, Liberty, Yogyakarta.

Jogiyanto, (2013). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, ANDI, Yogyakarta

Kotler, Phillip. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

Davis, Gordon B., *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure and Development*, Mc Graw-Hill International Book Company, Auckland Etc, 2014.

Gautier, Adele ; *Contact Centres: Driving Sales and Customer Service*; 56 Management; September 2016; New Zealand Management.

Laudon, Kenneth C, (2015) *Sistem Informasi Manajemen : Mengelola Perusahaan Digital*, Edisi ke – 8, Penerbit Andi, Yogyakarta

Lijan Poltak Sinambela. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu

M. Manulang, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke – 2, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta,

Suharsimi Adikunto, (2012) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

T. Hani Handoko, (2017) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-2, Penerbit Liberty, Yogyakarta

Martoyo Susilo, (2016). *Manajemen Personalia*, LP3S, Jakarta

Malhorta, (2014), *Riset Pemasaran*, Erlangga, Jakarta

Moezamil, Zahamsari, (2013), *Metode Penelitian Sosial*, Erlangga, Jakarta

Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. (2014). *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

Santoso, dan Tjiptono. (2011), *Pengukuran Kepuasan*, Gramedia. Jakarta

Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung. Alfabeta.

Snow, Dennis ; *Mickey Mouse Customer Service.*; *ABA Bank Marketing*; Washington; September 2013

Tjiptono, Fandy. (2013). *Prinsip-prinsip totality service*. Yogyakarta. Andi Offset.

Winardi, (2015), *Manajemen Pemasaran*, Alumni, Bandung

William J. Stanton, (2015), *Prinsip Pemasaran*. Airlangga, Jakarta

<http://direktoritraining.com/training-customer-service-excellence/>