

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan pada persaingan, untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan pelanggan serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pada Mac Cargo Yogyakarta menghasilkan bahasan dari kelima indikator kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut :

1. *Tangibles*/Nyata (bukti langsung), yang meliputi fasilitas fisik dari jasa, perlengkapan atau peralatan yang dipergunakan.
 - a) Lokasi kantor yang bertempat di pinggir jalan utama Jl. Cangkringan No.km 4.
 - b) Penampilan karyawan dalam melayani pelanggan yaitu pakaian yang digunakan rapi dengan menggunakan seragam Mac Cargo Yogyakarta berjumlah enam dengan warna merah, hitam, hijau, biru, abu-abu dan abu-abu tua hingga setiap harinya para karyawan berganti pakaian.
 - c) Mobil *box* yang digunakan untuk transportasi *pick up* dan pengiriman barang berjumlah 5 Mobil.
 - d) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan di kantor didukung dengan resi, timbangan, meja, kursi, banner, komputer dan mesin printer.

- e) Tempat yang digunakan untuk melakukan pelayanan nyaman dengan disediakan kursi dan kipas angin untuk pelanggan ketika sedang dilayani.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- a) Karyawan Mac Cargo Yogyakarta memiliki pengetahuan tentang kawasan daerah batasan pengiriman antar kota dan khususnya di Yogyakarta, sehingga dapat menjelaskan dan memberikan informasi mengenai estimasi biaya pengiriman.
 - b) Komunikasi dengan pelanggan untuk melayani pertanyaan serta *tracking* pengiriman barang.
 - c) Komunikasi yang terjaga melalui grup *whatsapp* antara *Customer Service* dan Kurir dalam memproses pengambilan dan pengiriman barang.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- a) Karyawan sigap dalam melayani pelanggan yang datang di kantor, ketika ada pelanggan yang datang membawa barang karyawan dengan cepat membantu untuk membantu dan membawakan barang pelanggan.
 - b) Karyawan menerima permintaan pelanggan yang meminta barangnya untuk di *packing* secara ekstra, misalnya dalam *packing* kayu dan juga motor.
 - c) *Customer Service* sigap dalam melayani keluhan dan pertanyaan dari pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff perusahaan.
 - a) Dalam melayani pelanggan, karyawan sudah bersikap sopan dengan berbahasa yang santun dan juga humoris.
 - b) Karyawan jujur dalam menyampaikan informasi mengenai biaya kirim ke tujuan.
 - c) Perusahaan memberikan jaminan 100% senilai harga barang kepada pelanggan jika barang mengalami kerusakan atau hilang yang disebabkan dari kelalaian karyawan.
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dari perusahaan kepada pribadi pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan.
 - a) Karyawan bersikap tenang dan memberikan informasi yang solutif jika ada pelanggan yang tidak sabar saat barang belum diambil atau belum terkirim.
 - b) Karyawan bersifat humoris sehingga saat ini kebanyakan pelanggan sudah menjadi teman sendiri.

B. Kendala

Ada beberapa kendala pada Mac Cargo Yogyakarta dalam pelayanannya sehingga belum bisa maksimal, diantaranya :

1. *Tangibles*/Nyata (bukti langsung), Tampilan depan kantor yang kurang rapi dan terlihat seperti bangunan lama dapat menyebabkan tingkat kepercayaan pelanggan baru akan berkurang.

2. *Reliability* (kehandalan), Belum tersedianya *website* pribadi untuk Mac Cargo Yogyakarta sehingga pelanggan tidak bisa cek ongkos kirim dan pelacakan perjalanan barang secara *online*.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), Karena kurangnya sistem terpadu menyebabkan terganggunya kinerja *Customer Service* dalam menyampaikan pesan kepada kurir dalam proses pengambilan barang sehingga waktu kerja kurir terkadang melebihi batas waktu.
4. *Assurance* (jaminan), Karyawan kadang kurang teliti dalam penanganan barang sehingga terjadi kerusakan yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan.
5. *Empathy* (empati), Sikap karyawan yang humoris dapat menyebabkan ketersinggungan bagi pelanggan baru yang belum terlalu kenal.

C. Solusi

1. *Tangibles*/Nyata (bukti langsung), Perbaikan dan pemeliharaan rutin untuk memperbaiki kerusakan dan memperbarui bagian yang sudah usang. Perusahaan juga perlu melakukan pembersihan intensif untuk menghilangkan debu, kotoran, noda pada lantai dan perabotan kantor. Dan untuk menciptakan nuansa yang lebih sejuk dapat untuk menambahkan tanaman hias pada ruang-ruang tertentu.
2. *Reliability* (kehandalan), Pembuatan *website* untuk memudahkan pelanggan maupun calon pelanggan dalam pengecekan ongkos kirim dan pelacakan barang.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), Penggunaan pesan *template* atau format yang sudah disediakan *Customer Service* untuk memudahkan koordinasi dengan kurir dan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), Penegakan aturan dan sanksi tentang penanganan barang agar karyawan memahami konsekuensi dan lebih hati-hati untuk penanganan barang. Penggunaan label tanda peringatan juga dapat digunakan pada barang yang rentan terhadap kerusakan.
5. *Empathy* (empati), Membuat pelatihan kerja terhadap karyawan agar menekankan sikap dan perilaku yang profesional dalam pekerjaan.