KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PT YAMAHA SUKAMAKMUR KABUPATEN GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

SITI ROHANIA
NIM: D02416030

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PT. YAMAHA SUKAMAKMUR KABUPATEN GORONTALO

Siti Rohania[1], Trisusanti Lamangida[2], Joice Mahmud[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
sitirohania09@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services at PT. Yamaha Sukamakmur, Gorontalo Regency. The research method uses a qualitative type. The results showed that the Public Service at PT. Yamaha Sukamakmur, Gorontalo Regency, especially in the delivery order service, is of high quality. Of the five indicators used as instruments, it shows that there are 3 (three) indicators that are considered to have fulfilled the physical evidence indicators, assurance indicators and empathy indicators. Meanwhile, the other 2 (two) indicators, namely the reliability indicator and the responsiveness indicator, have not been optimal. This can be seen from the complaints of people who use the delivery order service where orders often occur, such as the condition of the goods that are not suitable, such as the wrong size, the wrong color or the quality of the goods that do not meet their expectations and orders that do not arrive at the promised time, for example in the occurrence of an order transaction

Keywords: Public Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo khususnya dalam pelayanan delivery order sudah berkualitas. Dari kelima indikator yang dijadikan insturumen menunjukkan bahwa terdapat 3 (tiga) indikator yang dianggap sudah memenuhi yakni indikator buktif fisik, indikator jaminan dan indikator empaty. Sementara 2 (dua) indikator lainnya yakni indikator kehandalan dan indikator daya tanggap belum optimal . hal ini terlihat keluhan masyarakat yag menggunakan layanan delivery order dimana seringkali terjadi kesalahan pesanan seperti kondisi barang yang kurang sesuai seperti salah ukuran, salah warna ataupun kualitas barang tidak sesuai harapan serta pesanan yang tidak datang tepat pada waktu yang dijanjikan misalnya pada terjadinya transaksi order

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN.

Dalam era globalisasi dan perdagangan bebas seperti sekarang ini, setiap perusahaan harus mampu menghadapi persaingan yang ketat dari perusahaan lain diseluruh dunia. Setiap perusahaan akan berusaha untuk merebut hati konsumen, maka setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitasnya, dan strategi pemasaran yang baru. Untuk memerangi persaingan global perusahaan harus meningkatkan kemampuan produsen untuk menjual produk yang berkualitas tinggi agar sanggup memberi kepuasan terhadap konsumennya.

Persaingan perusahaan jasa saat ini berkembang semakin ketat sehingga setiap saat perusahaan yang memproduksinya harus mempunyai strategi baru untuk menarik minat konsumen serta mempertahankan konsumen lama, terutama kualitas layanan serta fasilitas yang pada akhirnya untuk memenuhi kepuasan konsumen yang akan berdampak positif dan menguntungkan bagi perusahaan. Bagi perkembangan serta berjalannya sebuah perusahaan, apapun itu produk dan jasa yang dihasilkan, pemahaman akan kebutuhan konsumen sangat penting yang mana harus diiringi dengan peningkatan mutu layanan dan professional. Dewasa ini setiap perusahaan tidak hanya sebagai produksi barang saja tetapi perusahaan juga menyertainya dengan layanan jasa juga.

Layanan jasa tidak hanya terbatas kepada hal-hal tertentu saja tetapi menangani hal-hal yang dianggap biasa juga. Persaingan antara industri jasa juga tidak kalah ramai dengan persaingan produk baik itu dikalangan pemerintah maupun kalangan swasta. Sebagai industri layanan jasa, yang dipasarkan adalah bagaimana layanan itu sendiri sehingga kualitas layanan sangat dikedepankan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan akan kepuasannya dalam mengkonsumsi jasa yang mereka terima.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan member dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang telah memberikannya.

Tjiptono, (2005:44) mengemukakan bahwa untuk

mengukur kualitas jasa dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Keandalan (reliability),
   Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
b. Daya tanggap (responsiveness),
   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
c. Jaminan (assurance),
   Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
d. Empati (empathy),
   Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
e. Bukti fisik (tangibles),
   Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut mampu membahagiakan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan setelah pembelian diyakini tergantung kepada kinerja yang ditawarkan dengan harapan sebelumnya. Seperti definisi berikut ini “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”(Kotler, 2002: 42). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Begitu juga sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas, senang dan bahagia

Kualitas pelayanan kepada konsumen merupakan hal yang terpenting dalam memenuhi harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lainnya walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dapat didefenisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima

Salah satu perusahaan yang terus beriringan dengan perkembangan zaman adalah PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) yang merupakan sebuah perusahaan yang memproduksi sepeda motor, dimana dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen, PT. Yamaha

Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) saat ini membuka atau melayani pembelian unit kendaraan sepeda motor secara *Deliveri Order* (DO). Diharapkan dengan adanya cara order seperti ini, akan semakin memenuhi kebutuhan konsumen yang ingin memiliki sepeda motor Yamaha ataupun suku cadang Yamaha.

Layanan Deliveri Order ini berlaku di seluruh perusahaan cabang PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) termasuk yang ada di daerah seperti Yamaha Paguyaman yang ada di Kabupaten Gorontalo. Adapun jenis layanan *Deliveri Order* seperti pemesanan unit sepeda motor, suku cadang, dan aksesoris. *Deliveri Order* merupakan bentuk perhatian perusahaan kepada pelanggan sehingga pelanggan hanya menunggu barang pesanan hingga tiba ditempat pelanggan bertempat tinggal. *Deliveri Order* sendiri bisa dilakukan melalui via telpon, WA, atau langsung datang ke Dealer Yamaha Paguyaman dengan melengkapi ketentuan yang ada.

Dalam pelaksanaannya, sistem *Deliveri Order* di Dealer Yamaha Paguyaman seringkali menemui kendala sehingga banyak muncul keluhan dikarenakan ketidaksesuaian harapan pelanggan dengan hasil yang diterima. Salah satu kendala yang saat ini dihadapi oleh Dealer Yamaha Paguyaman adalah letak geografis yang jauh dari pusat kota sehingga dalam proses pemesanan barang akan memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan dengan sistem *Deliveri Order* belum memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat secara optimal. Hal ini terlihat dari aspek keandalan, dimana dalam sistem Deliveri Order seringkali tidak memuaskan masyarakat yaitu barang tidak sesuai dengan pesanan atau harapan pelanggan misalnya spare part motor yang salah atau tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dari aspek kecepatan pelayanan pun sering dikeluhkan oleh pelanggan, dimana barang pesanan tidak datang tepat pada waktu yang dijanjikan misalnya pada terjadinya transaksi order, pihak Yamaha Paguyaman menjanjikan waktu kedatangan barang adalah 3 hari tetapi kenyataannya bisa sampai dalam waktu satu minggu

Penelitian sebelumnya dari Rin Yuniana (2009) dengan judul “tingkat kepuasan members terhadap strategi pemasaran di lembah fitness center universitas gajah mada‟. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Dengan menggunakan metode nonprobability sampling menggunakan tekik accidental sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 orang. Hasil penelitian tingkat kepuasan members terhadap strategi pemasaran di lembah fitness center

universitas gajah mada sebagian besar pada kategori cukup puas dengan persentase sebesar 52,8 %, pada ketegori puas sebesar 19,4 %, pada kategori kurang puas sebesar 11,1 %, pada kategori sangat puas sebesar 8,3 % dan kategori sangat tidak puas sebesar 8,3 %.

Imelda Beatriz Imbab (2013) dengan judul Kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif secara kualitatif dan kuantitatif. Objek penelitian ialah kantor Kecamatan Gondokusuman. Sementara subjek penelitiannya adalah warga Gondokusuman yang mendapatkan pelayanan e-KTP. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Gondokusuman belum memuaskan, (2) delapan indicator (kepastian waktu, ketepatan, kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab, kelengkapan pelayanan, kemudahan, dan kenyamanan) meneguhkan persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Gondokusuman. Kedepan, kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Gondokusuman masih harus diperbaiki khususnya seputar fungsi dan janji-janji yang mengiringi uji coba implementasi e-KTP seperti transaksi on-line dan perbankan.

Adapun perbedaan ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu penulis lebih melakukan pendalaman terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo secara deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran terkait Kualitas Pelayanan Publik di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Sugiyono (2015);

Pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini dikarenakan pendekatan ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo

Arikunto (2013) Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Adapun infroman dalam penelitian ini adalah; Kepala Kantor, Administrator, Kepala Gudang, Counter Sales, Salesman dan asyarakat. Sehingga total keseluruhan informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Indriantoro dan Supomo (2009) keseluruhan proses berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dengan (a) Reduksi data (*Reduction Data*), (b) Penyajian

data (*data display*), (c) Kesimpulan atau Vertivikasi (*Conclusion or Verification*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyelenggara pelayanan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat bermanfaat bagi instansi dalam rangka mengevaluasi posisi instansi pemerintah saat ini, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari masyarakat selaku pelanggan satu-satunya secara langsung atau dari fokus group atau dari keluhan masyarakat merupakan alat untuk mengukur kepuasan masyarakat Ratminto (2009)

Berikut pembahasan terkait Kualitas Pelayanan Publik di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo dengan menggunakan tolok ukur kualitas pelayanan dari Pasaruraman (2001) dengan indikator *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (Perhatian)

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kempampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalakan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

Sehingga yang dimaksudkan dengan bukti fisik dalam penelitian ini adalah ketersediaan sarana dan prasarana PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, peneliti melihat bahwa PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo memiliki kondisi fisik yang cukup memadai. Tampak bangunan kantor yang cukup besar yang di dalamnya terdiri dari beberapa bagian seperti ruangan administrasi, bengkel dan sparepart serta ruang tunggu pelanggan yang cukup nyaman dengan kondisi yang cukup luas dan tidak panas sertai dilengkapi kursi pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator bukti fisik (*tangibles*) di PT. Yamaha

Sukamakmur Kabupaten Gorontalo sudah memadai. Hal ini terlihat tampak dari bangunan kantor yang cukup besar yang di dalamnya terdiri dari beberapa bagian seperti ruangan administrasi, bengkel dan sparepart serta ruang tunggu pelanggan yang cukup nyaman

Parasuraman, (2001:32) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan atau reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali

Adapun indikator reaibility atau kehandalan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang sesuai dengan standar yang berlaku serta pelayanan yang akurat

Observasi penulis di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan dengan sistem *Deliveri Order* belum memberikan rasa kepuasan kepada

masyarakat secara optimal. Hal ini terlihat dari aspek keandalan, dimana dalam sistem Deliveri Order seringkali tidak memuaskan masyarakat yaitu barang tidak sesuai dengan pesanan atau harapan pelanggan misalnya spare part motor yang salah atau tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kehandalan (*reaibility*) petugas PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat melalui layanan delivery order belum optimal. Hal ini terlihat dari keluhan masyarakat yag menggunakan layanan delivery order dimana seringkali terjadi kesalahan pesanan seperti kondisi barang yang kurang sesuai seperti salah ukuran, salah warna ataupun kualitas barang tidak sesuai harapan

Parasuraman, (2001:48) setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya

3. Daya Tanggap (*Responseveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera

Adapun indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kesediaan dan kemampuan petugas PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang sesuai dengan standar yang berlaku

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, peneliti melihat bahwa petugas PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo belum sepenuhnya memiliki kemampuan dan kepekaan di dalam

merespon kebutuhan masyarakat khususnya pelanggan yang melakukan pesanan melalui delivery order. Setelah pelanggan melakukan pemesanan, petugas tidak secara langsung menyiapkan barang pesanan dan masih berkoordinasi dengan pihak petugas pada bagian Gudang. Ini artinya petugas atau operator tidak memiliki data suku cadang yang tersistem dalam komputer

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator daya tanggap (*responsiveness*) di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari barang pesanan yang tidak datang tepat pada waktu yang dijanjikan misalnya pada terjadinya transaksi order, pihak Yamaha Paguyaman menjanjikan waktu kedatangan barang adalah 3 hari tetapi kenyataannya bisa sampai dalam waktu satu minggu

Parasuraman (2001:52) setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence)

Adapun indikator jaminan (*assurnce*) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator jaminan di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo sudah optimal.

Hal ini terlihat dari tindakan PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo dalam menerima dan menyelesaikan complain dari pelanggan dengan melakukan perbaikan atau penggantian terhadap kelalaian dalam pelayanan delivery order

Parasuraman, (2001:69) setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman

Adapun indikator empati (empathy) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kepedulian petugas PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, peneliti melihat bahwa alasan utama PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo menghadirkan program delivery order adalah letak geografis masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Paguyaman dan sekitarnya yang cukup berjauhan antara desa yang satu dan desa lainnya serta kondisi jalan yang kurang baik dan menanjak karena merupakan dataran tinggi

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator empati (*empathy*) di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo sudah optimal. Hal ini terlihat dari penyelenggaraan pelayanan system delivery order yang dapat mempermudah masyarakat atau konsumen untuk memenuhi

kebutuhan dalam bidang otomotif tanpa harus datang ke kantor PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo

Parasuraman (2001:40) setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan bahwa Pelayanan Publik di PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo khususnya dalam pelayanan delivery order sudah berkualitas. Dari kelima indikator yang dijadikan insturumen menunjukkan bahwa terdapat 3 (tiga) indicator yang dianggap sudah memenuhi yakni indicator buktif fisik, indicator jaminan dan indicator empaty. Sementara 2 (dua) indicator lainnya yakni indicator kehandalan dan indicator daya tanggap belum optimal . hal ini terlihat keluhan masyarakat yag menggunakan layanan delivery order dimana seringkali terjadi kesalahan pesanan seperti kondisi barang yang kurang sesuai seperti salah ukuran, salah warna ataupun kualitas barang tidak sesuai harapan serta pesanan yang tidak datang tepat pada waktu yang dijanjikan misalnya pada terjadinya transaksi order

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka berikut saran yang peneliti tawarkan sebagai bahan pertimbangan;

1. Diharapkan bagi pihak PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo untuk meningkatkan kehandalan petugas khususnya dalam menerima layanan delivery order

2. Diharapkan bagi pihak PT. Yamaha Sukamakmur Kabupaten Gorontalo untuk meningkatkan daya tanggap petugas khususnya dalam proses pengantaran barang pesanan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian transaksi order

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini, 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2009. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta:BPFE

Parasuraman A. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing. Vol 60

Ratminto, 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy.(2012). Strategi Pemasaran (Edisi III). Jogjakarta: Andi