

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai masalah yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana strategi pelayanan jasa Samsung *Service Center* BEC Bandung”. Ini merupakan pembahasan bagaimana pihak gerai Samsung memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen merasakan kenyamanan, kepuasan, dan mendapatkan solusi tepat dalam setiap keluhan yang didapat dari setiap *handphone* konsumen yang bermasalah. Dalam penelitian ini data yang diperoleh penulis adalah melalui wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi langsung di gerai Samsung *Service Center* BEC.

4.1 Temuan Penelitian

Penulis memulai penelitian ini sejak bulan Maret 2015. Penelitian ini mencoba mengamati pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Samsung *service center* BEC kepada setiap konsumen. Bagaimana Samsung *Service Center* BEC memberikan *service* yang terbaik untuk menarik loyalitas konsumen agar menjadi pelanggan setia dalam setiap keluhan yang ditemui dari *handphone* nya. Pada prosesnya, ada beberapa tahapan observasi, yaitu dengan melakukan wawancara kepada informan yang berperan aktif di Samsung *service center* BEC dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen yang datang ke gerai untuk mendapat solusi dari setiap keluhan mengenai *handphone* nya, apa saja yang diberikan pihak gerai kepada para konsumen agar merasa nyaman menunggu

proses penyelesaian dari setiap keluhan yang mereka bawa. Kemudian fasilitas apa saja yang diberikan kepada para konsumen yang menunjukkan keunggulan yang membedakan gerai Samsung *service center* dengan gerai *service center* lainnya. Dan bagaimana pengaplikasian standar gerai mengenai pelayanan karyawan terhadap konsumen.

Kemudian selanjutnya melakukan tahapan observasi, tahapan ini memerlukan ketelitian melihat sudut pandang terhadap pelayanan yang dilakukan pihak gerai terhadap konsumen. Selain itu juga menyajikan dokumentasi atas pelayanan yang diberikan karyawan gerai Samsung *service center*, sehingga memberikan keabsahan yang *detail* mengenai penelitian ini. Gerai menyediakan layanan yang profesional, efisien dan nyaman untuk konsumen dengan lokasinya nyaman dan strategis. Pelayanan yang diberikan di sini yaitu bantuan informasi, layanan perbaikan, layanan retail (eceran), *Upgrade Service* dan *Warranty Service handphone* khusus untuk *brand* Samsung.

Tahap selanjutnya adalah melakukan keabsahan data yaitu membandingkan dan mengecek kebenaran yang ada dalam wawancara penulis dengan realita yang ada sebenarnya. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain. Bagaimana dokumentasi yang dilakukan sesuai dengan wawancara terhadap pihak gerai.

Berikut ini merupakan data jumlah *customer* Samsung *service center* BEC pada bulan Mei 2015:

Tabel 4.1
Data Jumlah Customer Samsung Service Center BEC Mei 2015

Tanggal	Total Customer
1	Off (libur nasional)
2	484
3	469
4	375
5	400
6	372
7	338
8	326
9	390
10	467
11	340
12	319
13	210
14	454
15	421
16	Off (libur nasional)
17	504
18	414
19	421
20	364
21	359
22	283
23	431
24	349
25	287
26	302
27	288
28	304
29	290
30	410
31	331
Total	10702

Tabel di atas merupakan data yang diperoleh dari sistem input data antrian *customer* selama satu bulan, tepatnya bulan Mei 2015 di Samsung *service center* BEC. Setiap harinya jumlah *customer* bisa dihitung karena otomatis terinput oleh sistem yang terhubung langsung dengan mesin antrian.

4.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa Samsung *Service Center* BEC

Kualitas merupakan sebuah tingkatan derajat yang disajikan. Pelayanan jasa yang terbaik diberikan untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap gerai. Bagi gerai *service center* sangatlah penting menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan, karena memang kepercayaan pelanggan lah yang akan membuat mereka memutuskan untuk menggunakan jasa gerai Samsung *service center* dalam membereskan masalah mengenai keluhan *handphonenya*. Semakin seorang pelanggan dibuat puas maka semakin loyal juga terhadap gerai, dengan demikian di saat ada keluhan kembali mengenai *handphonenya* di kemudian hari, secara otomatis pelanggan tersebut pasti akan memakai jasa gerai yang sama. Maka dari itu bagi yang bergerak di bidang usaha jasa sangatlah penting untuk memperhatikan dan menjaga kualitas pelayanan dari jasa yang ditawarkan. Karena dari kualitas pelayanan jasa yang baik akan menghasilkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan yang tinggi.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Gerai *service center* sangatlah penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan, hal ini merupakan salah satu faktor yang mampu mempertahankan kepercayaan dan loyalitas setiap konsumen disaat memiliki masalah dengan *handphonenya*. Konsumen pasti akan memilih gerai *service center* yang terpercaya dengan kualitas terbaik. Berikut hasil wawancara dari *service leader/manager area* Samsung *service center* BEC (Ibu Rusiah):

“Untuk di Samsung *service center* yang ada di BEC, kita melayani untuk perbaikan *handphone* dan tablet. Selain itu kita juga melayani penjualan *sparepart*, namun *sparepart* untuk *acesoris* saja.

Kemudian untuk pelayanan *service* di sini kita sangat menerapkan standar operasional yang sangat tinggi bagi karyawan. Dimulai dari hal terkecil yaitu melayani *customer* dengan senyum dan ramah, ada juga target estimasi waktu bagi karyawan untuk melayani satu *customer*. Hal ini dibuat untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan agar gerai ini tetap bisa hidup juga kan.”

Dari hasil wawancara di atas bisa terlihat bahwa gerai Samsung BEC ini sangat memperhatikan kualitas pelayanan bagi pelanggannya. Dengan menerapkan standar operasional yang tinggi diharapkan setiap karyawannya dapat membuat *customer* mendapatkan lebih dari hanya sekedar jasa pelayanan perbaikan *handphone*. Sesuai dengan observasi yang saya lihat, *customer* telah mendapat sambutan yang baik sejak memasuki area Samsung *service center* BEC. Seorang *ambassador* yang menjadi garis paling depan dalam melayani *customer* menyapa dengan ramah dengan menanyakan pertanyaan ”selamat datang di Samsung *service center*. Ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu?”. Inilah sambutan pertama yang akan didapat seorang *customer* ketika memasuki area Samsung *service center* BEC, hal ini dilakukan guna membantu konsumen agar bisa diarahkan dengan tepat sesuai dengan tujuan kedatangan mereka masing-masing. Setelah mendapat jawaban konsumen, kemudian *ambassador* membantu memberikan nomer urut antrian sesuai dengan tujuan konsumen tersebut, dimana antrian Samsung BEC dibagi menjadi 4 kategori, yaitu: perbaikan produk, *upgrade software*, pembelian aksesoris, pengambilan produk. Tugas akhir *ambassador* kemudian menunjukkan ruang tunggu konsumen untuk mengantri hingga nomer antriannya tiba dipanggil oleh *customer service*. Pelayanan lebih

tidak hanya terlihat dari pelayanan dari karyawan Samsung BEC saja. Konsumen juga dimanjakan dengan ruang tunggu yang nyaman dan luas, dimana disediakan juga *free coffe* bagi para *customer*.

Keramah tamahan terhadap konsumen sangat menjadi kewajiban bagi seluruh karyawan Samsung *service center*. Hal ini untuk menunjukkan keprofesionalan kerja seorang karyawan juga untuk memberikan kesan yang nyaman kepada konsumen, “tamu adalah raja” itulah ungkapan yang ditanamkan oleh semua karyawan gerai.

Persaingan antar *brand handphone* di Indonesia ini tidak hanya dengan mengandalkan produk *handphone* yang berkualitas saja, di mana semua *brand* berlomba untuk mengeluarkan produk dengan fitur yang paling canggih dan lengkap. Akan tetapi faktor layanan *service* yang mudah didapat dan memuaskan juga menjadi nilai lebih bagi sebuah *brand* yang nantinya mampu mendongkrak nilai jual *brand* tersebut. Maka dari itu inilah yang ingin diperlihatkan Samsung *service center* BEC guna mampu menunjukkan nilai lebih dari Samsung dibanding *brand* lainnya yaitu layanan *service* terbaik. Kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitasnya seorang konsumen. Seperti yang saya lihat berdasarkan observasi dan wawancara dengan *manager area* Samsung BEC (Ibu Rusiah):

“Kualitas pelayanan tidak bisa di ukur secara kasat mata ya, tapi mungkin bisa dilihat dari sedikitnya jumlah *complain* dari setiap *customer* yang sampe ke kita, mungkin itu sudah bisa menggambarkan bahwa kualitas pelayanan kami bisa membuat *costumer* puas. Selama ini komen *customer* semuanya bagus-bagus, paling ada 1 atau 2 yang tidak sesuai harapan kami.....”

Tidak hanya faktor pelayanan prima saja tetapi ada faktor lain yang bisa menjadi nilai lebih bagi suatu usaha. Salah satu diantaranya yaitu pemilihan lokasi yang strategis. Samsung *service center* juga diuntungkan dari pemilihan lokasi gerainya ini. Bandung *Electronic Center* merupakan pusat kegiatan jual/beli barang-barang elektronik terutama khususnya *Handphone* dan komputer. Sejak awal dibukanya mall ini di kota Bandung, tempat ini sudah bisa langsung menjadi *landmark* bagi kota Bandung. Dimana orang-orang Bandung telah mengenal BEC ini sebagai pusatnya mencari *handphone* atau barang elektronik lain. Jadi saat orang Bandung ingin mencari/menjual *handphonenya*, sudah langsung akan otomatis terlintas dipikirannya BEC lah tempatnya. Hal ini bahkan telah sampe ke telinga orang luar Bandung, banyak juga warga luar kota Bandung yang telah mengetahui BEC lah pusatnya kegiatan jual/beli barang elektronik khususnya *handphone*. Berikut ini hasil wawancara dengan *manager area* Samsung *service center* BEC (Ibu Rusiah):

“.....Gerai *service center* umumnya menonjolkan layanan *service* yang baik. Tapi bagi kami tidak hanya semata-mata layanan *service* saja, tapi faktor lokasi juga menjadi nilai tambah bagi kami. Letak Samsung *service center* ini sangat strategis mudah dijangkau konsumen dan berada di tempat yang menjadi pusat aktifitas jual beli HP yaitu BEC ini.”

Dalam sebuah perusahaan mempunyai sebuah team merupakan hal yang sangat wajib. Ketepatan dalam sebuah pelayanan jasa akan berhasil jika ada sebuah team. *Costumer* yang datang ke Samsung *service center* tidak akan merasa bingung karena gerai memiliki *team* dengan *jobdesknya* masing-masing siap melayani secara profesional setiap *costumer*. Untuk Samsung *service center*,

memiliki beberapa divisi yang dibagi sesuai dengan *jobdesknya* masing-masing. Diantaranya adalah *Customer Service*, *Ambassador*, Teknisi, *Admin Sparepart*, *Service Tracking*, dan *office boy*. Kesemua divisi ini langsung dipimpin oleh satu orang *Manager Area* selaku pimpinan di gerai ini. Ibu rusiah selaku *manager area* (pimpinan) di Samsung *service center* BEC ini menjelaskan dalam wawancara dengan penulis:

“Untuk pembagian *jobdesk* disini, untuk *costumer service* tugasnya adalah membantu *create data* mengenai keluhan/kerusakan unit (*handphone*) sebelum diarahkan kepada teknisi untuk perbaikan unit tersebut. Untuk teknisi tugasnya sudah jelas ada adalah untuk menangani perbaikan dari keluhan/kerusakan dari unit (*handphone*) *customer*, baik itu pengantian *sparepart* ataupun hanya sekedar *install* ulang *software* atau *upgrade software*. Kemudian untuk tugas dari *sparepart admin* adalah untuk membantu melayani pembelian *sparepart* dari konsumen langsung atau melayani permintaan *sparepart* dari teknisi. Yang terakhir untuk tugas dari seorang *ambassador* adalah disiapkan tepat di pintu masuk gerai, *stand by* menjaga mesin nomer antrian, ditugaskan untuk membantu mengarahkan *customer* yang datang untuk mengambil antrian dan diarahkan ke meja CS (jika kosong) atau mengarahkan ke tempat tunggu yang disediakan.”

Sebenarnya Samsung *service center* BEC ini sudah tidak perlu kerepotan untuk mencari konsumen yang membutuhkan jasa perbaikan *handphone*. Hal ini dikarenakan gerai ini merupakan gerai resmi yang ditunjuk langsung oleh Samsung untuk menjadi penyedia layanan *service* kepada para pengguna *brand* Samsung di kota Bandung khususnya. Berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan oleh penulis, memang pada dasarnya para pengguna *handphone* Samsung telah mengetahui bahwa ada penyedia layanan *service* resmi dari Samsung yang lokasinya berada di BEC *mall* ini.

Oleh karena itu hal yang perlu dilakukan Samsung *service center* BEC ini memang hanyalah perlu menjaga kepercayaan konsumen dimana sebagai gerai

resmi Samsung, haruslah memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas sehingga secara tidak langsung mampu mengangkat nama *brand* Samsung itu sendiri. Inilah yang menjadi tugas bagi semua yang menjadi bagian dalam Samsung *service center* BEC, baik itu *manager* dan semua karyawan yang ada. Sehingga bagi gerai Samsung *service center* tidak ada langkah promosi khusus untuk mempersuasion aktivitas penyedia jasa perbaikan mereka kepada konsumen. Seperti yang dikutip dari petikan wawancara bersama *manager area* (Ibu Rusiah):

“Untuk promosi khusus sih itu tidak ada, cuman disaat kita bisa memberikan pelayanan lebih seperti contohnya program kami layanan *service face to face* itu bisa menjadi promosi tersendiri bagi kami. Karena nanti kelebihan ini bisa dipromosikan langsung dengan sendirinya oleh para konsumen yang telah mengalami perbaikan disini.”

Upaya dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas konsumen sangatlah penting bagi Samsung *service center*. Mengingat hasil observasi penulis di lapangan melihat banyak menjumpai gerai-gerai perbaikan *handphone* di BEC *mall*. Dimulai dari gerai skala kecil hingga skala besar, hingga *counter-counter* jual/beli *handphone* juga menawarkan jasa perbaikan. Hal yang menarik di lapangan, penulis menemukan gerai-gerai pesaing tersebut diantaranya ada yang mengatas namakan gerainya sebagai gerai *service* resmi Samsung. Faktanya untuk gerai resmi Samsung di kota Bandung hanya ada satu yaitu Samsung *service center* BEC Lt.3 yang menjadi tempat penelitian penulis.

Dalam upaya memberikan layanan terbaik kepada para pengguna *handphone* Samsung. Samsung *service center* BEC membuat beberapa program layanan yang menjadi nilai lebih bagi gerai Samsung itu sendiri. Menurut

observasi penulis program-program ini memang menjadi pembeda dengan gerai-gerai *service center* lainnya, program ini tidak dijumpai di gerai-gerai *service center* lainnya, hanya Samsung *service center* BEC saja yang mampu memberikan program ini dan menjalakkannya dengan baik. Program tersebut diantaranya adalah layanan *Service Face to Face*, *One Hour Service Warranty*, dan *Ready Stock Sparepart & Accesories*.

1. Layanan *Service Face to Face*

Program ini merupakan layanan perbaikan unit *handphone/tablet customer* di mana seorang *customer* diberikan keleluasaan untuk bertatap muka langsung dengan teknisi yang bertugas untuk menjelaskan dan memperbaiki kerusakan yang terjadi pada unit *handphone/tablet*nya. Setelah melalui proses *create data* oleh *customer service*, *customer* diberikan keleluasaan untuk langsung bertemu dengan teknisi menjelaskan kerusakan dari *handphone/tablet*nya, nantinya seorang *customer* bisa langsung melihat proses perbaikan unit *handphone/tablet*nya oleh seorang teknisi.

2. Program *One Hour Service Warranty*

Program ini adalah jaminan proses perbaikan selama satu jam saja. Unit yang diperbaiki teknisi, baik kerusakan ringan atau rusak berat sekalipun akan mendapatkan jaminan proses perbaikan hanya satu jam. Jika proses perbaikan ini melewati batas waktu satu jam, maka *customer* berhak untuk meninggalkan Samsung *service center* dan akan diberikan kompensasi berupa unit *handphone/tablet* yang diperbaiki akan

diantarkan langsung ke alamat *costumer* oleh pihak Samsung *service center*.

3. Pogram *Ready Stock Sparepart & Accessories*

Ini adalah program yang menjamin segala kebutuhan *customer* akan *sparepart & accessories* tersedia di Samsung *service center*. Segala macam kebutuhan *part gandphone/tablet* dan *accessories* tersedia lengkap disini. Kalopun ada *sparepart* dan *accessories* yang kosong, *costumer* hanya akan perlu menunggu maksimal 2 hari dari waktu pemesanan.

Melalui program-program yang dijelaskan diatas terlihat jelas bahwa Samsung *service center* BEC sangat serius memperhatikan kualitas pelayanannya bagi para *costumer* pengguna *handphone* Samsung. Dengan program ini tentu saja *costumer* sangat dimanjakan saat memiliki keluhan mengenai unit *handphone* kepunyaannya. Semua itu hanya hanya bisa dijumpai di Samsung *service center* BEC saja, tidak ada gerai lain yang mampu meberikan program-program tersebut menurut pengamatan penulis. Di gerai lain unit yang mengalami kerusakan biasanya memerlukan waktu paling cepat 3 hari dalam proses pengerjaan perbaikannya, bahkan penulis mengetahui ada beberapa gerai yang memerlukan waktu proses pengerjaan perbaikan hingga berbulan-bulan. Inilah nilai lebih yang dimiliki Samsung dibanding dengan kompetitor lainnya.

4.1.2 Fasilitas yang diberikan Samsung *Service center* BEC

Kegiatan utama dari gerai *service center* adalah penyedia jasa perbaikan unit *handphone* dari *costumer* yang mengalami kerusakan. Akan tetapi untuk bisa

memberikan kepuasan kepada konsumen, keberadaan fasilitas dalam ruangan gerai perlu diperhatikan, hal ini agar membuat para konsumen merasa nyaman seperti berada di rumah sendiri. Terutama di tempat penyedia jasa perbaikan *handphone*, biasanya akan terjadi antrian yang cukup panjang dalam menanti giliran untuk proses perbaikan. Tidak ada ketentuan pasti yang mengatur fasilitas apa saja yang harus disediakan oleh perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa perbaikan, akan tetapi semuanya tergantung dari kebijakan perusahaan tersebut bagaimana usaha mereka masing-masing untuk membentuk *image* yang baik di mata konsumen dengan mempersembahkan fasilitas terbaik bagi konsumennya.

Berikut ini adalah data dari fasilitas yang ada di gerai Samsung *service center* BEC:

1. Ruang tunggu yang luas dan bersih, di mana terdapat 150 kursi untuk konsumen.
2. Ruangan berpendingin (AC).
3. *Free* minuman untuk konsumen, terdapat teh, kopi, dan air mineral yang bisa konsumen ambil sendiri.
4. TV *cable* berjumlah 3 unit yang masing-masing berukuran 32"
5. *Wifi*
6. Demo Produk-produk *handphone/tablet* Samsung.

Fasilitas merupakan yang sangat diperhatikan oleh Samsung *service center* BEC, semaksimal mungkin diupayakan pengadaan fasilitas terbaik agar konsumen yang datang tidak hanya sekedar merasakan kepuasan dari perbaikan

handphonenya saja. Konsumen juga dimanjakan dengan fasilitas yang ada diberikan oleh Samsung *service center* yang notabene setiap harinya selalu dipenuhi oleh konsumen yang datang untuk melakukan perbaikan *handphone* atau sekedar membeli aksesoris.

Dari hasil observasi penulis di lapangan, ruangan dari gerai ini sangat lah nyaman, kebersihannya juga sangat terjaga. Penulis tidak merasa bosan diam berlama-lama di sini karena memang suasana di dalam sangat nyaman dengan ruangan yang dingin kemudian luas tidak akan terjadi desak-desakan. Kemudian selama menunggu giliran para konsumen juga bisa menikmati minuman yang disediakan oleh pihak Samsung *service center*. Ketersediaan variasi minuman yang lengkap membuat konsumen bisa memilih sesuai selera masing-masing, terdapat kopi, teh, dan air mineral yang disiapkan disalah satu sudut ruangan gerai.

Fasilitas *wifi* cukup kencang untuk jaringan internet gratis di tempat umum, koneksinya stabil bisa konsumen gunakan untuk sekedar *browsing* bahkan bermain *game online*. Menurut observasi penulis, fasilitas ini nampaknya menjadi yang paling favorit. Terlihat dari setiap konsumen yang mengantri di gerai, mereka mengaktifkan fitur *wifi* dari *handphonenya* untuk menikmati fasilitas koneksi internet gratis ini. Untuk menikmatinya konsumen hanya tinggal melakukan *log in* dengan memasukan *password* yang telah pihak gerai tuliskan di potongan tiket nomor antrian, sehingga konsumen tidak perlu lagi menanyakan *password* untuk bisa menikmati fasilitas ini.

Selain itu adanya TV *cable* juga membuat konsumen dijamin tidak akan merasa jenuh, karena Samsung *service center* menayangkan *channel-channel* yang bagus dengan suguhan film-film *box office*. Bahkan di saat ada jadwal pertandingan bola, pihak gerai langsung menayangkannya guna memanjakan para penikmat bola di dalam gerai.

4.1.3 Pelayanan Karyawan Samsung Service Center BEC

Pelayanan bagi sebuah perusahaan sangatlah penting, terutama bagi yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu diperhatikan dengan seksama tidak hanya oleh *manager* yang menjadi pimpinan, melainkan juga bagi seluruh karyawannya. Karena itu ada suatu ungkapan yang sangat terkenal yaitu pembeli adalah raja, yang bisa diartikan bahwa perlu adanya pelayanan yang terbaik bagi para pengusaha dalam melayani konsumennya bagaikan melayani seorang raja. Sesuai dengan artinya pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkannya. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Salah satu kutipan hasil wawancara dengan salah satu CS senior di Samsung *service center* BEC (lengga sari):

“Untuk pelayanan di sini sih kita sudah memiliki SOP nya, di mana kita mulai dengan berdiri memanggil antrian, dan nggak lupa senyum, lalu kita tanyakan keluhan dari *costumer* yang nantinya akan kita *create data* untuk selanjutnya kita arahkan ke teknisi. Lalu ga sekedar hanya melayani

keluhan dari *costumer* ya, kita juga sebagai orang yang pertama kali mendengar keluhan dari *costumer* kita juga harus mampu memberi opsi lain kepada konsumen barangkali masih ada hal yang masih diperlukan *costumer*.”

“.....namanya kita kerja dibidang jasa kita harus memberikan pelayanan terbaik agar konsumennya merasa puas. Kita harus ramah ngelayanin kemudian memiliki rasa empati dan simpati terhadap konsumen.

Empati dan simpati timbul tanpa melibatkan orang lain. Keduanya bisa diartikan secara singkat sebagai ikut merasakan apa yang dirasakan oleh pihak lain, bedanya jika simpati hanya melibatkan perasaan saja, sedangkan empati juga melibatkan ketertarikan organ fisik. Menurut observasi penulis, terlihat semua karyawan bersikap santun dengan sabar mendengarkan keluhan konsumen dan menjelaskan dengan baik yang menjadi masalah dari *handphone costumer*.

Seperti yang penulis lihat dari pelayanan para *costumer service* di Samsung *service center* BEC, mereka tidak melihat dari sisi derajat sosial konsumen yang nampak dari tipe *handphone* yang dibawanya. Bagi mereka baik konsumen dengan tipe *handphone* kelas bawah ataupun tipe yang mewah tidak ada bedanya, dengan tanggap semua konsumen dilayanai dengan baik tanpa ada perbedaan perlakuan.

Profesionalisme kerja juga penting bagi setiap karyawan dalam sebuah perusahaan. Dengan menjaga profesionalisme kerja akan mampu menjaga *image* positif dari perusahaan tersebut dimata konsumen. Penulis mengamati kinerja semua karyawan di Samsung *service center* BEC sangat menjaga profesionalisme, ini terlihat dari pengamatan langsung penulis di lapangan dan juga kutipan hasil wawancara penulis dengan sodari Diah Muldiah sebagai CS di Samsung *service center* BEC, sebagai berikut:

“Saya pribadi dalam menjaga profesionalisme kerja menjaga agar mampu memenuhi SOP disini, salah satunya dengan melayani *costumer* tidak lebih dari 10 menit. Bukan berarti melayani dengan cepat terkesan asal-asalan, tapi cukup dengan menjadi pendengar yang baik dan selanjutnya mengarahkan *costumer* kepada teknisi untuk lebih jelasnya mengenai proses perbaikan *handphone*. Tidak melayani pertanyaan-pertanyaan ga penting yang biasanya dilontarkan oleh *costumer* yang iseng.”

Penulis juga menemukan fakta ternyata memang efektifitas waktu kerja disini sangat diperhitungkan. Selain dengan adanya program jaminan *service* selama satu jam, ternyata SOP yang berlaku bagi seorang *costume service* ditekankan untuk tidak melayani *costumer* lebih dari 10 menit, kemudian batas waktu toleransi jarak pemanggilan antrian satu ke nomer antrian selanjutnya juga ditekankan tidak boleh melebihi 10 menit. Dengan demikian kecepatan dan ketepatan menjadi hal yang sangat diperlukan guna memenuhi efektifitas waktu yang menjadi SOP bagi karyawan Samsung *service center* BEC ini.

Standar SOP yang tinggi ini menurut pengamatan penulis selama observasi menjadikan nilai lebih lain dari Samsung *service center* BEC dibandingkan dengan gerai-gerai kompetitornya. Seperti apa yang dituturkan oleh sodari Diah Muldiah dalam wawancara bersama penulis:

“Keunggulan kita terlihat diproses pelayanan kita disini yang cepat dan tepat berbeda di tempat lain yang membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan perbaikan *handphone*.”

Sparepart menjadi *point* penting selanjutnya bagi usaha jasa perbaikan *handphone*. Keberadaan *stock sparepart* sangatlah menjadi tumpuan bagi semua gerai-gerai *service center*. Karena dalam setiap proses perbaikan *handphone/tablet* tentu saja ada bagian *part* dari *handphone/tablet* tersebut yang perlu dilakukan

penggantian dengan *part* yang baru karena mengalami kerusakan. Menurut hasil pengamatan selama observasi penulis inilah yang sangat menonjol dari Samsung *service center* dibandingkan dengan gerai-gerai kompetitornya. *Stock sparepart* di sini sangatlah lengkap semuanya memang telah disiapkan dengan *stock* yang banyak agar mampu menunjang kinerja teknisi dalam efisiensi waktu bagi teknisi dalam mengerjakan proses perbaikan unit *handphone*. Mia Darliani sebagai *admin sparepart* dalam wawancaranya menuturkan:

“Untuk *sparepart* di sini sih kelebihanannya adalah hampir 100% *ready stock*, sehingga kita nggak punya masalah dengan permintaan dari konsumen seperti di gerai *service center* lain. Dan tentu saja *sparepartnya* asli dan bergaransi.”

Ketersediaan *sparepart* di Samsung *service center* BEC ini membuat proses waktu pengerjaan perbaikan *handphone* bisa selesai di hari itu juga, bahkan ada jaminan semua selesai dalam waktu hanya satu jam saja seperti yang telah penulis jabarkan sebelumnya. Ini yang menjadi kelebihan paling menonjol dibandingkan dengan gerai-gerai kompetitor, dimana gerai-gerai lain memerlukan waktu berhari-hari dalam pengerjaan perbaikan *handphone* bahkan penulis temui juga di gerai lain ada yang memerlukan waktu berbulan-bulan untuk proses perbaikan *handphonenya*. Dalam kutipan hasil wawancara penulis dengan pimpinan Samsung *service center* BEC dituturkan:

“Dan yang paling penting adalah menjaga ketersediaan *sparepart*. Karena itu akan sangat membantu untuk bisa mempercepat proses perbaikan unit.”

Sparepart yang ada di Samsung *service center* BEC ini dijamin 100% keasliannya, dan semuanya merupakan barang yang baru bukan bekas pakai dari

handphone yang sudah tidak terpakai. Maka dari itu adanya program *service face to face* di sini adalah salah satu cara Samsung *service center* menjaga kepercayaan *costumer* akan *sparepart* yang ada disini. Semua proses perbaikannya bisa dilihat langsung oleh *costumer* karena teknisi mengerjakannya langsung dihadapan *costumer*. Seperti yang di katakana sodari Mia Darliani dalam wawancaranya dengan penulis:

“Kebetulan disini kan *servicenya* itu *face to face*. Jadi nanti saat pengerjaan bagian teknisi akan memperlihatkan langsung *part* yang dibutuhkan ke konsumen barangnya masih disegel dan dijamin keasliannya dengan garansi juga.”

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu *costumer* yang melakukan perbaikan *handphone* di Samsung *service center* BEC, beliau menuturkan tanggapan yang sangat positif terhadap gerai. Berdasarkan pengalaman beliau dengan membandingkan pengalamannya melakukan perbaikan di gerai lain, (karena kebetulan beliau memiliki dua *handphone* yang berbeda merk). *Costumer* ini merasakan perbedaan yang sangat signifikan, terutama dari segi waktu. Di Samsung *service center* dari proses mengantri hingga perbaikan *handphone* semuanya ditempuh dengan waktu yang cepat dan tentu saja selesai di hari itu juga. Berbeda dengan pengalamannya di gerai *service center* lain dari *brand* kompetitor, beliau menceritakan bahwa prosesnya ribet dan proses pengerjaan perbaikannya membutuhkan waktu satu minggu. Sehingga beliau menuturkan menurut pengalaman pribadinya Samsung *service center* menjaid gerai terbaik menurutnya.

4.2 Analisis dan Pembahasan

Harapan-harapan konsumen adalah tingkat kesesuaian antara barang dan jasa pelayanan yang diinginkan, dengan kenyataan barang dan jasa pelayanan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen didasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Untuk mendapatkan gambaran tentang pemenuhan harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen, maka perlu kita diketahui tentang arti kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: reliabilitas, responsif, repastian, empati, dan nyata atau nampak.

Seperti telah disinggung sebelumnya, bahwa beberapa usaha gerai dewasa ini cenderung melakukan efisiensi tenaga kerja dan hal ini tentunya mengakibatkan terjadinya perubahan bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Perubahan-perubahan pada sektor pelayanan itu ditandai dengan keragaman dan diversifikasi bentuk pelayanan yang mengarah pada efisiensi tenaga kerja. Gerai Samsung *Service Center* BEC memakai strategi pelayanan yang sangat terstruktur.

1. Mengenal para pelanggan Anda

Semakin banyak kita mengenal pelanggan, semakin baik kita untuk memproduksi barang atau jasa yang sesuai dengan pengharapan mereka deskripsikan Pelanggan Anda (Susan M.Bage 2013: 69) Pada bagian pertama analisis pelayanan pelanggan Anda, deskripsikan profil para pelanggan Anda. Mencakup perihal demografis serinci yang Anda biasa. Carilah basis pelanggan

Anda. Tentukan apakah anda akan melayani populasi pelanggan yang besar atau tidak.

Samsung *Service Center* BEC mampu melayani populasi pelanggan dalam jumlah besar. Setiap harinya jumlah konsumen yang datang melakukan perbaikan bisa mencapai jumlah lebih dari 400 orang. Mereka dilayani dengan keramahan dan kesopanan dan disambut dengan baik dari sejak memasuki area Samsung BEC. Para konsumen yang akan melakukan perbaikan *handphone* diminta biodata dengan lengkap dengan disertai nomer kontak yang bisa dihubungi. Hal ini dilakukan untuk mempermudah akses bagi gerai manakala terjadi sesuatu hal, maka konsumen akan bisa langsung mengetahuinya melalui kontak dari karyawan Samsung dan inilah salah satu yang menjadi keunggulan di gerai ini.

2. Seberapa Baik Anda memenuhi pengharapan para pelanggan.

Pihak gerai selalu membenahi fasilitas dan jasa gerai. Salah satunya pada fasilitas, gerai ini memiliki bangunan yang sangat luas, ruang tunggu berpendingin (AC), terasa sangat lega dilengkapi dengan kursi yang banyak sehingga cukup untuk menampung jumlah konsumen yang banyak tanpa mengurangi kenyamanan konsumen. Untuk fasilitas yang ada di dalam gerai Samsung *service center* BEC ini telah tersedia fasilitas *wifi* yang memiliki koneksi yang cukup cepat dan juga disediakan *TV cable* disetiap sudut ruangan sehingga konsumen tidak akan merasa jenuh selama proses mengantri atau menunggu proses perbaikan unit. Kemudian disediakan juga minuman gratis disalah satu sudut ruangan bagi konsumen agar mereka tetap merasa nyaman seperti dirumah sendiri.

Palayanan yang diberikan ke konsumen tidak rumit, karyawan dengan senang hati melayani konsumen yang datang ke gerai. Dengan demikian para konsumen tidak terlalu kebingungan ketika mereka memasuki area gerai, segala yang mereka butuhkan bisa langsung dilayani oleh karyawan yang bertugas.

3. Memenuhi pengharapan pelanggan

Ini merupakan waktu yang tepat untuk menambah keahlian dan nasehat. Bicaralah dengan orang kunci di organisasi Anda tentang apa yang telah Anda temukan sejauh ini. Mereka mungkin akan menawarkan solusi yang tidak terfikirkan oleh Anda. Mendapat dukungan pada poin ini juga akan membantu Anda dalam membujuk pihak manajemen senior. Perubahan yang timbul bukanlah datang dari para pejabat gerai atau karyawan, melainkan dari saran yang diberikan dari konsumen kita tersebut. Pihak gerai selalu menerima kotak saran yang berisikan keluhan atau saran yang baik untuk kemajuan gerai berikutnya.

Pelayanan Jasa dapat diklasifikasikan berdasar berbagai macam kriteria, perbedaan antara jasa yang satu dengan jasa yang lain akan memerlukan strategi pemasaran yang berbeda pula. Menurut Kotler (1997: 83) penawaran suatu perusahaan dapat dibedakan menjadi beberapa kategori: Barang berwujud disertai jasa, penawaran terdiri dari barang berwujud yang di sertai satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumennya. Di Samsung *service center* ini, jasa sangat diutamakan karena yang menjadi pekerjaan utamanya adalah jasa perbaikan *handphone*. Akan tetapi tentu saja tidak hanya memikirkan bagaimana melakukan perbaikan yang tepat terhadap setiap *handphone* konsumen, bagaimana pelayanan setiap karyawan terhadap konsumen itu juga perlu dijadikan

perhatian. Salah satu contohnya adalah membuat kesan yang memuaskan kepada konsumen dengan membantu memberi arahan kepada setiap konsumen yang datang mengenai alur yang harus mereka lalui untuk sampai kepada meja teknisi dimana keluhan dari *handphone* nya akan dilayani, dan itu menjadi salah satu tugas dari seorang *ambassador Samsung service center*.

Sukses suatu industri jasa tergantung pada sejauh mana perusahaan mampu mengelola tiga aspek yang dikenal sebagai Segitiga Jasa berikut :

1. Janji perusahaan mengenai jasa yang akan disampaikan kepada pelanggan.
2. Kemampuan perusahaan untuk membuat karyawan mampu memenuhi janji tersebut.
3. Kemampuan karyawan untuk menyampaikan janji tersebut kepada pelanggan.

Ini yang ditunjukkan oleh *Samsung service center*, bagaimana peranan jasa yang disajikan kepada pelanggan. Dengan adanya komitmen yang dibangun oleh perusahaan, akan menjadi pengikat loyalitas konsumen untuk mempercayakan perbaikan *handphone* nya. Konsumen dimanjakan dengan kesigapan dan kecepatan karyawan *Samsung service center* dalam bekerja. Hal ini membuat seorang konsumen tidak akan menunggu terlalu lama menunggu di dalam gerai.

Menurut Tjiptono (2005, 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Simamora 2003, 180). Kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan di mana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan (Lupiyoadi, 2008, 181).

Pemenuhan kebutuhan pelanggan, ini merupakan sebuah hak yang sangat mutlak yang harus ada dalam sebuah pelayanan. Sebuah harapan menjadi tolak ukur bagi konsumen atau pelanggan yang akan memakai jasa gerai *service center*. Dari sebuah kualitas pelayanan ini, sebuah perusahaan menciptakan sebuah strategi untuk menarik perhatian. Sebuah keberhasilan dari pelayanan yang diberikan, diukur dari kepuasan pelanggan yang telah melakukan perbaikan *handphone* khususnya.

Langkah pertama yang diberikan oleh gerai adalah menetapkan seorang *costumer service* untuk bertugas menjadi seorang *ambassador* yang menyambut *costumer* dari depan pintu masuk gerai. Kesan pelayanan terbaik ingin dipersembahkan Samsung *service center* dari sejak konsumen memasuki area gerai. *Ambassador* langsung menyambut konsumen dengan sapaan selamat datang, dan membantu *costumer* mengambil tiket antrian. Selanjutnya konsumen diantarkan ke ruang tunggu untuk menunggu giliran. Segala pelayanan terbaik selanjutnya menjadi tugas *costumer service*, disini merka akan mendengarkan keluhan-keluhan konsumen mengenai *handphonenya* sebelum dilakukan proses perbaikan yang dilakukan teknisi. Pelayanan yang istimewa (nilai pelayanan yang

benar-benar dialami konsumen melebihi harapannya) atau sangat memuaskan merupakan suatu basis untuk penetapan harga premium dari jasa yang diperoleh konsumen. Perusahaan yang mampu memberikan kepuasan tinggi bagi pelanggannya dapat menetapkan suatu harga yang signifikan. Ini guna mendatangkan keuntungan yang cukup terhadap gerai.

Kecepatan, ketepatan, dan kesigapan merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh setiap karyawan Samsung *service center* BEC. Setiap karyawan dituntut selalu sigap mendengarkan keluhan konsumen mengenai *handphonenya* dan dengan cepat dan tepat memberi solusi dengan memberikan perbaikan terhadap *handphone* seorang konsumen. Sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2001 : 148) mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. *Tangibility* merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan

harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Dalam poin pertama, bentuk fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap pelayanan. Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Lokasi Samsung *service center* yang terletak di Bandung *Electronic Center mall* ini sangatlah strategis, karena BEC mall ini telah menjadi *icon* pusat perlengkapan elektronik khususnya *handphone* yang terlengkap. Dari luar area sangat mencolok terlihat betapa megahnya bangunan Samsung *service center* dibandingkan dengan bangunan lain yang berada di lantai 3. Bangunan yang sangat luas dengan penerangan yang sangat baik, menjadikan area Samsung *service center* ini terlihat paling nyaman dibandingkan bangunan lain. Kemudian terlihat para karyawan menggunakan seragam setelan jas disertai *id card* sebagai tanda pengenal, membuat sisi estetika dari Samsung *service center* ini terlihat sangat bagus dimata konsumen. Karyawan Samsung *service center* ini semuanya berjenis kelamin perempuan dengan paras yang menarik membuat konsumen juga secara psikis akan merasa kerasan berada di area Samsung.

Poin kedua, keakuratan pelayanan ditunjukkan melalui *Reliability* (keandalan). Kemampuan mulai berkomunikasi yang baik dalam menangani keluhan mengenai *handphone* konsumen dengan sopan sudah nampak terlihat dari semua karyawan hotel. Menurut Tjiptono (2006:70) keandalan (*realibity*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Samsung *service center* menerapkan SOP yang sangat

tinggi bagi karyawannya mengenai efisiensi waktu. Dari sejak awal konsumen ditangani oleh *costumer service*, konsumen sudah mendapatkan jaminan dari gerai tidak akan menunggu lebih dari 10 menit sejak konsumen mendapatkan nomer antrian sesuai dengan SOP gerai. Dan semua *costumer service* mampu menjalankan ini dengan baik. Kemudian selanjutnya proses pengerjaan perbaikan unit oleh teknisi, ditetapkan standar dimana selambat-lambatnya diberikan waktu selama satu jam. Semua SOP yang tinggi ini mampu dijalankan dengan baik dan benar oleh seluruh karyawan Samsung *service center*, hal ini membuat setiap konsumen tidak perlu belama-lama berada di gerai dalam menunggu proses perbaikan unit *handphonenya*. Selain memberikan proses layanan cepat, konsumen juga diberikan garansi terhadap perbaikan yang dilakukan selama satu minggu. Jadi Samsung *service center* akan bertanggung jawab penuh atas perbaikan yang dilakukan apabila terjadi kesalahan selama batas waktu satu minggu terhitung sejak konsumen tersebut melakukan perbaikan.

Pada poin ketiga, *responsiveness* atau ketanggapan, hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Menurut Tjiptono (2006:70) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Karyawan Samsung *service center* membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, semua kebingungan mengenai masalah yang mereka temui pada *handphonenya* akan menjawab jawaban yang jelas dari para karyawan.

Dalam pengerjaan perbaikan *handphone* biasanya ada saja keinginan konsumen yang berharap dapat dipenuhi oleh karyawan Samsung *service center*, dalam hal ini penulis mengambil contoh kasus *back up data handphone*. Konsumen yang mengalami masalah dengan *handphonenya* akan kehilangan data pribadi yang ada di memori *handphonenya* saat perbaikan telah dilakukan, seringkali ada para konsumen yang meminta untuk datanya supaya diselamatkan agar tidak hilang karena diarsa data tersebut sangat penting. Dengan daya tanggap yang dimiliki oleh para karyawan Samsung *service center*, permintaan konsumen ini akan dengan langsung segera dipenuhi tanpa mengharapakan imbalan lebih dari konsumen.

Poin keempat, *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Menurut Tjiptono (2006:70) jaminan ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, serta bebas dari bahaya, resiko, maupun keragu-raguan. Layanan perbaikan unit di Samsung *service center* ini dilakukan secara tatap muka langsung antara teknisi dan konsumen. Segala proses pengerjaan perbaikan bisa langsung dilihat langsung oleh konsumen, hal ini dilakukan Samsung *service center* untuk menjaga kepercayaan dari konsumen atas perbaikan *handphone* kepunyaannya. Apapun yang menajdi masalah yang ditemui oleh konsumen mengenai *handphonenya* bisa langsung diceritakan dan akan diberikan solusi yang tepat oleh teknisi yang bertugas secara penuh sopan santun.

Poin kelima, Empati adalah kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain. Selangkah lebih tinggi dari kasih sayang, di mana kita memahami perasaan orang lain atau mengapa mereka memiliki perasaan-perasaan tertentu. Empati adalah ketika Anda menempatkan diri dalam sebuah posisi untuk merasakan pengalaman yang dialami oleh orang lain. Menurut Tjiptono (2006:70) empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Dari penelusuran penulis selama observasi berlangsung, saat para karyawan Samsung *service center* melayani *costumer* mereka mampu memposisikan diri sebagai lawan bicara yang menangkap semua keluhan yang dirasakan konsumen terhadap *handphonenya*. Terlihat dari cara mereka berkomunikasi, baik CS ataupun teknisi melakukan interaksi seolah-olah mereka telah mengerti apa yang dirasakan oleh konsumen, dengan gaya bicara yang baik sopan dan santun mereka juga sesekali memberi saran dan kritik mengenai penggunaan *handphone* yang baik dan benar yang berhubungan dengan masalah yang menjadi kendala di *handphone* konsumem.

Kotler (2002, 43) juga mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sangat tepat jasa tidak berbentuk fisik. Dari pelayanan yang disajikan oleh para karyawan hotel, merupakan bentuk dari pelayanan jasa yang didasari dengan strategi yang sudah disusun oleh pihak hotel. Oleh sebab itu, jasa memiliki beberapa karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya.

Dalam gerai *service center*, jenis karakteristik jasa meliputi salah *personal service*, dan *profesional service*. *Personal and profesional service* sangat berhubungan, *Personal Service*, yaitu jasa yang mengutamakan pelayanan orang dan perlengkapannya. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam jasa ini adalah, menyediakan fasilitas dan suasana yang nyaman bagi konsumen, juga memberikan solusi tepat atas permasalahan yang dimiliki konsumen. Sedangkan *Profesional Service*, yaitu jasa biasanya menunggu pelanggan di mana hal penting yang harus dipunyai adalah reputasi yang baik.

Personal service ini bagaimana cara karyawan memberikan *service* dari mereka mulai memasuki gerai hingga penyelesaian proses perbaikan *handphone costumer*. *Frontliner* yang berhadapan langsung dengan konsumen di gerai ini adalah *ambassador*, *costumer service*, dan teknisi. Mereka harus memberikan lebih dari sekedar jasa perbaikan, melainkan juga harus mampu membantu setiap masalah yang ditemui konsumen mengenai *handphonenya*. Pelayanan jasa berupa keramahan, kesopanan, pelayanan kebutuhan sudah mulai ditampilkan kepada konsumen dari sejak memasuki area gerai, hingga mereka meninggalkan area gerai. Yang bertugas pertama kali menyambut tamu adalah *ambassador*, yang kemudian setelah mendapat giliran mereka akan dibantu oleh seorang *costumer service* untuk dibuatkan data pengerjaan perbaikan, yang selanjutnya akan diarahkan menuju teknisi yang akan mengeksekusi perbaikan dan dari masalah *handphone costumer*.