

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang mengacu pada pertanyaan penelitian dalam kajian yang mengangkat judul mengenai strategi pelayanan jasa Samsung *service center* BEC dengan menggunakan metode studi kasus, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Salah satu faktor yang menarik perhatian dalam gerai *service center* ini adalah pelayanan jasa. Kualitas pelayanan pada Samsung *service center* sangat baik yang diterapkan kepada konsumen. Konsumen tidak hanya mendapatkan sekedar jasa perbaikan *handphone*, mereka juga mendapatkan layanan lebih bagaikan seorang raja. Pelayanan awal dimulai ketika tamu masuk ke area gerai, *ambassador* langsung melayani konsumen dengan menanyakan keperluan kedatangannya, kemudian mengambilkan nomer antrian untuk konsumen, dan mengantarnya ke bagian ke ruang tunggu, untuk menunggu giliran dilayani oleh *costumer service*. Kesopanan dan keramahan selalu ditonjolkan kepada tamu dengan tujuan membangun *image* bagus tidak hanya untuk Samsung *service center* itu sendiri, melainkan juga untuk menjaga nama *brand* Samsung di mata penggunanya.

Kemudian yang membedakan gerai ini dengan gerai-gerai *service center* lainnya adalah adanya program yang menjadikan gerai ini lebih

baik dari gerai lain. Program tersebut adalah *face to face service, one hour service warranty*, dan *ready stock sparepart & accessories*.

Semua karyawan sangat berperan penting dalam memberikan jasa. Hal pertama bagian *frontiner* konsumen akan bertemu dengan *ambassador* dan *costumer service*. Sebelum akhirnya konsumen akan langsung diarahkan bertemu teknisi untuk proses penyelesaian perbaikan *handphonenya*.

2. Fasilitas juga menjadi perhatian penting bagi Samsung *service center*.

Karena dalam bidang jasa, terutama jasa pelayan perbaikan. Biasanya akan terjadi penumpukan antrian dikarenakan banyaknya konsumen yang memiliki masalah dengan *handphonenya*. Area gerai yang luas nyaman dan bersih menciptakan suasana yang nyaman bagi konsumen yang mengantri giliran proses perbaikan. Ditunjang dengan suhu ruangan yang terjaga kesejukannya karena dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) semakin menambah suasana nyaman didalam gerai. Di salah satu sudut ruangan juga disediakan minuman gratis bagi konsumen, konsumen diberikan kebebasan untuk mengambil sendiri minuman tersebut sepuas-puasnya, terdapat teh, kopi, dan air mineral yang bisa dinikmati oleh konsumen secara gratis. Kemudian disetiap sudut ruangan juga dilengkapi dengan TV *cable* berukuran 32” yang membuat konsumen tidak akan dirundung rasa bosan karena dihibur oleh tayangan-tayangan yang berkualitas. Dan yang terakhir adalah fasilitas *wifi*. Koneksinya cukup kencang untuk kategori

fasilitas umum, konsumen dapat menikmatinya secara bebas hanya dengan *login in* dengan *password* yang telah tertera di tiket antrian gerai.

3. Pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan jasa merupakan suatu layanan yang telah menjadi kewajiban wajib terhadap karyawan gerai yang ada. Profesionalisme kerja dan efisiensi waktu pelayanan menjadi SOP yang ditekankan kepada semua karyawan gerai. Kesantunan dan kesopanan merupakan hal yang wajib ada pada setiap karyawan Samsung *service center*. Semua karyawan mempunyai sifat empati dan simpati, dengan didukung dengan pelayanan yang baik akan menjadi suatu yang mampu memberi kepuasan bagi konsumen karena *service* terbaik akan membangun citra baik di benak konsumen. Kerapuhan dari segi pakaian adalah hal yang penting, semua karyawan diwajibkan menggunakan seragam setelan jas karena dengan pakaian yang rapi dan bersih, menambah nilai estetika yang baik bagi Samsung *service center*. Dengan adanya suatu rancangan kerja akan pelayanan jasa yang di gerai dapat membangun kesan baik dan menciptakan *mindset* ke pelanggan untuk loyal menggunakan jasa dan setia menggunakan *brand* Samsung.

## 5.2 Saran atau Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian mengenai “Strategi pelayanan jasa Samsung *service center* BEC”, maka penulis mencoba untuk memberikan masukan serta saran, sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Sebaiknya dalam pengembangan ilmu komunikasi tersedia buku khusus yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan pelayanan jasa gerai *service center*, karena peneliti merasa kesulitan saat menggunakan buku panduan sebagai referensi penelitian. Dengan adanya buku yang khusus membahas mengenai pelayanan jasa sehingga dapat membantu peneliti selanjutnya untuk lebih mengetahui tentang jasa layanan *service*/perbaikan bagi suatu *brand*. Manajemen yang ada dalam panduan penelitian tidak terlalu lengkap, sehingga menyulitkan.
2. Hendaklah penelitian selanjutnya dapat menambahkan item yang terdapat pada kualitas pelayanan tentang harapan konsumen secara detail sehingga lebih terpaparkan dalam penelitian.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Karena seluruh karyawan di gerai Samsung *service center* ini adalah perempuan, seringkali mereka tidak bisa mengontrol dan menyembunyikan emosinya terutama di saat mereka ada dalam periode “datang bulan”. Hal ini perlu diperhatikan karena bidang

pelayanan jasa dituntut untuk bisa melayani konsumen dengan sopan dan santun.

2. Samsung *service center* sebaiknya mengadakan evaluasi kembali mengenai program-program unggulannya kepada konsumen. Karena disaat situasi gerai sedang ramai banyak konsumen, program tersebut terkadang *missed*.
3. Sarana penunjang karyawan dalam bekerja, seperti salah satunya koneksi internet. Seringkali mengalami gangguan, dimana koneksi internet ini mendadak lamban koneksinya. Situasi ini bisa menghambat karyawan dalam bekerja, karena memang mereka di kerja di bawah sistem yang dikontrol oleh pusat melalui sambungan internet. Jika tidak dilakukan perbaikan bukan tidak mungkin hal ini bisa mengganggu aktifitas pelayanan di Samsung *service center*.
4. *Controlling* terhadap karyawan selama bekerja oleh seorang *manager area* terkadang kurang, seringkali dijumpai karyawan yang tidak berada di tempatnya saat jam kerja. Namun hal ini hanya terjadi pada segelintir orang, jika dibiarkan terus-menerus dikhawatirkan akan terjadi kesemena-menaan dalam bekerja.