

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

United Tractors (UT/Perusahaan) adalah distributor peralatan berat terbesar dan terkemuka di Indonesia yang menyediakan produk-produk dari merek ternama dunia seperti Komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag, Tadano, dan Komatsu Forest.

United Tractors adalah perusahaan dengan sejarah panjang. Didirikan pada 13 Oktober 1972 oleh William Soerjadjaja, UT melaksanakan penawaran umum saham perdana di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada 19 September 1989 menggunakan nama PT United Tractors Tbk (UNTR), dengan PT. Astra International Tbk sebagai pemegang saham mayoritas. Penawaran umum saham perdana ini menandai komitmen United Tractors untuk menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan dan energi guna memberi manfaat bagi para pemangku kepentingan.

Saat ini jaringan distribusi UT mencakup 19 kantor cabang, 22 kantor pendukung dan 11 kantor perwakilan di seluruh penjuru negeri. Tidak puas hanya menjadi distributor peralatan berat terbesar di Indonesia, Perusahaan juga memainkan peran aktif di bidang kontraktor penambangan dan baru-baru ini telah memulai usaha pertambangan batu bara. UT menjalankan berbagai bisnisnya melalui tiga unit usaha yaitu mesin konstruksi, kontraktor penambangan dan pertambangan.

Sumber: PT. United Tractors Tbk

Gambar 4.1  
Logo Perusahaan



Sumber: PT. United Tractors Tbk

#### 4.1.2 VISI & MISI

##### VISI

Menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan dan energi, untuk menciptakan manfaat bagi para pemangku kepentingan.

##### MISI

Menjadi perusahaan yang :

1. Bertekad membantu pelanggan meraih keberhasilan melalui pemahaman usaha yang komprehensif dan interaksi berkelanjutan.
2. Menciptakan peluang bagi insan perusahaan untuk dapat meningkatkan status sosial dan aktualisasi diri melalui kinerjanya.
3. Menghasilkan nilai tambah yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan melalui tiga aspek berimbang dalam hal ekonomi, social dan lingkungan.
4. Memberi sumbangan yang bermakna bagi kesejahteraan bangsa.

Sumber: PT. United Tractors Tbk

## 4.2 Proses Pelayanan pada Service Division *workshop* cabang Jakarta

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan para informan pada PT. United Tractors Service Division *workshop* cabang Jakarta, penulis mendapatkan informasi mengenai proses pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

### 4.2.1 Karakteristik

Untuk mendapatkan informasi yang luas dan detail, penulis menggolongkan informan berdasarkan karakteristiknya yaitu dengan minimal usia bekerja selama 5 (lima) tahun. Di bawah ini merupakan data para informan dari Service Division *workshop* cabang Jakarta:

Tabel 4.1  
Karakteristik Informan

No	Nama	Jabatan	Usia	Usia Bekerja
1.	Rukiyanto	Service Dept Head	43 tahun	6 tahun
2.	Nurkholik	SPV Workshop	47 tahun	5 tahun
3.	Endro Siswanto	Technical Advisor	51 tahun	8 tahun
4.	Saptono	Quality Assurance	47 tahun	15 tahun
5.	Sigit Waloya	Mechanic	31 tahun	11 tahun

### 4.2.2 Matrik

Matrik merupakan sebuah gambaran dalam penelitian yang dibuat dengan bentuk tabel dan disusun berdasarkan informasi maupun data-data yang ada. Dengan menyusun matrik penelitian itulah seorang peneliti bisa lebih mudah dalam memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan tahapan-tahapan proses pelayanan:

Tabel 4.2  
Tahap Penanganan Konsumen

No	Pertanyaan	SDH	SPV	TA	QA	Mechanic
1	Proses awal unit masuk untuk diperbaiki?	Input data semua jenis <i>customer</i>	Peninjauan laporan untuk mengidentifikasi jenis layanan	Peninjauan laporan jenis layanan dan perkiraan biaya serta prosesnya.	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)
2	Ada pengecekan terlebih dahulu ketika unit ingin masuk untuk diperbaiki?	Ada, supaya terciptanya kesepakatan	Ada, untuk kesepakatan mengenai jenis layanan	Ada, untuk kesepakatan mengenai biaya layanan keseluruhan	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)
3	Mengenai hal pembayarannya?	Kebijakan atas jenis <i>customer</i>	-  (Tidak mempunyai wewenang dalam pembayaran)	-  (Tidak mempunyai wewenang dalam pembayaran)	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)
4	Persetujuan yang didapat antara <i>customer</i> dengan perusahaan mengenai kerusakan unit dan biayanya?	Penawaran atas penggalan data yang konkrit	Persetujuan atas penggalan data yang konkrit	Pertimbangan atas penggalan data yang konkrit	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)	-  (Tidak berhubungan dengan <i>customer</i> diawal)

Sumber: Wawancara mendalam

Dari hasil matrik di atas mengenai tahap penanganan konsumen, penulis dapat menarik kesimpulan dari tiap-tiap pertanyaan sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pada nomor 1 (satu) para informan melakukan proses awal unit masuk untuk diperbaiki dengan mengikuti ketentuan dari perusahaan yaitu customer harus duduk nama terlebih dahulu pada sistem UT kemudian baru dilakukan pengecekan secara teknis dari tim *service division workshop* untuk mendapatkan laporan mengenai *trouble* pada unit tersebut.
- b. Pertanyaan pada nomor 2 (dua) para informan akan melakukan pengecekan dengan bantuan tim sebelum unit ingin masuk ke *workshop* guna menghindari kesalah pahaman dan mendapatkan kesepakatan antara *customer* dengan UT.
- c. Pertanyaan pada nomor 3 (tiga) mengenai hal pembayarannya, SDH (*service department head*) menjawab kebijakan atas ketentuan jenis *customer* sesuai dengan kesepakatan antara customer dengan UT.
- d. Pertanyaan pada nomor 4 (empat) persetujuan yang didapat antara *customer* dengan UT yaitu melalui data konkrit yang akan diberikan ke *customer* dari hasil pengecekan oleh tim *service* itu dapat mencapai beberapa hal, yaitu penawaran, pertimbangan bahkan persetujuan.

#### 1. Proses pendudukan nama *customer*

Sebelum *customer* melakukan perawatan dan perbaikan unitnya di PT. United Tractors Tbk. Mereka wajib untuk memberikan data-data sebagai berikut:

- a. Memberikan NPWP
- b. Memberikan SIUP
- c. Memberikan SITU

Setelah *customer* meberikan data-data di atas barulah nama *customer* duduk di sistem UT, kemudian sudah dapat melakukan transaksi.

#### 2. *Service Program*

PT. United Tractors *service division workshop* cabang Jakarta melayani dua jenis jasa yaitu perawatan unit berkala dan juga melayani

perbaikan kerusakan unit alat berat di luar perawatan berkala. Berikut merupakan program yang dilaksanakan oleh tim UT *service*:

Bentuk komitmen UT sebagai mitra bisnis untuk menjaga alat berat *customer* tetap berada pada tingkat pengoperasian prima dan memberikan hasil akhir yang optimal.

a. UT PTA Services (Program Tukar Alat)

Program ini dilakukan untuk membantu *customer* dalam menghemat biaya yang dikeluarkan dan mengurangi *down time*. Pelanggan juga dapat menukarkan komponen yang lama atau rusak dengan komponen *manufacturing*.

b. UT PMA Services (Program Monitoring Alat)

Bersama KOMATSU, UT mengembangkan teknologi berbasis web yaitu KOMTRAX/VHMS untuk melakukan penghematan terhadap waktu penggunaan dan konsumsi bahan bakar alat berat *customer* serta pola kerja operator di lapangan.

c. UT PAP Services (Program Analisa Pelumas)

UT juga berkolaborasi dengan laboratorium berstandar internasional dalam melakukan program analisa pelumas. Analisis pelumas adalah salah satu metode untuk mendeteksi penurunan performa suku cadang internal.

d. UT PPC Services (Program Perawatan Chasis)

UT menawarkan perawatan chasis dengan harga kompetitif melalui program ini, sehingga customer dapat menghemat biaya.

e. UT PPM Services (Program Pemeriksaan Mesin)

Mekanik handal yang UT miliki juga akan merekomendasikan kebutuhan perbaikan alat berat customer yang disusun berdasarkan data yang diperoleh secara aktual.

Tabel 4.3  
Tahap Proses Perbaikan

No	Pertanyaan	SDH	SPV	TA	QA	Mechanic
1	Ada kendala atau masalah yang muncul?	Penambahan pekerjaan setelah pembongkaran	Komitmen awal customer dan kurangnya stok suku cadang	Penambahan pekerjaan setelah pembongkaran	Penambahan pekerjaan	Penambahan pekerjaan setelah pembongkaran
2	Dapat langsung ditangani atau dengan bantuan rekan lain?	- (Tidak menangani unit langsung)	Berdiskusi dengan pihak terkait	Melalui beberapa tahapan	Langsung ditangani	Penyesuaian permasalahannya
3	Lama jangka waktu menangani masalah tersebut?	Menyesuaikan besar kecilnya problem atas persetujuan customer	Menyesuaikan besar kecilnya problem atas suku cadang	Menyesuaikan besar kecilnya problem atas kebijakan customer	Menyesuaikan besar kecilnya problem atas pekerjaan	Menyesuaikan besar kecilnya problem atas pekerjaan
4	Masalah terlalu rumit, ada komunikasi dengan customer?	Komunikasi dan action (bertemu)	Komunikasi dan action (pengecekan)	Komunikasi	Komunikasi	-  (Tidak berkomunikasi langsung dengan customer)
5	Pencapaian persetujuannya?	Joint inspection	Solusi	-	-	-

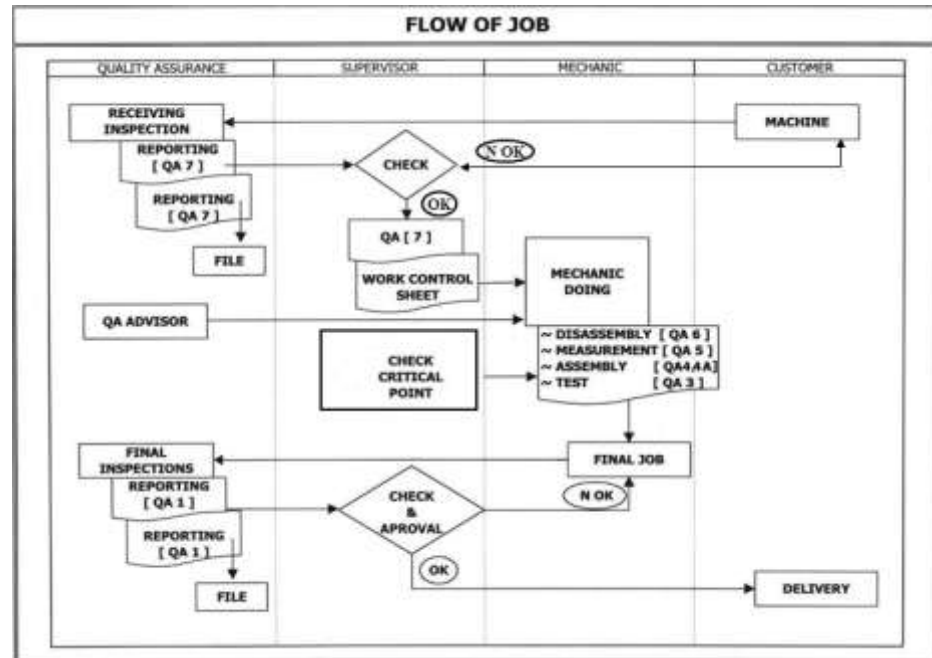
Sumber: Wawancara Mendalam

Dari hasil matrik di atas mengenai tahap proses, penulis dapat menarik kesimpulan dari tiap-tiap pertanyaan sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pada nomor 1 (satu) para informan mendapatkan kendala atau masalah yang datang dari penambahan pekerjaan setelah dilakukannya pembongkaran dan kurangnya stok suku cadang.
- b. Pertanyaan pada nomor 2 (dua) para informan menangani masalah melalui beberapa tahapan seperti menyesuaikan permasalahannya, berdiskusi dengan pihak terkait bahkan dapat langsung ditangani unit tersebut.
- c. Pertanyaan pada nomor 3 (tiga) para informan menangani kendala atau masalah yang muncul pada unit dengan jangka waktu tertentu menyesuaikan dari besar kecilnya *problem* baik mengenai unit maupun dari pihak *customer* itu sendiri.
- d. Pertanyaan pada nomor 4 (empat) para informan melakukan komunikasi dengan customer mengenai kerumitan dari masalah atau kendala yang ditemukan oleh tim *service* agar masalah tersebut dapat dituntaskan.
- e. Pertanyaan pada nomor 5 (lima) para informan mencapai persetujuan dengan customer melalui *joint inspection* yang menimbulkan solusi untuk *customer*.

PT. United Tractors Service Division memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan perawatan dan perbaikannya, berikut merupakan SOP *flow of job* yang dilaksanakan oleh tim *service*:





Sumber: PT. United Tractors Service Division

Dalam proses pekerjaan perbaikan unit ada beberapa tahap yang harus dilalui, seperti struktur di atas:

#### A. Machine (Unit)

Unit yang ingin diperbaiki datang diantar langsung oleh pihak *customer* ke workshop.

#### B. Receiving Inspection

*Receiving inspection* dilakukan oleh *quality assurance* sampai mendapatkan *file report* yang akan diketahui juga oleh supervisor.

#### C. Check

Pengecekan unit dilakukan oleh supervisor dengan dukungan data report dari QA sebelumnya.

#### D. Work Control Sheet

Setelah pengecekan terbit lembar control pekerjaan dimana salah satunya ada JSS (*Job Sheet Scheduled*) yang berfungsi memonitor *progress* dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh mekanik.

#### E. *Mechanic Doing*

Mekanik baru bisa mengerjakan suatu pekerjaan (*disassembly, measurement, assembly* dan *test*) setelah dilakukan pengecekan oleh supervisor, yang bertujuan supaya pekerjaan yang dilakukan oleh mekanik tetap berada dibawah pengawasan supervisor serta dibantu oleh quality assurance hingga terselesaikan.

#### F. *Final Inspection*

Pekerjaan telah selesai dilakukan oleh mekanik kemudian dilakukan pengecekan akhir oleh quality assurance sebelum *delivery* ke *customer*, guna untuk mendapatkan *report* kembali bahwa unit tersebut telah selesai diperbaiki.

#### G. *Check and Approval*

Supervisor mengecek dan menyetujui hasil akhir dari pekerjaan sesuai dengan pengecekannya serta report dari quality assurance mengenai unit yang diperbaiki.

#### H. *Delivery*

Tahap akhir dalam pekerjaan perbaikan yaitu *delivery*, customer maupun supir customer datang ke workshop untuk mengambil unitnya dengan menandatangani BAST (berita acara serah terima).

Tabel 4.4  
Tahap Penanganan Keluhan

No	Pertanyaan	SDH	SPV	TA	QA	Mechanic
1	Kondisi unit seharusnya setelah diperbaiki?	Ready for use sesuai SOP	Ready for use dengan performa 90%	Siap operasi	Ready for use	Ready for use
2	Sanggahan atau <i>complaint</i> setelah diperbaiki?	Timbul problem antara customer atau	Timbul problem antara customer atau	Problem atas pekerjaan (technical)	Problem atas pekerjaan (lead time)	Di bawah naungan SPV

		perusahaan	perusahaan			
3	Melalui apa menyampaikan complaint?	UT call dan tim service	UT call dan tim service	UT call dan tim service	Joint inspection	- (Tidak berhubungan langsung dengan customer)
4	Besar persenan complaint setelah diperbaiki?	< 10%	3%	3%	5-10%	5%
5	Complaint seperti apa?	Performance atau kebocoran	Performance atau break down	Tidak sesuai ekspektasi (kebocoran)	Break down	Kurangnya adjustment
6	Langsung ditangani atau dengan tim?	Menganalisa besar dan kecilnya complaint	Action	Action	Action	Action, dibawah naungan superior
7	Cara meyakinkan atas complaint?	Bertanggung jawab atas scope job	Hasil PPM (program pemeriksaan mesin)	Hasil report tim	Action sampai tuntas	- (Tidak berhubungan langsung dengan customer)
8	Ada yang merasa tidak puas?	Ada (scope job pekerjaan)	Ada (price)	Ada (negosiasi)	Ada (price)	- (Tidak berhubungan langsung dengan customer)

9	Dampak mengenai <i>complaint</i> untuk perusahaan?	Kepercayaan customer	-	-	-	-
---	--	----------------------	---	---	---	---

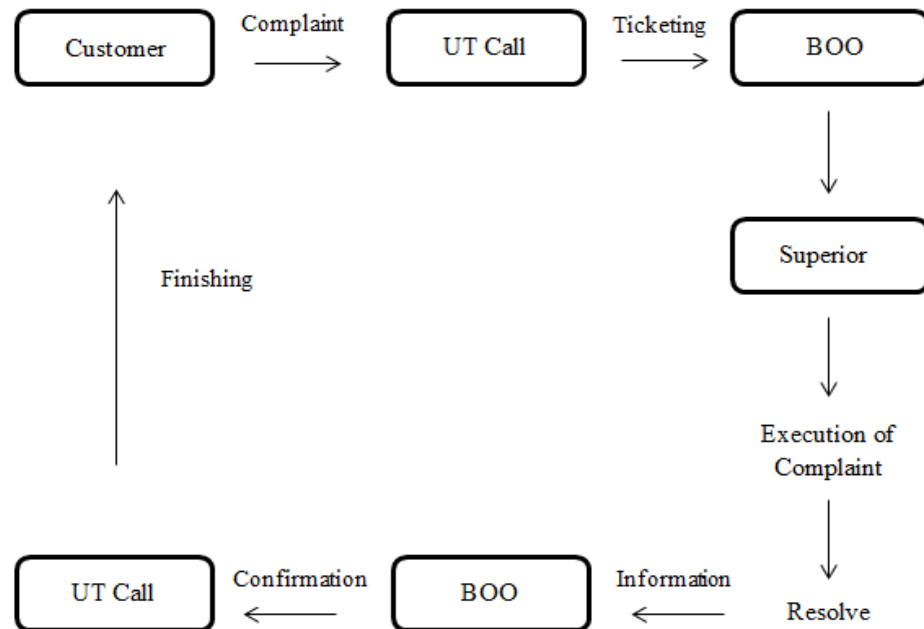
Sumber: Wawancara Mendalam

Dari hasil matrik di atas mengenai tahap output, penulis dapat menarik kesimpulan dari tiap-tiap pertanyaan sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pada nomor 1 (satu) kondisi unit yang telah diperbaiki harus *ready for use*, agar dapat dioperasikan kembali oleh *customer*.
- b. Pertanyaan pada nomor 2 (dua) *complaint* yang disampaikan mengenai timbulnya *problem* baik antara *customer* dengan perusahaan maupun atas pekerjaan yang dilakukan.
- c. Pertanyaan pada nomor 3 (tiga) *customer* menyampaikan *complaint* kepada perusahaan melalui UT Call atau dapat menghubungi langsung kepada tim service.
- d. Pertanyaan pada nomor 4 (empat) para informan merasakan besar persenan *complaint* yang diutarakan oleh *customer* yaitu  $\geq 10\%$ .
- e. Pertanyaan pada nomor 5 (lima) *customer* menyampaikan *complaint* karena unitnya mengalami beberapa masalah yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh *customer*.
- f. Pertanyaan pada nomor 6 (enam) tindakan dari tim service atas *complaint* dari *customer* yaitu langsung menangani dengan menganalisanya terlebih dahulu.
- g. Pertanyaan pada nomor 7 (tujuh) meyakinkan *customer* atas *complaintnya* dengan memberikan hasil investigasi (PPM) yang telah dilakukan oleh tim service dan mempertanggung jawabkannya sampai permasalahan tersebut tuntas.
- h. Pertanyaan pada nomor 8 (delapan) pasti ada *customer* yang tidak merasa puas.

- i. Pertanyaan pada nomor 9 (sembilan) dampak atas *complaint* dari *customer* yaitu mengurangi rasa kepercayaannya kepada perusahaan.

Penanganan keluhan yang disampaikan oleh *customer* ditangani dengan beberapa tahapan yaitu:



Sumber: PT. United Tractors Service Divison

Tahapan-tahapan di atas meliputi:

a. *Customer*

*Customer* yang mengalami adanya permasalahan setelah perbaikan pada umumnya akan melakukan *complaint*, dimana *complaint* tersebut diutarakan karena ada rasa kecewa atas munculnya permasalahan lagi pada unitnya setelah *customer* melakukan perbaikan sebelumnya.

*Customer* menghubungi UT Call dan menyampaikan masalah yang dialami terhadap unitnya.

b. UT Call

UT Call, sebuah pusat pelayanan pelanggan yang aktif 24 jam dalam seminggu (24/7), menjawab keluhan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, responsif, dan profesional. UT Call menyediakan informasi alat berat tentang jaminan servis berkala, pelayanan baru

serta promo produk suku cadang kepada pelanggan yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan *One Time Service Level* dan *Service Level Resolution Ticket*, UT Call memastikan bahwa semua keluhan dan kebutuhan pelanggan teratasi secepatnya.

Jenis Pelayanan UT Call :

- a. *Telesupport*
- b. *Telesales*
- c. *Service Adviser*
- d. *Customer Handling*

Kontak 1500 072 untuk menghubungi UT Call.

Selama *customer* menyampaikan *complaintnya*, UT Call akan mendengarkan dan menganalisa dari permasalahan tersebut, serta menanyakan hal-hal penting seperti waktu, PIC dari perusahaan dan penjelasan detail mengenai unitnya.

c. BOO

BOO (Branch Operation Officer) mendapatkan informasi dari UT Call mengenai keluhan pelanggan kemudian mengirimkan email kepada jabatan yang dituju (SDH, SPV atau yang lainnya) sesuai dengan isi *complaint* yang diberikan oleh *customer*. Jika BOO tidak mengetahui harus kemana *complaint* itu disampaikan, maka BOO akan menanyakan hal tersebut kepada SDH (*service department head*) mengenai *complaint* terkait.

d. Tim *service*

Keluhan diterima ke tim *service* dengan menyesuaikan *complaint* yang diutarakan oleh *customer*, jika keluhan mengenai hasil PPM dari tim maka dia akan menuju ke TA (Technical Advisor), jika mengenai mekanik maka akan menuju ke supervisor dan sebagainya.

e. Resolve

*Complaint* diterima, kemudian tim *service* yang dituju tersebut (SDH, SPV, atau yang lain) harus menuntaskan *complaint* hingga *clear* permasalahannya. Baik dengan menghubungi ke *customer*,

mengunjungi *customer*, atau langsung memperbaiki unitnya yang sesuai dengan *complaint* tersebut hingga tercapainya *win-win solution*.

f. BOO Out

Jika *complaint* telah *diresolve*, maka informasi mengenai hal tersebut harus dikonfirmasi kembali kepada BOO, kemudian dikonfirmasi kembali kepada UT Call agar *complaint* tersebut dapat di *close*.

g. UT Call Out

*Complaint* sudah selesai dan *diresolve* maka wajib di sampaikan ke *customer* ‘apakah sudah selesai permasalahannya?’ dan menutupnya dengan menanyakan puas atau tidak puasnya *customer*.

#### 4.3 Dimensi Penanganan Keluhan pada Service Division cabang Jakarta

Dalam penanganan keluhan pelanggan, penulis menggunakan teori mengenai aspek penanganan keluhan berdasarkan model dari Tjiptono dimana terdapat empat sub sebagai berikut:

Tabel 4.5  
Empati Terhadap Pelanggan yang Marah

No	Pertanyaan	SDH	SPV	TA	QA	Mechanic
1	Perusahaan mudah dihubungi?	Mudah	Mudah	Mudah	Selalu	Mudah
2	Komunikasi dengan <i>customer</i> selama ini?	Terus terjalin dengan <i>weekly meeting</i> atau e-mail	Rutin ke <i>customer</i> dan <i>follow up</i>	Melalui e-mail ke <i>customer</i> dan memberikan informasi	Melalui digitalisasi	Lancar

3	Upaya perusahaan untuk mengenal pelanggan?	Visit ke customer dan <i>follow up</i>	Menggali kegiatan customer dan memberikan solusi	Visit ke <i>customer</i>	Mengupayakan yang terbaik	Visit ke <i>customer</i> dan <i>follow up</i>
---	--	--	--	--------------------------	---------------------------	---

Sumber: Wawancara Mendalam

Dari hasil matrik di atas mengenai empati terhadap pelanggan yang marah, penulis dapat menarik kesimpulan dari tiap-tiap pertanyaan sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pada nomor 1 (satu) perusahaan mudah untuk dihubungi oleh *customer*.
- b. Pertanyaan pada nomor 2 (dua) komunikasi dengan customer tetap diutamakan dengan berbagai macam cara.
- c. Pertanyaan pada nomor 3 (tiga) upaya perusahaan untuk dapat mengenal customer dengan visit ke *customer* dan mem*follow up*nya mengupayakan yang terbaik.

Tabel 4.6

Kecepatan dalam Penanganan Keluhan

No	Pertanyaan	SDH	SPV	TA	QA	Mechanic
1	Action perusahaan menangani keluhan?	Mem <i>follow up</i>	<i>Follow up</i>	Segera	Disegerakan kecuali lokasi tidak terjangkau	Menyesuaikan keluhan

Sumber: Wawancara Mendalam

Dari hasil matrik di atas mengenai kecepatan dalam penanganan keluhan, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu, perusahaan akan mem*follow up* dan menyegerakan pekerjaan ke customer dengan pertimbangan jarak lokasi.



Tabel 4.7  
Kewajaran/Keadilan dalam Memecahkan Keluhan

No	Pertanyaan	SDH	SPV	TA	QA	Mechanic
1	Prosedur dalam memecahkan keluhan?	Mekanik atau tim meng-observasi dan bertanggung jawab	Melihat jenis <i>customer</i> dan observasi	Komunikasi, observasi dan perbaiki	Komunikasi, observasi dan perbaiki	Mendekati, observasi kemudian melakukan tindakan
2	Menanggapi keluhan dan pemulihan pelayanan?	Memfokuskan kepada tujuan <i>customer</i>	Mengirimkan mekanik agar unit ready	Berdiskusi kemudian menangani	Berdiskusi kemudian menangani	Berdiskusi kemudian menangani
3	Kompensasi untuk pelanggan?	GPS ( <i>guarantee product support</i> )	GPS ( <i>guarantee product support</i> )	GPS ( <i>guarantee product support</i> )	GPS ( <i>guarantee product support</i> )	GPS ( <i>guarantee product support</i> )

Sumber: Wawancara Mendalam

Dari hasil matrik di atas kewajaran/keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan, penulis dapat menarik kesimpulan dari tiap-tiap pertanyaan sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pada nomor 1 (satu) adanya komunikasi dengan customer, melakukan investigasi pada unitnya kemudian bertanggung jawab untuk melakukan perbaikan kembali.
- b. Pertanyaan pada nomor 2 (dua) para informan menanggapi keluhan dan pemulihan layanan kepada pelanggan dengan mendiskusikan atas keluhan *customer* kemudian ditangani agar unit tersebut dapat *ready for use*.
- c. Pertanyaan pada nomor 3 (tiga) kompensasi dari perusahaan untuk pelanggan meliputi GPS (*guarantee product support*)

Tabel 4.8  
Kemudahan Pelanggan Baru untuk Menghubungi Perusahaan

No	Pertanyaan	SDH	SPV	TA	QA	Mechanic
1	Media yang digunakan perusahaan dalam pesan umum?	Email dan media cetak	Email dan expo	Media cetak, UT Call dan UT Klik	Media cetak	Media cetak dan UT Call
2	Dengan siapa pelanggan baru mendapat layanan inti dan tambahan?	UT Call	Menyesuaikan kebutuhan <i>customer</i>	UT Call dan BC ( <i>business construction</i> )	Tim service	UT Call
3	Contoh layanan dari <i>self-service</i> ?	<i>Warranty</i>	<i>Lead time</i>	UT Call	<i>Service Call</i>	<i>Backlog</i>

Sumber: Wawancara Mendalam

Dari hasil matrik di atas kewajaran/keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan, penulis dapat menarik kesimpulan dari tiap-tiap pertanyaan sebagai berikut:

- a. Pertanyaan pada nomor 1 (satu) banyak media yang digunakan oleh perusahaan untuk memperkenalkan UT ke *customer*.
- b. Pertanyaan pada nomor 2 (dua) customer dapat menghubungi UT Call yang mengetahui keseluruhan informasi baik yang baru atau tidak dan dapat menyesuaikan kebutuhan *customer*.
- c. Pertanyaan pada nomor 3 (tiga) ada beberapa contoh dari *self-service* sendiri yang keseluruhannya mengutamakan kepada unit.

## 1. Mengidentifikasi dan Menganalisis Keluhan

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh customer dapat penulis identifikasi dan analisis sebagai berikut:

### A. Identifikasi Keluhan

Keluhan-keluhan yang terjadi dikarenakan adanya beberapa permasalahan yaitu:

#### a. *Lead time*

Waktu yang telah ditentukan di awal tidak sesuai dengan kesepakatan antara *customer* dengan perusahaan, hal tersebut dikarenakan adanya kendala terhadap stok *spare part* untuk unit yang diperbaiki sedang kosong bahkan juga dikarenakan oleh kurangnya pembayaran yang dilakukan oleh *customer* ke UT.

#### b. Unit *breakdown*

Terjadinya unit yang *breakdown* dikarenakan adanya kebocoran, *adjustment* yang kurang pas atau permasalahan baru yang ditemukan setelah unit diperbaiki. Sehingga unit tidak dapat digunakan untuk sementara waktu.

### B. Analisa Keluhan

Permasalahan-permasalahan yang muncul mengakibatkan timbulnya keluhan yang diberikan oleh *customer*. Dimana keluhan tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan *customer* terhadap citra perusahaan.

Hal-hal yang dilakukan oleh tim *service* untuk mengatasi keluhan tersebut cukup bagus dan baik dari *action* maupun tanggung jawab terhadap unit yang telah diperbaiki di *workshop*, serta kewenangan sesuai jabatannya masing-masing.

Akan tetapi, keluhan yang disampaikan oleh *customer* tidak selalu merupakan kesalahan dari tim UT. Setelah dilakukan observasi oleh mekanik, tim UT ditemukan adanya kesalahan yang dibuat oleh pihak *customer*.

## 2. Penanganan Keluhan

Dari keluhan-keluhan yang telah peneliti temukan di atas, maka penanganan atas keluhannya adalah sebagai berikut:

### a. *Lead Time*

Dalam mengatasi *lead time*, UT selalu berusaha untuk cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan unit yang sedang diperbaiki. Jika terjadi kekurangan stok *spare part*, maka UT cabang Jakarta akan memeriksa kepada cabang lainnya mengenai part yang sedang dibutuhkannya itu dan memintanya untuk mengirim ke cabang Jakarta.

Pemeriksaan stok spare part pada cabang lainnya dan memintanya untuk mengirim melalui Form Permintaan Pengiriman Cepat (FPPC), maka *part* yang sedang dibutuhkan untuk unit akan dikirim secepatnya dengan adanya tambahan biaya tertentu.

### b. Unit *Breakdown*

Tim *service* mengatasi unit yang *breakdown* dengan cara:

#### 1. Observasi

Tim akan menurunkan mekanik untuk mengobservasi unit yang dikeluhkan oleh *customer* dengan melakukan pengecekan kembali *scope job* yang dikerjakannya dan melihat cara pengoperasian yang dilakukan oleh operasional *customer*.

#### 2. Memutuskan permasalahan

Hasil observasi di atas dapat memberikan jawaban atas keluhan yang dirasakan oleh *customer* dengan ditemukan kesalahan-kesalahan sebagai berikut:

##### a. Kesalahan perusahaan

Jika keluhan yang dialami oleh *customer* tersebut merupakan kesalahan dari tim *service* seperti; kebocoran, *adjustment* yang kurang pas, atau baut yang kendor, maka perusahaan wajib untuk mengganti dengan yang baru dalam masa *warranty*nya.

b. Kesalahan operasional *customer*

Jika keluhan yang dialami oleh *customer* tersebut merupakan kesalahan dari tim operasionalnya seperti; memaksakan unit bekerja di luar batas kemampuan, melewati medan yang tidak sesuai, maka tidak dapat dilakukan pergantian dan tim *service* akan memberikan penawaran kembali untuk diperbaiki.

Sumber: Wawancara Mendalam

Sebagai perusahaan distributor alat berat terbesar dan terkemuka di Indonesia, UT tidak hanya menyediakan produk-produk dari merek ternama dunia seperti Komatsu, UD Truck, Scania, Bomag, Tadano tetapi juga memberikan pelayanan prima melalui kualitas layanan purna jual.

Untuk selalu mempersempatkan yang terbaik kepada pelanggan, UT melakukan peningkatan kualitas layanan purna jual yang dimiliki dengan memberikan:

1. *Four (4) straight customer experience*

A. Program Pemeriksaan Mesin (PMP)

Program inspeksi rutin yang bertujuan untuk mendapatkan data kondisi alat berat pelanggan secara akurat, sebagai rekomendasi perbaikan agar alat berat pelanggan tetap berada dalam kondisi prima.

B. Program Monitoring Alat (PMA)

Program yang bertujuan untuk mengetahui total informasi mengenai alat berat, seperti: lokasi, waktu operasi per hari, konsumsi bahan bakar, informasi peringatan untuk penggantian oli sampai dengan jadwal penggantian komponen secara actual.

C. Program Pemeriksaan *Undercarriage* (P2U)

Program ini berlaku untuk pembelian unit track type yaitu dozer dan excavator. Dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi komponen serta rencana penggantian di tiap komponen *undercarriage*.

#### D. *Training Product Support*

*Training Product Support* ditujukan kepada operator dan mekanik. Operator akan mendapatkan training berupa materi program pemeriksaan harian sedangkan untuk mekanik berupa materi program *periodical service* unit serta pengelolaan.

#### 2. *Three (3) main customer experience*

##### a. OTIF Parts

Menjamin ketepatan waktu dan jumlah suku cadang mulai sejak pelanggan melakukan pemesanan sampai dengan diterima.

Yaitu: Garansi OTIF Customer sesuai perjanjian.

##### b. OTIF Mechanic

Menjamin ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman mekanik handal ketika terjadi permasalahan pada unit pelanggan.

Yaitu: Garansi pengiriman mekanik 1x24 jam

##### c. OTIF Solution

Menjamin ketepatan waktu dalam pengerjaan unit pelanggan mulai sejak pelanggan menghubungi UT sampai dengan unit siap untuk dipergunakan kembali.

Sumber: PT. United Tractors Service Division