

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN BAGIAN PEMASARAN PADA PT. HUTAHEAN
PMKS GORA GAHANA PEKAN BARU**

Oleh :

Claudia Christin ¹

Aldwin Surya ²

Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Darma Agung^{1,2}

Email : claudiachristin@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila konsumen tidak puas dengan pelayan yang diberikan oleh perusahaan, konsumen tidak akan berminat kembali membeli produk dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan terhadap konsumen mempunyai peranan yang sangat penting. PT Hutahaeen PMKS Gora Gahana bergerak dalam bidang pelayanan jasa untuk masyarakat, untuk itu meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan sangat diperhatikan dalam memenuhi pelayanan yang diberikan oleh PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana. PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana dalam pelayanan yang diberikan sudah baik, pada kemampuan para karyawan dalam melayani keluhan para konsumen sudah sesuai dengan standar operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minyak kelapa sawit di kota pekan baru ditinjau dari faktor kehandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan, faktor empati, dan faktor bukti langsung. Pengumpulan data dilakukan oleh penulis dari perusahaan PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari perusahaan berupa hasil pengamatan serta wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada konsumen. Data sekunder diperoleh dari adanya informasi baik dalam perusahaan maupun kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen dalam perusahaan tersebut merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga minat berkunjung kembali oleh konsumen semakin meningkat.

Kata Kunci: *Tingkat kepuasan konsumen, Kualitas Pelayanan*

**THE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TO IMPROVE
MARKETING SERVICES AT PT. HUTAHEAN
PMKS GORA GAHANA PEKAN BARU**

ABSTRACT

Customer satisfaction is the most important thing that must be achieved in a service. Because that if the customer is not satisfied with the service provided by the company, customers will not be interested in buying products from the company again. Quality of service to customers has a very important role. PT Hutahaeen PMKS Gora Gahana is engaged in providing services to the

community, therefore improving the quality of services at the company is very important in fulfilling the services provided by PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana.

PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana in the services provided are good, the ability of employees to serve customer complaints is in accordance with operational standards. The purpose of this study to determine the level of customer satisfaction with palm oil products in the city of Pekan Baru in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data collection was carried out by the authors of the company PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana.

The data used in this study are primary data and secondary data. Primary data obtained directly from the company in the form of observations and interviews using a list of questions to costumers. Secondary data obtained from the information both within the company and literature relating to research. The results showed that consumers in the company were satisfied with the services provided by employees, so that interest in returning by consumers has increased.

Keywords: *The Level of customer satisfaction, Quality of service*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pada era globalisasi di saat kompetisi di bidang usaha semakin ketat, perusahaan-perusahaan harus mempunyai strategi pertahanan untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas produk dan jasa yaitu waktu penyerahan lebih cepat, layanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada konsumen agar bisa ikut dalam persaingan seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Rangkuman berdasarkan aian diatas maka penulis membuat judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pelayanan Bagian Pemasaran Pada PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana”**

URAIAN TEORITIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan adalah “perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan.” Produk

atau jasa yang bisa memuaskan konsumen adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup.

2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen

Dalam setiap perusahaan, kepuasan konsumen adalah hal yang paling penting, karena jika konsumen merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, akan tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan juga jika kinerja melebihi dari harapan konsumen maka merasa sangat puas dan senang, dan membuat konsumen ketagihan.

2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2012:101) “atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Ketersediaan merekomendasikan

2.1.6 Pengertian Pelayanan

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi publik. Menurut Ibrahim (2011:40) “kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.” Adapun menurut Sinambela (2011:5) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

2.1.7 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti fisik

2.1.8 Pengertian Pemasaran

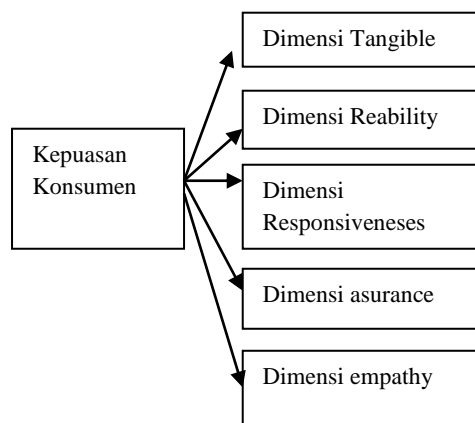
Pengertian Pemasaran Menurut Kotler (2009:5) inti dari pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang singkat dari pemasaran adalah “memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan”. Menurut Kotler (2009:5) “Pemasaran adalah sebagai suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.

Berdasarkan definisi pemasaran yang dikemukakan oleh para ahli tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan utama yang dilakukan oleh perusahaan khususnya PT. Hutahaean PMKS Gora Gahana untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh konsumen.

2.3. Kerangka Pemikiran

kerangka pemikiran sebagai berikut PT. Hutahaean Pabrik Minyak Kelapa Sawit Gora Gahana merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam minyak kelapa sawit yang ada di kota Pekan Baru. Perusahaan ini selalu rame dikunjungi oleh orang yang akan menggunakan jasa konsumen dalam minyak kelapa sawit. Berdasarkan

pembahasan dan teori diatas maka akan diketahui bahwa strategi pemasaran akan mempengaruhi selera dan daya tarik konsumen dalam memasarkan produknya, produsen harus pandai mengatur strategi pemasaran dengan cara mempromosikan dan mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen.



Sumber : Diolah Oleh Penulis 2019
Gambar : 2.3 Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Pada penelitian ini, tempat merupakan salah satu aspek yang harus ada. Tempat penelitian adalah tempat peneliti memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian tempat yang dipergunakan untuk penelitian ini yaitu PT. Hutahaean Pabrik Minyak Kelapa Sawit Gora Gahana kec. Tambusai, Kab. Rokan Hulu. Propinsi Riau.

Dalam mengumpulkan data penelitian memerlukan waktu yang cukup agar didapatkan data yang relevan dan data yang lengkap. Pada penelitian ini penulis akan melaksanakan penelitian dari Mei sampai dengan Agustus 2019.

3.1.2 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 40 orang para konsumen yang datang ke PT. Hutahaean Pabrik Minyak Kelapa Sawit Gora Gahana

b. Sampel

dimana semua konsumen yang datang di PT. Hutahaean Pabrik Minyak Kelapa Sawit Gora Gahana dalam kurun terakhir yaitu berjumlah 40 Orang konsumen PT. Hutahaean Pabrik Minyak Kelapa Sawit Gora Gahana.

3.2. Jenis Dan Sumber Data

1.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif.

1.2 Jenis dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu sehingga menghasilkan informasi atau keterangan yang baik.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan berupa hasil pengamatan setempat dan perolehan dokumen perusahaan serta wawancara dan observasi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah”

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan adalah analisis kualitatif, dilakukan dengan cara menyajikan kata-kata deskriptif, bukan rangkuman angka-angka. Sesuai dengan maknanya analisis kualitatif diartikan sebagai usaha analisis berdasarkan kata-kata yang disusun yang telah dirumuskan. Proses analisis data kualitatif dilakukan tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan yakni reduksi kata, penyajian data dan pengumpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

PT. Hutahaeen adalah salah satu perusahaan perkebunan yang mengelola kebun kelapa sawit yang terletak dikecamatan tambusai, kabupaten rokan hulu. Secara historis, areal kebun ini semula merupakan areal hutan yang kemudian dikonversi menjadi areal perkebunan kelapa sawit. Kebun ini mencakup luas 4614 ha dengan legalitas pemilikannya sertifikat hak guna usaha (HGU) yang dikeluarkan pada tanggal 1 Juli 1993 dengan masa berlaku tanggal 1 Juli 1993 sampai dengan 31 Desember 2028.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab

sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu

1. Kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan konsumen, memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting kelangsungan hidup perusahaan, bahwa memuaskan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan seperti yang dilakukan oleh para karyawan dari PT.Hutahaeen PMKS Gora Gahana yang dapat memaksimalkan pelayanan terhadap setiap konsumen yang berkunjung pada perusahaan tersebut, sehingga harapan konsumen sudah tercapai
2. Karyawan pada perusahaan PT.Hutahaeen PMKS Gora Gahana memberikan pelayanan yang simple pada konsumen tetapi memberikan respon positif dari konsumen dan memberikan arti yang begitu dalam bagi konsumen.
3. PT. Hutahaeen PMKS Gora Gahana tidak hanya menjaga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan saja, akan tetapi juga menjaga setiap kualitas dari produk perusahaan, dimana perusahaan harus selalu konsisten terhadap kualitas produk.

5.2 Saran

1. Bagi pengelola perusahaan PT. Hutahaean PMKS Gora Gahana agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen di perusahaan tersebut.
2. Bagi semua pihak mulai dari jabatan teratas sampai terbawah di PT. Hutahaean PMKS Gora Gahana untuk selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen di PT. Hutahaean PMKS Gora Gahana dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisi Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga* Belas, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*, Bandung: Alfabeta.
2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sukandar, Rumidi. 2013. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sutrisno, Hadi. 2007. *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai*. Yogyakarta: FP UGM
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Agusnuramin. 2010. *Pengertian Pemasaran*. (<https://agusnuramin.wordpress.com>, diakses 15 april 2010)
- Wahyono, Budi. 2014. *Pengertian Kualitas Pelayanan*. (<http://www.pendidikan.ac.id>, diakses 29 Agustus 2014)