

# Tinjauan Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi

Dewi Rosdianti, Yulia Nurendah

Program Studi Manajemen Pemasaran, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan

Email : Dewirosdianty60@gmail.com

## ABSTRAK

Peranan IT menjadi penting dimasa sekarang dalam mengembangkan perusahaan, hal ini tidak menutup kemungkinan adanya kompetitor, suatu perusahaan harus mampu mengikuti persaingan untuk bertahan di pasar yang ketat, perusahaan harus memiliki strategi bisnis untuk memenangkan persaingan. Salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan IT saat ini yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan menawarkan layanan yang unggul untuk mempertahankan pelanggan yang menggunakan layanan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui: 1) Penerapan pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi ; 2) kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi ; 3) kendala penerapan kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi ; 4) Untuk mengetahui Upaya Untuk mengatasi kendala penerapan kualitas pelayanan pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi. Hasil penelitian ini yaitu : 1) PT Abbauf Mulia Konsultan Teknologi telah menerapkan seluruh pelayanan dengan cukup baik Hal ini dibuktikan dengan bentuk pelayanan secara lisan, tulisan dan perbuatan ; 2) Nilai kualitas pelayanan pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi dapat dikatakan baik sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan ; 3) Kendala yang terjadi yaitu Kesalahpahaman antar departemen, Kurang update pemahaman IT terbaru, pegawai yang tidak memperhatikan SOP, , terjadinya perubahan contact pelanggan dan keluhan yang tidak terbaca ; 4) upaya untuk mengatasi kendala yaitu dengan melakukan active listening, Membuat kegiatan pelatihan, , Membuat reward dan punishment, Melakukan update data customer, dan mengecek seluruh email yg masuk

*Kata kunci kualitas jasa, pelayanan*

## PENDAHULUAN

Pentingnya TI semakin meningkat ketika banyak orang berkomunikasi dan melakukan pekerjaannya menggunakan komputer atau perangkat seluler. Hal tersebut diimbangi dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk tujuan yang menguntungkan agar perkembangan TI Indonesia semakin maju. (<https://si.ittelkom-pwt.ac.id/>, 2018).

Munculnya jaringan internet, perangkat digital, aplikasi dan platform digital, serta media sosial telah membawa pengalaman baru bagi masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk bekerja di berbagai bidang kehidupan sehari-hari. Di era digital ini, masyarakat telah mengadopsi gaya hidup baru yang erat kaitannya dengan elektronik. Sebagai alat teknologi yang melayani kebutuhan manusia. Teknologi apa pun dapat membuat segalanya lebih mudah.

Pentingnya fungsi teknologi mulai membawa peradaban memasuki era digital. Sistem informasi kontemporer telah berkembang dengan kemajuan teknologi yang pesat dan memainkan peran kunci dalam berbagai kegiatan

ekonomi dan dalam melaksanakan strategipembangunan diberbagai bidang. Keberadaan sistem informasi tersebut juga mampu mendukung kinerja, peningkatan efisiensi, efektivitas dan juga produktivitas suatu organisasi maupun perusahaan. (<http://kompasiana.com/>, 2021).

Perkembangan teknologi informasi mendorong bisnis berkembang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), perkembangan informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia mengalami kemajuan yang tercermin dari Indeks Pembangunan TIK Indonesia (IP-TIK) 2020 yang meningkat menjadi 5,59 dari sebelumnya 5,32. Tahun lalu. Peningkatan ini disebabkan oleh peningkatan tiga sub indeks yang mengikuti pola yang sama pada Tahun 2019 dan 2020. Skor tertinggi adalah sub indeks keterampilan, diikuti oleh sub indeks akses dan infrastruktur, dan terakhir sub indeks penggunaan. (<https://www.bps.go.id>, 2021).

Akibatnya, Indonesia telah berkembang menjadi salah satu ekonomi berorientasi jasa. Jalur pengembangan teknologi informasi semakin membaik (Ginantra, 2021). Kemajuan TI di Indonesia telah membawa manfaat yang besar bagi masyarakat, dan penggunaan teknologi informasi terus berubah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu berubah dan kompleks. (<https://en.wikipedia.org>, 2022).

Faktor berkembangnya perusahaan IT Indonesia adalah semakin banyaknya pengguna internet. Bisnis dapat dilakukan lebih cepat dan lebih mudah melalui Internet daripada melalui proses manual yang membutuhkan lebih banyak waktu dan biaya. Menurut studi Asosiasi Penyedia Internet Indonesia, Pada tahun 2015 terdapat 139 juta pengguna internet di Indonesia dan rata-rata orang menghabiskan tiga jam sehari untuk online. (<https://eostechology.com/>, 2021). Persentase pengguna internet meningkat dari 25,37% pada tahun 2016 menjadi 53,73% pada tahun 2020, menunjukkan peningkatan jumlah pengguna internet antara dua tahun. ([www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id), 2020).

Berlandaskan data pada Masyarakat Industri Kreatif Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia (MIKTI), 52,62 persen perusahaan menunjukkan jumlah total 522 perusahaan startup berlokasi di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Sumatera 11,53 persen. Jawa Tengah 3,02 persen, Yogyakarta 5,44 persen, Jawa Barat 4,44 persen, dan Jawa Timur 11,39 persen. Bali dan NTB 3,23 persen, Kalimantan 2,42 persen, Sulawesi 3,43 persen dan 2,42 persen belum didapati asalnya. Pada Tahun 2013-2018, 60,89 persen atau 604 startup didirikan. ([www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id), 2019). mendukung program Dev/Verse. Pemerintah Jawa Barat mencanangkan beberapa program digital untuk mempercepat terwujudnya Indonesia digital dan mendukung perkembangan teknologi masyarakat. (<https://www.cloudcomputing.id>, 2022).

Dalam mengembangkan teknologi ini, tidak menutup kemungkinan adanya kompetitor. Persaingan dalam ekonomi digital bersifat dinamis selama inovasi tidak dibatasi. Masalah lainnya adalah kemungkinan terjadinya integrasi vertikal dan horizontal yang ke depan akan menimbulkan persaingan tidak sehat. Inovasi bisnis pada platform digital memiliki proposisi penjualan yang unik. (Ariesanti, 2021)

Kemajuan arus informasi dan teknologi mendorong perkembangan bisnis jasa. Hal ini menimbulkan banyak persaingan perusahaan IT lahir di Jawa Barat yang dalam perkembangannya perusahaan harus memiliki strategi yang dapat bersaing. Salah satu cara agar tetap kompetitif dan bertahan adalah memperkuat pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen Aries (2021).

Semakin bertumbuhnya ekonomi Di Indonesia. Hal ini meningkatkan persaingan di antara bisnis yang memproduksi barang atau menyediakan layanan, mendorong untuk bekerja lebih keras untuk mempertahankan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi tetapi juga melihat ekonomi sendiri menurun. Persaingan antar perusahaan meningkat seiring pertumbuhan bisnis. Mempertahankan hubungan pelanggan dan bersaing dengan perusahaan lain untuk pangsa pasar adalah pusat kepuasan pelanggan. Meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kinerja terbaik dalam kondisi ini adalah salah satu dari dua pendekatan untuk mengalahkan persaingan dan memastikan pelanggan senang dan bisnis bertahan (Fadilah, 2015).

Setiap bisnis membutuhkan strategipemasaran yang solid jika ingin sukses di pasar dan terhubung dengan sebanyak mungkin calon klien. Mendapatkan kepercayaan publik pada barang-barang yang dipasok oleh produsen adalah salah satu taktik pemasaran ini. Hal Ini sangat penting karena akan memberi konsumen kesan yang positif terhadap bisnis dengan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Dengan kata lain, layanan pelanggan sangat penting untuk bisnis karena dengan sentuhan layanan yang tepat dan terampil akan menambah nilai kualitas lebih untuk penerimaan produk (persepsi) dan kepuasan pelanggan, memberi kesan kepada konsumen bahwa pelanggan diberi jaminan yang sesuai dengan apa yang dapat pelanggan harapkan dan apa yang akan pelanggan terima (Mulyadi, 2015).

Di era globalisasi, persaingan di dunia bisnis terus meningkat. Bisnis harus mampu mengikuti persaingan untuk bertahan di pasar yang ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus memiliki strategi bisnis untuk memenangkan persaingan.

Karena itu, untuk menjaga klien saat ini dengan menawarkan layanan yang unggul. Untuk menjaga kualitas layanan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan, bisnis berusaha untuk menawarkan layanan yang dapat membantu pelanggan membentuk hubungan dengannya setelah pembelian. Untuk melakukan ini, ia menawarkan layanan yang ramah, waktu respons cepat, dan harga kompetitif atau kebijakan tarif premium. Layanan terbaik adalah salah satu strategi yang digunakan banyak perusahaan IT saat ini untuk mempertahankan klien yang menggunakan layanan IT. Layanan terbesar yang ditawarkan dapat mempengaruhi loyalitas klien, mencegah pelanggan meninggalkan atau beralih ke bisnis lain (Mulyadi, 2015).

Kemampuan bisnis untuk membangun kolaborasi konsumen dalam memberikan layanan yang cepat, benar dengan hati-hati dan ramah sangat penting bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai kepuasan pelanggan yang sukses. Agar bisnis perusahaan tumbuh, komponen layanan sangat penting. Setiap bisnis harus berusaha untuk memberikan tingkat layanan setinggi mungkin karena hal itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang memiliki keuntungan tambahan termasuk membina hubungan positif dengan konsumen dan menumbuhkan loyalitas.(Fadilah, 2015) Dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pelanggan Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengkaji lebih lanjut melalui Tugas Akhir dengan judul “Tinjauan Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi”

Berdasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah yang dapat di rumuskan adalah :

1. Bagaimana penerapan pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi

2. Bagaimana kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi
3. Apa kendala penerapan kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi
4. Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala penerapan kualitas pelayanan pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu tiga bulan terhitung sejak 1 Agustus sampai dengan 31 Desember 2022. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Jalan Adhi Karya No .57, RT.003/RW.015, Depok, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16431. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian di peroleh dengan melalui cara observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak terkait serta melalui studi literatur

#### **HASIL PEMBAHASAN**

##### **Penerapan pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi**

Setiap perusahaan atau bisnis harus memprioritaskan penyediaan layanan pelanggan yang sangat baik agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain" (Moenir, 2015).

PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi tidak hanya berfokus pada layanan konsultasi IT, tetapi juga termasuk *Computer Software House, IT Association, Advanced Organization, Cybersecurity*, membangun aplikasi web, aplikasi Android, aplikasi iOS, webgis, dan *smart City* serta server khusus.

Semua tindakan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menjadi hak milik disebut sebagai layanan. Secara teorinya ada beberapa bentuk pelayanan, terdapat tiga bentuk pelayanan :

##### 1. Layanan dengan lisan

Layanan ini dilakukan oleh para karyawan pada bidang marketing, bidang layanan informasi dan bidang lain yang bertugas menjelaskan keterangan serta penegasan kepada yang membutuhkan.

Seperti yang dilakukan oleh PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menawarkan produk produknya melalui telephone pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menjelaskan pentingnya website untuk suatu perusahaan dan memberikan penawaran jika website perusahaan tersebut kurang update.

##### 2. Layanan dengan Tulisan

Kinerja tugas adalah jenis layanan yang paling jelas. Karena elemen biaya, layanan tertulis sangat efektif dalam layanan jarak jauh. agar layanan tertulis dapat memuaskan pihak-pihak yang dilayani.

Seperti yang dilakukan oleh PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi dengan mengirimkan penawaran kepada beberapa perusahaan dalam bentuk email maupun mengirimkan surat penawaran.

##### 3. Layanan dengan perbuatan

Layanan ini dilakukan sebagian besar oleh kalangan menengah ke bawah hingga kalangan menengah. Karena merupakan faktor keterampilan juga keahlian petugas, ini sangat menentukan hasil dari suatu pekerjaan.

Seperti yang dilakukan oleh PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi ketika ada prospek yang tertarik untuk membuat produk pada PT Abbauf Mulia Konsultan Teknologi maka petugas PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi khususnya

divisi *Account manager* akan menawarkan suatu produk melalui presentasi berkenaan dengan *product knowledge* seperti website webgis dan lain-lain.

### **Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi**

Jasa adalah setiap kegiatan yang menyangkut berbagai fungsi atau manfaat yang diberikan oleh satu perusahaan atau dari satu bagian kepada perusahaan lain. Layanan ini tidak berwujud dan kepemilikan tidak dialihkan. Layanan adalah proses yang menggunakan sumber daya eksklusif untuk berinteraksi dengan pelanggan. Secara teori, kualitas layanan memiliki beberapa cara untuk memenuhi harapan masyarakat akan kualitas layanan yang baik. Berikut adalah dimensi kualitas pelayanan (Yulianto, 2018).

#### 1. *Reliability*

Adalah kapasitas untuk menyediakan layanan dengan cara yang diusulkan

#### 2. *Assurance*

Meliputi keahlian konsumen untuk memilih produk yang sesuai, standar keramahan, kepedulian, dan kesopanan dalam melayani, kemampuan dalam memberikan informasi, kapasitas guna menawarkan keamanan atas layanan yang dibutuhkan, dan kapasitas guna menginspirasi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan

#### 3. *Tangibles*

Indikator ini merupakan penampilan fisik pada saat memberikan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai, kemudahan dalam menerima juga pada saat melakukan komunikasi dan informasi

#### 4. *Emphaty*

Kapasitas staf untuk berinteraksi dengan klien dan upaya perusahaan untuk memahami persyaratan dan keinginan pelanggan adalah semua hal yang diambil oleh penyedia layanan secara pribadi

#### 5. *Responsiveness*

Karyawan mengacu pada seberapa cepat menanggapi kebutuhan konsumen dan permintaan bantuan, termasuk seberapa cepat melayani transaksi dan menangani keluhan dan hambatan dari konsumen.

Dalam memenuhi harapan pelanggan, terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi:

#### 1. *Reliability*

Yaitu suatu keahlian dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang ditawarkan atau sesuai dengan kebijakan pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi. Dalam menjalankan aktivitas perusahaan, PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menyediakan produk yang dibutuhkan oleh perusahaan, calon pelanggan dapat langsung datang ke kantor PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi atau melalui telpon/*email* untuk konsultasi dengan *staff* PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi guna membantu agar produk sesuai dengan keinginan *customer*, selanjutnya *staff* akan menjelaskan dan membuat gambaran atau *mockup* agar sesuai dengan keinginan *customer* kemudian *account manager* akan memberi tahu kepada divisi produksi untuk membuat produk tersebut agar sesuai dengan *mockup* yang telah disepakati.

Keluhan dari pelanggan diselesaikan sesegera mungkin karena PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi memiliki kewajiban guna membantu mengatasi permasalahan ataupun hambatan yang terjadi pada konsumen.

Pelayanan yang diberikan PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi kepada pelanggan adalah ketika menanggapi keluhan pelanggan sesuai dengan urutan pesan masuk melalui *email*.

2. *Assurance*

Indikator kesopanan dan pengetahuan dari karyawan juga kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan konsumen (*confidence*). Jaminan yang diberikan oleh pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi adalah dengan cara memberikan layanan yang baik dengan cara komunikasi yang baik, pengetahuan mengenai produk sangat paham hingga sikap sopan santun kepada konsumen sehingga pelanggan akan merasa aman dan nyaman

3. *Tangibles*

Indikator ini meliputi penampilan fisik pada saat memberikan pelayanan. PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menyediakan sarana dan prasarana, menyediakan ruang tunggu, kursi yang nyaman serta ruangan yang bersih untuk pelanggan atau calon pelanggan. Kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari pakaian, contohnya ketika *account manager* akan bertemu dengan *client* karyawan PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menggunakan pakaian batik atau jas.

4. *Emphaty*

Merupakan suatu perhatian *individual* dari perusahaan jasa kepada pelanggan atau calon pelanggan. Sebuah usaha perusahaan dalam memahami keinginan juga kebutuhan pelanggan. Karyawan PT Abbauf Mulia Konsultan Teknologi berkomunikasi dengan penuh keramahan, mendengarkan informasi dari calon pelanggan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan, mendengarkan keluhan masalah yang dihadapi pelanggan. Mempersilahkan pelanggan masuk kemudian duduk di ruang tunggu yang sudah disediakan oleh pihak kantor demi kenyamanan pelanggan.

5. *Responsiveness*

Merupakan respon atau kesigapan pada saat membantu pelanggan. PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan. Ketika pelanggan menghubungi pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi karena adanya error system, data yang hilang, *server down*, dengan cepat pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menangani masalah tersebut.

Pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi langsung menghubungi bagian teknis untuk memberitahu atas laporan yang diberikan oleh pelanggan. Kemudian pihak teknis akan memperbaiki *system* tersebut sesuai dengan laporan, setelah itu pihak teknis akan memeriksa keluhan yang dilaporkan atau produk yang mengalami kerusakan agar langsung diperbaiki.

### **Kendala Penerapan Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi**

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam penerapan kualitas pelayanan pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi yaitu :

1. *Reliability*

Kendala dalam penerapan kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi yaitu terjadinya miskomunikasi antar divisi khususnya divisi *account manager* dengan divisi produksi yang membuat pembuatan website atau design kurang sesuai dengan apa yang konsumen inginkan.

2. *Assurance*

Kendala dalam penerapan kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi yaitu Kurangnya Pengetahuan karyawan mengenai design atau fitur ter-update mengenai IT.

3. *Tangibles*

Kendala dalam penerapan kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi yaitu Banyaknya pegawai yang tidak memperhatikan *standard operating procedure* (SOP) khususnya Grooming atau seragam kerja.

4. *Emphaty*

Kendala dalam penerapan kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi yaitu terjadinya perubahan contact pelanggan yang tidak diketahui oleh perusahaan sehingga membuat pesan yang disampaikan oleh perusahaan tidak terkirim.

5. *Responsiveness*

Kendala dalam penerapan kualitas pelayanan jasa pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi yaitu ketanggapan terhadap komplain atau keluhan pelanggan yg di berikan melalui email yang kadang tidak terbaca atau masuk ke *email* sampah.

**Upaya Untuk Mengatasi Kendala Penerapan Kualitas Pelayanan Pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi**

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam penerapan kualitas pelayanan maka dari itu adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi yaitu :

1. *Reliability*

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yaitu dengan melakukan active listening dimana dengan benar benar mendengarkan apa yang rekan kerja sampaikan, dan mengonfirmasi ulang kepada setiap divisi apakah sudah sesuai dengan permintaan konsumen. Hal ini dilakukan agar dapat melayani dengan tepat sesuai yang pelanggan butuhkan dan Tidak ada kesalahan dalam memberikan pelayanan

2. *Assurance*

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yaitu dengan Membuat kegiatan pelatihan yang terjadwal untuk seluruh staff, mengikuti perkembangan teknologi maupun ilmu mengenai IT agar dapat menciptakan pegawai yang kompeten

3. *Tangibles*

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yaitu dengan Membuat reward dan punishment Agar karyawan termotivasi untuk terus mematuhi SOP yang berlaku di dalam sebuah perusahaan

4. *Emphaty*

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yaitu dengan melakukan update data terkait data customer agar tidak terjadinya kesalahan data customer

5. *Responsiveness*

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yaitu dengan selalu mengecek seluruh email yg masuk guna memastikan tidak ada pertanyaan atau komplain yang diberikan customer.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil dari tinjauan yang telah dilakukan, yaitu terkait Tinjauan Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi Indonesia dapat dikatakan sebagai berikut :

1. Bentuk pelayanan
  - a. Pelayanan secara lisan, menawarkan produk melalui *telephone*.
  - b. Pelayanan secara tulisan, menawarkan produk melalui *email* dan surat penawaran.
  - c. Pelayanan secara perbuatan, menawarkan suatu produk melalui presentasi berkenaan dengan *product knowledge* seperti *webgis website* dll.
2. Kualitas pelayanan  
Nilai kualitas pelayanan pada PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi dapat dilihat dari:
  - a. *Reliability*, PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menyediakan produk yang dibutuhkan oleh perusahaan, membuat gambaran atau *mockup* agar sesuai dengan keinginan *customer* sesuai dengan *mockup* yang telah disepakati.
  - b. *Assurance*, PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi memberikan layanan yang baik dengan cara komunikasi yang baik, pengetahuan mengenai produk sangat paham hingga sikap sopan santun kepada konsumen sehingga pelanggan akan merasa aman dan nyaman.
  - c. *Tangibles*, PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menyediakan ruang tunggu yang nyaman serta ruangan yang bersih untuk pelanggan atau calon pelanggan.
  - d. *Emphaty*, Karyawan PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi berkomunikasi dengan penuh keramahan, mendengarkan informasi dari calon pelanggan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan.
  - e. *Responsiveness*, PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan. Seperti ketika pelanggan menghubungi pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi karena adanya error system, data yang hilang, *server down*, dengan cepat pihak PT. Abbauf Mulia Konsultan Teknologi menangani masalah tersebut.
3. Kendala
  - a. *Reliability*, Miskomunikasi antar divisi yang membuat pembuatan website atau design kurang sesuai dengan apa yang konsumen inginkan.
  - b. *Assurance*, Kurangnya Pengetahuan karyawan mengenai design atau fitur ter-update mengenai IT.
  - c. *Tangibles*, Banyaknya pegawai yang tidak memperhatikan *standard operating procedure* (SOP) khususnya Grooming atau seragam kerja.
  - d. *Emphaty*, terjadinya perubahan contact pelanggan yang tidak diketahui oleh perusahaan sehingga membuat pesan yang disampaikan oleh perusahaan tidak terkirim.
  - e. *Responsiveness*, ketanggapan terhadap komplain atau keluhan pelanggan yg di berikan melalui email yang kadang tidak terbaca atau masuk ke email sampah.

### Upaya

- a. *Reliability*, Melakukan active listening dimana dengan benar benar mendengarkan apa yang rekan kerja sampaikan, dan mengonfirmasi ulang kepada setiap divisi apakah sudah sesuai dengan permintaan konsumen.

- b. *Assurance*, Membuat kegiatan pelatihan yang terjadwal untuk seluruh staff, mengikuti perkembangan teknologi maupun ilmu mengenai IT agar dapat menciptakan pegawai yang kompeten.
- c. *Tangibles*, Membuat reward dan punishment Agar karyawan termotivasi untuk terus mematuhi SOP yang berlaku di dalam sebuah Perusahaan.
- d. *Emphaty*, Melakukan update data terkait data customer agar tidak terjadinya kesalahan data customer.
- e. *Responsiveness*, Selalu mengecek seluruh email yg masuk guna memastikan tidak ada pertanyaan atau komplain yang diberikan customer.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ariesanti, Adinda. 2022. "Tinjauan Atas Penerapan Strategic Selling Pada PT Teknologi Sistem Nusantara". Tugas akhir. Bogor: Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.
- Lupiyoadi (2013). Pemasaran Jasa menurut Kotler dan Fox. Jurnal Unitomo 148
- Chaffey, Dave., & Ellis-Chadwick, F. (2016). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice, Sixth Edition*. Pearson 21
- Marzuki, Affwan. 2018. "Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada driver PT. Gojek Cab Bandung". Tugas Akhir. Bandung: Universitas Widyatama
- Mulyadi, Iman. 2015. "Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Jasa Service Pada Nissan Veteran Bandung". Tugas Akhir. Bandung: Universitas Widyatama
- Octami, Cahya. 2022. "Tinjauan Atas Kualitas Pelayanan Antrian Frontliner Pada Bank KB Bukopin KCU Bogor. Tugas Akhir. Bogor: Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.
- Octavia, Vinni. 2013. "Tinjauan Kualitas Jasa Pada Pt. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Bandung I". Tugas Akhir. Bandung: Universitas Widyatama
- Pratiwi, Putri. 2022. "Tinjauan Atas penerapan dimensi kualitas pelayanan Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bogor. Tugas Akhir. Bogor: Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.

#### Website :

- [http://repository.stimykpkn.ac.id/276/3/D3\\_1915954\\_BAB2.pdf](http://repository.stimykpkn.ac.id/276/3/D3_1915954_BAB2.pdf)
- <https://deepublishstore.com/>
- <https://dspace.uui.ac.id/>
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi\\_informasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi)
- <https://Repository.widyatama.ac.idhttps://www.harjasaputra.com>
- [https://si.ittekkompwt.ac.id/2018/03/03/perkembanganteknologiinformasimasa\\_kini/](https://si.ittekkompwt.ac.id/2018/03/03/perkembanganteknologiinformasimasa_kini/)
- <https://www.harmony.co.id/>
- [https://www.kominfo.go.id/content/detail/17233/jotal-startup-di-indonesia-ratusan-atau-ribuan/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/17233/jotal-startup-di-indonesia-ratusan-atau-ribuan/0/sorotan_media)
- <https://www.kompasiana.com/>
- <https://www.bps.go.id/publication/2021/10/11/e03aca1e6ae93396ee660328/s>
- <https://www.linovhr.com/mengenal-divisi-it/amp/>
- <https://www.cloudcomputing.id>
- [www.abbauf.com](http://www.abbauf.com)
- [www.dosenppkn.com](http://www.dosenppkn.com)
- [www.jurnalmanajemen.com](http://www.jurnalmanajemen.com)

