

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Digital Printing XYZ merupakan salah satu usaha *digital printing* yang menyediakan jasa *printing* secara lengkap yang juga menyediakan jasa desain. *Digital Printing XYZ* ini terletak di Jalan Panjaitan No.34 Daerah Istimewa Yogyakarta. Sejak tahun 1990, XYZ sudah menjadi pelopor *digital printing* dan grafika yang terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Digital Printing XYZ* ini memiliki 6 hari kerja dengan total jam kerja dalam 1 hari adalah 13 jam kerja yaitu dari pukul 08.00 hingga pukul 21.00 belum termasuk istirahat. Selama 13 jam kerja tersebut, terdapat 2 *shift* yang bekerja bergantian.

Digital Printing XYZ selama ini telah melayani berbagai macam jenis pelanggan. Pelanggan bisa memesan melalui *online* atau bisa datang langsung ke lokasi. Pelanggan yang datang untuk menggunakan jasa *Digital Printing XYZ* memiliki beberapa karakteristik, yaitu ketika pelanggan baru pertama kali menggunakan jasa XYZ biasanya akan bertanya lebih lama kepada *Customer Service*. Terdapat juga pelanggan yang hanya bertanya terlebih dahulu tanpa membuat pesanan, namun untuk pelanggan jenis ini tidak lebih banyak dari pelanggan yang langsung menggunakan jasa *Digital Printing XYZ*. Jumlah pelanggan yang hanya bertanya hanya berkisar 6-8 orang dalam satu minggu dan tidak ada kepastian jumlah untuk setiap minggunya.

Digital Printing XYZ telah berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan mereka berdasarkan evaluasi keluhan pelanggan. Namun selama perjalanan mereka melakukan perbaikan berkelanjutan, tetap ada keluhan dari pelanggan. Pada *google review, rating* dari *Digital Printing XYZ* adalah 4,2 dan total komentar *review* yang dituliskan oleh pelanggan adalah 607 yang terhitung per tanggal 23 September 2021. Komentar yang diberikan oleh pelanggan bermacam-macam, ada yang berkomentar sangat puas terhadap pelayanan dan memberi bintang 5 namun ada juga yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan memberikan bintang 1 dan atau 2. Berdasarkan komentar pada *google review*, masalah yang didapatkan yaitu ketidaksesuaian pesanan yang diberikan kepada pelanggan meliputi ketidaksesuaian waktu penyelesaian produk dan ketidaksesuaian spesifikasi produk. Ketidaksesuaian waktu penyelesaian produk terjadi ketika hingga tenggat waktu pengambilan produk yang telah dijanjikan

kepada pelanggan, produk terkait belum jadi 100% yang mengakibatkan pelanggan harus menunggu lagi untuk mengambil produk tersebut. Ketidaksesuaian spesifikasi produk terjadi ketika adanya kesalahan informasi yang diberikan antara pelanggan dan karyawan, kesalahan informasi tersebut terjadi ketika apa yang diinginkan pelanggan tidak tertulis dengan benar oleh karyawan sehingga menghasilkan produk yang tidak sesuai dengan permintaan. Keluhan pelanggan yang diberikan melalui *google review* satu tahun yang lalu jauh lebih banyak daripada keluhan pelanggan yang diberikan 6 bulan lalu. Pelanggan memberikan keluhan dengan rentang waktu 6 hari yang lalu hingga 1 bulan yang lalu terhitung dari tanggal waktu pengambilan data pada tanggal 19 Oktober 2021.

Selain dalam *google review*, perusahaan juga mendapatkan keluhan-keluhan dari pelanggan secara langsung karena kesalahan yang terjadi terutama adanya cacat produk. Perusahaan tetap bertanggung jawab dengan melakukan revisi produk saat terjadi kesalahan, namun hal tersebut membuat biaya produksi bertambah dan juga terdapat pelanggan yang tidak percaya lagi untuk menggunakan jasa di *Digital Printing XYZ*. Beberapa pelanggan menuliskan komentar pada *google review* bahwa pelanggan tidak akan menggunakan jasa XYZ lagi dan juga tidak merekomendasikan kepada kerabat mereka untuk menggunakan jasa XYZ. Keluhan mengenai kecacatan produk merupakan keluhan serupa yang dialami oleh pelanggan yang menggunakan jasa XYZ secara *online* maupun *offline*.

Perusahaan juga mendapatkan keluhan lainnya. Pelanggan mengeluhkan pembulatan harga yang terlalu jauh dengan harga asli dan hal tersebut terjadi secara berulang. Kemudian, keluhan lainnya juga masih ada yaitu terkait pelayanan pembayaran yang cenderung lama serta metode pembayaran untuk pemesanan secara *online*.

Menurut pemilik XYZ, keluhan mengenai buruknya manajemen pelayanan kemungkinan disebabkan karena tidak adanya *standard operating procedure* (SOP) dan juga tidak adanya *briefing* yang dilakukan kepada seluruh pekerja. SOP merupakan sebuah dokumen yang digunakan sebagai acuan oleh setiap pekerja agar dapat melakukan pekerjaan dengan benar dan konsisten agar hasil yang didapatkan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan disetujui sebelumnya. Perihal kesalahan produksi, menurut pemilik XYZ, hal tersebut dapat terjadi karena *Digital Printing XYZ* memiliki alur kerja yang masih kurang baik yaitu meja kerja untuk setiap jenis pekerjaan tidak dipisah sehingga menimbulkan

kesalahan kerja yang cukup tinggi. Selain itu, *Digital Printing XYZ* juga mengalami pergantian pekerja yang tinggi dengan rentang 2 hingga 4 pekerja setiap tahunnya dan tanpa pelatihan yang cukup kepada karyawan baru. Berdasarkan observasi yang dilakukan selama 14 hari terhitung dari tanggal 17 Januari 2022 hingga tanggal 2 Februari 2022, tidak lebih dari 3 orang setiap 2 jam yang melakukan *complaint* secara langsung kepada pihak *customer service*.

Terdapat 5 orang *customer service* yang melayani pelanggan untuk setiap *shift*. Hal tersebut terjadi ketidakseimbangan jumlah karyawan dikarenakan sejumlah tiga orang *customer service* melayani pemesanan secara daring sebagai admin, kemudian dua orang *customer service* lainnya merangkap sebagai kasir. Saat observasi, terlihat waktu tunggu pelayanan yang dilakukan *on site* sekitar 40 menit hingga 60 menit setiap orangnya dari proses pengambilan nomor antrian hingga pembayaran selesai. Hal tersebut tergantung juga dari jenis pesanan pelanggan dan juga kepadatan pelanggan di jam terkait. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan secara bergantian di pagi, siang, sore, dan malam hari, menunjukkan bahwa tingkat kepadatan pelanggan terbesar terjadi pada sore hari. Kemudian, hari Senin dan Sabtu lebih padat dari hari lainnya. Pada hari Senin, jam kepadatan berada di sore hari namun pada hari Sabtu kepadatan dari pagi hingga malam. Pihak *customer service* sendiri tidak mengetahui secara jelas mengenai alur produksi dari setiap produk yang ditawarkan dan juga tidak ada SOP yang dipegang sehingga tidak dapat menjawab pertanyaan pelanggan secara langsung kepada pelanggan. *Customer service* dan bagian produksi juga tidak jarang terjadi kesalahpahaman terkait durasi pengerjaan pesanan pelanggan.

Berdasarkan keluhan-keluhan dari pelanggan, pemilik *Digital Printing XYZ* ingin memperbaiki pelayanan yang mereka berikan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Pemilik XYZ melihat perlunya perbaikan fasilitas kerja di *Digital Printing XYZ* serta prosedur dan arahan yang jelas kepada setiap karyawan. Namun karyawan *customer service Digital Printing XYZ* menginginkan agar ada *notice* untuk pelanggan agar tidak datang terlalu cepat untuk mengambil produk yang akan menyebabkan salah paham, selain itu juga pihak *customer service* harus menghubungi karyawan produksi karena dari *customer service* sendiri tidak memahami alur produksi dan pekerjaan mereka juga merangkap menjadi kasir sehingga pekerjaan yang dilakukan sudah banyak. Pelanggan dari *Digital Printing XYZ* juga menginginkan pelayanan yang lebih baik agar produk yang diterima tidak cacat dan tidak melebihi batas waktu yang telah dijanjikan. Menanggapi pendapat-

pendapat tersebut, berdasarkan wawancara dengan HRD, beliau memiliki *concern* terhadap kesejahteraan karyawan supaya secara tidak langsung dapat mengurangi *turnover* serta mengurangi turunnya performansi kerja agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan semakin baik. Pihak HRD juga menginginkan agar terdapat peringatan secara visual untuk memberitahukan kepada pelanggan dalam hal informasi harga dan juga tata cara pemberian *review* kepada perusahaan. Namun tidak menutup kemungkinan adanya perbaikan-perbaikan lain jika diperlukan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan keadaan pada latar belakang maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah terdapat keluhan-keluhan pelanggan mengenai ketidaksesuaian pesanan yang diberikan yaitu waktu penyelesaian produk tidak tepat waktu dan spesifikasi produk yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menyebabkan perusahaan kehilangan kepercayaan pelanggan.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan untuk mengurangi jumlah keluhan-keluhan perihal ketidaksesuaian pesanan yang diberikan oleh *Digital Printing XYZ* kepada pelanggan.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden adalah karyawan dan pelanggan dari *Digital Printing XYZ*
- b. Pengambilan data dilakukan secara acak dengan rentang waktu dari pukul 08.00 hingga 21.00 selama 6 hari kerja yaitu pada hari Senin hingga Sabtu dengan durasi pengambilan data adalah 14 hari kerja
- c. Penelitian dilakukan untuk melihat jenis keluhan dari pelanggan dan juga jumlah kesalahan yang dilakukan oleh karyawan terhadap pelanggan.