

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DENGAN SLOGAN “*ONE HEART*” KEPADA KONSUMEN PADA PT.MENARA AGUNG PADANG

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)

Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



OLEH

LAYLA TURRAHMY

NIM 58132/2010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

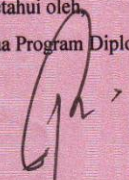
**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DENGAN SLOGAN “ONE
HEART” PADA KONSUMEN PADA PT.MENARA AGUNG**

Nama : Layla Turrahmy
NIM/BP : 58132
Prodi : DIII Manajemen
Keahlian : Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi


Padang, Juli 2013

Disetujui oleh,

Diketahui oleh,
Ketua Program Diploma III


Perengki Susanto,SE,M.sc
NIP. 198104092005011002

Pembimbing,


Roşyeni Rasyid,SE,ME
NIP. 19610214198122001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Implementasi Pelayanan Prima dengan Slogan “*One Heart*” Pada

Konsumen PT.Menara Agung

Nama : Layla Turrahmy
NIM/BP : 58132/2010
Program Studi : DIII Manajemen
Keahlian : Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Tugas Akhir

Program Studi DIII Manajemen

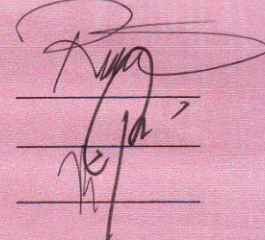
Universitas Negeri Padang

Padang, Juli 2013

TIM PENGUJI

Nama	
1. Rosyeni Rasyid, SE, ME	(Ketua)
2. Perengki Susanto, SE, M.Sc	(Anggota)
3. Vidyarini Dwita, SE, MM	(Anggota)

Tanda Tangan



SURAT PERNYATAAN
(Untuk Mendapatkan Gelar Diploma III)

Nama : Layla Turrahmy
Thn.Masuk/NIM : 2010/58132
Tempat/Tgl lahir : Padang,12 Mart 1991
Program Studi : Diploma III
Keahlian : Manajemen Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl.Ikhlas VII No.4 Andalas Padang
No.Hp : 085762026247

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat elar (Diploma),baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di peruruan tigi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan,rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbingan.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain,kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini,maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan elar yang telah diperoleh karna karya tulis ini,serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Saya yang menyatakan



Layla Turrahmy

NIM.58132/2010

ABSTRAK

Layla Turrahmy.2013.Penerapan Pelayanan Prima dengan Slogan “One Heart”kepada Konsumen pada PT.Menara Agung Padang.Tugas Akhir.Padang:Program Diploma III Manajemen,Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.Dibawah Bimbingan Ibu Rosyeni Rosyid,SE,ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah Implementasi pelayanan Prima dengan Slogan “*One Heart*” pada konsumen PT.Menara Agung.Penelitian ini menggunakan indikator pelayanan prima dengan slogan “*one heart*”.Indikator dalam penelitian ini diuraikan menjadi tiga indikator agar dapat mempermudah menggambarkan Implementasi pelayanan Prima dengan Slogan “*One Heart*” pada konsumen PT.Menara Agung.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif yaitu tujuan penelitian ini merupakan pengesplorasikan,menjelaskan dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan Implementasi pelayanan Prima dengan Slogan “*One Heart*” pada konsumen PT.Menara Agung.

Berdasarkan pengolahan data hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Implementasi pelayanan Prima dengan Slogan “*One Heart*” pada konsumen PT.Menara Agung pada indikator sikap berada pada tingkat capaian responden (TCR) sebesar 83,2% ,pada indikator perhatian sikap berada pada tingkat capaian responden (TCR) sebesar 79,6% dan pada indikator tindakan sikap berada pada tingkat capaian responden (TCR) sebesar 82,3%.Berdasarkan hasil Tingkat Capaian Responden (TCR) pada Implementasi pelayanan Prima dengan Slogan “*One Heart*” pada konsumen PT.Menara Agung telah diterapkan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas berkah dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Mewujudkan Pelayanan Prima dengan Slogan “One Heart” kepada konsumen pada PT.Menera Agung cabang Imam Bonjol Padang”.Penulisan tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapat gelar Diploma III pada Jurusan Manajemen,Fakultas Ekonomi,Universitas Negeri Padang.

Rasa terima kasih tulus penulis ucapkan kepada Ibu Rosyeni Roshid SE,ME,selaku pembimbing atas perhatian,waktu dan telah memberikan ilmu serta pengarahan dalam mewujudkan penulisan Tugas Akhir ini.Serta kepada berbagai pihak yang berperan dalam mendorong penulis dalam menyelesaikan studi dan Tugas Akhir ini.Oleh sebab itu,pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Yuniawardi,Drs,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Perengki Susanto,SE.M.Sc selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Addy Mulyadi selaku Direktur Utama PT.Menara Agung yag telah memberikan izin untuk penelitian ini.
4. Bapak dan ibu dosen penguji Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Fakultas Ekonomi serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater tercinta ini.
6. Kedua orang tua penulis,atas kasih sayang dan bantuan moril maupun materil serta doanya bagi penulis.
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan,penulis berharap semoga karya tulis Ilmiah ini mempunyai arti dan manfaat bagi pembaca.Amin Ya Rabbal Alamin.

Padang, Juli 2013

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan Prima	6
B. Tujuan Pelayanan Prima	8
C. Pentingnya Pelayanan Prima	9
D. Konsep Pelayanan Prima	10
E. Pelayanan Prima dengan Slogan <i>One Heart</i>	15

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Rancangan Penelitian	21
D. Objek Penelitian	22
E. Defenisi Operasional	24
F. Teknik Analisis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	28
B. Hasil Penelitian	32
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Defenisi Operasional	24
Tabel 2. Tabel pernyataan dan Nilai Pernyataan	26
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenis Kelamin	31
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Indikator Sikap	33
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator Perhatian	35
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Tindakan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT.Menara Agung	30
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Kepada Calon Responden
Lampiran 2	Format Persetujuan
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Tabulasi Data Hasil Penelitian
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian
Lampiran 6	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 7	Jadwal Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin banyaknya produk sepeda motor yang berdiri di kota besar saat ini yang salah satunya di kota Padang, memacu para pengusaha sepeda motor untuk memaksimalkan dalam mempertahankan atau meningkatkan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin meningkatnya kebutuhan alat transportasi membawa angin segar bagi perusahaan otomotif terutama di bidang sepeda motor, yang mana sangat dibutuhkan oleh banyak konsumen, selain harganya yang terjangkau dan mudah perawatannya.

Pertumbuhan konsumen sepeda motor meningkat luar biasa apalagi dengan semakin banyaknya bermunculan produk-produk baru saat ini. Dapat kita lihat beberapa perusahaan saat ini telah menampilkan produk baru dengan berbagai macam merek dan bermacam model. Kesemua perusahaan itu berusaha untuk menguasai pangsa pasar dan berusaha tampil terbaik dan terdepan agar konsumen melirik ke perusahaan mereka.

Sebagaimana bahwa keadaan dunia usaha bersifat dinamis yang selalu mengalami perubahan yang begitu cepat. Oleh karena itu, setiap perusahaan selalu menetapkan dan menerapkan strategi yang berbeda. Salah satu strategi yang di jalankan perusahaan adalah memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan.

Para pelaku bisnis sangat menyadari bahwa keberadaan pelanggan yang setia (loyal) kepada perusahaan merupakan pendukung kesuksesan bisnisnya. Adapun arti pentingnya pelayanan prima atau *service excellence* pada dunia bisnis adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan perilaku dan sikap yang baik. Pelayanan prima tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, tetapi juga bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif pelanggan terhadap perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan, banyak perusahaan yang menerapkan strategi pelayanan prima yang berbeda, salah satunya perusahaan motor honda yang menggunakan pelayanan prima dengan slogan "*One Heart*". Untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap motor honda, honda mengadopsi slogan "*One Heart*"/satu hati, satu hati yaitu sebagai spirit perusahaan honda untuk memenangkan hati konsumen, yang lebih diinginkan konsumen, diharapkan konsumen dan apa yang dirasakan konsumen saat mengendarai motor honda dan

bagaimana pelayanan perusahaan. Slogan “*One Heart*” ini dipakai setiap lini perusahaan Honda termasuk PT. Menara Agung Padang. Adapun arti dari pelayanan prima dengan slogan “*One Heart*” yaitu satu hati dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen baik dalam hal penjualan di *showroom* maupun saat memberikan layanan di setiap bengkel resmi Honda. Satu hati yang dimaksud yaitu antara perusahaan dan konsumen saling mewujudkan mimpi (harapan dan kepuasan) bersama-sama. Pada tahun 2012 Motor Honda dinobatkan sebagai layanan pelanggan terbaik di industri motor. (www.welovehonda.com).

Pelayanan dan kepuasan konsumen adalah salah satu kunci menarik hati konsumen agar semakin dekat dan mencintai brand Honda. Hal itu pula yang difokuskan oleh PT Astra Honda Motor (AHM) selaku produsen sepeda motor Honda di Indonesia. Setiap tahun Astra Honda Motor (AHM) mengadakan Kontes Layanan Honda Nasional, menjadi bagian dari upaya AHM dalam meningkatkan layanan terbaik bagi konsumen diseluruh jaringan main dealer yang ada di wilayah Indonesia dengan mengusung tema “*One Heart with Care for Indonesia*”. Pada tahun 2012 karyawan PT Menara Agung Padang dapat mewakili Kontes Layanan Honda Nasional untuk mewakili wilayah Sumatera Barat

PT. Menara Agung adalah *Main Dealer* sepeda motor Honda dan Honda Genuine Parts yang dipercaya oleh PT. Astra Honda Motor Pada tahun 1978 untuk wilayah Sumatera Barat yang salah satunya meliputi kota Padang. PT. Menara Agung berlokasi di Jl. Veteran dan Jl. Imam Bonjol Padang. Untuk dapat menghadapi pesaing PT. Menara Agung selalu meningkatkan

kualitas layanannya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya yang sesuai dengan slogan “One Heart”.

Berdasarkan penjelasan diatas,dapat kita simpulkan bahwa pelayanan sangat mempengaruhi dunia bisnis pada saat sekarang ini. Oleh sebab itu,yang menjadi fokus pada PT.Menara Agung Padang pada saat ini adalah terus meningkatkan layanannya melalui pelayanan prima dengan slogan “*One Heart*” pada konsumennya.

Dari uraian diatas,untuk itu penulis tertarik untuk mengkaji dan mengambil judul “**Implementasi Pelayanan Prima dengan Slogan “*One Heart*” kepada Konsumen pada PT. Menara Agung Padang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas,rumusan masalah penelitian ini ada dua.Rumusan masalah penelitian ini,yaitu:

- 1) Bagaimana penerapan pelayanan prima dengan slogan “*One Heart*” pada PT.Menara Agung?
- 2) Bagaimana persepsi pelanggan PT.Menara Agung terhadap penerapan pelayanan prima dengan slogan “One Heart” ?

C. Tujuan Penelitian

Bertolak dari rumusan masalah di atas,penelitian yang dilakukan mempunyai dua tujuan.Tujuan yang dimaksud,yaitu mendeskripsikan :

- 1) Untuk mengetahui cara penerapan pelayanan prima dengan slogan “*One Heart*” pada PT.Menara Agung cabang imam bonjol padang.

- 2) Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan prima dengan slogan “One Heart” pada PT.Menara Agung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Penulis

Bagi peneliti sendiri dapat mengetahui pelaksanaan penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh PT.Menara Agung dan juga sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Padang.

- 2) Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam mewujudkan pelayanan yang prima pada konsumen untuk menyempurnakan kegiatan pelayanan.

- 3) Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan cara mewujudkan pelayanan prima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Menara Agung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data dari bab IV maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator sikap dan tindakan mendapatkan tingkat pencapaian responden (TCR) tinggi yaitu sebesar 83,2% dan 82,3% sedangkan pada konsep perhatian mendapatkan TCR cukup sebesar 79,6% .
2. Berdasarkan hasil analisis data berdasarkan persepsi para responden dengan mengajukan kuesioner maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan prima dengan Slogan “One Heart” yang diterapkan oleh PT.Menara Agung Padang pada Konsumen sudah diterapkan dengan baik.

C. Saran

Berdasarkan hasil simpulan diatas, penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Karyawan PT.Menara agung diharapkan agar lebih sabar dalam melayani pelanggan untuk meningkatkan hubungan yang baik pada pelanggan.

2. Karyawan PT. Menara Agung lebih memahami kebutuhan pelanggan dan menyatakan maaf pada pelanggan jika terjadi kekecewaan pada pelanggan agar pelanggan merasa lebih diperhatikan dan dihargai.
3. Karyawan PT. Menara Agung diharapkan lebih cepat, tepat dan sigap dalam melayani pelanggan, luwes dan cekatan dalam melayani serta cepat dalam menangani keluhan pelanggan agar meningkatkan loyalitas kepada pelanggan dan hubungan baik kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya.2004.*Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*.Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Barata, Atep Adya.2012.*Dasar-Dasr Pelayanan Prima*.Jakarta.Alex Media Komputindo
- Boediono,B.2003.*Pelayanan Prima Perpajakan*.Jakarta.PT Asdi Mahasatya.
- Hutahaean,Rikawati.2013.*Pelayanan Protekoler*.ekonomi.kompasiana.com
- Majid,Suharto Abdul.2009.*Customer Service dalam Bisnis Jasa dan Transportasi*.Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti,Freedy.2003.*Measuring Customer Statisfaction*.Jakarta.PT Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman,Leon & Kanuk,Lazar Kanuk.2008.*Perilaku Konsumen*.PT Macana Jaya Cemerlang
- Tjiptono,Fandy.2004.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta.Andi
- Widaningsih & Rizal, Samsul.2012. *Melaksanakan Pelayanan Prima*.Bandung.Erlangga
- Wijaya,Juhan.2009.*Pelayanan Prima (Exellent Service)*.Bandung.Cv Armico
- Wood,Ivonne.2009.*Layanan Pelanggan*.Yogyakarta.Graha Ilmu
- Maddy,khairul.2010.*Konsep Dasar Pelayanan Prima*.
<http://http://ammarawirusaha.blogspot.com>
- Winning Marketying Executive*.PT Astra Honda Motor
- *Complain Handing*.PT Astra Honda Motor
- www.welovehonda.com