



# JEM

Jurnal Equilibrium Manajemen  
Online ISSN : 2460-2299

*Mei 2024, Volume-10, Issue-1*



---

## DAFTAR ISI

---

Maksum	Pengaruh Der, Tato Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia .....1-6
Suardi, Yuliana	Analisis Tingkat Profitabilitas Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2018-2022 (Studi Kasus Pt Activity Based Management Investama Tbk) .....7-15
Paulinus Jang	Pengaruh Efektivitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Servis Ac (Air Conditioner) Cv Lucky Putra Perkasa Kota Pontianak.....16-32
Diana Fitriani	Pengaruh Brand Image Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian.....33-39
Mayfhuza Anandha Shafitry, Dina Octaviani	Pengaruh Kualitas Produk Dan E-Wom Dengan Brand Image Sebagai Mediasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone Realme Di Kota Pontianak .....40-50
Zikra Alya Jilana, Windi Pratiwi	Analisis Komparasi Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Menggunakan Metode Economic Value Added (EVA) dan Market Value Added (MVA).....51-57

## **JURNAL PRODI MANAJEMEN**

### **Editor-In-Chief:**

Windi Pratiwi

### **Co-Editor-In-Chief:**

Adi Mursalin

### **Editor:** Angga

Hendharsa Thea

Geneveva J.J.

Arweni Ricola

Dewi Rawa

### **Reviewer:**

Audrey Liwan (Universiti Malaysia Sarawak)

Titik Rosnani (Universitas Negeri Tanjungpura Pontianak)

Ninin Non Ayu Salmah (Universitas PGRI Palembang)

Razak Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalwiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

---

### **Pelaksana Tata Usaha :**

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telpn (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

---

Jurnal Prodi Manajemen diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Sartono, Pembantu Dekan I : Adi Mursalin, Pembantu Dekan II : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan III :

---

## **Pengaruh Efektivitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Servis Ac (Air Conditioner) Cv Lucky Putra Perkasa Kota Pontianak**

Paulinus Jang

Akademi Keuangan Dan Perbankan Grha Arta Khatulistiwa Pontianak

[paulinus.jang@yahoo.com](mailto:paulinus.jang@yahoo.com)

---

### **ABSTRACT**

*This research process was carried out through the process of distributing questionnaires and direct interviews with customers and business owners of CV Lucky Putra Perkasa, Pontianak City. Even though this type of business is widely carried out in Pontianak City, researchers are interested in studying it. The main objectives of this research itself are (1) To determine the effect of service effectiveness on customer satisfaction in CV Lucky Putra Perkasa AC (air conditioner) service, Pontianak City, (2) To determine the effect of obstacles in improving service on customer satisfaction in AC (air conditioner) service. conditioner) CV Lucky Putra Perkasa Pontianak City, (3) To determine efforts to overcome the influence of obstacles in improving AC (air conditioner) service at CV Lucky Putra Perkasa Pontianak Branch. The data collection methods used are questionnaire methods, interview methods and documentation methods. The results of the research based on respondents' answers from the questionnaire show that overall the influence of the effectiveness of the service of AC (air conditioner) service personnel at CV Lucky Putra Perkasa Pontianak Branch is very good, the results of the research show that reliability, responsiveness, guarantee (assurance), empathy (empathy) and physical evidence (tangible) based on the average of respondents' answers with a high interval rating scale between 61% - 80%.*

**Keywords:** *Service Effectiveness (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence) and Satisfaction.*

### **ABSTRAK**

Proses penelitian ini terlaksana melalui proses penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan pelanggan dan juga pemilik usaha CV Lucky Putra Perkasa Kota Pontianak. Walaupun jenis usaha ini banyak digeluti di Kota Pontianak, namun peneliti tertarik untuk mengkajinya. Tujuan utama dari penelitian ini sendiri adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada servis AC (air conditioner) CV Lucky Putra Perkasa Kota Pontianak, (2) Untuk mengetahui pengaruh kendala dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada servis AC (air conditioner) CV Lucky Putra Perkasa Kota Pontianak, (3) Untuk mengetahui upaya mengatasi pengaruh kendala dalam meningkatkan pelayanan servis AC (air conditioner) Pada CV Lucky Putra Perkasa Cabang Pontianak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner, metode wawancara dan metode dokumentasi. Hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dari kuesioner menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengaruh efektivitas pelayanan petugas jasa servis AC (air conditioner) pada CV Lucky Putra Perkasa Cabang Pontianak sudah sangat baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible) berdasarkan rata-rata jawaban responden dengan skala penilaian interval tinggi antara 61% - 80%.

**Kata Kunci:** Efektivitas Pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) dan Kepuasan.

## **PENDAHULUAN**

Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka. Hal ini dilihat dan ditandai dengan padatnya jalan serta aktivitas kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang sekian hari bertambah banyak. Berbagai macam barang diperdagangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan suatu barang, maka suatu perusahaan akan menjalankan usaha untuk memperdagangkan barang-barang tersebut, salah satunya bidang alat elektronik. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya peminat akan alat-alat elektronik yang disebabkan oleh dampak kebutuhan manusia.

Tentu saja kelangsungan usaha ini dapat terwujud jika barang atau jasa yang ditawarkan dapat diterima di pasaran, dan dapat menarik pangsa pasar. Oleh karena itu, penting untuk perusahaan mempelajari sistem penjualan, karena penjualan merupakan sumber penghasilan bagi perusahaan. Penjualan yang sukses adalah penjualan yang dapat menguasai pangsa pasar. Dengan peningkatan penjualan maka laba yang akan diperoleh perusahaan akan meningkat serta perusahaan akan dapat melanjutkan kelangsungan hidupnya.

Pemanasan global telah mengakibatkan kenaikan suhu udara secara global, dan Indonesia tidak luput dari dampaknya. Di kota-kota seperti Kalimantan Barat, suhu yang tinggi bisa menjadi masalah yang serius. Salah satu cara untuk menjaga kenyamanan di rumah atau kantor adalah dengan menggunakan AC (Air Conditioner). Namun, seperti perangkat lainnya, AC juga membutuhkan perawatan dan servis secara berkala agar tetap berfungsi dengan optimal. Perawatan rutin pada AC adalah kunci untuk menjaga performa dan juga efisiensi perangkat. AC yang tidak terawat secara berkala cenderung mengalami penurunan efisiensi, peningkatan konsumsi energi, dan juga risiko kerusakan lebih tinggi. Dengan menjaga perawatan AC, maka dapat menghindari biaya perbaikan yang mahal dan memastikan AC bekerja dengan baik dalam jangka panjang.

Signifikansi kepuasan pelanggan sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, agar perusahaan mampu mempertahankan tingkat keuntungan yang stabil, saat pasar mencapai kematangan atau kedewasaan dalam persaingan bisnis yang tajam, strategi dalam mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting di banding strategi agresif.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Efektivitas**

Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan tiga arti efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti kedua, manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif diambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur. Jadi, secara etimologi efektivitas dari kata efek ialah keberpengaruhannya atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu yang artinya hasil guna.

Menurut Beni (2016: 69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dalam memasarkan produknya, perusahaan biasanya hanya menyajikan beberapa jasa pelayanan. (Fandy Tjiptono: 2015: 125) Menurut Sampara dalam Sinambela (2014: 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. Menurut Kotler (Laksana, 2018: 85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2014: 236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Maka berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

### **METODELOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nawawi (2015: 9), menyatakan bahwa “Metode deskriptif kualitatif adalah “metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci”. Penelitian ini menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan hasil wawancara langsung dan menyebarkan angket/kuesioner sebagaimana adanya pada saat penelitian dengan objek CV Lucky Putra Perkasa Pontianak. Metode deskriptif ialah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu proyek, suatu set kondisi, suatu sistem pikiran, atau pun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dikarenakan ada beberapa pertimbangan di antaranya adalah: penelitian ini bersifat menggambarkan, menguraikan suatu hal dengan apa adanya, maksudnya adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau penalaran, gambar dan bukan angka-angka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Efektivitas Pelayanan Servis AC Pada CV Lucky Putra Perkasa Pontianak a. Keandalan (Realibility)

Untuk hasil tanggapan responden pada variabel efektivitas pelayanan dengan indikator keandalan (realibility) dengan pertanyaan pada tabel 1, tabel 2, tabel 3, dan tabel 4 adalah sebagai berikut:

Tabel 1  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memiliki Keandalan  
Dalam Bekerja

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	47	4	188	37,6	61% - 80%
Sangat Setuju	31	5	155	31	81% - 100%
Jumlah	80		343	68,6	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 1 di atas diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis memiliki keandalan dalam bekerja berdasarkan hasil survei sebesar 73,6% dari skala interval 61% - 80% masuk pada skala penilaian tinggi, karena petugas yang memberikan jasa servis (perbaikan) ditentukan oleh perusahaan sesuai skillnya.

Tabel 2  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memperhatikan  
Keandalan Keselamatan Dalam bekerja

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	3	2	6	1,2	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	22	4	88	17,6	61% - 80%
Sangat Setuju	55	5	275	55	81% - 100%
Jumlah	80		369	73,8	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 2 di atas, diketahui bahwa rata-rata respon responden mengenai petugas jasa servis memperhatikan keandalan keselamatan dalam bekerja sebesar 73,8% sehingga masuk pada skala penilaian interval tinggi. Adapun alasan 3 orang

responden dengan jawaban tidak setuju karena kadang ada juga masalah teknis yang dialami pada saat petugas servis melaksanakan pekerjaannya.

Tabel 3  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memberikan Keandalan  
Rasa Aman Dalam Bekerja

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	20	4	80	16	61% - 80%
Sangat Setuju	60	5	300	60	81% - 100%
Jumlah	80		380	76	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 3 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden petugas jasa servis memberikan keandalan rasa aman dalam bekerja, sebanyak 76% dan masuk pada skala penilaian interval tinggi, alasannya karena petugas jasa servis sudah bekerja sesuai dengan bidangnya.

Tabel 4  
Tanggapan Responden  
Selalu Menggunakan Keandalan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Pelanggan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	5	3	15	3	41% - 60%
Setuju	10	4	40	8	61% - 80%
Sangat Setuju	65	5	325	65	81% - 100%
Jumlah	80		380	76	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 4 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis memiliki kerja tim yang baik dalam memberikan pelayanan, sebanyak 76% dan termasuk ke dalam skala penilaian interval tinggi. Alasan responden menjawab kurang setuju sebanyak 5 orang atau 3%, karena petugas jasa servis tidak masuk kerja atau sedang berhalangan karena sakit atau alasan lain, otomatis pekerjaan petugas tersebut akan tertunda, kecuali pekerjaan tersebut bisa diselesaikan oleh petugas lain.



### b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Untuk hasil tanggapan responden pada variabel efektivitas pelayanan dengan indikator daya tanggap (responsiveness) dengan pertanyaan pada tabel 5, tabel 6, tabel 7, dan tabel 8 adalah sebagai berikut:

Tabel 5  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memberikan Pelayanan Secara Cepat

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	5	2	10	2	21% - 40%
Kurang Setuju	7	3	21	4,2	41% - 60%
Setuju	20	4	80	16	61% - 80%
Sangat Setuju	48	5	240	48	81% - 100%
Jumlah	80		351	70,2	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 5 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis memberikan pelayanan secara cepat sebesar 70,2% dengan skala penilaian interval tinggi. Alasan 5 orang atau 2% menjawab kurang setuju karena alasan petugas kurang tanggap.

Tabel 6  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memiliki Kerja Tim Yang Baik  
Dalam Memberikan Pelayanan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	2	1	2	0	0% - 20%
Tidak Setuju	3	2	6	1,2	21% - 40%
Kurang Setuju	9	3	27	5,4	41% - 60%
Setuju	30	4	120	24	61% - 80%
Sangat Setuju	36	5	180	36	81% - 100%
Jumlah	80		335	66,6	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 6 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis memiliki kerja tim yang baik dalam memberikan pelayanan sebesar 66,6% dengan skala penilaian interval tinggi. Alasan 2 responden menjawab sangat tidak setuju dan 3 orang lainnya menjawab kurang setuju adalah karena responden tersebut baru saja berlangganan. Sedangkan 9 responden menjawab tidak setuju karena apa yang dikerjakan petugas saat sekarang bukan bidangnya, tetapi menggantikan posisi kerja petugas jasa servis.

Tabel 7  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Tanggap Terhadap Pertanyaan Pelanggan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	30	4	120	24	61% - 80%
Sangat Setuju	50	5	250	50	81% - 100%
Jumlah	80		370	74	Tinggi

Sumber

: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 7 di atas, diketahui bahwa rata-rata jawaban responden mengenai petugas jasa servis tanggap terhadap pertanyaan pelanggan, adalah 74% dengan skala penilaian interval tinggi, alasannya adalah petugas selalu diajarkan untuk bisa menangani pekerjaan lain walaupun bukan bidangnya, hal ini diterapkan agar semua petugas memiliki pengalaman dan wawasan, bagian accounting dan admin. Tujuannya adalah pekerjaan yang dilakukan tidak monoton.

Tabel 7  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Cepat Dalam Bekerja

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	45	4	180	36	61% - 80%
Sangat Setuju	35	5	175	35	81% - 100%
Jumlah	80		355	71	Tinggi

Sumber

: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 7 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis cepat dalam bekerja adalah sebesar 71% dengan skala penilaian interval tinggi, karena walaupun bidang pekerjaan tidak sama, tetapi petugas selalu kompak dan saling membantu apabila petugas lain mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### c. Jaminan (Assurance)

Untuk hasil tanggapan responden pada variabel efektivitas pelayanan dengan indikator daya tanggap (responsiveness) dengan pertanyaan pada tabel 8, tabel 9, tabel 10, dan tabel 11 adalah sebagai berikut:

Tabel 8  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Mempunyai Keahlian Dalam Bekerja

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	27	4	108	21,6	61% - 80%
Sangat Setuju	53	5	265	53	81% - 100%
Jumlah	80		373	74,6	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 8 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis mempunyai keahlian dalam bekerja, adalah sebesar 74,6% dengan skala penilaian interval tinggi, karena bagi petugas jasa servis rasa aman yang mereka tumbuhkan dalam pelayanan adalah untuk tujuan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 9  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memperhatikan Keselamatan Dalam Bekerja

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	3	2	6	1,2	21% - 40%
Kurang Setuju	7	3	21	4,2	41% - 60%
Setuju	40	4	160	32	61% - 80%
Sangat Setuju	30	5	150	30	81% - 100%
Jumlah	80		337	67,4	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 9 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis memperhatikan keselamatan dalam bekerja, adalah sebesar 67,4% dengan skala penilaian interval tinggi. Alasan 3 responden menjawab tidak setuju dan 7 orang menjawab kurang setuju, karena ada masalah teknis pada saat melaksanakan tugas walaupun sudah berhati-hati namun terkadang petugas sedikit tersestrum atau terpeleset dari tangga.

Tabel 10  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	50	4	200	40	61% - 80%
Sangat Setuju	30	5	150	30	81% - 100%
Jumlah	80		350	70	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 10 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis memberikan rasa aman kepada pelanggan, adalah sebesar 70% dengan skala penilaian interval tinggi, karena perusahaan selalu memberikan apresiasi terbaik dalam bentuk pelayanan jasa yang maksimal.

Tabel 11  
Tanggapan Responden  
Mempunyai Rasa Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	0	4	0	0	61% - 80%
Sangat Setuju	80	5	400	80	81% - 100%
Jumlah	80		400	80	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 11 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pelanggan, adalah 80% dengan skala penilaian interval tinggi, karena setiap petugas servis selalu peka akan kebutuhan pelanggan.

#### d. Empati (Empathy)

Untuk hasil jawaban responden pada variabel efektivitas pelayanan dengan indikator empati (empathy) dengan pertanyaan pada tabel 12, tabel 13, tabel 14 dan tabel 15 adalah sebagai berikut:

Tabel 12  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Memahami Keluhan Pelanggan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	7	2	14	2,8	21% - 40%
Kurang Setuju	4	3	12	2,4	41% - 60%
Setuju	29	4	116	23,2	61% - 80%
Sangat Setuju	40	5	200	40	81% - 100%
Jumlah	80		342	68,4	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 12 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis memahami keluhan pelanggan, adalah sebesar 68,4% dengan skala penilaian interval tinggi. Alasan 7 orang responden menjawab tidak setuju dan 4 orang kurang setuju karena petugas jasa servis tersebut diantaranya bekerja sebagai office boy/girl dan yang lainnya sebagai supir (driver), sehingga mereka tidak memiliki kapasitas lebih dalam hal menjawab pertanyaan pelanggan.

Tabel 13  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Peka Akan Kebutuhan Pelanggan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	3	2	6	1,2	21% - 40%
Kurang Setuju	3	3	9	1,8	41% - 60%
Setuju	42	4	168	33,6	61% - 80%
Sangat Setuju	32	5	160	32	81% - 100%
Jumlah	80		343	68,6	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 13 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis peka akan kebutuhan pelanggan, yaitu 68,6% dengan skala penilaian interval tinggi. Alasan 3 orang menjawab tidak setuju dan 3 orang lainnya menjawab kurang setuju dikarenakan petugas jasa servis yang bersangkutan kadang-kadang membantu menyelesaikan pekerjaan petugas jasa servis lain yang tidak bisa masuk kerja karena cuti atau sakit.

Tabel 14  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	53	4	212	42,4	61% - 80%
Sangat Setuju	27	5	135	27	81% - 100%
Jumlah	80		347	69,4	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 14 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, adalah 69,4% dengan skala penilaian interval tinggi, karena semua petugas jasa servis selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan di bidang masing-masing, tanpa harus dimonitoring setiap saat.

Tabel 15  
Tanggapan Responden  
Petugas Jasa Servis Peka Terhadap Kemampuan Responsif Yang Dihadapi Pelanggan

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	25	4	100	20	61% - 80%
Sangat Setuju	55	5	275	55	81% - 100%
Jumlah	80		375	75	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 15 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai petugas jasa servis peka terhadap kemampuan responsif yang dihadapi pelanggan, yaitu 75% dengan skala penilaian interval tinggi apapun yang menjadi kebutuhan pelanggan, petugas selalu responsif karena selain didukung oleh sarana dan prasarana cukup petugas berkomitmen dalam menyelesaikan tugas/pekerjaannya.

#### e. Bukti Fisik (Tangible)

Untuk hasil jawaban responden pada variabel efektivitas pelayanan petugas jasa servis dengan indikator bukti fisik (tangible) dengan pertanyaan pada tabel 16, tabel 17, tabel 18 dan tabel 19 adalah sebagai berikut:

Tabel 16  
Tanggapan Responden  
Jumlah Petugas Jasa Servis Memadai

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	20	4	80	16	61% - 80%
Sangat Setuju	60	5	300	60	81% - 100%
Jumlah	80		380	76	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 16 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai jumlah petugas jasa servis memadai, adalah 76% dengan skala penilaian interval tinggi karena menurut para responden ketika ada pesanan perbaikan untuk layanan jasa servis AC, petugas selalu datang tepat waktu, artinya jumlah petugas cukup memadai.

Tabel 17  
Tanggapan Responden  
Sarana Bantu Petugas Jasa Servis Memadai

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	22	4	88	17,6	61% - 80%
Sangat Setuju	58	5	290	58	81% - 100%
Jumlah	80		378	75,6	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 17 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai jumlah sarana bantu petugas jasa servis memadai, adalah 75,6% dengan skala penilaian interval tinggi karena menurut para responden ketika ada pesanan perbaikan untuk layanan jasa servis AC, petugas selalu datang lengkap dengan segala peralatan kerja yang dimiliki.

Tabel 18  
Tanggapan Responden  
Peralatan Petugas Jasa Servis Yang Memadai

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	20	4	80	16	61% - 80%
Sangat Setuju	60	5	300	60	81% - 100%
Jumlah	80		380	76	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 18 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai peralatan petugas jasa servis memadai, adalah 76% dengan skala penilaian interval tinggi karena menurut para responden karena peralatan petugas lengkap sehingga dapat menyelesaikan tugas tepat waktu.

Tabel 19  
Tanggapan Responden  
Sarana Bantu Petugas Jasa Servis Yang Memadai

Keterangan	Jawaban Responden	Bobot	Total Skor	Persentase (%)	Interval
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0	0% - 20%
Tidak Setuju	0	2	0	0	21% - 40%
Kurang Setuju	0	3	0	0	41% - 60%
Setuju	18	4	72	14,4	61% - 80%
Sangat Setuju	62	5	310	62	81% - 100%
Jumlah	80		382	76,4	Tinggi

Sumber: Data Olahan, Maret 2024

Dari tabel 19 di atas, diketahui bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai sarana bantu petugas jasa servis yang memadai, adalah 76,4% dengan skala penilaian interval tinggi karena menurut para responden ketika ada pesanan perbaikan untuk layanan jasa servis AC, petugas selalu datang tepat dengan sarana dan pra sarana yang memadai.

## 2. Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan Servis AC Pada CV Lucky Putra Perkasa Pontianak

Setiap perusahaan pasti mengalami banyak kendala dalam meningkatkan efektivitas pelayanannya, berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik CV Lucky Putra Perkasa Pontianak, kendala yang sering dihadapi adalah:



a) Suasana hati yang kadang tidak menyenangkan

Dalam hal ini, suasana hati yang dimaksud adalah rasa ketidakpercayaan, politik kantor dan sikap meremehkan orang lain. Sehingga sangat berpengaruh pada suasana hati dan menghambat efektivitas kerja petugas jasa servis, agar tidak terjadi permasalahan yang dimaksud solusinya adalah dengan membangun lingkungan kerja yang aman dan nyaman, dengan demikian petugas jasa servis akan merasa percaya diri.

b) Terlalu bergantung pada data dan informasi

Mudahnya mendapatkan data dan informasi membuat sumber daya manusia (SDM) menjadi malas dan kurang termotivasi dalam memberikan kinerja lebih. Agar hal seperti ini tidak terus terjadi, pihak manajemen menghindari pergantian sumber daya manusia dengan teknologi secara utuh dengan cara membuat kolaborasi yang apik antara sumber daya manusia (SDM) dengan teknologi, sehingga mampu menciptakan kerjasama dan inovasi yang hebat bagi pertumbuhan perusahaan dan kinerja/efektivitas pelayanan petugas jasa servis.

c) Kurangnya persiapan pada saat di lapangan

Dalam hal ini, persiapan saat akan di lapangan kadang minim persiapan, khususnya supir yang akan melakukan pengantaran barang, sehingga mengalami kendala teknis pada saat di lapangan dan mengalami keterlambatan dalam memberikan pelayanan sampai ke tempat tujuan. Solusinya agar tidak terjadi permasalahan yang sama, harus selalu mempersiapkan kendaraan secara berkala sebelum melakukan pengantaran barang.

d) Kurangnya nilai dalam setiap pekerjaan

Kadang-kadang ada petugas jasa servis yang menganggap bahwa serangkaian tugas yang dikerjakan merupakan beban dan hanya untuk memenuhi nilai dan target yang dimiliki perusahaan, sehingga petugas jasa servis beranggapan bahwa pekerjaan yang dilakukan semata-mata untuk kewajiban mencari nafkah, memenuhi kebutuhan keluarga, dan lain sebagainya. Agar tidak ada persepsi seperti ini, solusi yang dilakukan oleh manajemen adalah dengan mendorong kerjasama tim yang lebih baik, sehingga petugas jasa servis lebih bersemangat dalam menciptakan produktivitas kerja yang sesuai dengan ide-ide kreatif maupun pemikiran inovatif petugas jasa servis.

### **3. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan Servis AC Pada CV Lucky Putra Perkasa Pontianak**

Untuk mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi, pemilik/owner melakukan upaya peningkatan efektivitas pelayanan petugas jasa servis melalui motivasi kerja dengan menerapkan disiplin kerja, mengadakan pengawasan terhadap kinerja petugas jasa servis baik pengawasan internal maupun eksternal, menciptakan situasi yang kondusif bagi petugas jasa servis, memberikan insentif, dan memberikan kompensasi yang adil bagi seluruh petugas jasa servis. Hal ini ada sebagian sesuai dengan teknik efektivitas pelayanan petugas jasa servis yang dinyatakan Mangkunegara (2016 : 101) yaitu teknik pemenuhan kebutuhan dan teknik komunikasi persuasif, dimana teknik kebutuhan petugas jasa servis merupakan fundamental yang mendasari perilaku kerja, dan teknik komunikasi persuasif merupakan salah satu teknik memotivasi kerja petugas jasa servis yang dilakukan dengan cara mempengaruhi petugas jasa servis yaitu dengan memberikan perhatian langsung kepada petugas jasa servis. Upaya-upaya tersebut di antaranya:

a) Menyesuaikan pekerjaan dengan kemampuan serta minat

Efektivitas petugas jasa servis ditentukan dari pekerjaan yang dilakukan. Petugas jasa servis akan sulit bekerja secara produktif ketika petugas jasa servis diminta mengerjakan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan dan ketertarikannya. Misalnya, petugas jasa servis yang memiliki karakter ekstrovert, kreatif dan punya pikiran out of the box pasti

petugas jasa servis tersebut mampu melakukan pitching dengan sangat baik kepada klien. Akan tetapi, sebaliknya, petugas jasa servis akan kesulitan jika diberi tugas yang berorientasi pada detail atau yang berdasarkan pada peraturan.

b) Menyediakan lingkungan kerja yang baik

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan petugas jasa servis adalah lingkungan kerja. Dengan memberikan lingkungan kerja yang baik akan berdampak dalam peningkatan efektivitas pelayanan para petugas jasa servis dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang dimaksud yaitu berupa fasilitas kerja, suasana kerja, interaksi dengan sesama petugas jasa servis, keamanan dan keselamatan kerja. Dengan begitu petugas jasa servis akan selalu merasa nyaman dan optimis dalam bekerja.

c) Mengadakan training

Mengadakan training atau pelatihan yang tepat sangat penting bagi produktivitas petugas jasa servis. Jika yang dipermasalahkan adalah biaya terbatas, maka solusinya bisa dengan memberikan pelatihan melalui seminar internal dengan meminta salah satu petugas jasa servis dengan skill yang hebat untuk melatih petugas jasa servis lainnya. Bisa juga dengan mengadakan cross-training yang mudah dilakukan dan tidak membutuhkan biaya sama sekali. Hal ini dilakukan dengan mengizinkan petugas jasa servis untuk bertukar kemampuan atau mengajari satu sama lain. Pelatihan ini dapat membuat setiap petugas jasa servis menjadi lebih diandalkan. Sebagai contoh, ketika staf keuangan sedang cuti, maka petugas jasa servis lain yang sudah mendapatkan cross-training bisa menggantikan pekerjaannya untuk sementara waktu.

d) Mengasah kreativitas petugas jasa servis untuk berinovasi

Kreativitas berkaitan erat dengan produktivitas. Apalagi di beberapa perusahaan yang bergerak di bidang produksi, inovasi produk merupakan hal utama yang dilakukan untuk dapat bersaing dalam industri yang dibidangi.

Opini petugas jasa servis sangat berguna bagi peningkatan kualitas produk atau jasa, membatasi ruang gerak petugas jasa servis hanya akan membunuh kreativitas petugas jasa servis. Ada baiknya perusahaan bisa meningkatkan kreativitas petugas jasa servis dengan membiarkan petugas jasa servis berkreasi, mengikuti berbagai acara dan seminar dan sebagainya.

e) Membuat acara kebersamaan

Efektivitas petugas jasa servis juga dipengaruhi oleh bagaimana petugas jasa servis membangun relasi dan berinteraksi. Petugas jasa servis bisa membangun relasi dengan mengikuti acara-acara yang diadakan oleh perusahaan. Dengan ini, perusahaan dapat menyampaikan visi dan misinya serta mendengarkan opini dan saran dari petugas jasa servis. Membuat acara yang menyenangkan dan memiliki nilai kebersamaan. Acara dapat berupa makan bersama, pergi ke tempat wisata maupun outbond. Acara ini tidak perlu anggaran yang besar dan dapat diadakan di hari libur atau akhir pekan. Sebagai hasilnya, hubungan kekeluargaan dan kebersamaan antara perusahaan dan petugas jasa servis akan semakin lekat sehingga menunjang produktivitas dan efektivitas pelayanan petugas jasa servis.

f) Memberlakukan sistem reward dan punishment

Berbagai sumber menyebutkan bahwa reward dan punishment dianggap sebagai metode yang efektif untuk meningkatkan motivasi kerja sekaligus mengedukasi petugas jasa servis. Reward atau penghargaan diberikan bagi petugas jasa servis yang berprestasi, sedangkan punishment atau hukuman diberikan kepada petugas jasa servis yang melanggar peraturan. Reward dapat berbentuk kenaikan gaji atau pemberian bonus dan komisi, kenaikan jabatan, trofi maupun sertifikat. Punishment, di sisi lain, dapat berbentuk penurunan gaji atau jabatan, penambahan jatah lembur, bahkan dapat berujung kepada

pemecatan. Dengan adanya sistem reward and punishment petugas jasa servis akan semakin terpacu untuk produktif.

g) Mengizinkan petugas jasa servis bekerja secara remote

Sebuah hasil survey dari Global Workplace Analytic menunjukkan bahwa bekerja dengan cara remote worker telah meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan petugas jasa servis menjadi 103 persen selama satu dekade terakhir. Selain itu, beberapa penelitian lain juga menunjukkan bahwa dengan mengizinkan petugas jasa servis bekerja secara remote bisa menekan angka cuti karena sakit. Bahkan, petugas jasa servis dianggap menjadi lebih inisiatif, dan bisa menekan biaya perusahaan. Meski begitu, tidak semua jenis pekerjaan bisa dilakukan secara remote, beberapa pekerjaan yang menggunakan sistem dan pekerjaan operator pabrik tidak memungkinkan bekerja dengan sistem ini. Cara lain adalah memberikan cuti tambahan kepada petugas jasa servis.

h) Memastikan petugas jasa servis nyaman bekerja

Tempat kerja yang memiliki banyak tekanan dengan beban kerja yang berat sering kali tidak membuat petugas jasa servis merasa nyaman. Keadaan ini juga menjadi faktor yang menyebabkan strategi kerja petugas jasa servis menurun. Beberapa perusahaan juga mungkin akan mengalami peningkatan angka turnover petugas jasa servis. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kenyamanan dan kebahagiaan petugas jasa servis. alasannya, petugas jasa servis yang nyaman dan bahagia bisa meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan dalam bekerja.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan efektivitas pelayanan petugas jasa servis pada CV Lucky Putra Perkasa Pontianak sudah sangat baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible) berdasarkan rata-rata jawaban responden dengan skala penilaian interval tinggi antara 61% - 80%.
2. Kendala yang sering dihadapi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan petugas jasa servis adanya masalah yang muncul dalam diri petugas jasa servis sehingga membuat suasana hati yang kadang tidak menyenangkan karena rasa tidak percaya diri, terlalu bergantung pada data dan informasi sehingga petugas jasa servis menjadi kurang termotivasi dalam meningkatkan produktivitas/efektivitas pelayanan, kurang mempersiapkan diri ketika bekerja di lapangan, serta kurangnya nilai dalam setiap pekerjaan sehingga petugas jasa servis merasa bahwa pekerjaannya adalah beban atau hanya sekedar tempat untuk mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan keluarga.
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan petugas jasa servis diantaranya; menyesuaikan pekerjaan petugas jasa servis dengan kemampuan dan minat, menyediakan lingkungan kerja yang baik, mengadakan training untuk petugas jasa servis, mengasah kreativitas petugas jasa servis agar mampu berinovasi, mengadakan kegiatan bersama, dan memastikan petugas jasa servis nyaman dalam bekerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Beni. (2016). Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah d Era Otonomi. Taushia Daulay: Jakarta Pusat
- Fandy Tjiptono. (2015). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Cetakan Kedua. Penerbit PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- KBBI. (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses Online 2023.
- Kotler dalam Laksana. (2018). Manajemen Pemasaran. Graha Ilmu: Yogyakarta

- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3. STIE Manajemen: Yogyakarta
- Mardiasmo. (2017). Perpajakan Edisi Terbaru. Andi: Yogyakarta
- Nasir. (2016). Prosedur-Prosedur Analisis Populer Aplikasi Riset Skripsi dan. Tesis dengan Eviews. Penerbit Gava Media: Yogyakarta
- Nasution. (2016). Metode Penelitian dan Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Penerbit Alfabeta: Bandung
- Nawawi. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Universitas Gajahmada: Yogyakarta
- Sampara dalam Sinambela. (2014). Reformasi Pelayanan Publik Edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta
- Sumarwa Al Muchtar. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia (Perikanan dan Kelautan). Penerbit PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian dan Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Penerbit Alfabeta: Bandung
- Tjiptono dalam Sunyoto. (2014). Strategi Pemasaran. Publishing Service (CAPS): Yogyakarta