

STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN SPAREPART PADA PERUSAHAAN PT. SINTA MARINE CITAPRASADA CABANG SANUR

Ni Made Indah Mentari^{1,*}, Luh Putu Adelia Agustina²

¹Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: Indahmentari@unmas.ac.id¹

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan efisiensi pengiriman di perusahaan PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur melalui penerapan strategi layanan pelanggan yang lebih cepat dan ramah. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan, dilakukan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan responsivitas dalam menjawab pertanyaan pelanggan serta membangun sikap ramah dan murah senyum dan tahap pelaksanaan, fokus diberikan pada mempercepat pengiriman dengan memperbaiki sistem pengiriman dan menjalin kerjasama dengan jasa pengiriman yang lebih cepat, seperti Lion Parcel dan JNT. Evaluasi layanan dilakukan secara rutin dengan memantau kualitas layanan dan kecepatan pengiriman melalui survei kepuasan pelanggan serta memantau keluhan yang masuk. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan juga memberikan diskon khusus bagi pelanggan setia. Hasil dari program ini menunjukkan peningkatan dalam kepuasan pelanggan serta efisiensi pengiriman yang lebih baik. Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa penerapan strategi layanan pelanggan yang responsif dan perbaikan sistem pengiriman berhasil meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Kegiatan ini menegaskan pentingnya adaptasi terhadap kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Kata Kunci : Pelayanan Pelanggan, Pengiriman, Evaluasi Layanan.

ANALISIS SITUASI

PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur adalah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan penjualan unit, *service*, serta *sparepart* mesin tempel (*outboard engine*). Berlokasi di Sanur, Denpasar Selatan, Bali, perusahaan ini melayani kebutuhan masyarakat pesisir, termasuk nelayan, industri perairan, dan pelaku wisata bahari. Letak yang strategis memberikan keunggulan kompetitif, terutama di tengah meningkatnya aktivitas kelautan dan pariwisata di wilayah tersebut.

Meningkatnya permintaan dari sektor maritim mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima. Pelanggan mengeluhkan keterlambatan pengiriman sparepart serta lambatnya respons dari staf terhadap pertanyaan maupun keluhan. Hal ini mengindikasikan lemahnya sistem layanan dan komunikasi internal perusahaan.

Permasalahan utama berasal dari operasional pengiriman yang belum efisien, seperti pemilihan jasa logistik yang kurang tepat dan tidak adanya sistem pemantauan. Padahal, menurut Munief Afandi (2019), kecepatan pelayanan adalah indikator penting dalam kualitas layanan. Dalam industri kelautan yang menuntut kecepatan dan ketepatan, keterlambatan pengiriman berdampak langsung pada operasional pelanggan dan menurunkan kepercayaan terhadap perusahaan.

Dari sisi internal, perusahaan juga menghadapi tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Beberapa staf menunjukkan sikap pasif, hanya menunggu instruksi, serta kurang memiliki inisiatif untuk mempercepat pelayanan atau menyelesaikan masalah secara mandiri. Kondisi ini diperburuk dengan belum digunakannya teknologi komunikasi modern seperti sistem *chat online* untuk mempercepat interaksi dengan pelanggan.

Ketidakpuasan pelanggan yang terus terjadi dapat mengancam keberlangsungan bisnis. Kepuasan pelanggan berperan penting dalam menciptakan loyalitas, pembelian ulang, dan promosi dari mulut ke mulut (Tjiptono, 1996) menyatakan bahwa. Jika tidak segera ditangani, perusahaan berisiko kehilangan pelanggan dan tertinggal dalam persaingan pasar yang semakin kompetitif.

Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis melalui kegiatan pengabdian yang fokus pada peningkatan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengabdian ini diharapkan mampu memberikan solusi praktis dan aplikatif untuk menutup kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, sekaligus menjaga keberlanjutan usaha di tengah dinamika industri maritim.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi secara langsung dengan PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur didapatkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur, yaitu :

- (1) PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur belum mengoptimalkan pengalaman pelanggan dalam pembelian sparepart, yang mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan yang rendah dan berpotensi menghambat pertumbuhan penjualan.
- (2) Strategi yang diterapkan oleh PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pembelian sparepart belum terukur efektivitasnya, sehingga sulit untuk menentukan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan dan peningkatan penjualan perusahaan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT.Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur yang berlokasi di Jalan Bypass Ngurah Rai No.111, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, maka solusi yang dapat kami berikan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh PT.Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur, sebagai berikut:

- (1) Pelatihan layanan pelanggan yang ramah dan cepat

Staf diberikan pelatihan agar mampu melayani pelanggan dengan sikap yang sopan, ramah, dan solutif, serta mampu merespons pertanyaan dan keluhan dengan cepat.

(2) Penerapan saluran komunikasi modern (*chat online/WhatsApp*)

Penambahan saluran komunikasi berbasis aplikasi perpesanan bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam menghubungi perusahaan kapan saja dan dimana saja.

(3) Peningkatan sistem pengiriman

Menggandeng jasa pengiriman yang lebih efisien seperti Lion Parcel dan JNT agar proses distribusi sparepart dapat dilakukan lebih cepat dan tepat waktu.

(4) Evaluasi layanan secara rutin

Melakukan survei kepuasan pelanggan dan pemantauan keluhan untuk menilai efektivitas strategi yang diterapkan, serta memberikan diskon loyalitas untuk pelanggan setia sebagai bentuk penghargaan.

METODE PELAKSANAAN

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan program kerja ini adalah sebagai berikut :

1. Pendekatan Partisipatif

Kegiatan ini melibatkan manajemen dan staf operasional PT. Sinta Marine Citaprasada secara aktif dalam setiap tahapan pelaksanaan program. Mereka diajak untuk mengidentifikasi permasalahan layanan yang selama ini dihadapi, serta ikut terlibat dalam proses perencanaan dan evaluasi. Pendekatan ini bertujuan agar pihak mitra merasa memiliki dan bertanggung jawab terhadap keberhasilan program yang dijalankan, sehingga hasilnya dapat diterapkan secara berkelanjutan.

2. Strategi Pelatihan

Tim pengabdian memberikan pelatihan kepada staf perusahaan mengenai peningkatan kualitas layanan pelanggan dan optimalisasi proses pengiriman sparepart. Materi pelatihan meliputi:

- 1) Teknik komunikasi layanan pelanggan yang responsif, ramah, dan solutif.
- 2) Pemanfaatan jasa ekspedisi yang cepat dan terpercaya seperti Lion Parcel dan JNT.
- 3) Strategi pembuatan program diskon untuk pelanggan setia.
- 4) Penanganan keluhan pelanggan secara cepat dan efektif.

3. Strategi Pendampingan

Setelah sesi pelatihan, dilakukan pendampingan secara intensif dalam implementasi strategi layanan dan logistik:

- 1) Tim memberikan arahan teknis dalam penggunaan jasa pengiriman untuk efisiensi waktu dan biaya.

- 2) Memberikan asistensi dalam penanganan keluhan pelanggan dan evaluasi kualitas layanan.
 - 3) Mendampingi pembuatan program loyalitas pelanggan berupa diskon.
 - 4) Meninjau secara rutin efektivitas proses pengiriman dan pelayanan pelanggan.
4. Strategi Pemberdayaan
- Strategi pemberdayaan ditujukan untuk mendorong kemandirian PT. Sinta Marine Citaprasada dalam menjalankan program peningkatan layanan secara berkelanjutan. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi:
- 1) Mendorong tim internal untuk aktif menjalankan program diskon bagi pelanggan setia.
 - 2) Memberikan contoh-contoh pesan promosi dan layanan yang bisa digunakan secara mandiri.
 - 3) Menyarankan pembuatan daftar pelanggan tetap untuk memudahkan pemberian promo.
5. Evaluasi Program
- Setiap tahapan kegiatan akan dievaluasi melalui observasi langsung, wawancara dengan staf dan pelanggan, serta analisis hasil seperti:
- 1) Kecepatan pengiriman sebelum dan sesudah program.
 - 2) Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan testimoni.
 - 3) Frekuensi pembelian ulang oleh pelanggan setia.
 - 4) Efektivitas program diskon terhadap volume penjualan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah dijalankannya program kerja pada Perusahaan PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur, maka dapat dilihat peningkatan – peningkatan yang dialami pelaku bisnis. Adapun peningkatan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas yang Lebih Tinggi
Melalui pelatihan pelayanan dan peningkatan sistem pengiriman, staf menjadi lebih sigap dalam merespons kebutuhan pelanggan tanpa harus menunggu arahan dari atasan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas kerja dan percepatan proses pelayanan.
2. Peningkatan Kualitas Layanan
Karyawan yang dilatih untuk berinteraksi secara lebih ramah dan solutif menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan.
3. Pemecahan Masalah yang Lebih Cepat dan Inovatif
Penerapan sistem komunikasi baru seperti *WhatsApp* memungkinkan perusahaan merespons masalah pelanggan dengan lebih cepat. Karyawan juga mulai terbiasa mengambil inisiatif dalam mencari solusi atas kendala

teknis maupun logistik.

4. Kepuasan Kerja yang Lebih Tinggi

Dengan adanya pelatihan dan pendampingan langsung, karyawan merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam peningkatan kualitas layanan. Hal ini meningkatkan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan memperkuat loyalitas terhadap perusahaan.

5. Peningkatan Kreativitas dan Inovasi

Dalam proses pelatihan, staf didorong untuk memberikan masukan terkait perbaikan sistem pelayanan dan logistik. Beberapa ide inovatif muncul, seperti usulan otomatisasi pemrosesan pesanan dan peningkatan layanan purna jual.

6. Peningkatan Reputasi Perusahaan

Dengan pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan tepat waktu, persepsi pelanggan terhadap PT. Sinta Marine Citaprasada semakin positif. Peningkatan kepuasan pelanggan ini secara tidak langsung meningkatkan reputasi perusahaan dan membuka peluang loyalitas jangka panjang serta perluasan pasar.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan pencapaian dari setiap program kerja yang telah dilaksanakan.

Tabel 1 Realisasi Capaian Program Kerja

No	Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
1	Meningkatkan Strategi Peningkatan Layanan	Tim menetapkan strategi yang akan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk pelatihan staf untuk meningkatkan responsivitas dan keramahan, serta penambahan saluran komunikasi seperti <i>WhatsApp</i> untuk memudahkan pelanggan menghubungi perusahaan.	100%
2	Penyusunan Standar Layanan Pelanggan	Menjelaskan standar layanan yang diharapkan dari staf, termasuk cara menyambut pelanggan, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan dari pelanggan.	100%

3	Simulasi Peningkatan Pelayanan	Lakukan simulasi layanan pelanggan dengan melibatkan seluruh staf. Melatih staf untuk memberikan layanan yang cepat dan ramah, serta menggunakan saluran komunikasi baru.	100%
4	Peningkatan Sistem Pengiriman	Perbaiki sistem pengiriman sparepart dengan mencari jasa pengiriman yang lebih efisien, seperti Lion Parcel dan JNT. Pastikan bahwa pengiriman dilakukan tepat waktu dan dalam kondisi baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.	100%
5	Evaluasi Layanan Secara Rutin	Selalu cek dan evaluasi kualitas layanan dan kecepatan pengiriman. Bisa dilakukan dengan survei kepuasan pelanggan atau memantau keluhan yang masuk serta, memberikan diskon kepada pelanggan setia untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, seperti diskon khusus 5% - 10% untuk pelanggan setia.	100%

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa program kerja di PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Program yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan efisiensi pengiriman mampu membantu perusahaan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelatihan staf yang dilakukan telah meningkatkan responsivitas dan sikap ramah dalam melayani pelanggan, sementara perbaikan sistem pengiriman melalui kerjasama dengan jasa pengiriman yang efisien telah mempercepat proses pengiriman sparepart.

SARAN

Dengan adanya kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada peningkatan layanan pelanggan dan pengiriman, diharapkan staf perusahaan dapat menerapkan strategi yang telah diberikan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini diharapkan dapat mendorong loyalitas pelanggan dan meningkatkan pendapatan perusahaan di masa depan, sehingga operasional perusahaan dapat berjalan dengan lebih baik dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Jamaludian, d. (2023). Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Sicepat Ekspres. *Universitas*

Indraprasta PGRI, Vol 13, No.3, (276).

Alexander, d. (2024). Pengaruh Biaya Pengiriman, Kecepatan Pengiriman, dan Akurasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masyarakat Pengguna Jasa Pengiriman JNE Express di Kecamatan Neglasari. *EMABI : Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol 3, No.1, (3).*

Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanananan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik, Vol 6, No 1.*