

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa penulis pada PT ISS Indonesia cabang Jawa Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi membangun loyalitas pelanggan PT. ISS Indonesia cabang Jawa Timur
 - a. Visi dan misi serta aspirasi sebagai dasar membangun loyalitas pelanggan

Strategi yang dilakukan ISS untuk membangun loyalitasnya diletakan paling dasar dalam perusahaan ini. Hal tersebut dapat dilihat orientasi visi dan misi serta aspirasinya. *“Menjadi perusahaan facility service yang paling disukai di Indinesia”* makna sederhana dari ungkapan tersebut adalah perusahaan akan melakukan apa saja untuk memenangkan hati pelangganya. Hal tersebut yang ISS ingin sampaikan kepada pelangganya.

- b. Budaya dan sistem nilai untuk menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan

Sistem tata nilai dan budaya yang kuat menjadi modal untuk melanjutkan pelayanan dengan konsisten. Budaya 8M dan empat sistem tata nilai dipelihara dengan cukup

baik karena di berlakukan kepada semua tingkat manajemen mulai dari bawah sampai dengan tingkat top manajemen. budaya 8M yaitu :

1. Menyambut Operator Diarea Setiap Hari
2. Melengkapi Operator Agar Bisa Bekerja Dengan Sukses
3. Melatih Operator Dengan Sepenuh Hati
4. Memandu Operator Agar Mampu Bekerja Dengan Baik
5. Mengawasi Operator Agar Jangan Salah Dalam Bersikap/Bertindak
6. Menilai Prestasi Setiap Operator Secara Periodik Dengan Obyektif
7. Melatih Ulang Operator Yang Membutuhkan
8. Melaporkan Hasil Pekerjaan Operator Dengan Obyektif

Empat sistem tata nilai ISS :

1. Honesty – We Respect (menghargai kejujuran)
 2. Enterpreunership – We Act (bertindak sebagai wiraswasta)
 3. Responsibility – We Care (memelihara tanggung jawab)
 4. Quality – We Deliver (memberikan kualitas yang terbaik)
- c. Benefit dan kapasitas perusahaan untuk mewujudkan kualitas pelayanan

Pengalaman ISS melayani berbagai macam pelanggan yang cukup lama melahirkan gambaran bagaimana ISS menyampaikan pelayanannya. Gambaran ini layaknya sebuah master plan pembangunan pada sebuah wilayah, lengkap dengan denah, ukuran dan skalanya. Daftar isi Quality Design ISS :

- I. Bab I
 1. Harapan Pelanggan.
 2. Service Level Agreement /KPI
 3. Scope of Work

4. Struktur Organisasi Klien.

Bab II

1. Pernyataan Kesanggupan
2. QHSE Policy
3. Struktur Organisasi Area
4. Job Description (MP)
5. Man Power Profile (MP)
6. Standard Kompetensi (MP)
7. Manpower Plotting (MP)
8. Training Program (MP)
9. Master Operation Program (Time)
10. DAO (Time)
11. Instruksi Kerja Area
12. Standard Mesin
13. Standard Chemicals
14. Standard Peralatan Area
15. Standard Penyimpanan Barang
16. Pengawasan Area (8M dan QAS 19)
17. Voice of Customer (VOC) dan Penilaian Kualitas(PK)
18. Penanganan Keluhan Pelanggan (QAS 18-1)
19. HSE Program
20. Safety Golden Rule
21. Job Safety Analisis Area (JSA)

22. Penanganan Material dan Limbah Berbahaya
23. Komunikasi HSE (Safety Talk dan HSE News)
24. Keadaan Darurat
25. Laporan Kecelakaan
26. Statistik HSE
27. Internal dan Eksternal Audit
28. Laporan Bulanan Area
29. Bisnis penagihan

2. Kendala-kendala dalam membangun loyalitas pelanggan.

a. Harga dan peraturan pemerintah

Harga yang dipatok ISS bisa dikatakan mahal untuk kelas pelayanan kebersihan, tergantung prosentase kenaikan upah minimum yang ditetapkan pemerintah setiap tahunnya. Upah yang ditetapkan pemerintah sangat menentukan dalam hal ini karena jasa yang dijual ISS adalah pelayanan yang kesemuanya dikerjakan oleh karyawan dan dalam hal ini karyawan sama seperti halnya buruh yang upahnya sudah ditentukan pemerintah. Semakin tinggi prosentase kenaikan upah yang ditetapkan pemerintah maka akan semakin tinggi pula harga yang dipatok ISS dari setiap karyawan yang dipekerjakan.

b. Kompetitor

kompetitor menjadi hal yang serius untuk diperhatikan, walaupun sekmntasi pasarnya berbeda. Prilaku pelanggan bisa berubah sewaktu-waktu. Terlebih apabila kompetitor menjadikan harga yang lebih murah sebagai komoditas utama untuk bersaing, walapun mungkin kualitas tetap menjadi prioritas sebagian besar perusahaan. Ditengah persaingan era saat ini harga yang lebih murah dari kompetitor

bisa jadi ancaman sekalipun pelanggan sudah loyal, terlebih lagi apabila kualitas yang ditawarkan tidak jauh berbeda. Kualitas yang tidak terlalu jauh dari kopetitor akan menjadi pilihan yang paling masuk akal dibanding dengan harus mempertahankan kerjasama dengan nilai yang lebih mahal.

c. Permintaan dalam jumlah besar

Untuk memenuhi permintaan dalam jumlah besar dibutuhkan kapasitas produksi yang besar pula, sehingga karyawan yang dihasilkan sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Namun demikian semua itu belum tentu menjadi perkara mudah untuk memenuhinya, karena beberapa faktor mulai dari kapasitas produksi perusahaan, waktu untuk menyiapkan produk, dan jarak dari tempat yang di tempuh. Masalah ini juga menjadi salah satu hambatan yang dialami ISS.

d. Produk gagal

Faktor dalam membangun sebuah kerja sama selain kualitas karyawan juga citra sebuah perusahaan menjadi sesuatu yang penting untuk dijaga. Citra positif akan berpengaruh pada tren yang positif juga bagi perusahaan begitu juga sebaliknya. Citra perusahaan ini bukan hanya sekedar berorientasi pada kualitas pelayanan namun juga berkaitan dengan hal-hal diluar dari kendali perusahaan, contoh hal-hal yang berkaitan dengan sosial, dan norma hukum. Contoh permasalahan yang sekarang dihadapi ISS, isu pelecehan seksual yang dilakukan salah satu karyawan ISS di Jakarta Interntional School (JIS).

B. Saran saran

Setelah mengetahui kesimpulan dari pembahasan strategi membangun loyalitas pelanggan di atas, maka penulis dapat memberi sedikit saran yang mungkin dapat membantu PT ISS untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Secara sistem dan manajemen yang ada di ISS sudah sangat baik, namun dari segi operational di lapangan masih sering ada problem, terutama dalam hal pengawasan

kepada karyawan. Contoh kurangnya pengawasan di Jakarta Internation Shcool (JIS) yang menyebabkan rusaknya citra perusahaan.

Kenaikan upah dengan prosentase yang tinggi akan menjadikan pelanggan maupun calon pelanggan berfikir ulang untuk melakukan kerja sama. perlu disusun suatu program untuk meningkatkan produktifitas dan peningkatan kualitas sehingga harga yang semakin tinggi tidak menjadi masalah.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian lapangan ini, masih banyak sekali kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan dalam wawancara dengan para top manajemen ISS, karena tingkat kesibukan top manajemen yang padat dan tidak semua top manajemen bisa diwawancarai.

Diharapkan bagi penulis selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih berkualitas dan lebih sempurna lagi.