

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Biru

Usaha Air Minum Biru bermula di Surabaya pada tanggal 22 Mei 2002 dengan mengusung filosofi "*Memberikan Kemudahan Hidup Melalui Penyediaan Air Minum yang Sehat, Berkualitas Terbaik, dengan Biaya Ringan*". Dengan format Depo Air Minum Isi Ulang (DAM) dan mengedepankan penguasaan teknologi unggulan, filosofi tersebut telah 'hidup' dalam melayani berbagai kelompok masyarakat, terlepas dari batasan strata kemampuan ekonomi. Karena *air adalah kebutuhan semua orang, demikian juga dengan kualitas terbaik dan biaya ringan!*

Pada penghujung tahun 2006, Franchise Air Minum Biru dan PT BIRU SEMESTA ABADI sebagai organisasi Pemberi Waralaba (*Franchisor*), memulai satu langkah untuk merealisasikan pengembangan ide Air Minum Biru sehingga dapat dinikmati oleh kalangan yang lebih luas dari masyarakat Pelanggan, Pekerja, maupun Pengusaha. Franchise Depo Air Minum Biru mempunyai visi "*Tumbuh Memimpin Pasar Air Minum Isi Ulang Melalui Penerapan Prinsip-prinsip Bisnis dan Kemanusiaan yang Benar*". Sebuah visi akan peran aktif berkontribusi terhadap efisiensi nasional dalam memanfaatkan sumber daya ekonomi dan sumber daya alam bagi kesejahteraan masyarakat luas yang lebih baik.

Filosofi Biru dan Visi Biru, “Air Minum Biru, Usaha Menguntungkan Saat Ini dan Nanti! *Your Key to Lasting Business Success!*”.

2. Filosofi Biru

Filosofi yang mendasar dari perusahaan ini yaitu “Memberikan kemudahan hidup melalui penyediaan air yang sehat dengan kualitas yang baik serta biaya yang ringan”.

3. Visi Biru

“Biru tumbuh memimpin pasar air minum isi ulang melalui penerapan prinsip-prinsip bisnis dan kemanusiaan yang baik dan benar”

4. Misi Biru

Biru memiliki 3 strategi jitu yang dituangkan dalam misinya. Berikut merupakan penjelasan serta penjabaran dari 3 strategi tersebut:

a. Kesempurnaan Operasi

Artinya setiap langkah yang akan diambil merupakan hasil dari perencanaan yang matang dan sesuai prosedur.

b. Kekuatan Jaringan

Yang dimaksud yaitu memanfaatkan relasi yang luar untuk meningkatkan pelayanan dan pendapatan perusahaan.

c. Pelayanan Masyarakat

Berarti mengutamakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan kepuasan melalui produk maupun pelayanan yang disuguhkan.

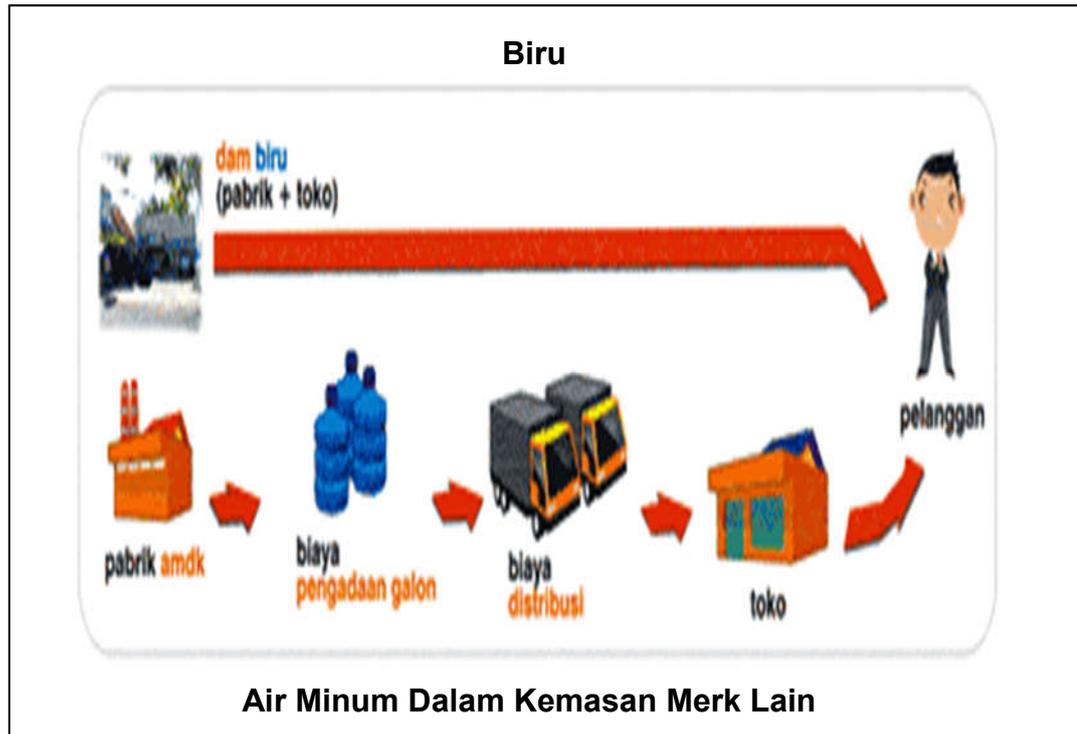
5. Logo Biru



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.1 Logo Depo Air Minum Isi Ulang Biru

Dalam logonya, Biru menuliskan *tag line* yaitu “Air Minum Alami Begitu Mudah”. Hal tersebut dituliskan guna menarik perhatian pelanggan dimana Biru sangat memahami harapan pelanggan diantaranya harga murah, kualitas baik, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Alasan mengapa harga di Depo air minum isi ulang Biru bisa sangat murah dikarenakan tidak ada biaya pengadaan galon dan biaya distribusi seperti yang tertera pada Gambar 4.2.



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.2 Perbedaan Proses Produksi

6. Budaya Biru (biasa disebut 7 up)

Budaya Biru merupakan rasa yang ditanamkan kepada karyawan untuk memaksimalkan pelayanan, antara lain :

a. Sukses

Artinya setiap karyawan harus menanamkan dalam dirinya untuk berjuang meraih kesuksesan bersama Depo Air Minum Isi Ulang Biru. Kerugian perusahaan merupakan kerugian bagi semua lapisan karyawan baik dari golongan rendah hingga golongan puncak, karena perusahaan adalah ibarat ladang yang harus digarap dengan baik dan benar sehingga dapat

menghasilkan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kemajuan perusahaan akan berdampak baik bagi semua karyawan.

b. Memiliki

Dengan menanamkan rasa memiliki terhadap perusahaan maka setiap karyawan akan bertindak peduli, terikat, memiliki empati, termotivasi bahkan mampu memberdayakan dirinya sendiri meskipun tidak ada *stimulant* (seperti iming-iming imbalan ataupun gaji tambahan).

c. Semangat

Semangat merupakan kekuatan, kegembiraan, gairah, dan kemauan untuk berjuang dan melakukan pekerjaan yang didasari dari dalam hati. Dengan adanya semangat yang ditanamkan dalam diri karyawan maka pekerjaan yang dilakukan akan terasa lebih ringan.

d. Sinergi

Sebuah cara yang bagus untuk memahami sinergi adalah melalui metafora mengenai tubuh. Tubuh bukan hanya terdiri dari tangan dan bahu serta kaki dan paha melainkan otak, lambung, jantung dan bagian tubuh lainnya digabungkan untuk bekerja secara bersamaan, saling mendukung, dan tidak mengganggu atau menyusahkan antara satu dengan yang lain. Begitu pula maksud sinergi yang ditanamkan dalam budaya biru. Yaitu dapat bekerja sama antar karyawan tanpa mengganggu ataupun membebani karyawan lain.

e. Profesional

Profesional adalah orang yang menyanggah suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan dengan keahlian atau keterampilan yang tinggi. Hal ini juga pengaruh terhadap penampilan atau *performance* seseorang dalam melakukan pekerjaan di profesinya. Profesional berarti bertanggung jawab akan apa yang menjadi tugas sesuai profesi yang dijalankan.

f. Integritas

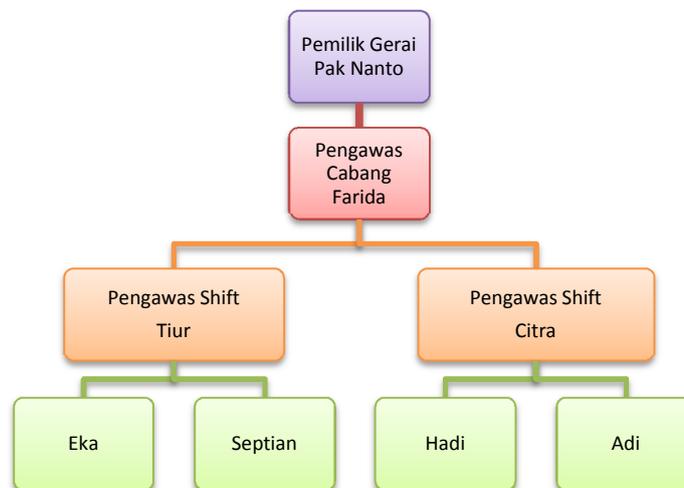
Integritas merupakan mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan serta kejujuran dalam diri seseorang. Dengan menanamkan integritas yang tinggi maka karyawan dapat bekerja dengan jujur.

g. Kemudahan

Kemudahan berarti memudahkan setiap pelanggan dalam pelayanan pada saat proses pembelian serta memberikan kemudahan untuk menjangkau gerai karena gerai ada ditempat yang strategis.

7. Struktur Organisasi Biru

Dalam pelayanannya Depo Air Minum Isi Ulang Biru juga membagi tugas karyawan dalam koordinasi secara formal dengan menentukan struktur organisasi. Pembagian tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam membagi tugas dan tanggung jawab yang dimiliki setiap karyawan pada saat proses melayani pelanggan. Berikut merupakan struktur organisasi yang diterapkan pada Depo Air



Minum Isi Ulang Biru khususnya pada cabang Kutai :

Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Biru Cabang Kutai

Berdasarkan struktur organisasi tersebut maka dapat ditentukan *job description* dari jabatan teratas hingga yang terbawah dalam gerai Depo Air Minum Isi Ulang Biru sebagai berikut :

a. Pengawas Cabang

Tugas dan kewajiban pengawas cabang yaitu mengawasi serta membimbing pramuniaga serta pengawas *shift* dalam melakukan

pekerjaannya. Pengawas cabang juga turut ambil suara dalam memutuskan solusi dari suatu masalah yang berhubungan dengan gerai ataupun *shift* dan juga menjembatani antara *owner* cabang (pemilik cabang) dengan karyawan dalam gerai.

b. Pengawas *Shift*

Pengawas *shift* bertanggungjawab untuk membagi tugas setiap karyawan. Pengawas *shift* juga bertugas untuk melakukan proses ozon terhadap tendon air baku, mengecek stok air pada tendon, memperhitungkan pengiriman air baku, serta menjadi kasir dalam proses penjualan. Pengawas *shift* juga harus melaporkan hasil penjualan perhari dan juga kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan oleh pramuniaga.

c. Pramuniaga

Profesi ini bertugas untuk menyiapkan label, tutup dan plastik segel, menyambut pelanggan, mengisi galon, membantu mengangkat galon ke kendaraan, dan melakukan pemberian gerai, tempat produksi air, serta fasilitas lain seperti tempat parkir dan kamar kecil.

B. Hasil

Dalam sub bab hasil ini akan mengupas mengenai prosedur pelayanan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru beserta hambatan dalam pelaksanaan

prosedur pelayanan tersebut. Berikut merupakan ulasan dari sub bab pembahasan:

1. Prosedur Pelayanan Depo Air Minum Isi Ulang

Sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Depo Air Minum Isi Ulang bahwa proses pelayanan dibagi menjadi 3 bagian yaitu proses pra transaksi (sebelum pembelian atau di luar transaksi), proses pelayanan transaksi (saat pembelian), dan proses pelayanan paska transaksi (setelah pembelian). Adapun prosedur yang diterapkan sebagai berikut ini :

a. Prosedur Pelayanan di luar Transaksi

Prosedur pelayanan Depo Air Minum Isi Ulang Biru dimulai bahkan diluar dari proses transaksi Adapun prosedur pelayanan setiap *shift* yaitu :

1) *Shift* Pagi

Berikut merupakan prosedur pelayanan untuk shift pagi :

a) Menyalakan listrik.

Proses pengisian air tidak dapat berlangsung jika listrik tidak menyala.

b) Mengecek mesin ozon.

Mengecek apakah mesin menyala atau tidak, jika menyala maka harus berkoordinasi dengan shift sebelumnya untuk mengetahui waktu mesin mulai dinyalakan.

c) Mengisi bak steril dan memberikan obat.

Bak steril diisi dari air cadangan yang diambil dari proses pembersihan ruang pengisian hari kemarin.



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.8 Bak Sterilisasi



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.9 Obat Sterilisasi

d) Membersihkan ruang pengisian.



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.10 Ruang Pengisian

Pada ruang pengisian terdapat empat selang untuk pengisian air. Setiap pagi selang tersebut dibersihkan menggunakan dua tisu basah, satu untuk bagian dalam dan satu untuk bagian luar empat selang tersebut. Tidak hanya itu, seperempat galon air diambil dari setiap selang untuk membersihkan bagian dalam selang dari tandon hingga ujung pada ruang pengisian.

e) Mengecek stok air pada tandon.



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.11 Tandon Air

Pengecekan tandon bertujuan untuk mengetahui sisa stok dari setiap tandon. Setiap pengisian dari tangki PT Sumber Prigen Asri berisi kurang lebih satu setengah tandon. Maka apabila terdapat satu tandon kosong dan satu tandon lain yang berisi 70% maka perlu diajukan untuk pengisian tandon.

- f) Melaporkan absensi dan status tandon.

Pelaporan ini bertujuan untuk menginformasikan *owner* tentang sisa stok dan pengajuan pengisian tandon serta melaporkan absensi kehadiran karyawan.

- g) Membuka pagar dan gerai.

Ini adalah langkah terakhir yaitu membuka pagar dan gerai dan bersiap menyambut pelanggan yang datang

2) *Shift* Sore

- a) Melakukan pergantian shift

Shift pagi berakhir pada pukul 14.00. *Shift* sore harus datang setengah jam sebelum *shift* pagi berakhir untuk mencocokkan uang penjualan galon, dan sisa tutup galon. Setelah itu mengambil alih pelayanan terhadap pelanggan hingga waktu tutup tiba.

b) Mengecek stok air tandon

Setengah jam sebelum tutup tandon harus dicek untuk pengajuan pengisian pada *shift* pagi sesuai ketentuan yang sama pada *shift* pagi.

c) Laporan Harian

Melaporkan hasil penjualan, sisa stok, serta segala kejadian yang terjadi selama satu hari.

d) Mematikan listrik

Mematikan listrik untuk mencegah terjadinya arus pendek yang harus segera ditangani karena tidak ada seorangpun dalam gerai saat malam hari

e) Menutup gerai dan pagar

Menutup gerai dan mengahiri pelayanan hari tersebut.

b. Prosdur Pelayanan Transaksi

Berikut merupakan pelayanan yang dilakukan pada saat transaksi berlangsung:

- 1) Menyambut pelanggan dengan senyum dan perkataan yang sopan santun serta membantu membawakan galon dari kendaraan di tempat parkir lalu mempersilahkan masuk.

- 2) Cek uji bau dan tampilan galon, bila berbau atau terdapat lumut dalam galon maka akan dibersihkan menggunakan alat pembersih dalam galon.



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.12 Mesin Pembersih Galon

- 3) Mensterilisasi galon pada ruang sterilisasi dan setelah itu melakukan pembilasan.



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.13 Ruang Sterilisasi dan Pembilasan

- 4) Pengisian galon pada ruang pengisian hingga 2cm sebelum mulut galon.
- 5) Memberi tutup galon.
- 6) Membersihkan bagian luar galon dengan kain.
- 7) Memberikan segel dan label.
- 8) Melakukan pembayaran. Pengawas menyambut pelanggan dan memulai transaksi pembayaran dan memberikan tisu.
- 9) Pramuniaga membawa galon kembali ke kendaraan pelanggan.



Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.14 Membawa Galon ke Kendaraan Pelanggan

c. Prosedur Pelayanan Garansi

Pelayanan setelah transaksi yaitu adanya garansi. Garansi berlaku selama 7 hari kalender setelah tanggal pembelian. Misalnya: pembelian tanggal 1 Mei 2015, maka garansi berlaku tanggal 1 sampai dengan 8 Mei 2015. Prosedur klaim garansi adalah sbb:

- 1) Mengembalikan produk / sisa produk yang diklaim, Akan dilakukan pengetesan singkat untuk menentukan apakah produk / sisa produk yang diklaim adalah produk air minum “BIRU” atau bukan.
- 2) Mengisi formulir klaim garansi secara lengkap, dengan melampirkan Label Botol “BIRU” & Fotokopi KTP yang berlaku
- 3) Apabila semua persyaratan dipenuhi, maka akan diberikan pengembalian uang 100% tanpa potongan apapun

“Garansi 100% Puas” dimaksudkan untuk menjamin kualitas terbaik kepada pelanggan, sesuai dengan standard produk dan pelayanan “BIRU”.

BIRU
Air Minum Alam
Begitu Mudah

GARANSI 100% PUAS

Garansi berlaku selama 7 hari kalender setelah tanggal pembelian, mis. akan : pembelian tgl. 1 Sep 2002, maka garansi berlaku tgl. 1-8 Sep 2002

Prosedur Klaim garansi adalah sbb.

1. Mengembalikan produk / sisa produk yang diklaim*
2. Mengisi formulir klaim garansi secara lengkap, dengan melampirkan Label Botol "BIRU" dengan menunjukkan KTP yang berlaku.
3. Apabila semua persyaratan telah dipenuhi, maka akan diberikan pengembalian uang 100% tanpa potongan apapun.

*Garansi "100% Puas" dimaksudkan untuk menjamin kualitas terbaik kepada pelanggan, sesuai dengan standar produk dan pelayanan "BIRU".

*Akan dilakukan pengelasan singkat untuk menentukan apakah produk / sisa produk yang diklaim adalah produk air minum "BIRU" atau bukan

FORMULIR KLAIM GARANSI 100% PUAS

Nama Lengkap Sesuai KTP :

Alamat Sesuai KTP :

Alamat Sekarang :

No. Telepon & HP :

No. KTP :

Jumlah Botol yang di Klaim :

Hari & Tanggal Pembelian :

Hari & Tanggal Klaim Garansi :

Alasan Klaim Garansi :

DENGAN MENANDATANGANI FORMULIR INI, SAYA MENYERAHKAN HAK SAYA UNTUK PEMBELIAN BERIKUTNYA ATAS PRODUK AIR MINUM BIRU, SEPENUHNYA & TANPA SYARAT, KEPADA KEPUTUSAN / KEBUAKSANAAN MANAJEMEN AIR MINUM BIRU. MANAJEMEN AIR MINUM "BIRU" BERHAK PENUH UNTUK MENENTUKAN DIPERBOLEHKAN / TIDAK-NYA SAYA UNTUK MEMBELI PRODUK AIR MINUM "BIRU" BERIKUTNYA.

Tanda Tangan :

(.....)

Dilisi oleh Petugas

TDS :

Volume : +/-botol

Label : ADA / TIDAK

KTP : ADA / TIDAK

Persetujuan : YA / TIDAK

P. Berikutnya : YA / TIDAK**

Keterangan :

t.l. petugas : Hr.

Tgl.

(.....) PK.

**Ya "TIDAK" berarti t.l. pembeli

Sumber : Depo Air Minum Isi Ulang Biru (2015)

Gambar 4.15 Formulir Garansi Biru 100% Puas

2. Hasil Wawancara Bebas

Berdasarkan wawancara bebas untuk pengumpulan data mengenai tanggapan karyawan serta pelanggan mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan yang sudah dilakukan selama masa penelitian Tugas Akhir ini khususnya pada jam kerja mendapatkan hasil yang cukup positif. Sebagian besar pelanggan memberi tanggapan yang baik serta puas. Hal ini tidak hanya dibuktikan dari pernyataan para pelanggan namun juga ekspresi yang tersirat saat wawancara bebas ini berlangsung.

Di sisi lain, terdapat beberapa karyawan yang mengaku prosedur pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan jumlah karyawan yang ada sehingga perlu bekerja ekstra keras untuk melaksanakan sesuai standar.

3. Hambatan dan Solusi

Setiap persoalan tidak akan lepas dari yang namanya hambatan. Hambatan bisa berupa teknis dan non-teknis. Berikut merupakan hambatan yang muncul dalam pelaksanaan prosedur pelayanan yang diterapkan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru yang telah diamati selama observasi beserta solusinya:

- a. Terdapat keterbatasan karyawan sehingga terjadi lonjakan pembeli maka akan susah untuk menangani. Maka karyawan yang aktif bertugas dalam satu *shift* perlu ditambah dan apabila ada yang berhalangan datang maka perlu ada karyawan dari *shift* yang menggantikan.
- b. Tidak adanya sumber tenaga listrik selain dari PLN sehingga apabila terjadi pemadaman listrik maka tidak dapat melakukan pelayanan. Dengan menempatkan generator listrik untuk keadaan darurat akan sangat membantu.
- c. Adanya perbedaan kepribadian karyawan sehingga membutuhkan waktu untuk dapat bersinergi dengan baik. Mengadakan kegiatan yang dilakukan bersama minimal 4 bulan sekali seperti *outbound* atau sekedar makan bersama untuk mempererat kebersamaan.

- d. Tingkat kedewasaan dari karyawan juga menjadi salah satu hambatan. Contoh nyatanya yaitu kedewasaan dalam berfikir dan bertutur. Tidak jarang gerai mendapat komplain karena ada tutur kata yang kurang menyenangkan yang terdengar oleh pelanggan. Dengan demikian perlu ada teguran tegas demi pendewasaan karyawan serta evaluasi rutin sehingga karyawan bisa mendapatkan bekal untuk melakukan prosedur pelayanan dengan baik.

C. Pembahasan

Seperti halnya penelitian Tugas Akhir yang dilakukan oleh Milandari S. (2010), setiap prosedur pelayanan yang dijalankan dapat dipastikan adanya hambatan serta kelemahan. Namun dalam penelitian yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KARANGANYAR” juga berpendapat untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan atau kostumer maka perlu adanya pembenahan secara berkala terhadap prosedur pelayanan tersebut dan begitu pula yang diterapkan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru dengan melakukan evaluasi kinerja dan tingkat kepuasan pelanggan.

Sedangkan untuk urutan kronologi pelayanan dalam prosedur pelayanan yang diterapkan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru sudah bisa dibilang sempurna. Mulai dari proses produksi, transaksi, hingga garansi jaminan 100% puas telah dibukukan secara sistematis. Seperti pada penelitian “PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ)” oleh Putri (2010)

yang menyatakan “Prosedur merupakan urutan kronologis dari tindakan yang dibutuhkan”, setiap tahapan proses dalam prosedur pelayanan Depo Air Minum Isi Ulang Biru memiliki tujuannya masing-masing guna memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Sesuai kerangka pemikiran yang tercantum pada BAB II, Pelaksanaan prosedur pelayanan yang baik akan menjadi efek domino yang berimbas pada tingkat kepuasan pelanggan pada level yang paling tinggi sehingga target penjualan dapat terpenuhi atau bahkan meningkat hingga melebihi target yang ditentukan oleh perusahaan. Namun di sisi lain prosedur yang diterapkan kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan karena minimnya karyawan yang dipekerjakan dalam satu *shift*.