PELAYANAN PRIMA KEPADA MITRA

DI PT. IDE SEHATI SURABAYA

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Disusun Oleh :

SEPTINA PRADIPTA SARI

19105510069

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM BALITAR

BLITAR 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

PELAYANAN PRIMA KEPADA MITRA

DI PT. IDE SEHATI SURABAYA

Oleh:

Nama : SEPTINA PRADIPTA SARI

NIM : 19105510069

Jurusan : Ilmu Administrasi Niaga

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:

Blitar, 10 Oktober 2023

Mengetahui, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Niaga,	Menyetujui Pembimbing,
Anwar Hakim Darajat, S.Sos., M.M.	**Hanik Amaria, S.Pd., ME**
NIDN. 0719028104	NIDN. 0710118409

HALAMAN PENGESAHAN

PELAYANAN PRIMA KEPADA MITRA
DI PT. IDE SEHATI SURABAYA

Oleh:

Nama : SEPTINA PRADIPTA SARI

NIM : 19105510069

Jurusan : Ilmu Administrasi Niaga

Telah dipertahankan didepan majelis penguji pada tanggal 21 Desember 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Penguji I	Penguji II
Indria Guntarayana, SE.MM,MAB	**Hanik Amaria, S.Pd.,ME**
NIDN. 0720027701	NIDN. 0710118409

Mengetahui	Mengesahkan
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Niaga	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Anwar Hakim Darajat,S.Sos.,M.M.	**Dr. Endah Siswati,S.I.P.,M.S.W.**
NIDN. 0719028104	NIDN. 0705077101

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SEPTINA PRADIPTA SARI

Nim : 19105510069

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya ilmiah yang berjudul *"Pelayanan Prima Kepada Mitra Di PT. IDE SEHATI SURABAYA",* yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai itu lisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagai atau keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebut sumbernya.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan PKL ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Blitar, 15 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Materai 10.000

SEPTINA PRADIPTA SARI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Rabbil'alamin Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala kasih dan karunia yang dilimpahkan Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan PKL dengan judul *"Pelayanan Prima Kepada Mitra Di PT. IDE SEHATI Surabaya".*

Laporan PKL ini disusun guna memenuhi tugas dan persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Niaga di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Balitar.

Penulisan PKL ini tidak akan berjalan lancer tanpa adanya do'a, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Soebiantoro, M,Si, selaku Rektor Universitas Islam Balitar.
2. Ibu Dr. Endah Siswati, S.I.P., M.S.W., selaku Dekan Ilmu Sosial dan Politik yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
3. Bapak Anwar Hakim Darajat, S.Sos., MM selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Niaga yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis.
4. Ibu Hanik Amaria, S.Pd., ME selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis.
5. Bapak Drs. Hery Basuki MM, selaku penguji yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis.
6. Bapak Arik Susilo selaku admin kordinator lapangan PT. IDE SEHATI yang telah membantu dalam menyelesaikan pengerjaan Laporan.
7. Karyawan – karyawan PT. IDE SEHATI yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas informasi, bimbingan dan kesabaran dalam membimbing.
8. Terimakasih untuk keluarga dan teman – teman yang telah memberikan dukungan spiritual dan senantiasa mendukung terselesaikannya PKL ini.

Akhirnya saya menyadari laporan PKL ini masih ada kekurangan, dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran demi kesempurnaan tulisan ini sangat diharapkan. Semoga bermanfaat bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Niaga khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Blitar, 11 Desember 2023

SEPTINA PRADIPTA SARI

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Lembar Persetujuan ii

Halaman Pengesahan iii

Surat Pernyataan iv

Kata Pengantar v

Daftar Isi vi

Daftar Tabel ix

Daftar Gambar x

Daftar Lampiran xi

Ringkasan xii

Abstract xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Kajian PKL 5

1.3 Tujuan PKL 5

1.4 Manfaat PKL 5

1.4.1 Bagi Mahasiswa 5

1.4.2 Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga 6

1.4.3 Bagi PT. IDE SEHATI 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

2.1 Definisi Pelayanan 7

2.1.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan 9

2.1.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan 10

2.1.3 Manajemen Kualitas Pelayanan 11
2.2 Pelayanan Prima 11
2.2.1 Indikator Pelayanan Prima 12
2.2.2 Tujuan Pelayanan Prima 14
2.2.3 Fungsi Pelayanan Prima 15
2.2.4 Manfaat Pelayanan Prima 16
2.2.5 Unsur – Unsur Pelayanan Prima 16
2.2.6 Kiat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima 18
2.3 Pengertian Kemitraan 20
2.3.1 Tujuan Kemitraan 21
2.3.2 Prinsip –Prinsip Kemitraan 22
2.3.3 Jenis atau Pola Kemitraan 23
2.4 Citra Perusahaan (Corporate Image) 24
BAB III METODE PKL 28
3.1 Tempat dan Waktu PKL 28
3.2 Khalayak Sasaran 28
3.3 Metode Kegiatan PKL 28
3.4 Metode Pengumpulan Data 28
3.5 Jadwal Kegiatan PKL 31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Hasil 32
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. IDE SEHATI 32
4.1.2 Profil Singkat Perusahaan 33
4.1.3 Visi dan Misi 34
4.1.4 Bentuk Usaha PT. IDE SEHATI 34
4.1.5 Struktur Organisasi 35

4.2 Pembahasan 37
4.2.1 Pelayanan Prima kepada Mitra yang dilakukan oleh PT. IDE SEHATI 37
4.2.2 Prinsip Kemitraan PT. IDE SEHATI.....46
4.2.3 Kendala dan Solusi Dalam Mengatasi Pelayanan Prima di PT. IDE SEHATI 47
BAB V PENUTUP.....48
5.1 Kesimpulan.....48
5.2 Saran 48
DAFTAR PUSTAKA 50

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Jadwal Kegiatan PKL …… 31

Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT IDE SEHATI ……...… 35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dokumentasi Meeting Mingguan Bersama Mitra …… 40

Gambar 4.2 Berita Acara Serah Terima …….. 42

Gambar 4.3 Data Site List Work Office ……43

Gambar 4.2 Dokumentasi Nilai PO …….. 44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin PKL ……. 51

Lampiran 2 Dokumentasi Foto Kegiatan ……... 52

Lampiran 3 Lembar Bimbingan PKL …… 53

Lampiran 4 Lembar Kegiatan PKL …… 54

RINGKASAN

SEPTINA PRADIPTA SARI. 19105510069. *Pelayanan Prima Kepada Mitra di PT. IDE SEHATI.* Di bawah bimbingan: Hanik Amaria. S.Pd., ME.

Saat ini persaingan usaha semakin sulit apalagi usaha dibidang jasa perawatan dan pembangunan Menara baru. Oleh karena itu diperlukan strategi yang efektif agar dapat lebih unggul dari pesaing. Salah satunya adalah dengan mengelola sistem pelayanan prima yang berkualitas. Pada umumnya sistem pelayanan yang tinggi akan mengasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan prima akan menyebabkan kepuasan tinggi oleh mitra.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT. IDE SEHATI yang beralamat di JL. Bronggalan 1 No. 21 RT.02/RW.08 Pacar Kembang. Kec. Tambaksari, Surabaya Jawa Timur 60132. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini dimulai pada tanggal 16 Oktober sampai dengan tanggal 16 November 2023. Metode yang digunakan dalam Praktik Kerja Lapangan ini adalah pengamatan *(observation),* wawancara *(interview),* dokumentasi *(documentation),* studi pustaka *(study library).*

Untuk dapat bersaing dengan pesaing, PT. IDE SEHATI menerapkan unsur pelayanan prima yaitu penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kapasitas hukum, keterbukaan, efisiensi, biaya, tidak rasial, dan kesederhanaan. Pelayanan prima kepada mitra yang dilakukan oleh karyawan PT. IDE SEHATI sudah baik, karyawan bersikap sopan, ramah dan sigap pada saat melayani mitra yang datang dan akan menambah perluasan jaringan kemitran.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Mitra

ABSTRACT

SEPTINA PRADIPTA SARI. 19105510069. *Excellent Service To Partners At PT. IDE SEHATI.* Under the guidance of : Hanik Amaria. S.Pd., ME.

Currently, business competition is increasingly difficult, especially in the field of maintenance services of new towers. Therefore, an effective strategy is needed to be superior to competitors. One of them is by managing a quality, excellent service system. In general, a high service system will result in high customer satisfaction. The higher the level of excellent service quality will lead to high satisfaction by partners.

This Field Work Practice was carried out at PT. IDE SEHATI whice is located at JL. Bronggalan 1 No. 21 RT.02/RW.08 Flower Girlfriend. District Tambaksari, Surabaya East Java 60132. Implementation of this Field Work Practice starts from 16 October to 16 November 2023. The methods used in this Field work Practice are observation, interviews, documentation, literature study *(study library).*

To be able to compete with competitors, PT. IDE SEHATI applies the elements of excellent service, namely appearance, punctuality and promise, willingness to serve, knowledge and expertise, politeness and simplicity. Excellent service to partners provided by PT employess IDE SEHATI is good, employees are polite, friendly and alert when serving partners who come and will increase the expansion of the parthership network.

Keywords: Excellent Service, Partners

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Indonesia saat ini umumnya menggunakan *internet dan telepon seluler* sebagai alat bantu komunikasi dan mencari informasi. Masyarakat memilih menggunakan internet karena beberapa alasan, diantaranya yang pertama harga internet lebih ekonomis daripada menggunkan surat kabar sehingga dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Internet sebagai jaringan komunikasi Global yang menghubungkan untuk mencari informasi tentang banyak hal, contohnya fashion, makanan, dan tempat wisata lainnya Selain Untuk Mencari informasi internet juga dapat di gunakan untuk jaringan komunikasi seperti halnya media sosial facebook,whatsapp,telegram dan lain lain, untuk menggunakan internet kita bisa pakai telepon seluler yang menyediakan layanan internet, Dari layanan internet tersebut kita dapat memilih banyak pilihan layanan internet.

Kedua *internet dan telepon seluler* bisa digunakan untuk komunikasi jarak dekat maupun jarak jauh dimanapun dan kapanpun dengan catatan ada sinyal provider. *Internet dan telepon seluler* bisa digunakan untuk semua kalangan umur. Seiring bertambahnya tahun, jaringan internet di Indonesia sangat memudahkan pekerjaan masyarakat dan cara penggunaanya sangat mudah, masyarakat bisa membeli pulsa dan paket data internet ditoko kecil maupun ditoko modern, untuk harga juga terjangkau, mulai dari harga murah sampai

harga mahal ada, tergantung dengan nominal dan ketersediaan paket data sesuai dengan provider.

Indonesia saat ini ada beberapa provider yang tersedia, contohnya Telkomsel, XL Axiata, Indosat, Smartfren. Dari beberapa provider tersebut, untuk pengembangan jaringan mereka bersaing melakukan pembangunan menara telekomunikasi di beberapa daerah pelosok Indonesia, dikarenakan adanya peraturan di Indonesia dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas infrastruktur telekomunikasi nasional menara telekomunikasi harus digunakan bersama atau di sediakan penyedia menara, Ada banyak penyedia infrastruktur menara telekomunikasi salah satu penyedia *infrastruktur* menara telekomunikasi adalah PT. Dayamintra Telekomunikasi (MITRATEL).

Dalam pengerjaan pembangunan menara telekomunikasi untuk pemenuhan kebutuhan pengembangan telekomunikasi di Indonesia tentunya perusahaan akan melakukan kerjasama Dengan Mitra/Subcon Jasa pembanggunan menara untuk dapat memenuhi target dan menjangkau daerah yang masih membutuhkanya, untuk mendapatkan mitra terbaik penyedia infrastruktur melakukan tender atau menyeleksi perusahaan yang layak untuk mengerjakan pembangunan menara. Sejak tahun 2020 PT IDE SEHATI menjadi salah satu mitra terbaik di Jawa Timur memenangkan tender tersebut.

Salah satu diantaranya adalah mengelola sistem pelayanan yang berkualitas. Menjalin bisnis dengan pelayanan pasti membutuhkan sistem pelayanan yang berkualitas untuk menjerat para konsumen. Pada umumnya sistem pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula, pelayanan yang dilakukan dalam hal ini diartikan sebagai jenis *sevice* yang

diberikan dalam bentuk kemudahan, kecepatan, kenyamanan, serta keramah tamahan yang ditunjukkan.

Jika suatu perusahaan bergerak dibidang barang atau jasa dan memiliki pelanggan yang loyal maka dapat memberikan beberapa keuntungan bagi perusahaan tersebut. (Griffin 2007:11). Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula (Tjiptono 2002). Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penerapan Sistem Profesionalisme dibidangnya, keseimbangan pekerjaan berdasarkan kwalitas, kecepatan dan bertanggung jawab didalam pekerjaan akan mendorong terselenggaranya jasa yang prima kepada mitra khususnya dalam membangun jaringan telekomunikasi, peningkatan kompetensi teknis di bidang konstruksi dan instalasi jaringan telekomunikasi, serta penyelesaian administrasi dengan cepat dan akurat. Dengan demikian PT. IDE SEHATI akan menjadi perusahaan yang handal dan bisa memberikan kontribusi dalam penyerapan tenaga kerja dan sebagai agen pembangunan di Indonesia.

Pelayanan prima ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan (Kasmir, 2011, p.31). Pelayanan prima dapat digunakan sebagai *"jembatan"* penghubung oleh humas untuk mengadakan kontak langsung dan membina hubungan yang berkesinambungan dengan pelanggan. Dengan pelayanan prima, akan mampu meningkatkan *image* perusahaan di mata pelanggan. Pelayanan prima yang diberikan oleh PT. IDE SEHATI rapat mingguan untuk menyelesaikan target, evaluasi pekerjaan, efektivitas pekerjaan, profesionalisme tim, serta pemberian perhatian dan empati (Sumber, Karyawan PT IDE SEHATI).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyusun laporan PKL (Praktik Kerja Lapangan) dengan judul 'PELAYANAN PRIMA KEPADA MITRA DI PT. IDE SEHATI".

1.2 Fokus Kajian PKL

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka fokus kajian yang diambil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini adalah bagaimana pelayanan prima kepada mitra yang dilakukan oleh PT. IDE SEHATI?

1.3 Tujuan PKL

Berdasarkan fokus kajian di atas maka tujuan dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan adalah mengetahui pelayanan prima secara baik di PT. IDE SEHATI.

1.4 Manfaat PKL

Manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain:

1.4.1 Bagi Mahasiswa

a. Membantu mahasiswa agar lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya .
b. Meningkatkan pengetahuan serta wawasan penulis mengenai dunia kerja, agar dapat lebih siap menyambut dunia kerja yang sesungguhnya.
c. Membantu mahasiswa agar dapat menjadi individu dan tenaga kerja professional, kreatif, dan produktif dapat melaksanakan pekerjaan dimasa mendapat.
d. Mahasiswa dapat berlatih disiplin dan tanggungjawab dalam melakukan tugas - tugas yang telah diberikan.
e. Mahasiswa dapat mengetahui kegiatan internal dan eksternal yang dilakukan oleh karyawan, serta dapat mengambil pelajaran pengalaman

yang tidak didapat selama diperkuliahan, khusus terkait dengan pelayanan kepada mitra.

1.4.2 Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga

a. Menciptakan lulusan yang siap kerja, terampil dan berdaya saing sesuai dengan bidangnya.
b. Media untuk penyesuaian metode pembelajaran dan materi perkuliahan agar sesuai dengan kebutuhan dunia industri.
c. Agar terjalin kerjasama antara pihak perguruan tinggi dengan perusahaan yang bersangkutan.

1.4.3 Bagi PT. IDE SEHATI

a. Membina hubungan kemitraan antara perusahaan dengan perguruaan tinggi.
b. Meningkatkan peran terhadap dunia pendidikan dengan memberi masukan kompetensi yang sesuai dengan dunia kerja.
c. Memperoleh sumbangan pemikiran dan tenaga dalam rangka meningkatkan kinerja instansi atau lembaga.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan (service) adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang aku diperjualbelikan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan ataumengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan dengan landasan factor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012 : 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 diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Bebepara pakar menguraikan kata “SERVICE” sebagai berikut (Iqbal 2004):

1. *Self awarenss dan self esteem*

   Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani.

2. *Empathy dan enthusiasm*

   Mengetengkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh semangat.

3. *Reform*

   Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan.

4. *Vision dan victory*

   Berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.

5. *Initiative dan impressive*

   Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.

6. *Care dan cooperative*

   Menunjukkan perhatian kepada pelanggan dan membina kerja sama yang baik.

7. *Empowerment dan evaluation*

   Memberdayakan diri secara terarahdan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

2.1.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat Moenir (2014:88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

a. Faktor Kesadaran.

   Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

   Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

c. Faktor Organisasi

   Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

   Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan-Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.
f. Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

2.1.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Ada bebepara faktor yang peru dipertimbangkan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor – faktor tersebut meliputi:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan
4. Mendidik konsumen tentang jasa
5. Mengembangkan budaya kualitas
6. Menciptakan automating quality (masalah kualitas)
7. Menindaklanjuti jasa
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Servqual (*servicequality*). Menurut Fandy Tjiptono model ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*atribute perfomance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectation*) atas atribut yang

bersangkutan, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya. (*sumber :* Anton Adi Wayoto, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan yang Bermutu,* Jakarta: Bina Rupa Aksara,1997), h.59

2.1.3 Manajemen Kualitas Pelayanan

Gaspersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*). Sedangkan kualitas seperti dijelaskan dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai singkat tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standart pelayanan dan azas – azas pelayanan publik / pelanggan.

2.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *"excellent service"* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan (Al-bahri and Syafwandhinata 2020).

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*)
3. Pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten danakurat (handal).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan (Silvia 2023).

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. *"Excellent service in the Civil Service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in term of quality or output. The service is exemplary and motivates other civil servents to discharge their duties diligently and competenly.*" (http.www.mampu.gov.my,1993). Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat/customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan – persyaratan.

2.2.1 Indikator Pelayanan Prima

Atep (2003) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) yaitu antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab *(accountability*) yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut.

1. Kemampuan *(ability)*

   Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2. Sikap *(attitude)*

   Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan *(appearance)*

   Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian *(attantion)*

   Kepedulian penuh kepada pelanggan / pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keiinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritikannya.

5. Tindakan *(action)*

   Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung Jawab (*accountability)*

   Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.2.2 Tujuan Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) tujuan pelayan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Suyyety dan Gita Kurniawan dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017) tujuan pelayan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

Menurut (Suminar. R dan Apriliawati. M, 2017) pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat bukan memberdayakan sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahannya.

Sedangkan menurut Daryanto dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M,2017) tujuan pelayanan prima adalah:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.

4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadapan produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Menurut Sutopo dan Adi Suyanto dalam (Suminar.R dan Apriliawati. M, 2017). Pelayanan Prima dilaksanakan dari 2 sektor, yaitu:

1. Sektor Publik pada sektor publik didasarkan pada asioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan" yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.
2. Sektor Bisnis pada Sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan atau berorientasi pada profit atau keuntungan.

2.2.3 Fungsi Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) pelayanan prima berfungsi sebagai berikut:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk atau jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntugan pada perusahaan.

2.2.4 Manfaat Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) pelayanan prima berfungsi sebagai:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.

2.2.5 Unsur – Unsur Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto dan Ismanto Sretyabudi, 2014) unsur – unsur pelayanan prima terdiri dari:

1. Penampilan

   Personal dan fisik sebagaimana layanan *front office* memerlukan persyaratan seperti; wajah harus menawan, badan harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri dan busana harus menarik.
2. Tepat waktu dan janji

   Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.
3. Kesediaan Melayani

   Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar – benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

4. Pengetahuan dan Keahlian

   Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

5. Kesopanan dan Ramah tamah

   Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standart dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6. Kejujuran dan Kepercayaan

   Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat digunakan sebagai aspek, maka dalam penyelanggaraan harus transparan dari aspek kejujuran. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.

7. Kapasitas Hukum

   Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai surat legitimasi atau berupa kepastian hukum.

8. Keterbukaan

   Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur – unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

9. Efisiensi

   Dari setiap pelayanan dari berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya ynag murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

10. Biaya

    Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

11. Tidak Rasial

    Pengurusan pelayanan dilarang membeda – bedakan kesukaan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan luas dan merata.

12. Kesederhanaan

    Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit – belit dalam pelaksanaan.

2.2.6 Kiat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima

Menurut Firmansyah (2014) kiat – kiat dalam pelaksanaan pelayanan prima yaitu bersikap baik dan menunjukkan citra positif dalam melaksanakan pelayanan prima sebagai berikut:

1. Berfikir positif
2. Selalu siap mendengarkan pelanggan
3. Perlakuan pelanggan sebagai orang penting

4. Berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan
5. Sikap – sikap yang lain seperti:
    a. Tersenyum dan tatap mata saat berbicara.
    b. Menanggapi pembicaraan pelanggan dengan serius.
    c. Memperhatikan nada bicara.
    d. Melayani pelanggan dengan detail.
    e. Gunakan waktu seefisien mungkin.
    f. Melayani sampai tuntas.
    g. Menjawab pertanyaan dengan tidak bertele –tele.
    h. Mempersiapkan diri untuk dapat melayani pelanggan dengan baik dan memuaskan pelanggan sesuai bidang tugas dan tanggung jawab.
    i. Menunjukkan diri sebagai pribadi yang terbuka, ramah, sopan, dan bertanggung jawab.
    j. Berupaya menyesuaikan pelayanannya dengan standart pelayanan yang telah ada.
    k. Mengenali budaya dan latar belakang pelanggan dengan berbagai karakteristik yang berbeda.
    l. Menampung semua masukan kritikan yang dilontarkan pelanggan sebagai masukan, sekalipun disampaikan dalam kondisi marah.
    m. Berupaya memberikan tanggapan atau jawaban yang jujur kepada pelanggan sesuai dengan yang diketahui.

n. Meningkatkan mutu tampilan diri, seperti cara berjalan, berpakaian, dan cara bicara.

2.3 Pengertian Kemitraan

Kemitraan dikenal dengan istilah gotong royong atau kerjasama dari berbagai pihak, baik secara kelompok maupun individual. Kemitraan adalah suatu kerjasama usaha formal yang saling menguntungkan antara pengusaha kecil dengan pengusaha menengah atau besar untuk mencapai tujuan bersama berdasarkan kesepakatan prinsip bersama. Dalam kerjasama harus ada misi, visi, tujuan dan kesepakatan yang telah dibuat bersama dan saling berbagi resiko maupun keuntungan yang diperoleh masing-masing pelaku kemitraan.

Sementara itu, dijelaskan dalam buku Kemitraan Usaha oleh Muhammad Jafar Hafsah, kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua belah pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama.

Adapula pengertian kemitraan yang dijelaskan oleh beberapa ahli. “Kemtriaan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan” (Hafsah, 2000:43).

Dan menurut (Rachmat, 2004:40) “Kemitraan merupakan hubungan kerjasama usaha diberbagai pihak yang strategis, bersifat sukarela, dan berdasar prinsip saling membutuhkan, saling mendukung, dan saling menguntungkan dengan disertai pembinaan dan pembangunan UKM oleh usaha besar”. Itulah beberapa pengertian kemitraan menurut para ahli.

2.3.1 Tujuan Kemitraan

Usaha kecil masih belum dapat mewujudkan kemampuan dan peranan secara optimal dalam perekonomian nasional, sehingga usaha kecil perlu melakukan kemitraan. Kemitraan yang dihasilkan bertujuan memperoleh nilai tambah. Dengan begitu usaha kecil maupun menengah akan mampu bersaing dengan perusahaan besar lainya.ada beberapa tujuan kemitraan diantaranya :

a. Aspek Ekonomi

   Untuk meningkatkan pendapatan usaha kecil dan meningkatkan perolehan nilai tambah bagi pelaku usaha kemitraan.

b. Aspek Sosial dan Budaya

   Sebagai tanggung jawab sosial pengusaha besar untuk ikut memberdayakan usaha kecil agar tumbuh menjadi pengusaha yang mandiri. Dengan begitu diharapkan pengusaha kecil dapat berkembang sebagai komponen ekonomi yang mandiri. Pengusaha besar berperan besar sebagai faktor percepatan pemberdayaan usaha kecil sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya dalam mendukung mitra usahanya.

c. Aspek Teknologi

   Biasanya pengusaha kecil mempunyai skala usaha yang kecil dari sisi modal, maupun penggunaan tenaga kerja. Dengan begitu status usahanya bersifat pribadi atau kekeluargaan sehingga tenaga kerja berasal dari lingkungan setempat. Sehingga dengan keterbatasan yang mereka miliki khususnya teknologi pada usaha kecil, sehingga pengusaha besar

memberikan bimbingan dan pengembangan teknologi untuk meningkatkan produktifitasnya dan efisiensi.

d. Aspek Manajemen

Perusahaan kecil pada umumnya tingkat manajemennya rendah, dengan kemitraan usaha diharapkan ada pembenahan manajemen, peningkatan kualitas sumber daya serta pemantapan organisasi.

2.3.2 Prinsip –Prinsip Kemitraan

Wibisono (2007:103), merumuskan tiga prinsip penting dalam kemitraan, yaitu :

a. Kesetaraan (*equity*)

Pendekatannya bukan berdasarkan kekuasaan semata, namun hubungan yang saling menghormati, saling menguntungkan dan saling percaya. Untuk menghindari antagonism perlu dibangun rasa percaya. Kesetaraan meliputi adanya penghargaan, kewajiban, dan ikatan.

b. Transparansi

Transparansi diperlukan untuk menghindari rasa saling curiga antar mitra kerja. Meliputi tranparansi pengelolaan informasi dan transparansi pengelolaan keuangan.

c. Saling menguntungkan

Suatu kemitraan harus membawa manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

2.3.3 Jenis atau Pola Kemitraan

Pada pasal 27 Undang – Undang Usaha Kecil ditentukan beberapa pola – pola kemitraan seperti berikut:

a. Inti plasma

   Hubungan antara usaha kecil dengan usaha menengah atau besar, dan usaha besar itu bertindak sebagai inti dan usaha kecil sebagai plasma.Perusahaan inti menyediakan pembinaan, penyediaan sarana produksi pembinaan teknis, sampai dengan pemasaran hasil produksi.

b. Subkontrak

   Hubungan antara usaha kecil dengan usaha menengah atau besar, yang mana usaha kecil memproduksi komponen yang diperlukan usaha besar. Pola ini ditandai dengan adanya kontrak yang disepakati bersama tentang harga, mutu, volume, dan waktu. Pola ini sendiri memiliki manfaat bagi usaha kecil seperti:

   1.) Kesempatan untuk mengerjakan sebagian produksi atau komponen.
   2.) Kesempatan yang luas dalam memperoleh bahan baku.
   3.) Bimbingan dan kemampuan teknis produksi atau manajemen.

c. Dagang umum

   Hubungan antara usaha kecil dengan usaha menengah atau besar, yang mana usaha besar memasarkan produksi usaha kecil dan usaha kecil memasok kebutuhan yang diperlukan usaha besar yang menjadi mitranya. Pola ini dilakukan atas dasar saling menguntungkan.

d. Waralaba

Hubungan usaha besar memberi waralaba dan memberikan hak penggunaan lisensi merek dan saluran distribusi perusahaan kepada usaha kecil yang menerima waralaba tersebut, seperti *fast food*, industri kimia, obat dan jasa lainnya. Pola ini menjamin keberhasilan namunpola ini dapat menguras devisa negara karena royalty yang akan dibayarkan dalam waktu jangka panjang. Peraturan pola kemitraan waralaba ini sendiri diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 26 Tahun 1997.

e. Keagenan

Hubungan yang mana usaha kecil diberikan hak khusus untuk memasarkan barang dan jasa usaha besar mitranya. Sedangkan usaha besar mitra bertanggung jawab atas mutu dan volume produk tersebut. Pengertian agen hampir sama dengan distributor karena sama menjadi perantara dalam memasarkan barang dan jasa perusahaan besar.

f. Modal ventura

Pada dasarnya berbagai macam definisi mengacu pada satu pengertian mengenal modal ventura yaitu suatu pembiayaan oleh suatu perusahaan pasangan usahanya yang prinsip pembiayaannya adalah penyertaan modal.

2.4 Citra Perusahaan *(Corporate Image)*

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ketiga, citra perusahaan dimaknai sebagai gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, produk. Biasanya landasan citra itu berakar dari nilai – nilai kepercayaan yang konkretnya diberikan secara individual dan merupakan pandangan atau sebuah persepsi serta terjadinya proses akumulasi dari kepercayaan yang telah

diberikan oleh publik, akan mengalami suatu proses untuk membentuk suatu opini yang lebih luas dana abstrak, opini tersebut yang sering dinamakan citra (*image*).

Dalam Soleh Soemirat 2004 mendefinisikan image adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek orang atau organisasi19, sedangkan menurut Rhenald Kasali, citra perusahaan adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan.

Citra perusahaan didefiniskan sebagai atribut perusahaan atau barang yang tidak terwujud yang secara fugsional digambarkan sebagai pengalaman dan pengetahuan (Triandewo & Yustine, 2020). Menurut (Kaur & Soch, 2018), berpendapat bahwa citra perusahaan dapat meningkatkan kemungkinan alternatif merek yang dapat menyebabkan pelanggan yang loyal serta dapat menekan level kerentanan pada persaingan aktifitas pemasaran.

Berdasarkan pengertian yang telah didefiniskan, penulis memahami bahwa citra merupakan kesan yang timbul dari dalam seseorang sebagai hasil dari pemahaman yang terbentuk dari pengetahuan dan pengalamannya dalam memandang organisasi atau perusahaan. Namun pengertian citra itu abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, melainkan wujudnya bisa dirasakan dari hasil kinerja yang dilakukan, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif.

Faktor – faktor yang mempengaruhi citra perusahaan yaitu:

1. Orientasi terhadap manfaat yang telah diberikan atau diterima, dan sebagaimana diinginkan oleh sasaran khayalak.

2. Manfaat yang ditampilkan melalui kualitas dan kuantitas pelayanan cukup nyata dan memberi kesan terhadap khalayak.
3. Citra yang baik tersebut telah dipresentasikan berdasarkan kemampuan perusahaan, nilai kepercayaan, kejujuran perusahaan dan mudah dipahami oleh publik sebagai khalayaknya.
4. Citra perusahaan yang baik hadir dari tanggapan atau penilaian publik terhadap aktivitas, empati, prestasi, dan juga reputasi perusahaan selama melakukan kegiatannya.
5. Citra baik perusahaan yang lainnya dapat muncul dari segi yang memperlihatkan keseriusan perusahaan dalam tanggungjawab sosial yang lebih perhatian pada kelestarian lingkungan hidup, seperti menggunakan teknologi ramah lingkungan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar.

Menurut (Triandewo & Yustine, 2020), perusahaan dapat meningkatkan citranya dengan beberapa cara antara lain dengan meningkatkan kegiatan *corporate social responsibility* yang benar benar tepat sasaran dalam alokasinya, sehingga reputasi perusahaan menjadi lebih dikenal masyarakat yang nantinya akan meningkatkan citra perusahaan. Harrison (2010) dalam (Catur et al.,2018) citra perusahaan terbentuk meliputi empat elemen yang yang dapat ditangkap oleh konsumen dan menimbulkan kesan dan persepsi pelanggan terhadap perusahaan yaitu:

1. Personality

   Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, serta perusahaan yang memiliki tanggugjawab sosial.

2. Reputation

   Hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan bertansaksi.

3. Value/ethic

   Nilai nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti cepat tanggapnya karyawan terhadap permintaan atau keluhan pelanggan, sikap peduli manajemen terhadap pelanggannya.

4. Corporate Identity

   Komponen komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap sasaran perusahaan yakni logo, warna dan slogan perusahaan.

BAB III
METODE PKL

3.1 Tempat dan Waktu PKL

Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. IDE SEHATI yang berlokasi di Jl. Bronggalan 1 No. 21 RT.02/RW.08 Pacar Kembang. Kec. Tambaksari, Surabaya Jawa Timur 60132. Sedangkan pelaksanaan PKL ini dilaksanakan dalam waktu 1 bulan yakni dimulai tanggal 16 Oktober – 16 November 2023.

3.2 Khalayak Sasaran

Lokasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) berada di PT. IDE SEHATI. Khalayak yang menjadi sasaran atau objek dalam Praktik Kerja Lapangan ini adalah pemilik dan seluruh karyawan kantor berjumlah 7 orang yang ada di PT. IDE SEHATI dan mitra kerja PT. Dayamitra Telekomunikasi (MITRATEL).

3.3 Metode Kegiatan PKL

Metode kegiatan PKL yang dilakukan penulis yaitu dengan terlibat langsung membantu pekerjaan yang sedang dilakukan di kantor IDE SEHATI sesuai aturan yang berlaku disana, dengan hari operasional kerja kantor pada hari Senin – Sabtu. Jam operasional kantor ini dimulai dari pukul 08.00 sampai pukul 16.00WIB.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi Lapangan

Observasi merupakan tekhnik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki (Mahmud,2011:168). Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari fenomena secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.

Dengan menggunakan metode observasi lapangan penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi tempat penulis melakukan kegiatan PKL dan mencatat semua informasi yang ada yang mendukung penyusunan Laporan PKL ini.

Penulis berada di kantor PT. IDE SEHATI setelah sebelumnya melalui prosedur ijin penelitian yang dilakukan di PT. IDE SEHATI. Setelah mendapatkan ijin penelitian kemudian penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kinerja karyawan pada saat melakukan pelayanan kepada mitra. Sebelum kedatangan mitra untuk melakukan kerja sama, penulis mengamti karyawan yang berada di kantor baik keramahan, ketanggapan, kompetensi, sarana dan prasarana yang mendukung, serta kebersihan dan keamanan ruang pelayanan.

2. Wawancara

Menurut Nazir (1983) wawancara digunakan sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Sedangkan menurut Slamet

(2011) menyebutkan bahawa wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti.

Metode wawancara ini digunakan untuk menggali informasi yang diketahui oleh informan secara mendalam sehubungan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan penulis di tempat PKL yaitu mengenai Pelayanan Prima Kepada Mitra di PT. IDE SEHATI.

Proses wawancara penulis dan informan diawali dengan kesepakatan terlebih dahulu mengenai waktu dan tempat yang dapat digunakan untuk melangsungkan wawancara. Wawancara pertama dilakukan penulis pada tanggal 21 Oktober 2023 dengan Ibu Dini Norma Indahningtyas selaku admin kantor di PT. IDE SEHATI. Kemudian pada tanggal 02 November 2023 melakukan wawancara kedua dengan admin operasional Bapak Arik Susilo yang juga karyawan di PT. IDE SEHATI, beliau ini adalah karyawan kantor yang terjun langsung menangani mitra di lapangan. Wawancara ketiga yang dilakukan penulis pada tanggal 08 November 2023 dengan Ibu Retnani Yoedowati selaku Direktur Keuangan di PT. IDE SEHATI.

3. Dokumentasi

Dikutip dari buku penelitian pengertian dokumentasi adalah suatu proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan, dan juga penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan yang memberikan atau mengumpulkan bukti terkait dengan keterangan, seperti halnya kutipan, gambar, sobekan Koran, dan bahan referensi lainnya.

Menurut Sulistyo Basuki (1996:11) dokumentasi di Indonesia adalah suatu pekerjaan mengumpulkan, menyusun, dan mengelola dokumen literer yang mencatat semua aktivitas manusia dan yang dianggap berguna untuk dijadikan sebagai bahan keterangan dan penerangan mengenai berbagai soal. Dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mencari data mengenai Pelayanan Konsumen Mitra di PT. IDE SEHATI.

3.5 Jadwal Kegiatan PKL

Tahapan pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja lapangan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 3.1

Jadwal Pelaksanaan PKL

No.	Uraian	Waktu				
		1	2	3	4	5
1	Persiapan dan Pengurusan Izin					
2	Konsultasi Judul					
3	Pelaksanaan PKL					
4	Merencanakan Laporan					
5	Menyusun Laporan					
6	Finalisasi Laporan					

Sumber : Penulis

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. IDE SEHATI

PT. IDE Sehati merupakan perusahaan perseorangan terbatas yang bergerak dibidang perdagangan barang dan jasa. PT. IDE Sehati berdiri atas dasar Akta Pendirian Nomor : 21 tanggal 31 Januari 2011 Notaris Teguh Santoso, SH Ijin operasional perusahaan antara lain : Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) nomor : 503/3487.A/436.6.11/2011 Tanda Daftar Perusahaan nomor : 130115123694, Nomor pokok Wajib Pajak (NPWP) : 31.227.280.0-619.000 .

Komitmen PT. IDE Sehati adalah professional dibidangnya, keseimbangan pekerjaan berdasarkan kualitas, kecepatan dan bertanggungjawab didalam pekerjaan yang diberikan oleh pemberi tugas. PT. IDE Sehati memiliki team yang terdiri dari tenaga ahli yang berkualitas dibidangnya baik teknis maupun management yang telah berpengalaman.

PT. IDE Sehati satu grup dengan PT. IDE Surabaya (yang selama ini sudah menjadi rekanan dengan PT. Telekomsel, Telkom Flexi, Excelcomindo, Mitratel, Telkominfra, & Kisel. Pada bidang jasa yang kami tangani adalah pengadaan, perawatan atau maintenance rutin (perawatan AC & Genset), instalasi CME (Pondasi,Grounding & Instalasi listrik), pengadaan AC,

pembuatan Exernal Alam Kontrol, panel SDP serta instalasinya. Dengan PT. Wiraky dan PT. Abhimata Citra Abadi bekerjasama dalam bidang Jasa Instalasi Perangkat Recitifier dan instalasi Battery dan Pekerjaan Swap atau Penggantian Perangkat).

4.1.2 Profil Singkat Perusahaan

PT. IDE SEHATI merupakan perusahaan perseroan terbatas yang bergerak dibidang perdagangan barang atau jasa, berikut profil perusahaan PT. IDE SEHATI

Nama Perusahaan	: PT. IDE SEHATI
Nama Pimpinan	: Sukarno
Alamat Perusahaan	: Jl. Bronggalan 1/12 surabaya
Nomor Telepon/Fax	: (031) 3815526, (031) 3815056
E-mail	: Sukarno_cvide@yahoo.com
Badan Usaha	: Perseorangan Terbatas (PT)
Bidang Usaha	: Jasa dan Kontruksi Telekomunikasi
Akte Pendirian Nomor	: 3 Tanggal 17 Januari 2013
Akte Perubahan Nomor	: 25 Tanggal 23 Juli 2020
Nomor Induk Berusaha Nomor	: 0220200840248 Tanggal 04-08-2020
Nomor Pokok wajib Pajak	: 31.697.335.3-619.000
Jumlah Anggota	: 7 anggota

4.1.3 Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi mitra kerja yang selalu menjaga kwalitas dalam prioritas terbaik.

2. Misi

Sebagai perusahaan jasa Konstruksi Telekomunikasi Terbaik dan Terpercaya serta selalu menjadi pilihan Konsumen melalui keunggulan kami dalam Kualitas produk dan pelayanan terbaik pada Konsumen. Selalu menawarkan jasa kontraktor terbaik dengan memperhatikan apa yang diinginkan serta dibutuhkan oleh klien dan memberikan rasa aman dan nyaman melalui ketepatan waktu dan kualitas pengerjaan.

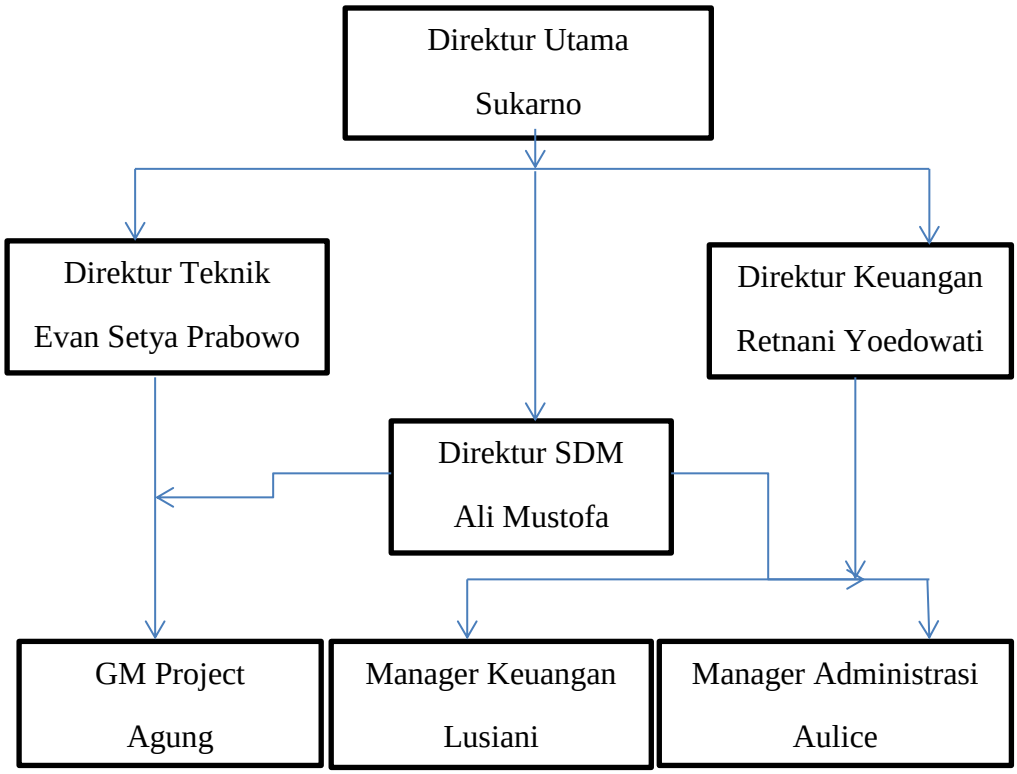
4.1.4 Bentuk Usaha PT. IDE SEHATI

PT. IDE SEHATI merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kontruksi dan instalasi jaringan telekomunikasi, Mantenance, Site & Genset, Instalasi Mobile Combat dan perangkat, Instalasi Rectifier & Battery serta Pekerjaan SACME (SITAC, IMB & CME) menyadari sepenuhnya bahwa kwalitas pembangunan jaringan telekomunkasi bisa dicapai jika menggunakan system dan standart yang telah ditetapkan oleh pemberi kerja atau rekanan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka PT. IDE SEHATI berkomitmen untuk Professional dibidangnya, keseimbangan pekerjaan berdasarkan kualitas, kecepatan dan bertanggungjawab didalam pekerjaan.

Penerapan Sistem Professionalisme dibidangnya, keseimbangan pekerjaan berdasarkan kwalitas, kecepatan dan bertanggung jawab didalam pekerjaan akan mendorong terselenggaranya jasa yang prima kepada Rekanan khususnya dalam membangun jaringan telekomunikasi, peningkatan kompetensi teknis di bidang kontruksi dan instalasi jaringan telekomunikasi, serta penyelesaian administrasi dengan cepat dan akurat. Dengan demikian PT. IDE SEHATI akan menjadi perusahaan yang handal dan bisa memberikan kontribusi dalam penyerapan tenaga kerja dan sebagai agen pembangunan di Indonesia.

4.1.5 Struktur Organisasi



Tabel 4.1. Struktur Organisasi PT IDE SEHATI

(*Sumber : PT IDE SEHATI*)

Deskripsi tugas :

1. Direktur utama Sebagai Pemilik Perusahaan Bertanggung jawab atas segala usahanya, yang mewakili tender-tender penawaran pekerjaan dari pihak luar atau perusahaan, dan sekaligus yang berhak mengambil keputusan juga menandatangani segala dokumen tentang kontrak perusahaan,
2. Direktur teknik bertugas melaksanakan arahan arahan dari direktur utama untuk teknis pekerjaan kepada tim lapangan dan melakukan pengawasan terhadap pekerja lapangan sekaligus melaporkan hasil kinerja kepada direktur utama.
3. Direktur sdm bertugas bertanggung jawab atas berbagai analis tempat kerja termasuk mengevaluasi untuk memastikan nilai gaji sesuai dengan pekerjaan dan menyesuikan UMK setempat, serta memastikan kebutuhan pekerja pada posisi yang dibutuhkan perusahaan sampai saat ini dan masa depan.
4. Direktur keuangan bertugas mengkoordinir keluar dan masuknya keuangan perusahaan serta bertanggung jawab membuat laporan keuangan perusahaan.
5. General manager project bertugas menganamankan list projek sesuai dengan kesepakatan dari pemberi projek, dan berkordinasi dengan direktur keuangan dan direktur sdm agar nilai (*purchase order)* sesuai dengan target pekerjaan.
6. Manager keuangan bertugas membantu direktur keuangan melakukan rekapan - rekapan dari admin dan tim lapangan.

7. Manager administrasi bertugas mengkoordinir segala sesuatu mengenai hal yang dikerjakan oleh admin kantor dan melakukan penilaian atas kinerja karyawan admin.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pelayanan Prima kepada Mitra yang dilakukan oleh PT. IDE SEHATI

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik kepada mitra dan dapat memberikan kepuasan setidaknya harus memenuhi 12 unsur – unsur pelayanan prima yang meliputi Penampilan, Tepat waktu dan janji, Kesediaan melayani, Pengetahuan dan keahlian, Kesopanan dan ramah tamah, Kejujuran dan kepercayaan, Kepastian hukum, Keterbukaan, Efisiensi, Biaya, Tidak Rasial, Kesederhanaan. Berikut adalah penjelasan terkait pelayanan prima kepada mitra yang dilakukan oleh PT. IDE SEHATI:

1. Penampilan

   Untuk SOP (Standart Operasional Prosedur) penampilan terutama karyawan kantor sangat diperhatikan bagi perusahaan, seragam yang dikenakan bebas rapi, jika diperlukan memakai seragam kantor dihari tertentu dan memakai baju resmi saat ada pertemuan mitra diluar kantor, untuk karyawan cewek memakai sepatu fantopel, memakai aksesoris sewajarnya, dan juga pakai parfume, untuk karyawan cowok memakai sepatu bebas rapi, SOP yang dikeluarkan oleh kantor untuk karyawan tentang penampilan hampir sama, yang membedakan hanya seragam wajib yang dikenakan dihari tertentu. Pakai parfume secukupnya itu penting karena untuk admin yang terjun langsung dilapangan sering

bertemu dengan mitra, sehingga pada saat pertama kali bertemu dengan mitra memberi kesan yang bagus dan merasa nyaman dekat dengan karyawan karena cara berpenampilan yang sangat menarik.

Terutama yang berhadapan langsung dilapangan bertemu dengan mitra sangat diutamakan yang bisa berbahasa menarik atau bisa dibilang pintar berbicara tapi juga harus tetap memperhatikan etikan dan kesopanan berbicara karena akan sering berpresentasi dan sekaligus bertemu dengan kompetitor lainnya yang juga sama menawarkan jasa untuk mencapai tujuan bersama mitra.

2. Tepat Waktu dan Janji

Pada saat akan bertemu dengan mitra perlu diperhitungkan ketepatan waktu dan janji yang sudah disepakati bersama, dan perusahaan sangat mengedepankan ketepatan waktu karyawan untuk bertemu dengan mitra karena itu salah satu unsur dari pelayanan prima yang dilakukan PT. IDE SEHATI kepada mitra. Seluruh karyawan kantor sangat disiplin mengenai waktu karena itu juga membuat kesan baik kepada mitra terhadap perusahaan.

Kedepannya mitra akan lebih cepat merespon perusahaan jika karyawan kantor yang berkepentingan memanfaatkan waktu dengan baik pada saat bertemu dengan mitra bukan malah sebaliknya ingkar janji.

3. Kesediaan Melayani

Perusahaan menerapkan SOP (Standart Operasional Prosedur) untuk seluruh karyawan terutama yang dikantor dan berhadapan langsung saat

mitra datang sangat diperlukan kesediaan untuk melayani mitra, dari cara berbicara hingga sikap yang dilakukan karyawan kantor harus sesuai SOP, agar mitra merasa lebih dihargai dan diterima baik saat bertamu ke perusahaan, sehingga akan membuat mitra memiliki kesan tersendiri kepada karyawan yang melayani dengan baik.

4. Pengetahuan dan Keahlian

Seluruh karyawan PT. IDE SEHATI mempunyai pengetahuan dan keahlian masing – masing, mulai dari admin kantor, admin keuangan hingga admin lapangan yang sangat professional dibidangnya. Untuk karyawan yang bertemu mitra dilapangan secara langsung, diberi bimbingan dan meeting tersendiri oleh pimpinan perusahaan. Karena itu yang sangat berpotensi memberi pekerjaan kepada karyawan kantor lainnya.

Untuk menggali pengetahuan itu sendiri pimpinan melakukan meeting mingguan yang berguna mengetahui kemampuan karyawan dan untuk seluruh karyawan khususnya yang memegang projek dilapangan, karena pengetahuan karyawan lapangan itu berbeda dengan yang dikantor diperlukan wawasan lebih luas dan pengetahuan tentang apa yang terjadi dilapangan. Menyediakan tempat yang layak bersh dan rapi untuk melakukan meeting bersama mitra kerja, sehingga apa yang akan dikerjakan bersama bisa berjalan dan sesuai target yang diingkinkan kedua pihak.

Gambar 4.1 : Meeting Mingguan Bersama Mitra

Sumber : *(Karyawan PT. IDE SEHATI*)

5. Kesopanan dan Ramah Tamah

Sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku di PT. IDE SEHATI, karyawan kantor diwajibkan bersikap professional disetiap pekerjaan, dan menjaga kesopanan saat berbicara kepada mitra maupun karyawan lainnya, sabar saat menghadapi masalah yang dihadapi bersama mitra, mengontrol emosi, dan tidak egois jika mengambil keputusan kerja sama bersama mitra ataupun teman karyawan lainnyan berada dilingkup kantor atau dilapangan kantor.

Keramahanan karyawan kantor sangat penting untuk kerja sama bersama mitra, karena merupakan tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan. Perusahaan juga menuntut karyawan berperilaku sopan karena itu yang diutamakan saat menerima tamu atau rekan kerja.

6. Kejujuran dan Kepercayaan

Pelayanan prima yang baik sangat diperlukan, terutama dalam kepercayaan disetiap tugasnya, untuk karyawan PT. IDE SEHATI sendiri juga sudah diberi wawasan dan meeting mingguan yang dimana digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karyawan yang sudah mendapatkan tugas masing – masing wajib memberikan laporan mingguan ataupun harian sesuai jobdisk dan harus transparan tidak ada yang ditutup tutupi.

Karyawan juga harus jujur dalam bentuk aturan, pembiayaan, pengeluaran, pemasukan dalam menyelesaikan tugas atau kerja sama bersama mitra, sehingga pekerjaan yang sudah dibuat bersama mitra tidak terbengkalai dan hasil sesuai kesepakatan diawal. Sehingga untuk kedepannya mitra akan meminta kembali bekerjasama dan saling menguntungkan kedua pihak.

7. Kapasitas Hukum

Secara sadar dalam perjanjian yang dilakukan antara PT. IDE SEHATI bersama mitra ada surat keputusan atau surat perjanjian, yang dimana surat tersebut sangat penting dan diperlukan untuk melanjutkan kerjasama. Maka sebelum karyawan admin koordinator bertemu dengan mitra untuk membahas kerjasama, admin kantor membuat surat perjanjian terlebih dahulu untuk bisa melanjutkan kerjasama yang baik. Agar kerjasama yang dilakukan kedua pihak sah dimata hukum dan negara, karena menyangkut anggaran atau pengeluaran yang cukup besar nominalnya untuk pengerjakan projek kerjasam

8. Keterbukaan

Untuk memastikan setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka perlu keterbukaan antara karyawan dan pimpinan, sebelum diserahkan kepada mitra yang membahas kerjasama pimpinan tahu terlebih dahulu hasil atau langkah apa yang akan dilakukan bersama mitra. Keterbukaan perusahaan kepada mitra juga sangat penting karena memberi kejalasan informasi kegiatan yang akan dilakukan bersama, tanpa adanya rahasia yang ditutup – tutupi agar mitra lebih percaya dan memberi pekerjaan lagi bagi perusahaan.

Dokumen yang diperoleh yaitu antara lain berupa BAST (Berita Acara Serah Terima), BAPWP (Berita Acara Penyelesaian Waktu Pekerjaan), BAUT (Berita Acara Uji Terima), BOQ (Bill Of Quantity). Dokumentasi yang diperoleh penulis melalui foto kondisi lapangan tempat penelitian dilakukan yaitu di kantor PT. IDE SEHATI..

BERITA ACARA SERAH TERIMA I

Pekerjaan	: Implementasi CME PLN Colo	Longitude	: 120,55963
Site Name PO	: HADAKAMALI_MT	Latitude	: -10,22805
Site Name Tenant	: HADAKAMALI_MT	Type Shelter	: Outdoor
Project ID	: 23IS02C0185	Tinggi	: 72 m
Alamat	: Dusun Karuku Desa Dagamali-Hadakamali-Wula Waijelu-Sumba Timur	Tipe Site/Tipe Tower	: SST GF

Pada hari ini Rabu tanggal 14 bulan Juni tahun 2023 kami yang bertandatangan di bawah ini:

1. Nama : Nuril Hudha Pramono
   Jabatan : GM Area Office Jawa Bali & Nusra

   Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **PT DAYAMITRA TELEKOMUNIKASI Tbk** (yang selanjutnya disebut "Mitratel"); dan

2. Nama : Sukarno
   Jabatan : Direktur Utama

   Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **PT. IDE Sehati** yang selanjutnya disebut "Mitra")

Gambar 4.2 : Dokumen Berita Acara Serah Terima

Sumber : *(PT. IDE SEHATI)*

9. Efisiensi

Pelayanan prima diperlukan efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek, sama hal nya dengan PT. IDE SEHATI yang sangat memperhatikan efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang relatih murah untuk pengerjaan yang bagus, waktu yang singkat untuk mengerjakan sesuatu dan tepat waktu serta hasil yang memuaskan untuk kedua pihak saat bekerjasama.

Terutama karyawan yang juga harus memperhatikan efisiensi pengerjaan supaya biaya dan waktu yang sudah disepakati bersama bisa berjalan lancar dan sesuai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu karyawan PT. IDE SEHATI selalu diminta tepat waktu dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan dari pimpinan, sehingga mitra juga mempercayai dan akan memilih bermitra kembali diprojek selanjutnya.

D16

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Project ID	Site ID	Site Name PO	Site Name Tenant	Latitude	Longitude	Tinggi	Alamat	Nilai PO
2	23/S02C0182	19WGP0010	KAMALAPUTI_MT	KAMALAPUTI	-9.64343	120.26062	42 m	Jl. Merpati No. 21 RT05/RW03 Ds. Kamalaputi Kec. Kota Waingapu, Kab.Sumba Timur, NTT	Rp 14.893.936,-
3	23/S02C0183	19WGP0011	TEMUA_MT	ATSELHAMBALAMO	-9.65268	120.24253	72 m	RT 03 RW 01 Ds.Temu-Kel. Kambajawa-Kota Waingapu-Sumba Timur	Rp 6.094.290,-
4	23/S02C0184	19WGP0013	KAHIRI_MT	REPLEWA	-9.74035	119.96154	82 m	Sumba Timur Sumba Timur Sumba Timur	Rp 68.156,-
5	23/S02C0185	19WGP0014	HADAKAMALI_MT	CTSELWULAMM	-10.22805	120.55963	72 m	Dusun Karuku Desa Dagamali-Hadakamali-Wula Waijelu-Sumba Timur	Rp 8.906.649,-
6	23/S02C0186	19WGP0016	KADUMBUL_MT	CTSELKADUMBULMG	-9.70103	120.51649	82 m	JL. Melolo RT 14 RW 06,Ds. Kadumbul-Pandawai-Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
7	23/S02C0187	19WGP0017	PATAWANG_MT	Patawang	-9.81812	120.62655	72 m	Jl. Hambalolong Rt/Rw 06/03 Desa Patawang, Kec Omalulu Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
8	23/S02C0189	19WGP0019	WULLA_MT	REPEATER WULA	-10.22795	120.613	82 m	Sumba Timur Sumba Timur Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
9	23/S02C0190	19WGP0020	LEWAPAKU_MT	ATSELLEWAMW	-9.69978	119.88056	72 m	Lewapaku-Lewapaku-Lewa-87152-Sumba Timur	Rp 362.152,-
10	23/S02C0192	19WGP0023	WANGA_MT	WANGA UMALULU	-9.75348	120.57238	72 m	Kawasan PT.MSM, Jalan Raya Wanga, Kec. Umalulu, Kab. Sumba Timur	Rp 6.541.728,-
11	23/S02C0192	19WGP0023	WANGA_MT	WANGA UMALULU	-9.75348	120.57238	72 m	Kawasan PT.MSM, Jalan Raya Wanga, Kec. Umalulu, Kab. Sumba Timur	Rp 8.500.000,-
12	23/S02C0193	19WGP0027	TANARAING_MT	CTSELRINDINGRINDIMG	-9.98893	120.75518	82 m	Desa Tanairing-Tanairing-Rindi-87181-Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
13	23/S02C0223	19WGP0026	ND_PAMBOTANDJARA_MT	MATAWAIKARAHA	-9.6731	120.16832	72 m	Ds. Pembotanjara, Kec. Kota Waingapu	Rp 6.952.735,-
14									
15									
16									

Gambar 4.3 : Data Site List Work Office

Sumber : *(PT. IDE SEHATI)*

10. Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan prima ini PT. IDE SEHATI memberi pelayanan dalam penentuan biaya sesuai dengan harga yang berlaku saat ini, karena harga jual beli material yang digunakan untuk pengerjaan projek bersama mitra relatif tidak sama setiap periodenya, maka perlu penyesuaian dengan daya beli yang sedang berlaku dan sesuai dengan ketenteuan peraturan perundang – undangan dan juga harus transaparan.

Perusahaan PT. IDE SEHATI memberikan pelayanan dalam penentuan harga setiap mitra tidak sama, karena untuk pengerjakan projek itupun berbeda dari mitra ke mitra, jadi admin kantor yang memegang keuangan harus teliti dalam pengeluaran biaya supaya tidak keliru dan over, sebelum biaya itu dikeluarkan admin yang bertugas menginfokan terlebih dahulu kepada pimpinan dan jika memang sudah benar itu hasilnya bisa langsung terealisasikan.

Project ID	Site ID	Site Name PO	Site Name Tenant	Latitude	Longitude	Tinggi	Alamat	Nilai PO
23S02C0182	19WGP0010	KAMALAPUTI_MT	KAMALAPUTI	-9,64343	120,2606	42 m	JL Merpati No. 21 RT05/RW03 Ds. Kamalaputi Kec. Kota Waingapu, Kab.Sumba Timur, NTT	Rp 14.893.936,-
23S02C0183	19WGP0011	TEMUA_MT	ATSELHAMBALAMD	-9,65268	120,2425	72 m	RT 03 RW 01 Ds.Temu-Kel. Kambajawa-Kota Waingapu-Sumba Timur	Rp 6.694.290,-
23S02C0184	19WGP0013	KAHIRI_MT	REPLEWA	-9,74035	119,9615	82 m	Sumba Timur Sumba Timur Sumba Timur	Rp 68.156,-
23S02C0185	19WGP0014	HADAKAMALI_MT	CTSELWULAMM	-10,2281	120,5596	72 m	Dusun Karuku Desa Dagamali-Hadakamali-Wula Waijelu-Sumba Timur	Rp 8.906.649,-
23S02C0186	19WGP0016	KADUMBUL_MT	CTSELKADUMBULMG	-9,70103	120,5165	82 m	JL. Melolo RT 14 RW 06,Ds. Kadumbul-Pandawai-Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
23S02C0187	19WGP0017	PATAWANG_MT	Patawang	-9,81812	120,6266	72 m	JL Hambalolong Rt/Rw 06/03 Desa Patawang, Kec Omalulu Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
23S02C0189	19WGP0019	WULLA_MT	REPEATER WULA	-10,2279	120,613	82 m	Sumba Timur Sumba Timur Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
23S02C0190	19WGP0020	LEWAPAKU_MT	ATSELLEWAMW	-9,69978	119,8806	72 m	Lewapaku-Lewapaku-Lewa-87152-Sumba Timur	Rp 362.152,-
23S02C0192	19WGP0023	WANGA_MT	WANGA UMALULU	-9,75348	120,5724	72 m	Kawasan PT.MSM, Jalan Raya Wanga, Kec. Umalulu, Kab. Sumba Timur	Rp 6.541.728,-
23S02C0192	19WGP0023	WANGA_MT	WANGA UMALULU	-9,75348	120,5724	72 m	Kawasan PT.MSM, Jalan Raya Wanga, Kec. Umalulu, Kab. Sumba Timur	Rp 8.500.000,-
23S02C0193	19WGP0027	TANAIRAING_MT	CTSELRINDIMGRINDIMG	-9,98893	120,7552	82 m	Desa Tanairing-Tanairing-Rindi-87181-Sumba Timur	Rp 8.568.156,-
23S02C0223	19WGP0026	ND_PAMBOTANDJARA	MATAWAIKARAHA	-9,6731	120,1683	72 m	Ds. Pambotanjara, Kec. Kota Waingapu	Rp 6.952.735,-

Gambar 4.4 : Dokumentasi Nilai PO Pekerjaan PT IDE SEHATI

Sumber : *(PT. IDE SEHATI)*

11. Tidak Rasial

Dalam hubungan kerja antara PT. IDE SEHATI dengan mitra tidak pernah membeda bedakan kesukaan, agama, aliran dan politik. Karena prinsip utama dari PT. IDE SEHATI adalah bekerja secara professional dibidangnya, keseimbangan pekerjaan berdasarkan kualitas, kecepatan dan bertanggungjawab dalam pekerjaan yang diberikan oleh pemberi tugas.

Pimpinan di perusahaan PT. IDE SEHATI juga mengingatkan kembali kepada karyawan yang melayani mitra harus sesuai dengan aturan yang berlaku diperusahaan, tanpa mengurangi atau melebihkan data yang sudah ada, agar kedepannya mitra kembali mengajak kerjasama sehingga jangkauan yang diterima lebih luas dan merata.

12. Kesederhanaan

Penerapan unsur kesederhanaan ini sangat diperlukaan perusahaan PT. IDE SEHATI untuk pelayanan prima yang baik kepada mitra, karyawan kantor sangat memperhatikan prosedur dan tata cara melayani dengan baik sehingga mitra bisa memahami dan memperhatikan apa yang disampaikan oleh karyawan kantor sesuai SOP perusahaan. Dalam hal ini kesederhanaan diperlukan karena memudahkan karyawan untuk melakukan tugas masing – masing, dan hasil dari kerjasama antara dua pihak tidak terbelit – belit dalam pelaksanaannya.

4.2.2 Prinsip Kemitraan PT. IDE SEHATI

Untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang baik kepada mitra PT.IDE SEHATI menerapkan 3 prinsip kemitraan yang meliputi Kesetaraan *(equity)*, Transparansi, dan Saling Menguntungkan. Berikut penjabarannya:

1. Kesetaraan *(equity)*

   Perusahaan melakukan pendakatan kepada mitra dan mencari tahu tentang mitra terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama, agar meminimalisir rasa tidak percaya kepada perusahaan yang akan menjalin kerjasama bersama mitra. Karena sebelum melakukan kerjasama harus didasari dengan rasa saling menghormati, saling menguntungkan dan saling percaya.

2. Transparansi

   Keterbukaan yang dilakukan oleh PT. IDE SEHATI kepada mitra meliputi pengelolaan informasi mengenai kontrak kerja, jangka waktu kerja hingga pengeluaran dan hasil yang akan didapatkan bersama, saling terbukaan tentang berapa nominal yang akan didapatkan bersama juga merupakan prinsip dari perusahaan, karena nominal yang didapatkan dari hasil kerjsama cukup besar, sehingga tidak ada yang ditutup tutupi agar hubungan kerjasama bersama mitra berjalan dengan baik dan menambah jaringan yang lebih luas.

3. Saling Menguntungkan

   Sama dengan keterbukaan, prinsip ini juga melakukan kegiatan kerja bersama agar mendapatkan hasil yang setara dan membawa manfaat

bagi kedua pihak yang terlibat antara PT. IDE SEHATI dengan mitra kerja.

4.2.3 Kendala dan Solusi Dalam Mengatasi Pelayanan Prima di PT. IDE SEHATI

Saat melayani mitra di PT. IDE SEHATI terjadi kendala sebagai berikut :

1. Salah satu karyawan admin kurang pengetahuan materi kerjasama tentang apa yang akan dibicarakan kepada mitra.
2. Belum mempersiapkan materi yang akan dibahas.
3. Tidak ramahnya salah satu karyawan kantor pada saat mitra datang untuk berkunjung.
4. Tidak tepat waktu yang dilakukan salah satu admin kantor yang melakukan meeting diluar bersama mitra.
5. Lokasi kantor yang berada di dalam area perumahan.

Agar hal itu tidak terjadi, berikut solusi melayani mitra dengan baik di PT. IDE SEHATI :

1. Paham tentang pengetahuan yang akan dibicarakan dengan mitra.
2. Mempersiapkan materi berupa power point untuk bisa dijelaskan kepada mitra.
3. Briefing setiap minggunya untuk karwayan kantor agar lebih baik lagi melayani mitra.
4. Akan diberitahukan sejak awal akan ada agendan meeting diluar kantor bersama mitra, sehingga yang bersangkutan tidak terlambat.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan PKL yang dilakukan di PT. IDE SEHATI penulis telah mencapai tujuan yang telah dirumuskan yaitu penulis telah melakukan berbagai kegiatan sesuai yang diintruksikan oleh pembimbing lapangan dan menyelesaikannya, selain itu dalam pelaksanaankegiatannya juga penulis mempelajari sistem pelayanan prima kepada mitra dengan baik, membuat laporan keuangan, membuat berita acara serah terima. Selain itu penulis juga mendapatkan pengalaman bagaimana suasana dunia kerja yang bekrja sama dengan mitra membuat menara telekomunikasi, wawasan dan ketrampilan baru yang nantinya dapat dimanfaatkan dalam dunia kerja.

Dan berdasarkan uraian dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima kepada mitra di PT. IDE SEHATI sudah bagus karena menerapkan 12 unsur pelayanan prima yang meliputi penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kapasitas hukum, keterbukaan, efisiensi, biaya, tidak rasial dan kesederhanaan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan diatas, pelayanan prima di PT. IDE SEHATI sudah bagus dan memuaskan mitra terhadap kinerja karyawan serta target yang sudah tercapai.

Setelah mengamati secara langsung pekerjaan - pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan kantor PT. IDE SEHATI, maka penulis ingin memberikan saran dan masukan yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. Sebaiknya PT. IDE SEHATI menginformasikan ketersediaan program PKL dan bidangnya secara terbuka, sehingga akan menarik lebih banyak para praktikan.
2. Sebaiknya dibuat sebuah program khusus bagi mahasiswa dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan seperti melakukan presentasi mengenai pekerjaan praktikan dihadapan karyawan PT. IDE SEHATI.
3. Untuk lebih disiplin lagi bagi karyawan kantor yang datang terlambat agar tidak menghambat pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab karyawan.
4. Sering membersihkan area kerja kantor agar terus dapat memberikan pelayanan prima dan kenyaman bagi karyawan dan mitra kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Alex Media Komputindo

Ari Prasetio. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Manajement Analysis Journal*. No.4 (2012) : 4.

Drs. M.N. Nasution, M.Sc., APU. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu* . Jakarta: Ghalia Indonesia, hal. 41

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction* Edisi 4. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, hal. 127

Fredi Pradana. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol.9. No.2. Hal.194.

Kasali Renald, *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia,* (Jakarta:Grafitt,1994). Hal.28

Prof. Dr. Thamrin Abdullah,M.M., M.Pd, dkk, 2012. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hal.38

Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations,* (PT Remaja Rosda Karya, Bandung, 2004), h.112-114

Yolanda, Agnita. 2021. *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Perusahaan.* Cattleya Darmaya Fortuna

LAMPIRAN

1. Lampiran Surat ijin PKL dari Universitas

UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Sekretariat / Kampus : Jl. Majapahit No.04 Telp. (0342) 813145 Blitar

No : 024/V/DK/FISIP/X/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan PKL

Kepada
Yth. Pimpinan PT. IDE SEHATI
SURABAYA
Di
Surabaya

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Program Karya Ilmiah I (Praktek Kerja Lapangan) kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan bantuan dan fasilitas kepada mahasiswa kami:

Nama : Septina Pradipta S.
NIM : 19105510069

Mereka adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Semester VII pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNISBA Blitar, yang akan melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. IDE SEHATI SURABAYA Jln. Bronggalan 1 No. 21 RT.02/RW.08 Pacar Kembang. Kec. Tambaksari, Surabaya Jawa Timur. Mulai tanggal 16 Oktober sampai 16 Nopember 2023.

Kemudian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'allaikum Wr. Wb.

Blitar, 6 Oktober 2023
Dekan,

Dr. Endah Siswati, S.I.P.,M.S.W.
NIDN. 0705077101

2. Lampiran Dokumentasi Foto Kegiatan

Lampiran 2.1 Rekap data

Lampiran 2.2 Rapat

3. Lampiran Lembar Bimbingan

LEMABAR PEMBIMBINGAN
PENYUSUNAN PKL

Nama Mahasiswa : SEPTINA PRADIPTA SARI
NIM : 1910551006 9
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ADMINISTRASI NIAGA
Judul PKL : PELAYANAN PRIMA KEPADA MITRA PT. IDE SEMATI

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Dosen
1.	23-10-2023	Judul dan Tema	
2.	13-11-2023	BAB I Pendahuluan, BAB II Tinjauan Pustaka, BAB III Metode	
3.	30-11-2023	BAB IV Hasil dan Pembahasan	
4.	12-12-2023	BAB IV Hasil	
5.	14-12-2023	- Keseluruhan isi - Persetujuan Dosen	

Penyusun,

(Septina Pradipta Sari)

4. Lampiran Lembar Kegiatan

LEMBAR KEGIATAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama Mahasiswa : SEPTINA PRADIPTA SARI
NIM : 1910551 0069
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ADMINISTRASI NIAGA
Nama Intansi tempat PKL : PT. IDE SEHATI

No	Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD Pembimbing Lapangan
1	16-Okt-23	- Input kas proyek	
2	17-Okt-23	- Input kas proyek	
3	18-Okt-23	- Input kas proyek	
4	19-Okt-23	- Rekap gaji pengaga tower	
5	20-Okt-23	- Input BST	
6	21-Okt-23	- Input BST	
7	22-Okt-23	LIBUR - HARI MINGGU	–
8	23-Okt-23	IJIN - BIMBINGAN	–
9	24-Okt-23	Isi data pengeluaran karyawan	
10	25-Okt-23	Mengantar dokumen ke DINT	
11	26-Okt-23	Kirim file ke JMT	
12	27-Okt-23	Membantu membuat laporan	
13	28-Okt-23	Membantu membuat laporan	
14	29-Okt-23	LIBUR - HARI MINGGU	–
15	30-Okt-23	Arsip	
16	01-Nov-23	Pengisian data THR Transfer	
17	02-Nov-23	Pengisian data THR Transfer	
18	03-Nov-23	Pengisian data THR cash	
19	04-Nov-23	Pengisian data THR cash	
20	05-Nov-23	LIBUR - HARI MINGGU	
21	06-Nov-23	File laporan keuangan	
22	07-Nov-23	File laporan keuangan	

23	08-Nov-23	Membantu pengerjakan kas	
24	09-Nov-23	Membuat surat BAUT	
25	10-Nov-23	Input kas projek pegawai	
26	11-Nov-23	Mendata laporan	
27	12-Nov-23	LIBUR - HARI MINGGU	-
28	13-Nov-23	IJIN BIMBINGAN	-
29	14-Nov-23	Pengisian Data THR pertiga	
30	15-Nov-23	- Pengisian data THR pertiga - Berpamitan selesai PKL	

Blitar, 15..Nuvember.....2023

(.Septina Pradipta Sari.....)