

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 5, Juni 2023, Halaman 334-339
e-ISSN: 2986-6340
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8019163>

Pelayanan Jasa *Service* Komputer Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Recovery.U

**Annisya Sekar Cakra Buana¹, Mukjizah Dwi Prihartina², Santi Pertiwi Hari Sandi³,
Dwi Epty Hidayaty⁴**

¹²³⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Email: mn21.annisyaBuana@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, mn21.mukjizahprihartina@mhs.ubpkarawang.ac.id²,
santi.pertiwi@ubpkarawang.ac.id³, dwi.epty@ubpkarawang.ac.id⁴

Abstrak

Pelayanan jasa service komputer perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Perusahaan juga perlu berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan, memperbaiki proses operasional, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Pelayanan jasa service komputer yang berkualitas memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Tujuan dilakukannya kunjungan industri ini untuk memberi pengalaman langsung dan wawasan untuk memahami secara langsung bagaimana proses layanan komputer dilakukan serta dapat memberikan kesempatan untuk melihat secara langsung bagaimana teknisi komputer melakukan tugasnya. Penulis menggunakan metode deskriptif dengan observative, data primer yang didapat ialah melalui proses wawancara dan observasi langsung terhadap pelaku usaha dan data sekunder diperoleh dari artikel atau buku yang berhubungan dengan judul penulisan. Berdasarkan kunjungan industri tersebut penulis memperoleh hasil bahwa perusahaan Recovery.U mengutamakan pelayanan baik secara teknis maupun memberikan saran serta masukan secara responsive dalam menangani permintaan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. kualitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terciptanya kepuasan pelanggan dengan adanya kualitas jasa yang baik mempunyai manfaat seperti memberikan dasar yang baik untuk penggunaan jasa ulang oleh pelanggan karena terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Untuk dapat meningkatkan pelayanan perusahaan perlu menambah jumlah karyawan yang diperlukan berdasarkan volume pekerjaan, tingkat permintaan pelanggan, dan lingkup layanan yang ditawarkan agar kedepannya dapat menerima lebih banyak permintaan pelanggan setiap harinya karena kapasitas karyawan yang sesuai.

Kata Kunci: Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Jasa Service Komputer

Abstract

Computer service providers need to pay attention to the needs and expectations of customers to retain and attract new customers. Companies also need to invest in employee training and development, improving operational processes, and improving service efficiency. Quality computer service services have a very important role in increasing customer loyalty. The purpose of this industrial visit is to provide direct experience and insight to understand directly how the computer service process is carried out and can provide an opportunity to see firsthand how computer technicians carry out their duties. The author uses a descriptive method with an observative. Primary data obtained is through interviews and direct observation of business actors and secondary data obtained from articles or books related to the title of writing. Based on the industrial visit, the authors obtained the results that the Recovery.U company prioritizes service both technically and provides responsive suggestions and input in handling customer requests to increase customer loyalty. Quality and satisfaction affect customer loyalty. Creating customer satisfaction with good service quality has benefits such as providing a good basis for repeat use of services by customers because it creates customer satisfaction and loyalty. To be able to improve the company's services, it is necessary to increase the number of

employees needed based on the volume of work, the level of customer demand, and the scope of services offered so that in the future it can receive more customer requests every day due to the appropriate employee capacity.

Keywords: Service, Customer Loyalty, Computer Service

PENDAHULUAN

Dengan meningkatnya penggunaan komputer di berbagai sektor, permintaan akan layanan komputer terus meningkat. Individu dan perusahaan memerlukan bantuan untuk memperbaiki, menyesuaikan, dan memelihara perangkat keras dan perangkat lunak komputer mereka. Teknologi komputer berkembang pesat, dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang lebih canggih menjadi hal biasa. Hal ini menyebabkan kebutuhan yang lebih besar akan penyedia layanan komputer yang dapat memecahkan masalah teknis yang lebih kompleks dan memberikan solusi yang akurat. Ancaman keamanan digital seperti serangan *malware*, *ransomware*, dan peretasan sedang meningkat. Dapat menimbulkan permintaan akan layanan komputer yang mampu mengelola dan memperkuat sistem keamanan komputer pengguna.

Ada tumbuh kesadaran akan pentingnya pemeliharaan preventif untuk menjaga kinerja dan kehandalan komputer. Pemeliharaan rutin seperti pembersihan sistem, pembaruan perangkat lunak, dan pemeliharaan perangkat keras menjadi semakin populer untuk menjaga agar komputer tetap berjalan dengan baik (Ardinal et al., 2022).

Perkembangan mobilitas dan teknologi telah mempengaruhi permintaan akan layanan komputasi. Pengguna memerlukan bantuan untuk mengintegrasikan perangkat seluler, mengelola data di *cloud*, dan menyelesaikan masalah konektivitas jaringan yang rumit.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa komputer dapat mempengaruhi loyalitas. Jika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan tetap setia dan menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Pelanggan menghargai keandalan penyedia layanan komputer untuk menyelesaikan masalah mereka dengan cepat dan efektif. Jika penyedia layanan mampu merespon dengan baik dalam waktu yang tepat dan memecahkan masalah pelanggan, hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Pengalaman positif saat berinteraksi dengan penyedia jasa komputer juga dapat mempengaruhi tingkat loyalitas. Jika pelanggan merasa didengarkan, diperlakukan dengan baik, dan diselesaikan dengan memuaskan, mereka cenderung akan tetap setia kepada penyedia layanan (Sari et al., 2022).

Kepuasan konsumen ialah sebuah perasaan senang atau kecewa (emosional) yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja dari produk yang dipikirkan terhadap hasil yang dirasakan. Sedangkan menurut Jayanti, Utomo & Murwani, 2013 kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakannya terhadap produk, jasa atau merek tersebut. Bila tidak puas, kemungkinan besar konsumen akan berganti produk, jasa atau merek dan mengadukan keluhan kepada produsen atau penyedia jasa. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi pada suatu bisnis, dimana tujuan akhir yang akan dicapai adalah menyediakan pelayanan dan barang produksi yang lebih baik. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Kepuasan konsumen dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya suatu pelayanan dan barang yang disediakan (Hamidah et al., 2019).

Komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting untuk membangun loyalitas. Penyedia layanan yang dapat memberikan informasi yang jelas, terkini dan komunikasi yang terbuka dengan pelanggan akan lebih mampu menjaga kepercayaan dan

loyalitas pelanggan. Penyedia jasa komputer yang mampu memberikan keunggulan bersaing berupa pelayanan yang lebih baik, harga bersaing, nilai atau fitur ekstra dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan tetap setia jika mereka yakin akan menerima manfaat dan nilai tambah dari penyedia layanan (agus surya bharmawan,. 2022).

METODE

Metode penulisan ini menggunakan metode deskriptif dengan observative. Data primer yang didapat ialah melalui proses wawancara dan observasi langsung terhadap pelaku usaha dan data sekunder diperoleh dari artikel atau buku yang berhubungan dengan judul penulisan. Kegiatan kunjungan industrial dilakukan pada hari Selasa, 14 Maret 2023. Objek penulisan ini adalah pelayanan jasa service computer dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Recovery.U penulisan ini akan memfokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan secara efektif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan Recovery.U.

HASIL KEGIATAN

Mengunjungi industri layanan komputer memberi saya wawasan yang menarik tentang bagaimana penyedia layanan komputer dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Ketika saya tiba di Recovery.U saya disambut dengan hangat oleh resepsionis. Mereka sangat profesional dan senang membantu dengan pertanyaan dan permintaan saya. Suasana di perusahaan ini positif dan terorganisir dengan baik.

Selama observasi saya perhatikan bahwa mereka memiliki ruang tunggu yang bagus untuk pelanggan mereka. Di ruang tunggu saya akan menemukan majalah terbaru dan manual teknis terbaru. Ini memberi kesan bahwa Recovery.U menghargai waktu pelanggan dan berusaha untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi mereka.

Melihat sekeliling area layanan, saya terkesan dengan peralatan teknis modern dan alat yang digunakan oleh para ahli mereka. Mereka memiliki alat pemeliharaan dan perbaikan yang ekstensif serta perangkat lunak canggih untuk analisis dan pemecahan masalah.

Program ini mencakup pembersihan sistem, pembaruan perangkat lunak, dan pemindaian rutin untuk memastikan kinerja komputer *klien* yang optimal. Ini menunjukkan bahwa mereka memahami pentingnya mencegah masalah dan memberikan nilai kepada pelanggan mereka.

Secara keseluruhan, kunjungan saya ke industri layanan komputer menunjukkan bahwa layanan komputer yang baik dapat meningkatkan retensi pelanggan secara signifikan. Perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan, respons cepat, keahlian teknis, dan pemeliharaan preventif (partua pramana hamonangan sinaga, 2019).

Recovery.U mengedepankan pelayanan untuk memberikan kesan terbaik bagi setiap pelanggannya dengan memberikan saran, informasi pada setiap penawaran yang dilakukan. Perusahaan ini menunjukkan sikap responsive terhadap setiap pelanggan serta memberikan kualitas teknis yang unggul, personalisasi, layanan pelanggan yang efektif, dan tim pelayanan yang terlatih dengan baik sehingga memberikan informasi yang akurat, menjawab pertanyaan pelanggan, menangani keluhan dengan cepat, dan memberikan panduan penggunaan yang jelas. Komunikasi yang baik dengan pelanggan membantu membangun hubungan yang kuat sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

PEMBAHASAN

Recovery.U merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa service komputer, laptop, printer, cctv, dan menjual berbagai macam produk seperti laptop, komputer, printer, cctv dan aksesoris laptop. Usaha ini berada pada lokasi yang ramai karena dekat dengan jalan raya besar yang berada di Jl. HS. Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat dan usaha ini sudah berdiri pada tahun 2020 saat

covid-19 terutama berada di kota Karawang hal tersebut dapat mempengaruhi pesaing usaha bisnis yang sama semakin pesat.

Pesaing harus ditingkatkan agar kepuasan dan loyalitas juga meningkat adanya kualitas pelayanan yang baik dan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan sehingga akan memunculkan loyalitas pelanggan selain itu kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akan berdampak pada pengguna jasa service komputer secara berulang. Pelayanan yang telah dirasakan pelanggan akan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan kepuasan pelanggan dapat menunjukkan kualitas adanya pengelolaan pelayanan yang baik sehingga menciptakan loyalitas pelanggan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terciptanya kepuasan pelanggan dengan adanya kualitas jasa yang baik mempunyai manfaat seperti memberikan dasar yang baik untuk penggunaan jasa ulang oleh pelanggan karena terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan (Putri & Suwarno, 2021).

Peran jasa service komputer sangat penting dalam era digitalisasi saat ini. Jasa service komputer membantu mengatasi masalah teknis yang terkait dengan perangkat keras dan perangkat lunak. Dalam banyak kasus, pelanggan mungkin tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan untuk memperbaiki masalah sendiri, hingga jasa service komputer sangat diperlukan untuk membantu mereka menyelesaikan masalah tersebut. Selain mengatasi masalah teknis, jasa service komputer juga dapat memberikan dukungan teknis dalam bentuk layanan konsultasi dan pemeliharaan. Pelanggan dapat berkonsultasi dengan teknisi untuk mendapatkan saran dan rekomendasi tentang cara terbaik untuk mengelola sistem mereka atau memperbaiki masalah teknis (Ardinal et al., 2022).

Jasa service komputer dapat membantu meningkatkan produktivitas pelanggan dengan memastikan bahwa sistem mereka berfungsi dengan baik dan dapat digunakan secara efisien. Selain itu, jasa service komputer dapat membantu menghemat biaya bagi pelanggan dengan memperbaiki masalah teknis dan mencegah kerusakan lebih lanjut pada perangkat keras atau perangkat lunak, serta membantu menjaga keamanan sistem keamanan pelanggan dengan memastikan bahwa perangkat lunak antivirus dan program keamanan lainnya berfungsi dengan baik. Ini sangat penting dalam era digitalisasi saat ini, di mana serangan siber semakin umum terjadi dan dapat menyebabkan kerusakan yang besar pada sistem dan data pelanggan (Putri & Suwarno, 2021).

Jasa service komputer yang responsive dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan solusi cepat dan efektif untuk masalah teknis dan memberikan saran dan solusi cepat dan efektif untuk masalah teknis dan memberikan saran dan rekomendasi tentang cara mengoptimalkan sistem mereka. Dalam jangka Panjang, pengalaman pelanggan yang positif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan membantu perusahaan jasa service komputer untuk tumbuh dan berkembang (Putri & Suwarno, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Oleh karena itu petugas pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan jasa pelayanan yang akan berhadapan langsung dengan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan perlu untuk menjalin hubungan yang baik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui pelanggan setelah menggunakan kualitas pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan akan muncul setelah seseorang mengalami pengalaman terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Oleh karena itu jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan perlu diperhatikan oleh perusahaan (partua pramana hamonangan sinaga, 2019).

Pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan bukanlah sesuatu hal yang mudah untuk dilakukan, seringkali terdapat masalah dalam mengelola sebuah pelayanan dan mengalami ketidak berhasilan memberikan kepuasan kepada sebagian besar pelanggan. Mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Masalah kepuasan pelanggan dapat disebabkan beberapa faktor meliputi kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga dan biaya (Septiana & Novelia, 2021).

Loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Upaya membangun maupun mempertahankan loyalitas pelanggan bukanlah sesuatu hal yang mudah. Loyalitas pelanggan memiliki karakteristik yaitu melakukan pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk/jasa, merekomendasikan produk lain dan menunjukkan ketahanan terhadap daya tarik produk maupun jasa sejenis dari pesaing (agus surya bharmawan, 2022).

Pelaku bisnis online mengaku lebih mudah memasarkan produknya melalui media sosial karena sasaran pertama adalah orang yang paling dekat dengannya, bisa juga melalui teman yang awalnya dari mulut ke mulut sambil menunjukan akun media sosial, komunikasi tersebut sangat efektif bagi para penjual, dengan adanya media sosial semakin mudahnya penjual menunjukkan foto atau katalog barang jualannya (Naashir et al., n.d.).

EkUILIBRIUM adalah jumlah barang yang ditawarkan produsen sama dengan jumlah barang yang akan diminta konsumen pada tingkat harga tertentu, atau volume permintaan dan penawaran sama pada tingkat harga tertentu. EkUILIBRIUM dalam konteks pelayanan jasa service komputer merujuk pada titik keseimbangan antara penawaran dan permintaan pelayanan. Dalam industri jasa, termasuk pelayanan jasa service komputer terdapat hubungan yang kompleks antara ekUILIBRIUM dan pelayanan yang efektif. Secara keseluruhan, ekUILIBRIUM memainkan peran penting dalam pelayanan jasa service komputer. Keseimbangan antara penawaran dan permintaan mempengaruhi harga, kualitas, waktu respons, kapasitas, dan penjadwalan pelayanan. Tentunya penting bagi penyedia jasa untuk memahami hubungan ini dan mengelola bisnis mereka dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut guna memberikan pelayanan terbaik sehingga loyalitas pelanggan meningkat (feliks arfid guampe, 2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulannya dari penulisan ini pelayanan yang telah dirasakan pelanggan akan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan kualitas suatu perusahaan apabila setelah pembelian pelanggan memiliki rasa puas dengan kualitas adanya pengelolaan pelayanan yang baik sehingga menciptakan loyalitas pelanggan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terciptanya kepuasan pelanggan dengan adanya kualitas jasa yang baik mempunyai manfaat seperti memberikan dasar yang baik untuk penggunaan jasa ulang oleh pelanggan karena terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Saran dari penulis tentukan jumlah karyawan yang diperlukan berdasarkan volume pekerjaan, tingkat permintaan pelanggan, dan lingkup layanan yang ditawarkan agar kedepannya dapat menerima lebih banyak permintaan pelanggan setiap harinya karena kapasitas karyawan yang sesuai.

Referensi

agus surya bharmawan, (2022). *jasa strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*.
Arđinal, A., Anjani, D., & Sunarmintyastuti, L. (2022). Aplikasi Sistem Informasi Jasa Service Computer Pada Toko Alfalfa. *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset Dan*

- Inovasi Teknologi*), 6(1), 567–572. <https://doi.org/10.30998/semnasristek.v6i1.5773>
- feliks arfid guampe, santi pertiwi hari sandi. (2023). *EKONOMI MIKRO (Suatu Pendekatan Teoretis)*.
- Hamidah, S., Pertiwi, S., Sandi, H., Hamidah, S., Pertiwi, S., Sandi, H., Psikologi, F., Buana, U., & Karawang, P. (2019). *Tingkat kepuasan konsumen umkm keripik pisang di desa kertaraharja*. 2(1), 3416–3424.
- Naashir, M. I., Pertiwi, S., Sandi, H., Informatika, T., Ilmu, F., Universitas, K., & Perjuangan, B. (n.d.). *PEMANFAATAN SOSIAL MEDIA DALAM UPAYA PEMASARAN PRODUK SECARA DIGITAL UNTUK PELAKU*. 2(1), 3438–3443.
- partua pramana hamonangan sinaga. (2019). artikel pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. *Kualitas Pelayanan Loyalitas Pelanggan*, 89(loyalitas pelayanan), 4.
- Putri, Y. E., & Suwarno, S. (2021). Strategi Pemasaran Jasa Service Komputer Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Cv. Prima *OPORTUNITAS: Jurnal Pendidikan ...*, 02(02), 48–52.
<http://journal.unirow.ac.id/index.php/oportunitas/article/view/345%0Ahttp://journal.unirow.ac.id/index.php/oportunitas/article/download/345/264>
- Sari, I. P., Batubara, I. H., Basri, M., & Hazidar, A. H. (2022). Implementasi Internet of Things Berbasis Website dalam Pemesanan Jasa Rumah Service Teknisi Komputer dan Jaringan Komputer. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(2), 157–163.
<https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i2.136>
- Septiana, L., & Novelia, U. K. (2021). Jasa Perbaikan Mesin Industri Berbasis Java. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.*, 5(3), 692–700.