

RINGKASAN

Nama : Tedi Handoko
Judul : **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Pelayanan Jasa PT.Arya Mandiri Bina Cemerlang Pada Binatu (Laundry) 5àsec Cabang Teuku Umar Medan**
Pembimbing I : **Drs. H. Miftahuddin, MBA**
Pembimbing II : **Hery Syahrta, SE, MSi**

PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang adalah perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa cuci pakaian yang lebih dikenal dengan sebutan binatu atau laundry. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 6 Maret 1996 oleh Departemen Kehakiman RI dengan nomor C2-6.309.KT.01.01.TH.96 di Jakarta dan pada tahun 1997 dengan Akte Notaris Egawati, SH, No. 7 tertanggal 2 Maret 1997 yang berkedudukan di Medan. Lokasi kantor pusat perusahaan di jalan Teuku Umar No.7AF.

Perusahaan ini dalam aktifitasnya tidak menawarkan merk dagang baru melainkan menawarkan merek dagang luar yang sudah cukup ternama dan di akui oleh kalangan ekonomi menengah ke atas, yaitu “5àsec”. Awal pertama “5àsec” didirikan di Marseille, Prancis pada tahun 1968. Hasil dari ide pemikiran dan kreasi seseorang berkebangsaan Prancis “perawatan pakaian yang baik merupakan cerminan pribadi si pemakai” yang bernama Roger Chavanon. Dengan penerapan pelayanan yang baik serta ramah pada setiap pelanggan dan di dukung dengan manajemen yang baik dan tangguh, banyak perusahaan – perusahaan di berbagai negara ikut bergabung bergerak dalam bidang pelayanan jasa cuci pakaian tersebut. Begitu juga halnya PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang tertarik untuk bergabung di “5àsec”.

Metode dan sistem dalam menjalankan usaha pelayanan jasa binatu (laundry) ini PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang sudah tentu menganut pada “5àsec” luar tersebut, baik sistem dalam pelayanan, peraturan dalam bertransaksi, proses produksi pakaian yang aman tidak merusak bahan maupun warna dari pakaian, serta tata cara penanganan kasus komplain konsumen yang cepat dan tepat hingga konsumen merasa tidak dilecehkan serta tetap masih percaya pada “5àsec” dan tidak pula kesepakatan yang diambil merugikan bagi perusahaan

Penulis menganalisa dan mengevaluasi alasan konsumen yang memilih pelayanan jasa binatu (laundry) 5àsec yang ternyata dari analisa penulis konsumen yang mempercayakan jasa binatu (laundry) 5àsec semakin bertambah dari tahun ke tahun, begitu juga jumlah pakaian yang di cuci cenderung semakin bertambah jumlah grafiknya dari awal didirikan hingga saat ini pada akhir riset penulis. Meski harga yang dibebankan 5àsec perfisik pakaian diatas dari harga rata – rata jasa binatu (laundry) sejenis, bahkan ada pula jasa binatu (laundry) kifoan yang beban harganya cukup terjangkau.

Manajemen PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang dalam menerapkan pelayanan jasa binatu (laundry) 5àsec lebih mengutamakan kualitas mutu hasil produksi 5àsec agar terjaga hubungan yang selama ini baik kepada konsumen, dengan memberikan pelayanan terbaik yang biasa dikenal “1 hour service”, yaitu pelayanan khusus kepada para konsumen yang menginginkan ambil pakaian cepat dalam hitungan 1 jam. Serta memberikan penawaran yang cepat dan tepat terhadap kasus – kasus komplint konsumen. Kesemua hal tersebut diatas merupakan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi sikap para konsumen untuk memilih penawaran pelayanan yang ditawarkan jasa binatu (laundry) 5àsec di mana pun, termasuk pelayanan jasa pada binatu (laundry) 5àsec cabang Teuku Umar Medan.

Berdasarkan hasil analisa dan evaluasi yang telah disajikan penulis tentang faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih pelayanan jasa PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang pada binatu (laundry) 5àsec cabang Teuku Umar Medan, maka penulis akan mencoba untuk menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Struktur organisasi PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang berdasarkan struktur garis, dimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab berada ditangan pimpioan, dan perusahaan ini merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang pelayanan jasa cuci pakaian.
2. Dengan memakai merek dagang luar yang memang telah diakui dan cukup terkenal dikalangan konsumennya yaitu ekonomi menengah keatas, menambah semangat PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang untuk terus menjaga nama baik 5àsec, dengan memberikan pelayanan - pelayanan terbaik kepada para konsumennya.
3. Pelayanan jasa binatu (laundry) 5àsec cabang Teuku Umar Medan yang ditawarkan kepada konsumen sudah sesuai dengan harapan para konsumen pada umumnya, bahkan

bagi konsumen yang tidak ragu mengeluarkan biaya lebih untuk mendapatkan pelayanan terbaik terhadap pakaian yang mereka miliki.

4. Umpan balik terhadap upaya pelayanan jasa binatu (laundry) Sàsec cabang Teuku Umar Medan tersebut adalah konsumen masih tetap memilih dan mempercayakan pakaian mereka pada jasa binatu (laundry) Sàsec cabang Teuku Umar Medan, meski cukup banyak juga kasus – kasus komplint para konsumen tersebut yang juga masih menjadi konsumen tetap binatu (laundry) Sàsec cabang Teuku Umar Medan.

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyajikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Bergabungnya PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang dengan perusahaan jasa binatu (laundry) Sàsec menambah wawasan pengetahuan dalam memperlakukan dengan hormat dan menghargai sikap serta perilaku konsumen yang telah mempercayakan pelayanan jasa binatu (laundry) Sàsec cabang Teuku Umar Medan merupakan modal pokok dalam bidang pelayanan jasa konsumen.
2. Pimpinan harus lebih memperhatikan proses produksi pakaian untuk menjaga hubungan baik selama ini antara perusahaan dan konsumen dengan menjaga kualitas mutu pakaian tetap terjaga baik.
3. Pada setiap kasus – kasus komplint yang ditemui dapat kiranya pihak manajemen jasa binatu (laundry) Sàsec cabang Teuku Umar Medan yakni PT. Arya Mandiri Bina Cemerlang menganggap semua itu adalah sebuah respon yang positif untuk kelancaran hubungan baik antara konsumen dengan perusahaan demi menjaga nama baik Sàsec.