
IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DENGAN KONSEP A6 PADA PEMASARAN SECURITY SUMMIT 2018

Fatimah Sufyati Putri¹

¹ Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, [fsufyati@gmail](mailto:fsufyati@gmail.com)

ABSTRACT

Many assume that the success of an event depends on how the marketing and publication of the event. But in the Era of event business Globalization today, competition is not always in the form of how well programs are produced but has turned towards services that satisfy clients, because clients has important role in the continuity of the company and the people who work in it. The key from service excellence is inseparable from human resources who directly provide services to their clients. All of this based on the professionalism of sales that directly deal with clients. The analytical method in this study is used a qualitative survey. The effect of service excellence on client satisfaction can be seen through this analysis that can apply to the right concept of service excellence. Then the results of the analysis can be used as a benchmark for the participation of clients in the next event.

Keyword: *Event Business, Sales, Service Excellence*

ABSTRAK

Banyak anggapan bahwa Kesuksesan sebuah *Event* bergantung dari bagaimana pemasaran dan publikasi *Event* tersebut. Namun Pada Era Globalisasi bisnis event sekarang ini persaingan tidak selalu berupa sebaik apa program yang diproduksi namun telah bergeser kearah pelayanan yang memuaskan klien, karena klien memegang peran penting pada kelangsungan perusahaan dan orang-orang yang bekerja didalamnya. Kunci dari kesuksesan dari pelayanan prima tidak terlepas dari sumber daya manusia yang secara langsung memberikan pelayanan kepada kliennya. Semua ini terletak pada profesionalisme sales yang secara langsung menangani klien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey kualitatif. Melalui analisa tersebut dapat diketahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan klien sehingga dapat mengaplikasikan konsep pelayanan prima yang sesuai. Kemudian hasil dari analisa tersebut dapat dijadikan tolak ukur mengenai keikutsertaan klien pada event selanjutnya.

Kata Kunci: *Bisnis Event, Pelayanan Prima, Pemasaran*

PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan *standard* dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar selalu merasa puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

Upaya dalam memberikan layanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila sumber daya

manusia (*sales*) dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian,

tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan dari

kemampuan pada pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Dengan diterapkannya pelayanan prima pada pemasaran Security Summit 2018 dapat meningkatkan penjualan dan menciptakan loyalitas

klien yang tinggi untuk selalu berpartisipasi pada *event-event* Quad Event Management dimasa mendatang. Sales merupakan penghubung antara klien dengan perusahaan dengan cara mengelola

informasi dengan baik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kliennya.

Menurut Kotler dan Keller pada Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13 tahun 2009 menyatakan bahwa

Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi.

Sedangkan menurut Buchari Alma pada Management Pemasaran dan Pemasaran jasa tahun 2007 menyatakan Pemasaran adalah penekanan pada analisis struktur pasar, orientasi dan dukungan pelanggan, serta memposisikan perusahaan dalam mengawasi rantai nilai. Kemudian dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi.

Secara garis besar tugas sales adalah mencari target klien/mitra kerja potensial, merekap hasil penjualan, dan menjamin kepuasan klien. Dalam menjalankan tugas menjamin kepuasan klien tim sales atau marketing harus secara aktif memberikan berbagai bentuk layanan.

Namun masih sering ditemuinya permasalahan pada tim sales atau marketing Security Summit yang menjadi pengalaman penulis yaitu database event sebelumnya yang tidak tersip dengan baik sehingga berpengaruh terhadap efektifitas dan efisiensi penjualan dan fokus pelayanan prima terhadap klien sedikit berkurang.

Pemberian pelayanan prima sangat berpengaruh pada loyalitas klien terhadap perusahaan dan akan menimbulkan maafaat ganda bagi pihak pihak yang terkait

didalamnya, yaitu Quad Event Management, tim sales Security Summit 2018, klien (Host, Co-organizer, sponsor, exhibitor dan peserta conference) dan lembaga atau institusi yang terlibat dalam penyelenggaraan Security Summit 2018. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik,

menghargai antar pribadi/lembaga yang bekerja sama perlu untuk selalu ditanamkan dan diterapkan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey kualitatif yang dilakukan secara online oleh 5 responden (exhibitor) pada tanggal 3 Desember 2018 dan wawancara langsung dengan 6 responden (exhibitor) pada tanggal 17-19 Oktober 2018 di Hotel Tentrem Yogyakarta.

Penulis melakukan penelitian terhadap 11 Exhibitor Security Summit 2018 11 *exhibitor* dengan persentase 50% melalui survey online dan 60% melalui wawancara. Skala penilaian pada survey online adalah 1 sampai 5 dari rendah ke penilaian yang paling tinggi.

Variabel yang diteleti adalah kepuasan terhadap keseluruhan acara, kepuasan terhadap pelayanan dan komunikasi, kepuasan terhadap harga exhibition, dan kelanjutan kerjasama atau kontribusi pada event selanjutnya dan tambahan komentar atau saran yang diisi secara manual. Program yang digunakan untuk melakukan survey online adalah *Google Form* yang dapat sekaligus mendapatkan hasil statistik dari kegiatan survey tersebut.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Temuan

Konsep pelayanan prima yang ditanamkan oleh Quad Event Management kepada tim *sales/marketing* Security Summit 2018. Pada saat rapat harian seringkali dibahas mengenai tata bahasa dan cara berbicara yang persuasif namun tidak melupakan aturan-aturan komunikasi pemasaran yang berlaku. Cara dan sikap berbicara yang baik dan meyakinkan calon pelanggan penting diaplikasikan setiap kali tim marketing berkomunikasi dengan *exhibitor* atau

sponsor dalam membangun hubungan bisnis yang baik dan kontinu.

Pada saat berbicara di telepon pun demikian sebelum bertatap muka langsung dengan *exhibitor* penulis harus memiliki cara dan sikap berkomunikasi yang baik seperti menggunakan kalimat yang mudah dimengerti, intonasi yang tepat tidak terburu-buru dan tidak terlalu lama, merendah, menjelaskan dengan detail sesuai yang diinginkan klien, tersenyum, *fast respond* (jika melalui pesan singkat atau email) dan

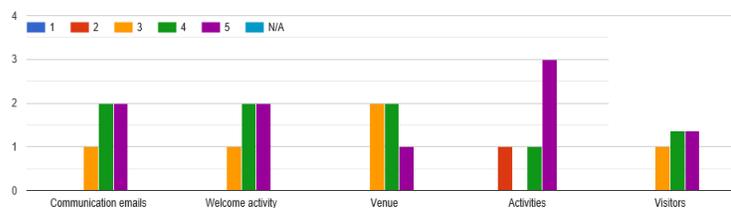
menggunakan alat komunikasi yang mumpuni agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi akibat dari kesalahan teknis. Selain cara dan sikap dalam berkomunikasi, perhatian yang penulis berikan kepada *exhibitor* akan menjadi nilai tambah dalam konsep pelayanan prima kepada pelanggan. Karena secara logika klien juga memiliki kehidupan dan masalahnya masing-masing, penting bagi tim sales Security Summit 2018 untuk menyapa, menayakan kabar, perjalanan atau kesibukan apa yang sedang dilakukan dengan memberikan perhatian yang tidak berlebihan akan membuat pelanggan merasa dimengerti dan merasa penting.

Sebagai contoh studi kasus penulis ditunjuk sebagai PIC untuk beberapa *exhibitor*, salah satunya adalah PT Honeywell Indonesia yang dengan PIC Bapak Dwi Wiyanto. Beliau ditunjuk sebagai PIC PT Honeywell Indonesia menggantikan rekannya yang sedang cuti. Sebelum beliau tidak pernah menangani *event* apa dan Security Summit 2018 merupakan *event* pertama yang beliau tangani, kemudian beliau meminta penulis dan tim marketing untuk membimbingnya seperti pengisian *form* kontrak, pembayaran melalui pihak kedua, kontraprestasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dan tercapainya tujuan masing-masing.

Selain perhatian dan tindakan yang dilakukan pada *pre-event*, perhatian dan tindakan lainnya masih terus diberikan kepada Bapak Dwi sebagai PIC PT Honeywell dan juga kepada *exhibitor* lainnya yang ikut berpartisipasi. Dengan perhatian dan tindakan yang diberikan oleh penulis dan tim membuat beliau merasa terbantu dan

meminta tim marketing untuk menghubungi beliau karena beliau terkait *event-event* mendatang, karena PT Honeywell akan sangat tertarik untuk ikut berpartisipasi.

Setelah mendapatkan *exhibitor* tidak



menjadikan tim marketing lupa akan tanggung jawabnya akan kontraprestasi yang dijanjikan seperti mencantak logo-logo perusahaan sesuai dengan kontraprestasi tiap-tiap *exhibitor* dan meminta maaf serta memperbaiki jika ada kesalahan yang terjadi

Pada saat acara berlangsung *Exhibitor* tidak diperkenankan untuk membawa makanan dari luar hotel maka dari itu Quad Event Management yang dibantu oleh Dyandra Jogja bekerja sama dengan catering

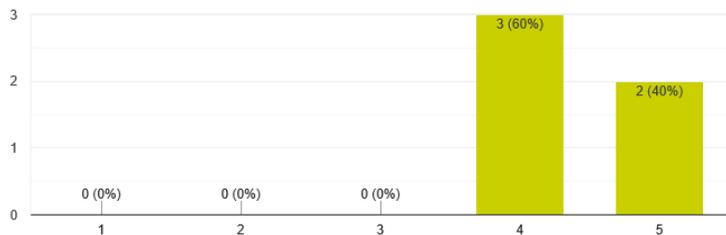
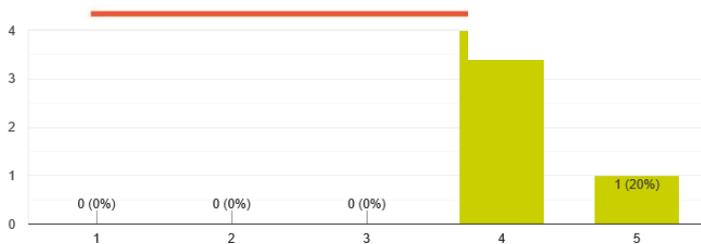
hotel untuk memenuhi kebutuhan pangan *exhibitor* selama 2 hari acara berlangsung dengan menawarkan pembelian nasi *box* yang dihargai sebesar Rp 100.000,- /*box*. Sebagai pelayanan tambahan tim marketing membagikan es krim dan menyediakan makan siang bersama berupa *buffee* pada hari terakhir acara untuk para *exhibitor* dan kontraktor

Grafik 1. Kepuasan *Exhibitor* Terhadap Security Summit 2018

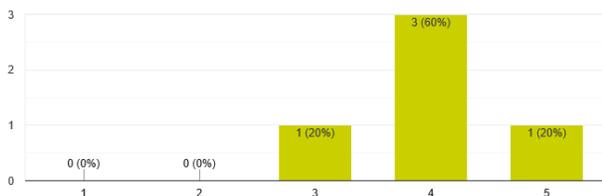
Online terhadap kepuasan *Exhibitor* dari beberapa aspek penilaian seperti kepuasan mengenai keseluruhan acara, komunikasi, harga dan tindak lanjut terhadap ketertarikan untuk berpartisipasi pada acara selanjutnya.

Berikut ini merupakan hasil *survey online* yang dilakukan oleh 5 responden (*exhibitor*) pada tanggal 3 Desember 2018 dan wawancara langsung dengan 6 responden pada tanggal 17-19 Oktober 2018 di Hotel Tentrem Yogyakarta:

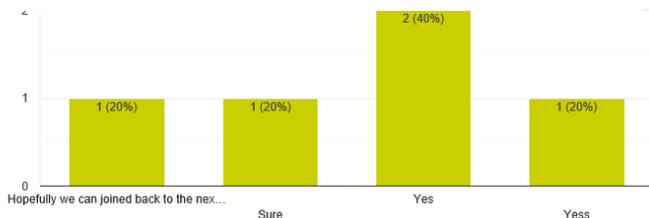
Grafik 2. Kepuasan *Exhibitor* Terhadap keterkaitan bisnis dengan acara



Grafik 4. Kepuasan Exhibitor Terhadap harga Booth dan keperluan logistic tambahan



Grafik 5. Feedback Exhibitor terhadap event selanjutnya



Gambar 1 . Additional Feedback

Additional feedback
 5 responses

excellent
Can't wait to joint your next event
No
so far so goog
Good

Sumber: hasil data olahan

Dari hasil pengamatan, wawancara langsung, serta *survey online* terhadap kepuasan komunikasi dalam pelayanan exhibitor dan keseluruhan acara hampir seluruh peserta exhibitor tertarik untuk mengikuti event Security Summit dimasa mendatang.

Pembahasan

Dalam pelayanan prima terdapat tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan/pengguna, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pengguna dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.

Definisi pelayanan prima dapat diungkapkan sebagai berikut :

1. Layanan prima adalah membuat pengguna merasa penting
2. Layanan prima adalah melayani pengguna deng ramah, tepat dan cepat
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pengguna
4. Layanan prima adalah menempatkan pengguna sebagai mitra.
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pengguna
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan/pengguna untuk memberikan rasa puas

7. ~~Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pengguna.~~

sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dimaksudkan dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*), yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

Konsep Pelayanan Prima

Awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi- organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Konsep pelayanan prima sendiri menurut Barata (2003) didasarkan pada :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu (Eagly dan Himmerfalb, dalam Barata 2003). Ditarik kesimpulan bahwa sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif).

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang bersikap.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan perhatian khusus secara penuh kepada pengguna maka hubungan kita dengan pengguna akan menjadi semakin baik.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Tidakan adalah perbuatan atau

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

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

Dari temuan dan data hasil survey online dan wawancara kepada *Exhibitor Security Summit 2018* terhadap kepuasan pelayanan dengan menggunakan konsep A6 pada Pelayanan prima terdapat keterkaitan terhadap outcome penelitian ini yaitu dapat menciptakan loyalitas akan kontribusi pada event selanjutnya

Tentu dari penelitian ini belum sempurna terdapat kelebihan dan kekurangan. Kelebihan Penelitian ini terfokus kepada satu subyek responden yaitu *Exhibitor Security Summit 2018* dan keterkaitan antara analisa dengan konsep A6 pada pelayanan prima. Namun tentu masih terdapat kekurangan yaitu pada perbedaan waktu wawancara dengan survey online yang terpaut cukup lama.

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur untuk *Quad Event Management* dalam proses penanganan klien dengan konsep pelayanan prima dan penulis berharap untuk diadakannya penelitian serius terhadap kepuasan pelanggan di bidang MICE.

KESIMPULAN

Pada sales/marketing mengerti tentang pelayanan prima yang harus dilakukan kepada kliennya. Namun pengetahuan tentang pelayanan prima harus terus dipelajari secara kontinu.

Konsep pelayanan prima pada *Security Summit 2018* mengacu pada cara dan sikap saat berbicara kepada klien baik langsung, melalui telepon, email maupun pesan singkat, perhatian dan tindakan cepat serta tepat, untuk memuaskan keinginan dan permintaan klien, meminta maaf dan bertanggung jawab terhadap segala tindakan yang diperbuat agar kepercayaan, loyalitas dan hubungan baik dengan klien tetap terjaga

SARAN

Dari kesimpulan yang telah dijelaskan Penulis. Penulis menyarankan untuk diadakannya sistem penyimpanan *database* yang aman dan penelitian serius terhadap era globalisasi bisnis yang berbasis pelayanan prima dibidang penyelenggaraan jasa *event* secara kontinu.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Alma, Buchari. 2007, Management Pemasaran dan Pemasaran jasa. Bandung; CV Alfabeta
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Maddy, Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Kata Buku.
- Julia, Laurena Debby. 2015. Analisis Pelayanan Prima dengan Konsep A6 pada Perpustakaan Tinggi Negri di Surabaya. Surabaya: Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga.
- Syah. Firman. 2014. Destinasi Wisata Sebagai Aset Daerah.
<https://news.detik.com/opini/2595172/destinasi-wisata-sebagai-aset-daerah>