

**PENINGKATAN PELAYANAN CUSTOMER DI CV GRAHA HUTOMO KARYA  
SEBAGAI IMPLEMENTASI NILAI PUBLIK**

**Purnama Putri<sup>1</sup>, Ghulam Maulana Ilman<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945

[puput210403@gmail.com](mailto:puput210403@gmail.com) , [ghulamilman@untag-sby.ac.id](mailto:ghulamilman@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan pelayanan customer di CV Graha 'Hutomo Karya sebagai bentuk implementasi nilai publik. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi penting karena perusahaan menghadapi tuntutan pelanggan yang semakin tinggi, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun profesionalisme. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengevaluasi berbagai aspek pelayanan, termasuk kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, efektivitas proses layanan, serta budaya pelayanan yang diterapkan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di CV Graha Hutomo Karya dapat diwujudkan melalui rekrutmen dan pelatihan pegawai yang tepat, penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses layanan, penguatan budaya pelayanan ramah dan responsif, serta penyempurnaan sistem manajemen keluhan pelanggan. Implementasi langkah-langkah tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan customer, tetapi juga mencerminkan nilai publik berupa transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan orientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, peningkatan pelayanan customer di perusahaan ini mampu memperkuat kepercayaan publik sekaligus mendukung keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

**Kata Kunci : Pelayanan, Implementasi, Teknologi Informasi**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze efforts to improve customer service at CV Graha Hutomo Karya as an implementation of public values. Enhancing service quality is essential as the company faces increasing customer demands in terms of speed, accuracy, and professionalism. Using a qualitative descriptive approach, this research evaluates various aspects of service, including human resource competence, the utilization of technology, the effectiveness of service processes, and the organizational service culture. The results indicate that customer service improvement at CV Graha Hutomo Karya can be achieved through appropriate recruitment and employee training, the use of information technology to streamline service processes, the strengthening of a friendly and responsive service culture, and the refinement of the customer complaint management system. These measures not only enhance customer satisfaction but also reflect public values such as transparency, accountability, efficiency, and a focus on user needs. Therefore, improving customer service at this company strengthens public trust while supporting long-term business sustainability.*

**Keywords : Service, Implementation, Information Technology**

## PENDAHULUAN

Praktek Instansi Pemerintah maupun Swasta tidak terlepas dari pelayanan administrasi yang diberikan kepada Masyarakat maupun customer. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi, diperlukan pegawai yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, dan sadar akan tanggung jawab dalam menyelenggaakan tuga dan pelayanan kepada masyarakat. Nilai pelayanan publik di sektor swasta adalah prinsip-prinsip dan praktik layanan yang mengintegrasikan orientasi kepada pelanggan, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, profesionalisme, kesetaraan, dan responsivitas. Meskipun sektor swasta bersifat komersial, penerapan nilai-nilai ini sangat penting untuk membangun kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan pelanggan, sekaligus meningkatkan reputasi dan keberlanjutan bisnis. Nilai pelayanan publik di sektor swasta menekankan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan harus dilandasi kepedulian, kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan.

Orientasi pada pelanggan menjadi inti dari nilai ini. Setiap kebijakan, prosedur, dan inovasi layanan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Perusahaan swasta menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian dalam setiap proses bisnis, mulai dari pemasaran, penjualan, hingga layanan purna jual. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas mengenai produk, harga, prosedur layanan, kebijakan pengembalian, serta hak dan kewajiban pelanggan, sehingga pelanggan dapat membuat keputusan yang tepat dan merasa aman menggunakan layanan.

Di CV Graha Hutomo Karya, Pelayanan terhadap customer menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk memastikan terciptanya lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman bagi seluruh karyawan dan pihak terkait. Pelayanan tersebut melibatkan kegiatan administrasi yang mencakup pencatatan, perencanaan, pengawasan, serta pelaporan penggunaan dana iuran pemeliharaan yang dikumpulkan dari setiap pihak yang terlibat.

Peran administrasi publik dalam konteks ini sangat krusial karena administrasi publik bertugas untuk mengatur dan memfasilitasi semua proses administrasi, mulai dari pengumpulan dana hingga penggunaannya dengan transparansi yang tinggi, serta pelayanana yang baik. Pelayanan yang baik akan memastikan efektivitas untuk tujuan pemeliharaan lingkungan yang optimal. Namun, CV Graha Hutomo Karya masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan tersebut, seperti proses pelayanan yang lama dan kurang terstruktur.

Melalui ini, penulis bertujuan untuk menganalisis peran administrasi publik dalam pelayanan terhadap di CV Graha Hutomo Karya. Penulis juga berharap dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan, serta memberikan pemahaman lebih dalam mengenai pentingnya pelayanana yang baik dalam keberhasilan suatu organisasi atau Perusahaan. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan tidak hanya bagi pengembangan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa, tetapi juga bagi peningkatan sistem administrasi publik yang diterapkan di perusahaan CV Graha Hutomo Karya

## METODE PELAKSANAAN

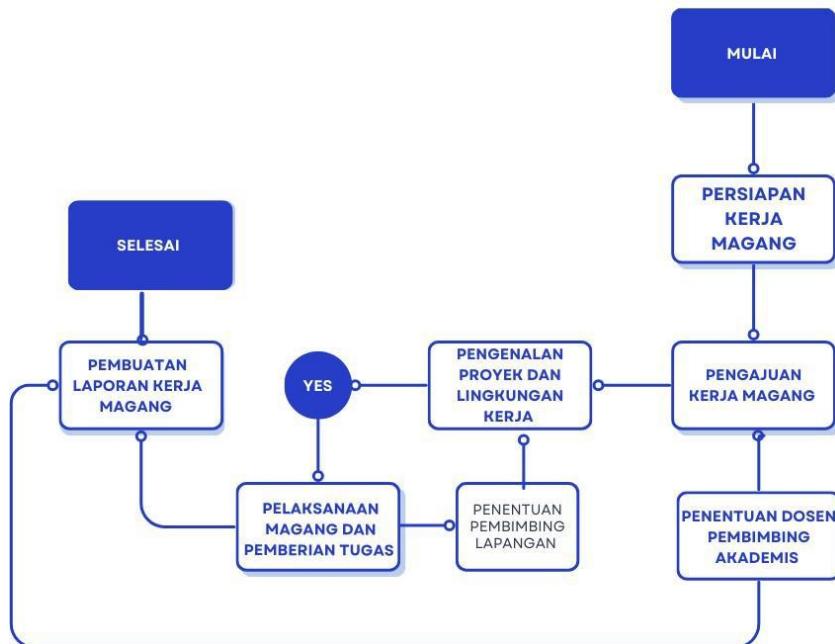
Kegiatan magang ini dilaksanakan di CV Graha Hutomo Karya di Jln Raya jeruk No 15, Surabaya. Magang ini berlangsung selama 40 hari, mulai dari 21 Februari hingga 30 April 2025. Fokus utama dari magang ini adalah untuk mengamati dan berpartisipasi langsung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui penerapan nilai-nilai publik dalam operasional restoran. Metode yang digunakan dalam kegiatan magang ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana standar pelayanan diterapkan di perusahaan dan dampaknya terhadap kepuasan customer

Data diperoleh melalui tiga metode utama, yaitu observasi langsung, partisipasi aktif, dan wawancara informal dengan staf dan manajemen perusahaan. Observasi dilakukan dengan mengamati seluruh proses pelayanan yang berlangsung, mulai dari pelanggan datang meli hingga mereka sampai proses

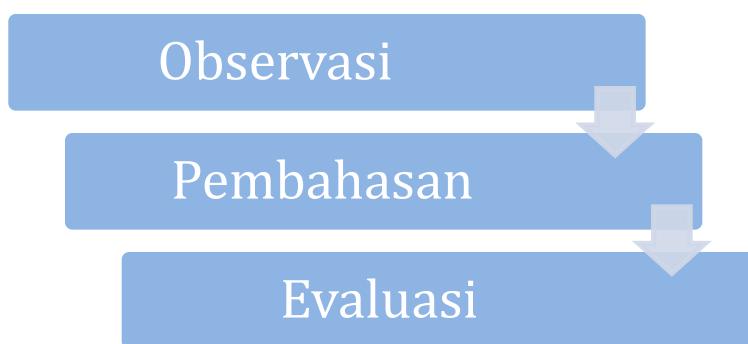
akad jual beli selesai. Proses yang diamati mencakup penyambutan pelanggan saat melihat rumah contoh dan gudang, pencatatan pembayarab UTJ (Uang Tanda Jadi) penanganan keluhan, dan sistem pembayaran yang digunakan. Selama magang, penulis juga terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan sebagai w untuk memahami lebih dalam mengenai standar operasional yang diterapkan.

Wawancara informal dilakukan dengan berbagai pihak terkait di perusahaan, seperti staf marketing dan manajer, guna menggali informasi lebih lanjut mengenai upaya perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan dan menarik perhatian customer. Fokus wawancara ini adalah bagaimana nilai-nilai publik seperti efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

#### ALUR PERENCANAAN KERJA MAGANG



#### HASIL dan PEMBAHASAN



CV Graha Hutomo Karya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip nilai publik, seperti efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas. Salah satu langkah penting yang diambil oleh manajemen restoran adalah melakukan observasi dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja staf. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## 1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung interaksi antara staf Marketing dan pelanggan, mulai dari saat pelanggan melihat rumah contoh hingga proses pembayaran UTJ (Uang Tanda Jadi) selesai. Selama pengamatan, terlihat bahwa staff Marketing memberikan perhatian khusus pada interaksi staf dengan pelanggan. Staf diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien. Selain itu, Perusahaan selalu menjaga kebersihan yang tinggi dan memastikan bahwa rumah contoh selalu dengan kualitas yang baik. Pengamatan ini menunjukkan bahwa Perusahaan menempatkan kualitas interaksi dan pengalaman pelanggan

## 2. Pembahasan

CV graha Hutomo Karya menerapkan nilai-nilai publik seperti keterbukaan, akuntabilitas, dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan. Salah satu bentuk keterbukaan yang diterapkan adalah penggunaan sistem pemesanan yang transparan, di mana pelanggan diberikan informasi yang jelas mengenai pilihan type rumah, harga, serta estimasi seluruh biaya yang harus dikeluarkan dari awal pembelian hingga akad jual beli dengan Notaris. Pendekatan ini mencerminkan keterbukaan dalam komunikasi dengan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap Perusahaan.

Dalam hal akuntabilitas, perusahaan memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan dari pelanggan ditangani dengan cepat dan efisien. Perusahaan juga menggunakan sistem manajemen yang efisien untuk memastikan bahwa semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal. Penerapan nilai-nilai publik ini bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk memastikan Perusahaan tetap profesional dan bertanggung jawab dalam operasionalnya. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan yang akan meningkatkan kepuasan mereka serta membangun citra positif restoran di mata masyarakat.



## 3. Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Proses evaluasi melibatkan pengumpulan data melalui survei kepuasan pelanggan yang dilakukan secara berkala. Selain itu, wawancara informal juga digunakan untuk memperoleh umpan balik langsung dari pelanggan. Hasil evaluasi ini digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Perusahaan berkomitmen untuk terus memperbaiki sistem pelayanan yang ada, terutama dalam hal penanganan keluhan pelanggan. Setiap masukan dari pelanggan dianggap sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Transparansi dalam proses pelayanan juga dijaga, seperti memberikan informasi yang jelas mengenai unit rumah dan kondisi rumah saat di serah terimakan.



ESTATE MANAGEMENT  
Jalan Raya Jeruk No. 15 Lakarsantri, Surabaya 60212  
Telp. : 031-99427805  
Fax. : 031-99423474

Survei Kepuasan Pelanggan

Nama: \_\_\_\_\_ No. Unit: \_\_\_\_\_

Pelanggan yang terhormat,  
Kami ucapan selamat atas penyerahan unit rumah tinggal baru milik Bapak/Ibu. Guna meningkatkan mutu pelayanan kami memohon kesedian waktu Bapak/Ibu untuk mengisi form survei kepuasan pelanggan berikut. Pendapat dan saran dari Bapak/Ibu sangat berharga bagi kami.

Bagaimana kesan Bapak/Ibu terhadap proses serah terima, dimulai dari pengiriman undangan, dekorasi, prosedur serah terima, resepsionis, dan tim inspeksi?

Mohon memberikan penilaian (5 sangat puas, 4 puas, 3 netral, 2 kurang puas, 1 tidak puas)  
 1    2    3    4    5

Mohon memberikan komentar Bapak/Ibu:

1. Susunan acara serah terima berjalan dengan lancar    Iya    Tidak
2. Proses serah terima mudah dan nyaman    Iya    Tidak
3. Petugas inspeksi melakukan inspeksi dengan baik    Iya    Tidak
4. Penilaian terhadap kualitas unit Bapak/Ibu    1    2    3    4    5

Pendapat atau saran lainnya untuk meningkatkan mutu layanan kami:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu sekalian.

Tanggal: \_\_\_\_\_ Tandatangan: \_\_\_\_\_

Teori Manajemen Pelayanan (*Service Management Theory*) Teori ini berfokus pada bagaimana organisasi dapat mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006) dalam bukunya *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* menyatakan bahwa kunci untuk keberhasilan pelayanan adalah pengelolaan sumber daya manusia yang efisien, penggunaan teknologi yang tepat, serta penciptaan budaya pelayanan yang baik di seluruh organisasi.

## 1. Pengelolaan Sumber daya Manusia Yang efisien

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efisien merupakan upaya untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dengan penggunaan sumber daya organisasi secara hemat namun tetap menghasilkan produktivitas yang tinggi. Efisiensi ini dimulai dari proses rekrutmen dan seleksi yang tepat agar setiap posisi diisi oleh orang yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan. Selanjutnya, pelatihan dan pengembangan dilakukan secara terarah agar pegawai mampu bekerja secara profesional. Penilaian kinerja yang objektif dengan indikator yang jelas membantu organisasi mengidentifikasi prestasi sekaligus kelemahan pegawai, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara tepat sasaran. Pemberian motivasi dan insentif, baik finansial maupun nonfinansial, juga penting untuk mendorong semangat kerja dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, pemanfaatan teknologi seperti sistem informasi SDM dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi pemborosan waktu. Pembagian tugas yang jelas, pengawasan dan evaluasi rutin, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif turut mendukung terciptanya SDM yang bekerja secara efektif dan efisien. Pada CV Graha Hutomo Karya itu sendiri dapat dikatakan kualitas SDM sudah memumpuni dan mencukupi.

## 2. Penggunaan Teknologi Yang Tepat

Penggunaan Teknologi yang Tepat merupakan strategi penting untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, mudah, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Teknologi membantu menyederhanakan proses, mengurangi birokrasi, meningkatkan akses informasi, serta meminimalkan kesalahan manusia. Dalam konteks pelayanan publik maupun layanan bisnis, teknologi

mampu meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pengguna. Teknologi juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, karena seluruh proses tercatat secara sistematis dan mudah diawasi. Dengan penerapan teknologi yang tepat, organisasi dapat mengurangi antrean, menekan biaya operasional, meningkatkan keamanan data, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Di CV Graha Hutomo Karya itu sendiri sudah menerapkan hal ini dapat dilihat dari setiap proses layanan untuk KPR rumah sudah ditunjang dengan teknologi yang memadai. Sistem yang digunakan sudah memadai untuk setiap divisi yang ada, dimana setiap divisi sudah saling terkait dengan system.

### 3. Penciptaan Budaya Pelayanan yang Baik

Budaya pelayanan yang baik ditandai dengan sikap ramah, responsif, komunikatif, disiplin, dan memiliki empati terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai dilatih untuk memahami bahwa pelanggan adalah pusat dari seluruh aktivitas organisasi, sehingga setiap tindakan harus ditujukan untuk memberikan pengalaman layanan yang positif. Selain itu, budaya pelayanan yang baik mendorong pegawai untuk bekerja secara proaktif, menyelesaikan masalah dengan cepat, serta memberikan solusi yang tepat tanpa mengabaikan aturan dan standar yang berlaku. Penegakan standar etika, kode perilaku, dan nilai-nilai profesionalisme menjadi bagian penting dalam membangun budaya pelayanan. Organisasi juga harus memberikan teladan dari pimpinan, penguatan melalui reward and punishment, serta menyediakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan prima. Ketika budaya pelayanan yang baik telah terbentuk, pegawai akan secara otomatis memberikan layanan dengan kualitas tinggi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperbaiki citra organisasi, dan menciptakan kepuasan pelanggan. Pada akhirnya, budaya pelayanan yang baik menjadi modal utama untuk mencapai layanan prima yang berkelanjutan. Di CV Graha Hutomo Karya sendiri kepuasan Customer merupakan tujuan utama dari bisnis ini, Dimana kita akan menerima semua kritik dan saran di setiap pekerjaan yang kita lakukan tidak hanya terkait dengan jual beli melainkan terkait dengan kepuasan para customer yang telah membeli dan merasakan lingkungan rumah dan pergudangan yang memuaskan.

## KESIMPULAN dan SARAN

Pelaksanaan magang di CV Graha Hutomo Karya memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam memahami secara langsung proses administrasi dan pelayanan publik. Selama magang, penulis memperoleh pemahaman mengenai teori-teori yang telah didapatkan. Selain itu, pelaksanaan magang ini juga meningkatkan keterampilan teknis seperti pengelolaan data, pengisian dokumen administratif, dan penggunaan sistem informasi, serta pengembangan soft skills seperti komunikasi, tanggung jawab, dan kerja sama tim. Melalui interaksi langsung dengan pegawai dan masyarakat, penulis mendapatkan wawasan yang lebih luas mengenai pentingnya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada masyarakat.

Berdasarkan pengalaman praktikan selama melaksanakan magang di CV Graha Hutomo Karya, terdapat beberapa saran yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan customer di masa depan, yaitu: Mengoptimalkan penggunaan aplikasi untuk memudahkan customer dalam mengakses nomer NUP setelah adanya pembayaran Uang Tanda Jadi, Perbaikan SOP dalam menangani keluhan Customer agar tidak ada yang terlewat, Koordinasi dengan pihak lapangan secara berkala agar tidak terjadi miss komunikasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Mahsyar, A. (2011). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK*. I(2), 81–90.
- Sinambela, L. P. (2008). dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya*
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. (2010). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar