BAB IV

ANALISA HASIL PENELITIAN

4.1. Analisis Jasa Pelayanan.

a. Kemudahan Pemesanan (Ordering cost).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan dalam rangka meningkatkan jumlah pelanggan, perusahaan harus dapat memberikan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan. Faktor-faktor kemudahan untuk mendapat sesuatu yang di inginkan pelanggan itulah yang nantinya akan dipergunakan oleh sebuah perusahaan, dengan kemudahan itulah pelanggan akan merasa sengan dalam mendapatkan barangnya.

Dalam kenyataannya banyak perusahaan yang memberikan kemudahan untuk menyampaikan barangnya kepada pelanggan, karena dengan itulah perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang sebanyak-banyaknya.

PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya dalam menyampaikan gas bumi kepada pelanggan sangat mudah dan sangat praktis dan efisien dan mudah diterima oleh pelanggan serta waktu penjualannya pun sangat mudah dan tanpa terkena peraturan yang memberatkan pelanggan, tetapi peraturan tersebut harus juga ditaati oleh setiap pelanggan.

Pada pelanggan rumah tangga pemesanan LPG di banding pelanggan lainnya paling banyak ini dapat dilihat pada tabel 1.3.,sedangkan gas bumi

sendiri dalam penyampaiannya pada pelanggan melalui pipa. Dalam mendapatkannya pun sangat mudah dan tidak terlalu sulit, baik untuk pelanggan rumah tangga , komersial maupun industri dalam proses memesan LPG harus mengikuti prosedur yang berlaku pada PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya, dengan kemudahan-kemudahan tersebut diharapkan penjualan LPG pada tahun yang akan datang dapat meningkat.

b. Pengiriman (Delivery)

Pelanggan akan merasa senang bila dirinya merasa diperhatikan oleh perusahaan misalnya dalam mendapatkan barang. PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya dalam mengirimkan LPG selalu cepat dan tepat waktu, karena dalam pengiriman LPG PGN membagi dalam beberapa tugas dan wilayah, wilayah I dan wilayah II. Dalam pembagian wilayah tersebut PGN mampu melakukan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu. Dengan ketepatan dan kecepatan itulah PGN sampai saat ini mempunyai pelanggan yang cukup banyak, baik yang berada di perkotaan maupun pedesaaan.

Untuk pengiriman LPG yang dilakukan PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya lebih banyak pada pelanggan rumah tangga, ini dikarenakan pemakaian LPG pada rumah tangga tidak terlalu banyak atau dimungkinkan pada daerah yang belum ada jalur pipa gas bumi. Sedangkan pemakaian LPG pada pelanggan komersial dan industri tidak banyak karena pada kedua pelanggan ini bila memakai gas LPG kurang efektif dan praktis, serta bisa mengganggu efektivitas kerja.

c. Pemasangan (Instalation).

Untuk mempermudah pelanggan dalam mendapatkan gas bumi PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya membuat jalur pipa. Sebelum pemasangan pipa terlebih dahulu PGN melakukan survei daerah/pasar. Bola daerah tersebut memberikan keuntungan yang besar, maka daerah tersebut dipasang pipa, pipa tersebut yang nantinya disalurkan ke pelanggan. Sebelum disalurkan ke pelanggan di setiap lokasi diberi pengontrol atau MR/S (Meter Regulation Station).

d. Konsultasi pelanggan

Dalam berkonsultasi dengan pelanggan memperhatikan 2 komitmen, dengan adanya komitmen tersebut pelanggan gas bumi diharapkan tidak ketinggalan informasi yang menyangkut tentang teknologi maupun yang lainnya.

Dua komitmen tersebut adalah :

a. Pelayanan gas bumi yang bertanggung jawab yaitu menyangkut pelayanan komoditi dalam menggunakan teknologi maju yang menjamin keselamatan pengguna serta keselamatan kerja.
b. Dan juga pelayanan pelanggan melayani pelayan purna jual dan pemberian informasi teknologi baru peralatan gas yang efisien misalnya teknologi kogenerasi yang dipromosikan ini telah diterapkan oleh lima cabang PT. PGN (Persero).

Untuk konsultasi pelanggan, baik pelanggan rumah tangga, komersial, maupun industri harus mengikuti prosedur-prosedur yang ditetapkan oleh PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.

e. Pemeliharaan dan Perbaikan (maintenance & repair).

Untuk menjaga produk gas bumi PT. PGN (persero) Cabang Surabaya melakukan pemeliharaan dan perbaikan pada pipa yang rusak atau bocor. Untuk meningkatkan layanan pada pelanggan, PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya melakukan upaya-upaya rutin adalah melalui pelayanan gangguan dan tanggap darurat, pelayanan gangguan dimaksudkan untuk memberikan layanan baik kepada palanggan maupun kepada masyarakat terhadap masalah-masalah yang timbul yang berkaitan dengan gangguan jaringan gas maupun fasilitas peralatan pelanggan. Sedangkan tanggap darurat dimaksudkan untuk penanggulangan gangguan gas yang bersifat bahaya misalnya, adanya kebocoran gas, kebakaran atau ledakan. Karena dalam pelayanan ini sangat erat hubungannya dengan citra perusahaan, maka kemampuan perusahaan dalam menangani kegiatan ini perlu terus menerus ditingkatkan.

Dalam pemeliharaan ini dimaksudkan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Pemeliharaan ini dilakukan setiap sebulan sekali sambil melakukan stand meter ke pelanggan, apabila pada pelanggan terdapat satu kerusakan, PT. PGN (persero) Cabang Surabaya segera melakukan perbaikan. Pemeliharaan ini terbagi dua bagian yaitu :

1) Pemeliharaan jaringan pipa transportasi dan distribusi tekanan tinggi beserta fasilitasnya.
2) Pemeliharaan jaringan pipa transportasi dan distribusi tekanan rendah beserta fasilitasnya.

4.2. Analisis Target dan Sasaran.

Selain praktis dan efisien dan banyak kelebihannya tetapi banyak juga kekurangannya, dalam menyalurkan gas bumi tersebut PT. PGN, mempunyai target tiga pelanggan yakni :

a. Pelanggan rumah tangga

Untuk mendapatkan gas, pelanggan rumah tangga ini terlebih dahulu melakukan konsultasi kepada instalatur daerah mana yang terlewati saluran pipa gas agar pemasangan ini bisa menghemat biaya, karena biaya pemasangan ini sangat mahal bagi pelanggan rumah tangga.

b. Pelanggan komersial.

Pelanggan komersial ini dalam proses pemasangan pipa gas sama seperti yang dilakukan pada pelanggan rumah tangga tetapi bila dilihat dari segi biaya agak sedikit mahal. Pelanggan komersial dalam menggunakan gas bumi sedikit lebih banyak dari pada rumah tangga.

c. Pelanggan industri

Untuk pemasangan pipa, sama saja dengan rumah tangga, komersial, dan industri, tetapi setiap pelanggan industri di pasang MR/S karena pemakaian gas pada pelanggan industri lebih banyak dibandingkan

pelanggan rumah tangga dan komersial dan pemasangan lebih mahal karena lokasi industri yang luas sehingga memerlukan pipa gas yang lebih banyak.

4.5. Analisis Hasil Penjualan

Hasil penjualan gas bumi pada ketiga pelanggan tersebut diatas menunjukkan bahwa penjualan gas bumi lebih banyak pada pelanggan industri. Hal ini disebabkan karena pada daerah Surabaya dan sekitarnya banyak terdapat kawasan industri, seperti kita lihat pada tabel 1.3. menunjukkan bahwa jumlah penjualan gas bumi banyak pada kawasan industri. Disamping itu dalam pemakaian gas bumi, sangat praktis dan ekonomis serta mudah untuk didapatkannya. Tetapi untuk penjualan LPG lebih banyak penjualannya kepada rumah tangga, kebutuhan dan pemakaian LPG pada rumah tangga kurang lebih 50% lebih banyak dibandingkan industri.

Pada tahun 1999 pemakaian pada ketiga pelanggan mencapai 487.388.264 M3, ini merupakan hasil yang cukup lumayan meskipun tidak sesuai dengan targetnya, sedangkan penjualan LPG mencapai 1.140.120 kg. Dengan hasil penjualan tersebut diharapkan pada tahun yang akan datang dapat meningkat dan sesuai dengan yang ditargetkan oleh PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.

a. Pelanggan Rumah Tangga

Penjualan gas pada pelanggan rumah tangga ini lebih banyak pemakaiannya pada LPG. Untuk pemakaian gas bumi sekitar 164.241 M3 dan pemakaian LPG sekitar 854.500 kg.

b. Pelanggan Komersial.

Dalam pemakaian gas bumi pelanggan komersial berada ditengah-tengah antara pelanggan rumah tangga dan industri. Untuk penjualan gas bumi pada pelanggan komersial mencapai 387.648 M3, sedangkan kebutuhan LPG sekitar 243.700 kg.

c. Pelanggan Industri.

Pelanggan industri ini dalam penjualan gas bumi menempati posisi pertama, karena kebutuhan gas bumi pada industri sangat banyak, sedangkan kebutuhan LPG sangat sedikit. Seperti kita lihat pada tabel 1.3. bahwa penjualan gas bumi pada industri mencapai 486.786.375 M3, sedangkan penggunaan LPG hanya 41.920 kg.

4.6.Hubungan Antara Pelayanan Jasa Dengan Peningkatan Penjualan.

Pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam kegiatan penjualan, perusahaan yang memberikan pelayanan bagus dan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka untuk mencapai tujuan utamanya akan terlaksana. PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya dalam upaya melakukan pelayanan kepada pelanggan terdapat beberapa layanan misalkan pelayanan pada saat pelanggan baru yang baru memakai gas bumi, pelayanan ini

dimaksudkan agar para pelanggan merasa diperhatikan, dan ada juga pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual ini diharapkan untuk membantu pelanggan yang mempunyai masalah misalkan kebocoran gas bumi pada pipa pelanggan.

Dalam upaya-upaya tersebut diatas PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya mengharapkan agar pada tahun-tahun yang akan datang tingkat penjualan gas bumi maupun LPG dapat meningkat lebih baik dari tahun sekarang.

Hubungan antara pelayanan dengan penjualan sangat erat hubungannya dan tidak dapat dipisah-pisahkan lagi. Perusahaan bila ingin tingkat penjualannya dapat meningkat dia harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, bila pelayanan sudah dapat memuaskan pelanggan maka untuk meningkatkan volume penjualan akan sangat mudah sekali.

Selain upaya-upaya diatas dalam rangka meningkatkan penjualan masih banyak lagi upaya lain yang dilakukan oleh PT.PGN (Persero) Cabang Surabaya tetapi upaya diatas merupakan hal yang penting yang perlu dilakukan dan pelayanan merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan penjualan.