

NEGATIVE FACTORS AND ITS EFFECT TOWARDS JOB SATISFACTION OF CUSTOMER SERVICE

¹Nina Lelawati, ² Rahmat Fajar Ramdani

¹ Universitas Muhammadiyah Metro

² Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

E-mail: nina12.elz@gmail.com¹
rahmatfajar300391@gmail.com²

FIDUSIA

Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan

ISSN Cetak : 2621-2439
ISSN Online : 2621-2447

Kata kunci: *Faktor Negatif, Kepuasan Kerja, Customer Service*

ABSTRAK

Berbagai bisnis mulai memperhatikan kepuasan karyawan, khususnya layanan pelanggan. Kepuasan pelanggan setahap langsung dipengaruhi oleh kepuasan karyawan, seperti yang ditunjukkan beberapa penelitian. Di sisi lain, beberapa ahli berpendapat bahwa aspek negatif dari tempat kerja memengaruhi karyawan yang tidak puas. Kepuasan pelanggan tidak setahap langsung dipengaruhi oleh hal ini. Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui (1) faktor negatif yang memengaruhi kepuasan kerja dalam pelayanan pelanggan, serta (2) pengaruh faktor negatif terhadap kepuasan kerja dalam layanan pelanggan. Penelitian ini memanfaatkan tinjauan literatur kualitatif serta pendekatan penelitian kualitatif berbasis data sekunder. Temuan penelitian mengungkapkan faktor negatif yang berdampak pada kepuasan layanan pelanggan, yaitu: (1) Pendapatan; (2) Manajemen pekerjaan; (3) Pengawasan (Oversight); (4) Interaksi; (5) Komunikasi; (6) Fasilitas. Sumber Daya Perusahaan bisa menderita akibat hal ini, yang meliputi: (1) Mendapat nilai rendah; (2) Citra Bisnis yang Negatif; (3) Kurangnya respons terhadap pemasaran konten; (4) Kualitas produk kehilangan signifikansinya; (5) Kepercayaan pelanggan semakin berkurang; (6) Lebih sedikit uang yang dihasilkan oleh bisnis.

Various businesses began to pay attention to employee satisfaction, especially customer service. Customer satisfaction is directly influenced by employee satisfaction, as some studies have shown. On the other hand, some experts argue that the negative aspects of the workplace affect dissatisfied employees. Customer satisfaction is not directly affected by this. The purpose of the study was to determine (1) the negative factors that affect job satisfaction in customer service, and (2) the influence of negative factors on job satisfaction in customer service. This research uses a qualitative literature review and a secondary data-based qualitative research approach. The research findings reveal negative factors that have an impact on customer service satisfaction, namely: (1) Revenue; (2) Job management; (3) Oversight; (4) Interaction; (5) Communications; (6) Facilities. Company Resources may suffer as a result of this, which include: (1) Scoring low; (2) Negative Business Image; (3) Lack of response to content marketing; (4) The quality of the product loses its significance; (5) Customer trust is diminishing; (6) Less money is made by the business.

I. PENDAHULUAN

Agar bisnis bisa bersaing dalam skala global, mereka perlu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kondisi. Untuk beradaptasi dengan keadaan yang berubah, organisasi seringkali perlu mengubah struktur serta bentuk organisasi mereka. Setiap

karyawan di perusahaan akan terpengaruh oleh perubahan organisasi ini. Kompetensi penuh seseorang harus dikembangkan serta diwujudkan oleh setiap orang dalam suatu organisasi. Dengan memberikan peluang bagi setiap individu untuk memajukan karirnya, organisasi akan memanfaatkan keterampilan yang mereka miliki (Ranihusna, Wulansari, Asiari, & Syahputra, 2019).

Organisasi didorong untuk merespon dengan cepat (*responsive*) serta beradaptasi (*adaptive*) terhadap lingkungan pasar yang kompetitif dengan asertaya perubahan baik kondisi lingkungan internal ataupun eksternal organisasi. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, organisasi perlu lebih mudah beradaptasi. Aset pengetahuan (sumber daya dengan kebiasaan serta keterampilan tinggi) yang memberi organisasi keunggulan kompetitif serta menentukan tingkat kebiasaan beradaptasi dikenal sebagai aset pengetahuan. Setiap organisasi melakukan upaya berkelanjutan untuk mencapai tujuannya, sehingga mereka harus berkonsentrasi pada sejumlah aspek. Departemen sumber daya manusia (SDM) perusahaan, yang dianggap sebagai sumber daya yang signifikan, ialah salah satunya (Melani & Suhaji, 2012).

Perusahaan diharapkan selalu mempunyai tenaga kerja yang terlatih serta produktif (Nimalathanan, 2012). Selain itu, menjaga kinerja karyawan ialah salah satu tahap bagi bisnis sebagai penyedia layanan untuk menjaga kepuasan pelanggan serta bersaing di pasar yang semakin kompetitif ini. Dimana pilihan konsumen terhadap suatu produk atau jasa dibatasi tidak hanya oleh kualitas produk tetapi juga oleh jasa perusahaan (Kasmir, 2008). Layanan pelanggan ialah salah satu jenis layanan yang ditawarkan oleh karyawan perusahaan. Majid (2009) menyatakan bahwa *customer service* ialah ilmu sekaligus seni melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan, yang setahap fungsional hadir di seluruh lini sebelum, selama, serta setelah kegiatan produksi serta non produksi.

Perusahaan menyediakan layanan pelanggan, atau CS, kepada klien mereka sebelum atau setelah mereka membeli produk atau layanan. Kami berharap bisa memenuhi ekspektasi serta meningkatkan pengalaman bertransaksi dengan memberikan kenyamanan melalui CS. Salah satu faktor terpenting dalam pertumbuhan suatu perusahaan ialah tetap memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Interaksi langsung antara pelanggan yang melakukan pembelian serta karyawan yang mewakili merek atau bisnis ialah definisi lain dari layanan pelanggan. Seiring kemajuan teknologi, begitu pula bentuk CS. Saat ini telah banyak website sebagai penyedia layanan CS melalui chat, padahal sebelumnya CS hanya bisa diakses melalui telepon (Jabid, Runtuwuu, Kamis, & Makapuas, 2020).

Menjadi tantangan bagi bisnis jasa untuk mempertahankan serta meningkatkan kinerja karyawan, khususnya CS, agar tetap puas. Ini karena apa yang mereka jual ke pelanggan ialah layanan. Kinerja karyawan bisa menurun jika pelanggan tidak puas. Kinerja di pihak karyawan diperlukan untuk mempertahankan tingkat layanan pelanggan yang tinggi yang diharapkan perusahaan. Menurut penelitian Tranggono (2008), kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan lebih puas jika anggota staf berkinerja lebih baik. Jika bisnis yang diwakili oleh karyawannya bisa memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan menyatakan kepuasannya.

Namun, tidak seluruh karyawan bisa memberikan layanan pelanggan yang terbaik. Ini berkaitan dengan seberapa puas karyawan dengan perusahaan serta pekerjaan mereka, juga dikenal sebagai kepuasan kerja. Telah pasti seorang karyawan tidak akan bisa memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan jika karyawan

tersebut tidak puas dengan pekerjaan yang dilakukan atau kondisi tempat kerja. Menurut Bulgarella (2005), karyawan yang berinteraksi dengan pelanggan berada dalam posisi untuk mengembangkan kesadaran serta menanggapi tujuan serta kebutuhan mereka. Karyawan yang puas akan mempunyai pendapat yang positif terhadap produk serta jasa yang ditawarkan karena antusias serta mau melayani. Karyawan yang puas akan mempunyai sumber daya emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pemahaman, rasa hormat, serta kepedulian terhadap pelanggan.

Berdasar latar belakang masalah, motivasi penelitian, teori, tujuan penelitian yang ditulis dalam bentuk paragraf mengalir serta tidak memanfaatkan sub judul serta tidak memanfaatkan bullets atau numbering di dalam pendahuluan. Rujukan ditunjukkan dengan menuliskan nama keluarga/nama belakang penulis serta tahun terbitan, tanpa nomor halaman. Landasan teori diwujudkan dalam kalimat-kalimat lengkap, ringkas, serta benar-benar relevan dengan tujuan penulisan artikel ilmiah. Contoh: Timmons serta Spinelli (2004) menemukan teori bahwa kewirausahaan ialah tahap berpikir, menelaah, serta bertindak yang mengacu pada peluang dalam bisnis, pendekatan setahap keseluruhan serta kepemimpinan berimbang.

Menurut Robbins (2008), pekerja yang puas akan bisa meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Hal ini disebabkan karena tahap karyawan berinteraksi dengan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas serta ketidaksetiaan pelanggan pada suatu perusahaan jasa. Pelanggan menghargai karyawan yang bahagia karena mereka lebih ramah, bersemangat, serta tanggap. Pelanggan lebih cenderung melihat wajah yang dikenal serta menerima layanan ahli dari karyawan yang puas, yang cenderung tidak akan pergi. Kepuasan serta loyalitas pelanggan didorong oleh karakteristik ini.

Kinerja yang ditunjukkan tidak diragukan lagi dipengaruhi oleh peningkatan kepuasan kerja karyawan. Menurut Dessler dalam Handoko (2001), karyawan yang puas dengan pekerjaannya berbeda dengan yang tidak. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya mempunyai catatan kehadiran serta kepatuhan yang lebih baik, tetapi mereka cenderung tidak berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Selain itu, mereka biasanya berkinerja lebih baik daripada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka. Atas dasar ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa kepuasan karyawan serta bisnis di tempat kerja memainkan peran penting dalam pengembangan kondisi kerja yang menguntungkan.

Robbins (2008) juga menyebutkan korelasi antara kinerja karyawan serta kepuasan kerja. Orang-orang yang bahagia dalam pekerjaannya lebih cenderung membantu orang lain, berbitahap setahap positif tentang perusahaan mereka, serta melampaui pekerjaan mereka. Ini menunjukkan bahwa kinerja CS bisa dirugikan oleh faktor negatif. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk: (1) mengidentifikasi faktor negatif yang memengaruhi kepuasan kerja dalam pelayanan pelanggan; serta (2) pengaruh faktor negatif terhadap kepuasan kerja dalam layanan pelanggan.

II. KAJIAN PUSTAKA

Pendekatan Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, organisasi dituntut untuk merespons dengan cepat (responsive) dan beradaptasi (adaptive) terhadap perubahan, baik dari lingkungan internal maupun eksternal (Melani & Suhaji, 2012). Kemampuan adaptasi ini sangat bergantung pada aset pengetahuan (knowledge assets), yaitu sumber

daya manusia (SDM) dengan keterampilan tinggi yang memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. SDM, khususnya di departemen HR, memegang peran krusial dalam mencapai tujuan organisasi (Nimalathasan, 2012).

Salah satu aspek penting dalam bisnis adalah menjaga kinerja karyawan, terutama dalam layanan pelanggan (customer service/CS), karena hal ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan (Kasmir, 2008). Menurut Majid (2009), CS merupakan ujung tombak perusahaan yang berfungsi melayani pelanggan sebelum, selama, dan setelah transaksi. Perkembangan teknologi telah mengubah bentuk CS dari yang sebelumnya hanya melalui telepon menjadi berbasis chat (Jabid et al., 2020). Namun, tantangan utama bisnis jasa adalah mempertahankan kinerja CS agar pelanggan tetap puas, mengingat produk utama yang dijual adalah layanan (Tranggono, 2008).

Kinerja karyawan CS sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja mereka. Bulgarella (2005) menyatakan bahwa karyawan yang puas cenderung lebih antusias, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menurunkan kualitas layanan. Robbins (2008) menemukan bahwa karyawan yang puas lebih mungkin meningkatkan loyalitas pelanggan karena mereka lebih ramah dan bersemangat dalam bekerja.

Dessler dalam Handoko (2001) juga menyoroti perbedaan antara karyawan yang puas dan tidak puas. Karyawan yang puas cenderung memiliki tingkat kehadiran lebih tinggi, kepatuhan terhadap aturan, dan performa kerja yang lebih baik. Selain itu, mereka lebih jarang terlibat dalam konflik dan lebih proaktif dalam membantu rekan kerja (Robbins, 2008). Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya memengaruhi produktivitas individu tetapi juga berkontribusi pada lingkungan kerja yang positif.

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan deskriptif kualitatif dikombinasikan dengan tinjauan literatur dalam penelitian ini. Ada beberapa tahapan dalam menulis literature review. Menurut Polit & Hungler dalam Okoli (2010), kelima tahapan tersebut ialah sebagai berikut: (1) menentukan ruang lingkup topik yang akan diulas; (2) mengidentifikasi sumber yang relevan; (3) meninjau literatur; (4) menulis resensi; serta (5) menerapkan literatur pada penelitian yang akan dilakukan.

Kajian ini melihat jurnal ilmiah nasional sebagai sumber. Data sekunder ialah sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini. Pengumpulan data dari sumber bacaan yang relevan seperti buku, jurnal, serta artikel online dimanfaatkan untuk mengumpulkan data sekunder. Penelitian ini memanfaatkan analisis deskriptif, dimana tahapan analisis menggambarkan kondisi yang ada serta menarik kesimpulan yang relevan dengan pokok bahasan yang dibahas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil studi literatur yang dilakukan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Faktor Negatif yang Memengaruhi Kepuasan Kerja Customer Service

Moch mengutip halaman 99 dari buku 1977 *Organizational behavior and Personnel Psychology* oleh Wexley serta Yulk. Menurut As'ad (2004), pada dasarnya ada tiga teori terkenal tentang kepuasan kerja:

a. Teori perbedaan

Menurut teori perbedaan Porter, tingkat kepuasan kerja seseorang ditentukan dengan membandingkan apa yang mereka rasakan serta apa yang mereka inginkan. Kemudian Locke dikurung. As'ad (2004: 105) mengatakan bahwa tingkat kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang mereka inginkan serta apa yang mereka pikir telah mereka bisakan dari pekerjaannya. Karena ambang minimum diinginkan, individu akan lebih puas bahkan jika ada "perbedaan", asalkan itu ialah perbedaan positif. Jika tidak ada perbedaan antara apa yang diinginkan serta persepsi mereka tentang realitas, orang akan merasa puas. Namun, tingkat ketidakpuasan dengan pekerjaan meningkat semakin menyimpang dari realitas yang dirasakan ke titik di mana itu menjadi perbedaan negatif.

b. Teori Ekuitas

Teori Zaleznik (1958) ialah pendahulu teori ini, serta berasal dari Locke. Menurut teori ekuitas, tingkat kepuasan kerja seorang pekerja ditentukan oleh apakah dia yakin situasinya adil atau tidak. Membandingkan diri sendiri dengan orang lain di kelas, kantor, atau tempat lain yang sama bisa memberikan rasa ketidakadilan atau keadilan terhadap suatu situasi (Manggarani, 2018). Ekuitas, menurut teori ini, terdiri dari tiga komponen: dalam bukunya Moch, masukan, hasil, serta orang pembanding (Wexley serta Yulk, 1977). As'ad (2004). Persepsi karyawan tentang nilai pendidikan, pengalaman kerja, atau keterampilan mereka sebagai kontribusi terhadap pekerjaan mereka ialah masukan. Karyawan mengalami hasil seperti gaji, status, simbol, serta penghargaan sebagai hasil dari pekerjaan mereka. Orang pembanding membandingkan input beserta output orang lain. Perbandingan itu mungkin atau mungkin tidak menghasilkan kepuasan jika tidak seimbang tetapi menguntungkan. Namun, ketidakpuasan akan muncul dari perbandingan jika tidak seimbang serta berbahaya. Moch. As'ad 2004). Fakta bahwa tingkat kepuasan kerja seseorang juga dipengaruhi oleh perbedaan individu ialah kekurangan dalam teori ini (misalnya, ketika orang melamar pekerjaan serta ditanya tentang gaji yang mereka inginkan). Selain itu, Moch mengutip Locke (1969), yang korelasi non-linier antara kompensasi serta tingkat kepuasan lebih bertentangan dengan kenyataan. As'ad (2004).

c. Teori dua faktor

Menurut teori dua faktor, kepuasan serta ketidakpuasan kerja bukanlah variabel kontinu karena ialah konsep yang berbeda. Herzberg menulis Moch dalam bukunya. As'ad (2004: 105) mengategorikan situasi yang memengaruhi perasaan individu tentang pekerjaannya menjadi dua kelompok: kelompok pemuas atau motivator, yang meliputi prestasi, pengakuan, serta akuntabilitas. Kedua, kelompok sebagai sumber ketidakpuasan, yang meliputi prosedur kerja, upah atau gaji, serta korelasi interpersonal antar karyawan.

Moch mengutip pendapat Horal E. Burt. As'ad (2004: 112) mengenai aspek-aspek kepuasan kerja sebagai berikut: 1. faktor yang memengaruhi korelasi karyawan, seperti korelasi pimpinan serta karyawan, kondisi serta situasi tempat kerja, serta saran dari rekan kerja. 2. Faktor individu yang berkorelasi dengan sikap masyarakat terhadap

pekerjaan, umur pekerja, serta jenis kelamin. 3. Kesehatan serta pendidikan karyawan beserta keluarganya ialah contoh faktor eksternal.

Mayoritas orang percaya bahwa gaji atau upah ialah faktor terpenting dalam kepuasan kerja. Hal ini tentu bisa diterima sampai batas tertentu, terutama di negara-negara berkembang, di mana uang ialah kebutuhan yang sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Namun, gaji atau upah tersebut bukan ialah faktor yang signifikan jika masyarakat bisa memenuhi kebutuhan keluarganya setahap memadai. Upah atau gaji ialah kebutuhan esensial sesuai dengan teori motivasi manusia Maslow. Sementara itu, dalam bukunya Moch, Gilmer (1966) mengutarakan pendapatnya. As'ad (2004:114) mengenai aspek-aspek kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Peluang untuk maju.

Pada hal ini, apakah bekerja menawarkan peluang dalam memperoleh pengalaman serta keterampilan kerja.

2. Stabilitas pekerjaan

Baik bagi karyawan pria ataupun wanita, faktor ini sering disebut penunjang kepuasan kerja. Perasaan karyawan saat bekerja sangat dipengaruhi oleh kondisi yang tidak aman.

3. Skala gaji

Ketidakpuasan disebabkan oleh gaji yang lebih tinggi, serta jarang individu mengungkapkan kepuasan kerja berdasarkan gaji mereka.

4. Manajemen pekerjaan.

Karyawan bisa bekerja dengan nyaman ketika lingkungan serta kondisi kerja yang stabil disediakan oleh manajemen tempat kerja yang efektif.

5. Lingkungan kerja.

Tempat kerja, kantin, parkir, ventilasi, serta pencahayaan seluruhnya termasuk dalam contoh ini.

6. Administrasi (administrasi).

Supervisor dipansertag sebagai atasan serta sosok ayah oleh karyawan. Ketidakhadiran serta turnover bisa diakibatkan oleh pengawasan yang tidak memadai.

7. Faktor intrinsik yang berkorelasi dengan pekerjaan.

Karakteristik pekerjaan memerlukan keterampilan khusus. Kepuasan akan dipengaruhi oleh kesulitan tugas, kemudahan, serta kebanggaan.

8. Interaksi

Banyak orang menyukai posisi mereka karena kemudahan komunikasi karyawan serta pemimpin. Pada hal ini, kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh kemauan pimpinan untuk mendengarkan, memahami, serta memuji pendapat serta prestasi karyawan.

9. Aspek sosial terkait pekerjaan.

Sikap yang sulit digambarkan yang dianggap sebagai faktor apakah karyawan puas atau tidak bahagia di tempat kerja.

10. Fasilitas

Dalam suatu posisi, fasilitas cuti, serta pensiun, atau perumahan diharapkan, serta jika bisa disediakan, itu akan membawa kepuasan.

As'ad (2004: 115), berpendapat bahwa berikut ialah faktor yang memengaruhi kepuasan kerja:

1. Minat karyawan, keamanan kerja, sikap terhadap pekerjaan, serta perasaan terhadap pekerjaan ialah contoh dari faktor psikologis.
2. Faktor fisik meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, peralatan, sirkulasi udara, serta kesehatan karyawan, serta faktor yang berkorelasi dengan kondisi fisik karyawan.
3. Faktor finansial meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, serta faktor lain yang berkaitan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan.
4. Faktor Sosial ialah hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana karyawan berinteraksi sosial satu sama lain, dengan atasannya, serta dengan karyawan dari berbagai jenis pekerjaan.

Dari faktor kepuasan yang telah dibahas sebelumnya, bisa dikatakan bahwa faktor negatif akan terjadi jika hal-hal yang mendukung kepuasan pelayanan pelanggan tidak terpenuhi. Kinerja karyawan, khususnya layanan pelanggan, tidak diragukan lagi akan menderita akibatnya. Berikut ini ialah faktor negatif yang bisa menurunkan kepuasan layanan pelanggan:

1. Stabilitas pekerjaan
Baik bagi karyawan pria ataupun wanita, faktor ini sering disebut penunjang kepuasan kerja. Perasaan terkait pekerjaan karyawan akan terpengaruh jika tempat kerja tidak nyaman.
2. Penghasilan
Lebih banyak ketidakpuasan terjadi ketika gaji tidak sesuai dengan pekerjaan.
3. Manajemen pekerjaan.
Karyawan mungkin tidak bisa bekerja dengan nyaman karena lingkungan kerja serta manajemen yang tidak stabil.
4. Administrasi (administrasi).
Supervisor dipansertag sebagai sosok ayah serta bos oleh karyawan. Ketidakhadiran serta turnover bisa diakibatkan oleh pengawasan yang tidak memadai.
5. Interaksi
Banyak orang menyukai posisi mereka karena kemudahan komunikasi karyawan serta pemimpin. Pada hal ini, ketidakpuasan kerja bisa terjadi jika pimpinan tidak ingin sebagai pendengar, pemahaman, serta pengakuan prestasi karyawan.
6. Sumber daya
Jika suatu posisi tidak menyediakan fasilitas rumah sakit, cuti, serta pensiun, atau perumahan, karyawan akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

Pengaruh faktor negatif terhadap kepuasan kerja customer service

Layanan pelanggan ialah langkah pertama untuk membangun loyalitas pelanggan terhadap bisnis. Dimulai dengan penemuan pelanggan akan produk atau layanan melalui konten pemasaran yang dihasilkan serta dilanjutkan melalui keputusan mereka untuk membeli serta pengalaman langsung dengan produk tersebut. Pada setiap poin tersebut, Anda perlu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan Anda. Kepuasan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh hal ini. Salah satu tahap untuk mengetahui apakah perusahaan berjalan dengan baik ialah jika pelanggannya senang.

1. Umpan balik negatif dari pelanggan ialah kerugian pertama yang bisa langsung dirasakan. Ketika sebuah produk atau layanan telah diterima, bisnis yang ideal akan meminta umpan balik dari klien. Evaluasi ini diwujudkan setahap terbuka oleh

beberapa bisnis, sementara yang lain lebih suka melakukan introspeksi bisnis internal. Bisnis harus berusaha untuk mendapatkan testimonial yang positif, terlepas dari bagaimana penilaian ini disajikan. Ketika layanan pelanggan yang buruk menjadi sumber testimonial negatif, Anda bisa bertaruh bahwa pelanggan tidak puas serta akan ragu untuk membeli produk itu lagi.

2. Testimoni negatif disebarluaskan ke target pasar lain ialah efek negatif lain dari pelanggan yang tidak puas. Ambil contoh, munculnya utas di Twitter yang merinci ketidakpuasan individu terhadap pengalaman mereka mengakses bisnis. atau jumlah ulasan buruk yang tersisa di halaman utama bisnis.
3. Respon pasar terhadap konten pemasaran yang dipublikasikan atau diposting akan dipengaruhi dalam jangka panjang oleh ketidakpuasan pelanggan. Penetrasi produk ke pasar sulit dilakukan karena keterlibatan yang rendah. Konsekuensinya, inovasi perusahaan akan mempunyai hasil yang di bawah standar.
4. Layanan pelanggan yang buruk membuat kualitas produk menjadi kurang penting, yang masih terkait dengan kerugian yang dibuat sebelumnya. Pelayanan yang tidak menyenangkan akan mendorong pelanggan yang telah puas dengan kualitas produk kepada pesaing yang penawarannya hampir sama. Sebaliknya, pelanggan yang belum pernah memanfaatkan produk setahap pribadi akan mempertimbangkan untuk membelinya berkali-kali. Dengan demikian, layanan yang buruk mengurangi pentingnya kualitas produk.
5. Seperti yang telah disebutkan pada poin sebelumnya, jika layanan pelanggan perusahaan buruk, pelanggan bisa beralih ke bisnis pesaing. Ini karena mereka kurang percaya pada perusahaan. Jika ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satu indikator yang harus dipenuhi ialah kepercayaan pelanggan. Akibatnya, kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam jika layanan yang tidak memuaskan merusak kepercayaan ini.
6. Penurunan keuntungan usaha tentu saja kerugian yang paling signifikan di atas ialah penurunan keuntungan usaha. Dimulai dengan layanan pelanggan yang buruk serta berlanjut dengan penurunan jumlah pelanggan, tingkat penjualan akan terkena dampak langsung dari hal ini. Salah satu indikator perjalanan bisnis yang paling menakutkan ialah keuntungan yang menurun.

V. KESIMPULAN

Simpulan

Beberapa kesimpulan bisa ditarik dari pembahasan hasil penelitian di atas. Pertama, kinerja bisa ditingkatkan dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan, khususnya layanan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja customer service akan dipicu oleh penerapan sistem kompensasi serta karir yang menguntungkan, lingkungan kerja yang menyenangkan, serta korelasi yang baik antara atasan serta rekan kerja. Akibatnya, keterampilan teknis serta interpersonal juga akan kuat. Kepuasan pelanggan ialah akibat langsung dari kepuasan karyawan, yang pada gilirannya menghasilkan kepuasan karyawan.

Pelanggan akan diperlakukan dengan baik ketika karyawan layanan pelanggan puas serta senang bekerja. Temuan penelitian mengungkapkan faktor negatif yang berdampak pada kepuasan layanan pelanggan, yaitu: 2) Pendapatan; 3) Manajemen pekerjaan; 4) Pengawasan (Oversight); 5) Interaksi; 6) Sumber Daya Berikut ialah beberapa efek negatif yang akan ditimbulkan oleh layanan pelanggan pada bisnis jika menerima aspek negatif dari tempat kerja: 1) Menerima nilai rendah; 2) Citra Bisnis

yang Negatif; 3) Kurangnya respons terhadap pemasaran konten; (4) Kualitas produk kehilangan signifikansinya; (5) Kepercayaan pelanggan semakin berkurang; 6) Lebih sedikit uang yang dihasilkan oleh bisnis.

Saran

Mengingat temuan penelitian ini, ialah mungkin untuk menyarankan agar peneliti masa depan meningkatkan jumlah sampel penelitian dalam studi mereka untuk meningkatkan akurasi. Kerangka penelitian ini juga bisa diterapkan pada sektor bisnis lain pada penelitian selanjutnya. Dengan berkonsentrasi pada organisasi atau lembaga tertentu, kegiatan penelitian bisa dikembangkan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal:

Bulgarella, Caterina C. (2005). Employee Satisfaction & Customer Satisfaction: Is There Relationship? White Paper Guide Star Research for Better Business Relationships.

Jabid, A. W., Runtuwuu, P. C. H., Kamis, R., & Makapuas, N. F. (2020). Analysis of Job Satisfaction Effect on Customer Satisfaction Through Employee Performance as A Mediation Variables in PT Grand Dafam Bela Ternate. *Journal of International Conference Proceedings*, 3(3), 120–129. <https://doi.org/10.32535/jicp.v2i5.936>

Manggarani, C. A. (2018). Benarkah Karyawan Yang Puas Akan Berimpak Pada Kepuasan Pelanggan? *Modus*, 30(2), 143–157.

Melani, T., & Suhaji. (2012). Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi “YAYASAN PHARMASI” Semarang). *J. Kajian Kuntansi Bisnis*, 1(1), 103–128.

Nimalathan, Balasundaram. (2012). Job Satisfaction and Employee’s Work Performance: A Case Study of People’s Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka.

Ranihusna, D., Wulansari, N. A., Asiari, D. K., & Syahputra, R. E. (2019). Negative Factors and Its Effect Towards Job Satisfaction of Nurses. *Jurnal Manajemen Serta Pemasaran Jasa*, 12(2), 281–296. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v12i2.5517>

Sumber Buku:

As’ad, M. (2003). *Psikologi Industri*. Liberty, Yogyakarta.

Gilmer, V. H. (1966). *Industrial Psychology*. USA: McGraw Hill Book Company Inc.

Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia serta Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPF

Kasmir. (2008). *Etika Customer Service, Edisi Pertama*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Robbins, Stephen P. serta Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Tranggono, Jeffry. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Karyawan pada Atlas Sport Club Surabaya. Skripsi.

Wexley, Kenneth. and Gary Yukl. (2003). *Perilaku Organisasi serta Psikologi Personal*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sumber Prosiding:

Okoli, C. & Schabran, K. (2010). A Guide to Connducting a Systematic Literature Review of Information System Research. *Sprout: Working papers on Information System*, 10(26). <http://sprouts.aisnet.org/10-26>