

SERVICE RECOVERY PADA PT. ABADI EXPRESS (TIKI) YOGYAKARTA

Angga Umar Irawan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan informasi tentang implementasi *service recovery* pada perusahaan PT. Abadi Express (TIKI) di Yogyakarta. PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang ekspedisi atau dengan kata lain perusahaan pengiriman barang. *Service recovery* merupakan pemulihan jasa sebagai bentuk memperbaiki layanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen puas. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara. Serta teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengujiannya menggunakan metode *postpositivistik* atau sering disebut metode *artistic*. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pihak TIKI yang menjabat sebagai manajer marketing di PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta. Informan ini dipilih karena mempunyai latar belakang profesi yang kaitannya erat dengan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa menurut informan proses dalam melakukan *service recovery* yang meliputi: 1) Respon, PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta memberikan respon kepada konsumen dalam *service recovery* dengan cepat dan tanggap; 2) Informasi, PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta memberikan informasi kepada konsumen dalam melakukan *service recovery* dengan bahasa yang mudah dipahami dan terbuka; 3) Tindakan, PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta dalam melakukan *service recovery* mengambil langkah memperbaiki faktor *internal* dan *eksternal* perusahaan; 4) kompensasi, PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta memberikan kompensasi pada konsumen sebagai bentuk proses *service recovery* sesuai dengan ketentuan tertulis perusahaan.

Kata Kunci : *Service Recovery*

SERVICE RECOVERY IN PT. ABADI EXPRESS (TIKI) YOGYAKARTA

Angga Umar Irawan

Abstract

The research aims to find out and get information about service recovery implementation in PT. Abadi Express (TIKI) in Yogyakarta. PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta is a company engaged in the field of expeditions or in other words a freight forwarding company. Service recovery is the recovery of services as a form of improving services provided to consumers so that consumers are satisfied. The research data collection technique used in this study is by conducting interviews. While the data analysis techniques used is qualitative research methods with test using post positivistic method or often called the artistic method. The informant used in this study was Wahyu who acts as the marketing manager at PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta. This informant was chosen because he has a professional background that is closely related to this research. Based on the results of the study, it is found that according to the informants the process in conducting service recovery includes: 1) Response; in service recovery PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta provides a response to consumers quickly and responsibly; 2) Information; in performing service recovery PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta provides information to consumers with clear and open language; 3) Actions; in carrying out service recovery PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta takes steps to improve the company's internal and external factors; 4) compensation; as a form of service recovery process PT. Abadi Express (TIKI) Yogyakarta provides compensation to consumers in accordance with the written provisions of the company.

Keywords: *Service recovery*