



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI PELAYANAN PT. PKSS GROUP BRI UBis PALANGKA RAYA

Andres¹, Ika Puspa Dewi², Ryan Dede Sinatra³, Herma Yuphita Anjeli⁴, Margareth Chyntia Maretha Sijabat⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Palangka Raya

¹andresyoga06@gmail.com, ²ikapuspa69@gmail.com, ³ryandedesinatra22@gmail.com,

⁴hermayuphitaanjelivitata@gmail.com, ⁵margarethcms1@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 8 Mei 2023

Disetujui : 19 Mei 2023

Dipublikasikan : 25 Juni 2023

ABSTRAK

Kata Kunci :
Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Konsumen, Jasa Pengelolaan SDM

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan yang mana menjadi faktor penting dalam memahami kualitas pelayanan suatu perusahaan. Studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi pustaka (literatur) untuk menganalisis kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh PT. PKSS Group BRI UBis Palangka Raya. Data diperoleh melalui tinjauan yang relevan. Data yang terkumpul dianalisis dengan mengidentifikasi temuan-temuan yang relevan tentang kepuasan pelanggan dalam literatur yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti responsifnya pelayanan, kualitas produk dan layanan, serta Kelengkapan Pelayanan yang relevan dengan preferensi Konsumen. Studi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan perusahaan yang diteliti dan dapat menjadi dasar untuk perbaikan pelayanan di masa depan.

ABSTRACT

Keywords :
Customer Satisfaction, Service, Consumer, HR Management Services

Customer satisfaction analysis is an important factor in understanding the service quality of a company. This study was conducted with a qualitative approach using the literature study method to analyze customer satisfaction in the context of services provided by PT PKSS Group BRI UBis Palangka Raya. Data was obtained through relevant reviews. The collected data were analyzed by identifying relevant findings on customer satisfaction in the existing literature. The results showed that factors such as service responsiveness, product and service quality, and service completeness are relevant to consumer preferences. This study is expected to provide a deeper understanding of customer satisfaction in the context of the company's services under study and can serve as a basis for future service improvements.

PENDAHULUAN

Jasa pengadaan sumber daya manusia (SDM) merujuk pada layanan yang disediakan oleh pihak ketiga atau perusahaan khusus yang bertujuan untuk membantu organisasi atau perusahaan dalam mencari, merekrut, dan mempekerjakan tenaga kerja yang berkualitas. Jasa pengadaan SDM dapat melibatkan proses seperti pengiklanan lowongan kerja, seleksi kandidat, wawancara, tes, verifikasi latar belakang, serta penyusunan kontrak kerja. Jasa pengadaan SDM biasanya dilaksanakan oleh perusahaan

atau konsultan yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam industri tertentu (Putra, 2022). Mereka akan bekerja sama dengan organisasi atau perusahaan yang membutuhkan karyawan baru untuk mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja, merancang profil pekerjaan, mengumumkan lowongan kerja, serta melakukan proses seleksi untuk menemukan kandidat yang sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan perusahaan (Handayani, 2022).

Keuntungan dari penggunaan jasa pengadaan SDM adalah dapat menghemat waktu dan upaya dalam proses rekrutmen, karena perusahaan dapat mengandalkan ahli yang telah berpengalaman dalam mencari dan mengidentifikasi kandidat yang potensial (Yusuf, 2015). Selain itu, jasa pengadaan SDM juga dapat membantu perusahaan dalam mengurangi risiko kesalahan dalam proses rekrutmen, seperti kesalahan dalam verifikasi latar belakang kandidat atau ketidakcocokan antara kualifikasi kandidat dengan kebutuhan perusahaan (Aprilia, 2022). Namun, penggunaan jasa pengadaan SDM juga dapat memiliki biaya yang cukup tinggi, karena perusahaan akan membayar biaya jasa kepada pihak ketiga atau konsultan. Selain itu, beberapa perusahaan mungkin merasa kurang memiliki kendali penuh dalam proses rekrutmen ketika menggunakan jasa pengadaan SDM, karena proses seleksi dan pengambilan keputusan akhir dapat menjadi tanggung jawab pihak ketiga. Jasa pengadaan sumber daya manusia dapat menjadi pilihan yang baik bagi organisasi atau perusahaan yang ingin memperoleh tenaga kerja berkualitas tanpa harus menghabiskan terlalu banyak waktu dan upaya dalam proses rekrutmen (Suryani, 2029). Namun, perlu dipertimbangkan dengan cermat keuntungan dan kerugian penggunaan jasa pengadaan SDM sebelum membuat keputusan.

Pentingnya jasa pengadaan sumber daya manusia (SDM) dapat bervariasi tergantung pada situasi dan kebutuhan perusahaan atau organisasi. Beberapa alasan mengapa jasa pengadaan SDM dapat dianggap penting antara lain: (1) Efisiensi dalam proses rekrutmen: Jasa pengadaan SDM dapat membantu perusahaan menghemat waktu dan upaya dalam proses rekrutmen. Perusahaan tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengiklankan lowongan kerja, mengumpulkan dan mengevaluasi banyak lamaran, serta melakukan proses seleksi yang rumit. Pihak ketiga atau konsultan yang menyediakan jasa pengadaan SDM dapat mengelola proses ini dengan lebih efisien, sehingga perusahaan dapat fokus pada operasional bisnis inti mereka. (2) Keahlian dalam pencarian bakat: Jasa pengadaan SDM biasanya dilakukan oleh pihak yang memiliki pengalaman dan keahlian dalam mencari bakat yang sesuai untuk kebutuhan perusahaan. Mereka dapat menggunakan metode dan teknik yang efektif dalam mencari, memilih, dan mengidentifikasi kandidat yang potensial. Hal ini dapat membantu perusahaan mengidentifikasi kandidat terbaik yang mungkin tidak ditemukan melalui metode rekrutmen internal. (3) Mengurangi risiko kesalahan: Proses rekrutmen yang buruk dapat mengakibatkan risiko kesalahan, seperti kesalahan dalam verifikasi latar belakang kandidat, ketidakcocokan antara kualifikasi kandidat dengan kebutuhan perusahaan, atau pelanggaran peraturan ketenagakerjaan. Dengan menggunakan jasa pengadaan SDM yang berpengalaman, risiko kesalahan dalam proses rekrutmen dapat dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghindari potensi masalah di masa depan. (4) Akses ke jaringan dan database kandidat: Pihak ketiga atau konsultan yang menyediakan jasa pengadaan SDM biasanya memiliki akses ke jaringan dan database kandidat yang luas. Hal ini dapat membantu perusahaan untuk mencapai calon kandidat yang berkualitas yang mungkin tidak terjangkau melalui metode rekrutmen internal. Dengan akses yang lebih luas, perusahaan dapat memiliki peluang lebih besar untuk menemukan kandidat yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kompleksitas peraturan ketenagakerjaan di Indonesia dapat menjadi tantangan bagi perusahaan dalam proses rekrutmen. Peraturan ketenagakerjaan yang berlaku di Indonesia meliputi berbagai hal, seperti perizinan tenaga kerja, kontrak kerja, upah minimum, dan jaminan sosial. Menggunakan jasa pengadaan SDM yang memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan ketenagakerjaan di Indonesia dapat membantu perusahaan memastikan bahwa proses rekrutmen mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk menghindari risiko sanksi hukum dan masalah hukum. pasar tenaga kerja di Indonesia sangat kompetitif, terutama dalam industri-industri yang berkembang pesat seperti teknologi informasi, keuangan, dan manufaktur. Mencari dan menarik bakat terbaik dari pasar tenaga kerja yang kompetitif ini dapat menjadi tantangan bagi perusahaan, terutama jika mereka tidak memiliki sumber daya internal yang cukup untuk mengelola proses rekrutmen secara efektif. Dalam hal ini, jasa pengadaan SDM dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi, merekrut, dan memilih kandidat terbaik yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Keterbatasan waktu dan sumber daya internal juga dapat menjadi faktor yang relevan dalam penggunaan jasa pengadaan SDM di Indonesia. Proses rekrutmen yang efektif membutuhkan waktu, upaya, dan sumber daya yang signifikan, termasuk iklan, seleksi, wawancara, dan verifikasi latar belakang kandidat. Beberapa perusahaan mungkin memiliki keterbatasan waktu dan sumber daya internal untuk mengelola proses rekrutmen dengan efisien, terutama jika mereka memiliki kebutuhan untuk merekrut banyak karyawan sekaligus atau untuk posisi-posisi kritis. Dalam hal ini, jasa pengadaan SDM dapat memberikan solusi yang efisien untuk memenuhi kebutuhan rekrutmen perusahaan tanpa harus mengganggu operasional bisnis inti.

PKSS adalah perusahaan yang memiliki struktur organisasi untuk memastikan bahwa tanggung jawab dan kebutuhan perusahaan terpenuhi. Tujuan utama PKSS adalah memberikan pelayanan "One Stop Service" (Gasba, 2022). Layanan yang diberikan oleh PKSS meliputi (1) Agency, meliputi direct sales, telemarketing, SPG (Sales Promotion Girl), dan event organizer. (2) Bisnis Proses, meliputi *e-archiving*, *data entry*, *scanning*, *verification*, dan *collection*. (3) *HR Solution*, meliputi recruitment, psikotes, *assessment*, *assessment center*, *headhunter*, *training*, *background checking*, *talent mapping*, dan *social media screening*. (4) *Outsourcing Service*, meliputi tenaga pelaksana dan tenaga ahli, tenaga penunjang, dan tenaga general produksi. (5) *Office Support*, meliputi *security service*, *facility service*, dan *fleet management*. (6) Diklat Satpam, meliputi Gada Utama, Gada Pratama, dan Gada Madya.

Pada tahun 2018, PKSS memulai pembaruan sistem dengan mengadopsi aplikasi Great Day untuk absensi karyawan, menggunakan Dio (*Digital Information Office*) (Sri, 2022) sebagai media surat- menyurat digital antar internal PKSS, dan membuat e-recruitment untuk menerima data lamaran pekerjaan secara online melalui website PKSS. Pada tahun 2019, website PKSS diperbarui untuk menjadi lebih informatif dan interaktif dibandingkan sebelumnya. PKSS adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) dan menjadi mitra serta konsultan bagi perusahaan. Target market PKSS adalah di kota-kota besar di Indonesia, dengan 34 cabang yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia Salah satunya di Palangka Raya. Target demografi PKSS adalah pria dan wanita dalam rentang usia 18-40 tahun yang aktif menggunakan media sosial, membutuhkan lowongan pekerjaan, serta memerlukan jasa konsultasi dan penyelenggara event bagi perusahaan (Maulana, 2022).

Visi dari perusahaan ini adalah menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*. Sementara itu, misi perusahaan

tersebut terdiri dari beberapa poin, yaitu Memberikan yang terbaik, dengan melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dan mengutamakan nasabah, terutama segmen mikro, kecil, dan menengah untuk mendukung peningkatan ekonomi masyarakat, Menyediakan pelayanan yang prima, dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan berbasis kinerja, teknologi informasi yang handal dan siap untuk masa depan, serta jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan risk management excellence, Bekerja dengan optimal dan baik, dengan memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang baik.

Visi dan misi perusahaan tersebut memiliki korelasi yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam visi perusahaan yang bertujuan untuk menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk menjadi bank yang paling bernilai dan menjadi pemimpin dalam inklusi keuangan, perusahaan harus memastikan bahwa pelanggan mereka puas dengan layanan yang diberikan. Misi perusahaan yang berfokus pada memberikan yang terbaik, menyediakan pelayanan yang prima, dan bekerja dengan optimal dan baik, semuanya secara langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Dalam memberikan yang terbaik, perusahaan harus mengutamakan nasabah, termasuk segmen mikro, kecil, dan menengah, untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dan mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Menyediakan pelayanan yang prima melalui sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal juga penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, prinsip operasional dan manajemen risiko yang unggul juga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan, karena mereka akan merasa aman dan terlindungi dalam menggunakan layanan perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan, kebahagiaan, dan kepuasan emosional yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Nainggolan, 2022). Inovasi produk atau layanan adalah proses menciptakan atau menghadirkan produk atau layanan baru, atau meningkatkan produk atau layanan yang ada, dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau menghadapi tantangan yang ada di pasar (Maya, 2022). Relevansi dengan permintaan pasar sangat penting karena inovasi yang tidak sesuai dengan preferensi pelanggan atau tidak relevan dengan pasar yang dituju cenderung gagal (Winasis, 2022).

Bekerja dengan optimal dan baik, serta memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang baik juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika perusahaan menjalankan operasionalnya dengan optimal dan bertanggung jawab dalam hal keuangan dan tata kelola perusahaan, pelanggan akan merasa bahwa perusahaan dapat dipercaya dan mereka diperlakukan dengan baik, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, visi dan misi perusahaan tersebut secara langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dan perusahaan harus menjaga komitmen terhadap visi dan misi tersebut untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Seperti yang dilakukan oleh Lubis (2017) yang menunjukkan bahwa secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

PT. Sucofindo Batam. Kemudian penelitian Damayanti (2019) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Distrik Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM masyarakat dari seluruh indikator pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, namun tidak terdapat kotak saran untuk pengaduan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan diukur menggunakan IKM pada 14 indikator pelayanan dengan nilai IKM 2,51-3,25 dan nilai konversi IKM 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan yang mana menjadi faktor penting dalam memahami kualitas pelayanan suatu perusahaan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan basis penelitian kualitatif dimana penelitian dilakukan bukan dengan memakai numerik melainkan pendalaman literatur yang berkaitan dengan subjek penelitian yang menjadi fokus utama, Penelitian ini memakai jenis penelitian studi pustaka sebagai instrumen guna memberikan hasil dan pembahasan yang komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT PKSS Di Palangka Raya menawarkan beragam produk dan jasa terkait dengan seleksi tenaga kerja (outsourcing tugas-tugas non-core business), asesmen, kepala pencari bakat, tes psikologi, pemantauan, pelatihan keamanan dan layanan pembersihan, sewa kendaraan, serta penyelenggara acara/pengatur pernikahan untuk menarik konsumen. Sebagai penyedia tenaga kerja, PT PKSS menawarkan jasa penempatan tenaga kerja frontliner dan administrator, pemasaran dan IT, keamanan, transportasi, serta layanan kantor. Fokus utama PKSS sebagai perusahaan adalah kualitas pekerjaan, yang melibatkan layanan pendukung IT, keamanan, transportasi, serta pelayanan kantor. PKSS juga menyediakan jasa pengelolaan dan administrasi, pemasaran dan IT, keamanan, transportasi, serta pelayanan kantor. Sebagai penyedia jasa, PKSS berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen melalui manajemen tenaga kerja yang profesional, handal, dan berpengalaman (Ambalele, 2023)

Sebagai perusahaan yang ingin meningkatkan mutu dan keunikan produk atau layanan yang diperlukan, kami memberikan penawaran yang lebih menarik bagi pelanggan. Penawaran ini memungkinkan pelanggan untuk memilih kualitas atau keunggulan yang lebih superior dibandingkan pesaing kami. Yang menjadi pelanggan tetap adalah masyarakat sekitar dan orang-orang yang berulang – ulang membeli lewat online atau bisa dikirim ke luar kota dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara, PT PKSS Di Palangka Raya memiliki keunggulan yang luar biasa dalam kemampuannya, memberikan upah sesuai UMK tidak ada potongan gaji, serta memiliki kemampuan kerja dan kualifikasi yang baik sesuai dengan peraturan perusahaan.

Perbedaan kemampuan konsumen menjadi ancaman bagi perusahaan, yang memerlukan strategi yang tepat dalam pemasaran produk perusahaan. Dalam menetapkan harga, strategi Pertimbangan Posisi Tawar Pihak Konsumen (PT PKSS Palangka Raya) digunakan, di mana jenis produk atau jasa menjadi dasar penetapan harga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaji atau upah pekerja yang berada di bawah pengaruh PT PKSS Di Palangka Raya juga bervariasi, tergantung pada jenis pekerjaan dan kemampuan individu. Oleh karena itu, pertimbangan-pertimbangan dalam menetapkan harga dan upah

pekerja harus dihubungkan dengan kemampuan konsumen. Strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam melaksanakan pekerjaan selalu mobil dalam wilayah-wilayah yang telah ditentukan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai produk dan jasa serta keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan. Pekerjaan pemasaran ini juga dilakukan oleh Staff Pembinaan atau Relation Officer.

PT PKSS sebagai penyedia jasa pengelolaan SDM menyediakan berbagai layanan yang mencakup recruitment, psikotes, assessment, training, dan social media screening, serta layanan outsourcing untuk tenaga pelaksana dan tenaga ahli, serta layanan office support seperti security service dan facility service. Layanan yang lengkap ini dapat memudahkan perusahaan dalam mengelola kebutuhan (Franata, 2023). Korelasi antara layanan yang ditawarkan oleh PKSS dan kepuasan pelanggan adalah bahwa dengan menyediakan layanan yang lengkap dalam pengelolaan SDM, PKSS dapat membantu perusahaan dalam mengelola kebutuhan mereka dengan lebih efisien dan efektif. Perusahaan dapat mengandalkan PKSS sebagai mitra yang dapat membantu mereka dalam memilih, melatih, dan menyediakan tenaga kerja yang diperlukan, serta memberikan layanan dukungan kantor yang diperlukan seperti keamanan dan fasilitas. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka dapat mengandalkan PKSS untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam pengelolaan SDM, sehingga mengurangi beban kerja dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika perusahaan merasa bahwa PKSS telah memberikan solusi yang sesuai dan berkualitas dalam memenuhi kebutuhan pengelolaan SDM mereka.

Kurangnya kesadaran karena tidak ada keinginan dari dirisendiri untuk berubah yang dapat mempengaruhi disiplin saat bekerja akan mempengaruhi pergerakan di dalam perusahaan. Hal ini mengakibatkan turunnya produktivitas karyawan. pengalaman kerja yang diutamakan pada hampir seluruh perusahaan yang dapat berpengaruh pada perusahaan. Akan tetapi pada faktanya tidak semua karyawan di PT. Prima Karya Sarana Sejahtera yang menganggap bahwa pengalaman kerja atau lamanya bekerja itu tidak dapat memudahkan karyawan dalam bekerja. Hal ini menyebabkan sering terjadinya keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Upah atau gaji yang diterima karyawan di PT. Prima Karya Sarana Sejahtera sesuai dengan pekerjaannya yang diberikan perusahaan dianggap belum bisa memenuhi kebutuhan karyawan sehingga karyawan kurang produktif. PT. Prima Karya Sarana Sejahtera kadang mengalami kejenuhan dalam melakukan pekerjaannya tapi itu tidak menutup untuk para karyawan berusaha untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga menghambat terjadinya produktivitas kerja karyawan. Hal ini dikarenakan lingkungan perusahaan yang kurang produktif. PT Prima Karya Sarana Sejahtera (PKSS) bergerak dalam bidang usaha pengelolaan tenaga kerja dengan bentuk layanan produk dan jasa antara lain; Assesment, Rekrutmen, Analisa Jabatan, Jasa Penyedia Kerja/Pemborongan Pekerjaan, Pendidikan dan Pelatihan.

Harapan kami bisa menjadi konsultan pribadi bagi setiap perusahaan yang paham dan mengerti berbagai aspek permasalahan human capital, organisasi, sistem manajemen beserta pemecahannya yang komprehensif. Perusahaan kami mengasah tenaga kerja Indonesia yang telah terbukti sebagai potensi yang dianggap masih terpendam dan belum maksimal dikelola dengan baik dan benar. Dengan demikian kami melakukan perekrutan, seleksi, pengembangan, penempatan human capital atau sumber daya manusia yang memiliki nilai kinerja yang tinggi, disamping memfasilitasi pengembangan human capital yang terstruktur, aplikatif dan sejalan dengan kebutuhan usaha.

PT Prima Karya Sarana Sejahtera (PKSS) hadir sebagai perusahaan yang siap memenuhi kebutuhan sumber daya manusia untuk berbagai tenaga antara lain; Frontliner untuk tugas pekerjaan sebagai Teller dan/atau Customer Service, Petugas Administrasi, IT Support, Sekretaris, Marketing, Satpam, Pramubhakti, Cleaning Service, Penjaga Malam dan Pengemudi Mobil (Driver). Kami memahami dan memberikan solusi yang akurat untuk kebutuhan setiap perusahaan dalam mengelola dan menggerakkan organisasi sumber daya manusia yang mendasarkan kepada prinsip human capital manajemen secara efektif dan efisien menuju sasaran perusahaan.

KESIMPULAN

PT PKSS group BRI Ubis Palangka Raya (Salah Satu Cabang) adalah sebuah perusahaan yang menyediakan berbagai layanan dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) dan menjadi mitra serta konsultan bagi perusahaan. Tujuan utama PT PKSS adalah memberikan pelayanan "One Stop Service" kepada pelanggan di kota-kota besar di Indonesia. Visi dan misi perusahaan tersebut sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan berfokus pada memberikan yang terbaik, menyediakan pelayanan yang prima, bekerja dengan optimal dan baik, serta memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang baik. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk dengan mengutamakan nasabah, memastikan layanan yang optimal, serta menjalankan operasional dengan optimal, bertanggung jawab dalam keuangan dan tata kelola perusahaan. Dalam mencapai visi dan misi tersebut, PT PKSS telah melakukan pembaruan sistem dengan mengadopsi aplikasi teknologi, memperbarui website, serta menjalankan operasional dengan prinsip operasional dan manajemen risiko yang unggul.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambalele, E. (2023). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai PT Prima Karya Sarana Sejahtera. *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBIR)*, 3(1), 1-5.
- Aprilia, R. (2022). Analisis Pelaksanaan Rekrutmen, Seleksi, Dan Penempatan Tenaga Kerja Pada Bank Syariah Indonesia Kc Panorama Kota Bengkulu (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Franata, J. (2022). Identifikasi Faktor-Faktor Pendukung Untuk Mencapai Ke Efektifan Proses Rekrutmen Dan Seleksi Pada Bank Bri Kantor Cabang Manado.
- Gasba, N. F. A. (2022). Analisis Perhitungan Pph Badan Pt Prima Karya Sarana Sejahtera Berdasarkan Fiskal (Doctoral dissertation, Universitas Bosowa).
- Handayani, E. M. D., Pratiwi, H. D., Aulliah, R. F., & Fahreza, M. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Berfokus Pada Kinerja Di Perusahaan Konsultan IT. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(5), 2916-2923. Hal 2917
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality)

- terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Maulana, A., & Purwati, S. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Pt Pkss (Studi Kasus *House Keeping Rawat Jalan RSPP*). *Jurnal Manajemen Almatama*, 1(1), 51-60.
- Maya, D. (2022). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Umkm Di Revolusi Industri 4.0 Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Nainggolan, R. (2022). Pengaruh Privasi, Daya Tanggap, Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Keefisienan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dengan Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Putra, S. A., & Sari, V. W. (2022). Pengadaan SDM Perusahaan. Yayasan Kita Menulis.
- Handayani, E. M. D., Pratiwi, H. D., Aulliah, R. F., & Fahreza, M. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Berfokus Pada Kinerja Di Perusahaan Konsultan IT. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(5), 2916-2923.
- Sri, A. R. (2022). Analisis Burnout Lingkungan Kerja Dan Pengembangan Karir Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Menurut Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Karyawan Security Outsourcing Di PT PKSS Lampung) (*Doctoral Dissertation*, Uin Raden Intan Lampung).
- Suryani, N. K., & SE, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Tinjauan Praktis Aplikatif*. Nilacakra.
- Winasis, C. L. R., Widiyanti, H. S., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Keputusan Pembelian: Harga, Promosi dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 399-410.
- Yusuf, B., & Al Arif, M. N. R. (2015). *Manajemen sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah*.