



Rachmat Harsono, Executive Vice President PT Samator

Tak Perlu Menunggu Besok

PELAYANAN yang terbaik pada klien, merupakan hal yang utama bagi PT Samator Group. Karenanya tidak heran jika rasa terima kasih kepada mitra usaha dan pelanggan yang telah bersama-sama membesarkan PT Samator, diekspresikan dengan cara meningkatkan pelayanan dari hari ke hari.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mitra usaha dan pelanggan, PT Samator telah melakukan *culture revolution*. Bahkan kini, perusahaan gas industri yang bermarkas di Surabaya ini sedang menyiapkan seorang direktur yang khusus melayani *service*.

Langkah ini diharapkan semakin mengukuhkan di lingkungan manajemen bahwa pelayanan kepada pelanggan adalah hal yang paling penting dalam menjalankan bisnis perusahaan.

Selama ini, kita telah menetapkan standar pelayanan kepada pelanggan yang terukur, terekam. Setiap permasalahan dalam pelayanan kepada pelanggan tercatat sehingga setiap ada permasalahan bisa cepat diketahui dan diperbaiki dengan tingkat kecepatan yang tinggi.

Tidak dapat dipungkiri, keberhasilan perusahaan yang dirintis oleh Arief Harsono pada tahun 1975 adalah berkat pelayanan yang prima kepada pelanggannya. Menyadari bahwa pelayanan kepada pelanggan menjadi ujung tombak dari keberhasilan, PT Samator siap untuk memberikan pelayanan kapanpun dibutuhkan pelanggan dan mitra usaha sebagaimana yang menjadi moto PT Samator, Saya Peduli dan Siap Melayani.

Karenanya, ketika ada pelanggan yang minta dikirimkan hanya satu tabung gas industri dan permintaan itu dilakukan tengah malam sekalipun, maka PT Samator akan langsung mengirimkan. Karena siap melayani adalah kunci utama.



AGUNG RAHMADANSYANRADAR SURABAYA

Contoh lain pelayanan prima yang dilakukan oleh PT Samator adalah, semisal dalam pengiriman ternyata diketahui selang gasnya ada yang tak beres, kami tidak hanya berjanji akan mengirimkan penggantinya besok, tapi akan kami katakan, mohon di tunggu dalam hitungan jam akan datang penggantinya. Bahkan kalau perlu kami berikan dua buah, agar jika selang yang baru ada masalah, tidak perlu menunggu pengiriman lagi. Itu bagian dari komitmen kita untuk memberikan lebih dari yang diminta.

Manajemen PT Samator selalu mengingatkan dalam memberikan pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati. Meski informasi tentang Samator begitu mudah didapat dari katalog dan internet, tapi kami menjawab semua komplain dan pertanyaan dengan penuh rasa persahabatan. Karenanya kami selalu mengingatkan para karyawan untuk memberikan penjelasan secara detail sebagaimana yang diminta customer, meskipun kami bisa menyuruhnya membaca di Google, misalnya. Harus kita yang repot bekerja, bukan sebaliknya kita suruh customer repot.

Disinilah perlunya *frontliner* yang cakap dan berorientasi bisnis. Karenanya secara *continue*, para *frontliner* perlu diikutsertakan dalam training-training dan diklat sehingga mereka bisa maksimal dalam memberikan pelayanan. Karena bagaimanapun juga, ujung tombak pelayanan bukan pada tataran manajemen tapi justru pada *frontliner* ini.

Setiap periode, manajemen PT Samator selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan. Hasilnya, 6,47 persen menyatakan sangat puas, 56,12 persen puas, 26,62 persen cukup puas, 3,6 persen tidak puas, dan 7,19 persen tidak memberikan pendapat. Dengan statistik tersebut terlihat bahwa pelayanan

yang diberikan sudah sangat bagus. Saat ini Grup Samator memiliki sedikitnya 63 jaringan di seluruh Sumatera, Jawa, Bali, Kalimantan dan Sulawesi Selatan. Dengan jaringan lebih dari 100 lokasi di seluruh wilayah Indonesia. Jaringan ini dibentuk untuk mendekatkan PT Samator dengan pelanggan.

Dari sisi efisiensi, mungkin banyak yang menilai langkah itu hanya akan menimbulkan *cost* saja. Namun, ini investasi yang akan memberikan keuntungan untuk jangka panjang. Dengan pelayanan kepada pelanggan yang tepat, cepat dan prima, pelanggan akan terus balik ke kita. Jadi ini investasi untuk membangun image perusahaan ke depan.

Jaringan pemasaran yang dibentuk hingga ke pelosok daerah mempunyai arti strategis. Disatu sisi memberikan pelayanan kepada masyarakat, kedua merupakan bagian dari strategi pemasaran. Karena, jika di tempat itu mereka sulit mendapatkan yang mereka butuhkan dari PT Samator, jangan disalahkan kalau kemudian mereka memilih produk kompetitor.

Selain memberikan layanan yang prima kepada pelanggan, PT Samator juga menjalin kemitraan dengan banyak institusi, membangun jalinan dengan berbagai perguruan tinggi untuk mencari inovasi teknologi tepat guna yang bermanfaat dalam pengembangan produk.

Kerja sama dengan pihak lain sangat penting karena tanpa itu, kita akan tertinggal. Dengan terus melakukan terobosan penggunaan teknologi baru, pelayanan kepada pelanggan terus dapat ditingkatkan.

Saat ini gas industri yang dijual terdiri atas enam kelompok utama, yaitu a.l Oksigen (O₂), Hidrogen (H₂), Gas asam arang (CO₂), Argon (AR), Nitrogen (N), dry ice, C₂H₂, Special T Gas dan Mix Gas (**pur/mna**)

Sering lupa? Sering pusing? Mudah lelah? Mudah emosi?



benar-benar sebuah solusi!



SERING lupa? Merasa pikun sebelum waktunya? Menepuk dahi adalah hal yang biasa kita lakukan, berharap agar kita kembali ingat hal yang kita lupakan. Tapi ingat, ini bukan solusi!

Sering pusing dan sakit kepala? Kadang rasa pusing membuat orang mudah emosi dan meluapkannya dalam bentuk amarah. Tapi ingat marah-marah bukan solusi!

Mudah lelah? Sementara masih banyak pekerjaan yang harus diselesaikan? Mengonsumsi tablet atau minuman penambah tenaga - atau yang biasa kita sebut 'doping' adalah hal yang biasa kita lakukan. Tapi ingat, ini bukan solusi!

Gampang emosi? Sadarilah, karena emosi yang tak terkendali bisa mendorong seorang melakukan tindakan

anarki agar emosinya terlampirkan. Ingat tindakan anarki bukan solusi!

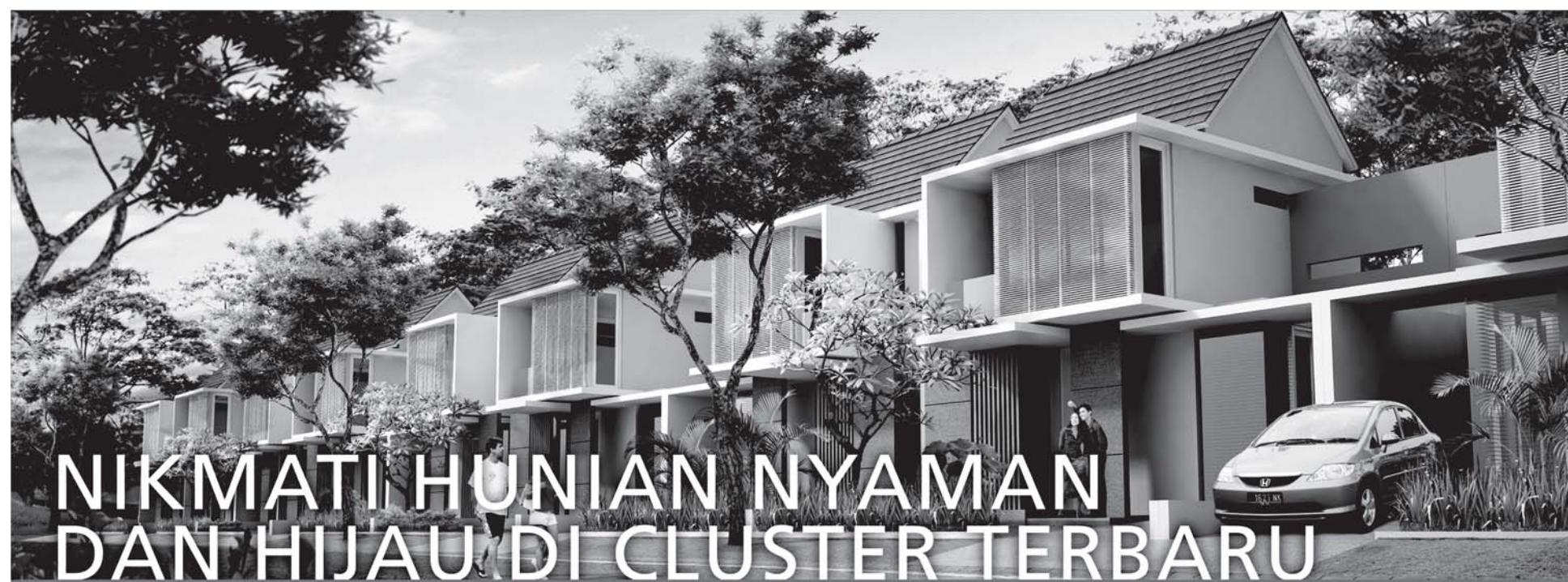
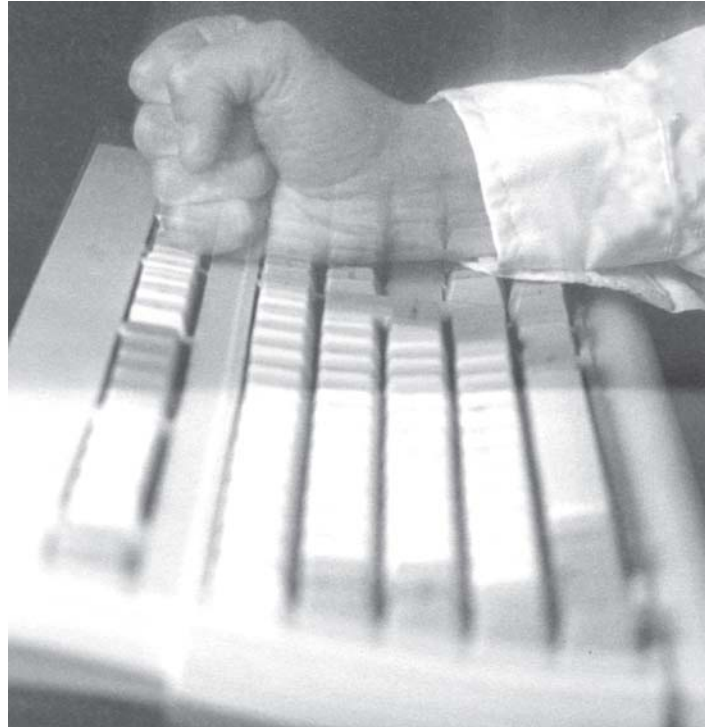
Jangan anggap enteng bila Anda sering lupa, sering pusing, mudah lelah dan gampang emosi. Hati-hati, karena itu mungkin adalah salah satu gejala Hipoksia, yang timbul karena tubuh kekurangan oksigen, atau oksigen yang kita konsumsi telah terpolusi. Gejala tersebut berakibat pada menurunnya kondisi tubuh dan akan sangat mempengaruhi produktivitas kerja Anda. Gejala lainnya adalah mengantuk, malas, susah berkonsentrasi, kelelahan mental & otot, mudah emosi, sulit mengambil keputusan, sakit kepala, mual, bahkan pada tingkatan selanjutnya bisa berakibat kejang dan koma.

Untuk mengatasinya, jauhi rokok, hindari ruangan yang

sesak/beroksigen tipis, olahraga teratur, istirahat yang cukup, rekreasi, dan untuk pertolongan pertama dari gejala diatas sediakan selalu di dekat Anda OXYCAN, oksigen murni dalam kemasan praktis demi kesegaran Anda (baik pria maupun wanita) di sela-sela kegiatan sehari-hari.

OXYCAN dapat juga digunakan setelah aktivitas olahraga, mendaki gunung dan lain-lain olahraga. Serta dapat memberikan oksigen segar dalam mengendarai kendaraan atau melakukan perjalanan yang jauh.

Tersedia di Apotik, Toko Obat & Super Market terdekat di Kota Anda
Diproduksi oleh :
Samator MF
Surabaya-Indonesia



CITRARAYA
The Singapore of Surabaya

NIKMATI HUNIAN NYAMAN DAN HIJAU DI CLUSTER TERBARU

Greenwood

DOWN PAYMENT 0%

BUNGA 8,5% *
fixed 2 th



* syarat dan ketentuan berlaku

MARKETING OFFICE Office Park #1, CitraRaya, Surabaya Fax. +62 31 741 4618

☎ 031 7402008