Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen
Vol.3, No.1 Januari 2024
e-ISSN: 2962-0813; p-ISSN: 2964-5328, Hal 12-20
DOI: https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i1.1954

Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Dadi Kusmayadi

Nur Silviana Putri
S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka
Korespondensi Penulis: nsilvianaputri@gmail.com

Abstract. *This research was conducted to explain, find out and describe the quality of service to customers at Indomaret Dadi Kusmayadi. This research uses a qualitative approach research method with a descriptive approach. Data collection techniques use interviews, observation, and documentation. The data analysis model used by researchers is the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana (2014: 12-14). This research shows the results that the quality of service to customers at Indomaret must be further improved, and that improvements need to be made by Indomaret employees in terms of service quality. a) Increasing the comfort of the place in serving customers, b) Providing the best service to customers, c) Carrying out service accurately and quickly, d) And being able to consistently provide good service in accordance with the provisions of the Company's Standard Operating Procedures at Indomaret.*

Keywords: *Quality of service, good service*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan, mengetahui dan mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan terhadap pelanggan di Indomaret Dadi Kusmayadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara ,observasi,dan dokumentasi Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 12-14). Penelitian ini menunjukan hasil bahwa kualitas pelayanan terhadap pelanggan di Indomaret harus lebih ditingkatkan lagi, dan perlunya perbaikan yang dilakukan oleh karyawan Indomaret dalam hal kualitas pelayanan. a) Meningkatkan kenyamanan tempat dalam melayani pelanggan, b) Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, c) Melakukan pelayanan dengan tepat cermat dan waktu yang cepat, d) Dan mampu konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur Perusahaan di Indomaret.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan yang baik

PENDAHULUAN

Sebagai perusahaan ritel yang besar Indomaret tentunya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggannya. Indomaret juga harus memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan pelanggan guna untuk meningkatkan citra yang baik dimata pelanggan. Maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan untuk mencapai tujuan Indomaret karena hal ini adalah bagian terpenting dari keberhasilan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian yang dapat digunakan untuk meningkatkan keberhasilan sebuah perusahaan, karena kualitas pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan akan berdampak baik atau positif bagi perusahaan.

Menurut Lupiyoadi (2017), terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai dari kualitas pelayanan yaitu : 1. tangible atau bukti langsung, 2. reliability atau kehandalan, 3. responsivity atau daya tanggap, 4. assurance atau jaminan, dan 5.empati atau empati. Kualitas pada dasarnya berarti pelayanan terbaik, seperti sikap karyawan dalam melayani pelanggan agar pelanggan menjadi puas.

Received: September 30, 2023; Accepted: Desember 09, 2023; Published: Januari 31, 2024
** Nur Silviana Putri, nsilvianaputri@gmail.com*

Indomaret adalah pusat perbelanjaan yang sudah tersebar diberbagai daerah dengan jumlah toko yang sangat banyak dimana Indomaret sangat memperhatikan tempat lokasi, kenyamanan tempat, harga, kejelasan promosi dan kelengkapan barang produk. Dengan adanya peran kualitas layanan yang baik maka akan menjadikan para pelanggan Indomaret menjadi terpuaskan.

Indomaret Dadi Kusmayadi adalah Indomaret yang berada disalah satu cabang Bogor 2 yang terletak di Jl.Dadi Kusmayadi,Kelurahan Tengah, Kota Bogor dimana ditoko tersebut menyediakan berbagai kebutuhan seperti makanan, minuman, obat-obatan, buah segar import, bumbu masakan dan kebutuhan kebersihan seperti sabun, shampo dan lain-lainnya. Maka dari itu objek penelitian ini dilokasi tersebut.

Indomaret Dadi Kusmayadi saat ini sedang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman dan meningkatkan minat pelanggan dalam berbelanja, sehingga pelanggan akan tetap berbelanja di Indomaret Dadi Kusmayadi. Tantangan tersebut muncul dari kurangnya perhatian karyawan dalam memberikan pelayanan yang nyaman kepada pelanggan, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, Indomaret Dadi Kusmayadi memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Manajemen Indomaret harus terus mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan terhadap pelanggan di Indomaret Dadi Kusmayadi, bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Jika kualitas pelayanan buruk, pelanggan akan menjadi kurang puas dan menyebabkan mereka tidak lagi berminat untuk membeli sesuatu. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan baik, pelanggan akan merasa lebih puas dan lebih suka berbelanja di Indoamret Dadi Kusmayadi.

Pengertian Kualitas

Perusahaan yang terus memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi adalah perusahaan yang maju. Ketika menjual produknya kepada pelanggan, kualitas merupakan aset terpenting suatu perusahaan. Ini memberikan pelanggan kesan kualitas yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (Atmaja, 2018) mengatakan bahwa, "kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan untuk memenuhi atau melampaui harapan." Sementara Riyanto (2018) mengatakan bahwa "kualitas ini dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik suatu hal tingkat pelayanan yang diberikan mampu atau memenuhi harapan pelanggan."

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah memenuhi kebutuhan orang lain, seperti ketika seseorang datang untuk membeli sesuatu. Menurut Kasmir (Rahman, 2017)., "Pelayanan adalah sebuah tindakan atau perbuatan seseorang, organisasi atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan."

Groonroos (Islami, 2018) mendefinisikan pelayanan sebagai sesuatu yang tidak dapat diraba (kasat mata) yang terjadi selama interaksi antara pelanggan dan karyawan atau sesuatu yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah atau segala kebutuhan pelanggan.

Riyanto (2018) menyatakan bahwa "pelayanan adalah suatu jenis tindakan yang diberikan kepada orang lain dengan tujuan memuaskan pelanggan atas barang dan jasa yang diberikan."

Pengertian Kualitas Pelayanan

Lewis dan Booms (Riyanto, 2018) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan." Tjiptono (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) menyatakan bahwa "kualitas layanan berfokus pada upaya memenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang diberikan oleh penjual kepada pelanggan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan.

Pengertian Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik, perusahaan yang baik dapat memberikan layanan yang membuat pelanggan puas dan memenuhi keinginan mereka, menurut Kasmir (2017:71). Terdapat beberapa ciri-ciri dari pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan pada saat melayani pelanggan, sebagai berikut :

a) Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan harus cepat tanggap dan melayani pelanggan dengan ramah dan sopan, karena kenyamanan pelanggan bergantung pada karyawan yang melayani mereka.
b) Ada sarana dan prasarana yang layak tersedia. Ketika melayani pelanggan, hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang baik.
c) Bertanggung jawab penuh terhadap setiap pelanggan dari awal hingga akhir pelayanan. Bertujuan bahwa jika karyawan bertanggung jawab atas layanan yang mereka berikan, pelanggan akan merasa puas.
d) Mampu melayani secara cepat, tepat dan tanggap. Karyawan harus melayani pelanggan

sesuai dengan ketentuan yang ada di perusahaan dan sesuai dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan.

e) Mampu memberikan komunikasi yang baik, karyawan dituntut untuk dapat memahami keinginan pelanggan dan mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas.

f) Mampu menjamin dan menjaga kerahasiaan setiap transaksi pelanggan.

Berikut adanya pelayanan yang tidak baik ,diantaranya :

1) Sikap tidak ramah, terkesan sombong dan kasar
2) Tidak memiliki pengetahuan tentang barang yang dijual perusahaan
3) Main handphone dan mengobrol saat melayani pelanggan
4) Membeda-bedakan pelanggan
5) Memasang muka masam,bersikap gugup dan panik saat melayani pelanggan

Faktor-faktor pendukung pelayanan agar pelayanan terhadap pelanggan dapat berjalan dengan baik, meliputi :

1) Faktor kesadaran karyawan dalam melayani pelanggan. Fungsi dari faktor kesadaran ini sebagai suatu patokan dasar yang melandasi pada setiap perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan selanjutnya.
2) Faktor peraturan yaitu adanya aturan sebagai landasan kerja yang sangat penting dalam segala hal tindakan yang akan diberikan kepada pelanggan.
3) Faktor organisasi ini termasuk struktur organisasi perusahaan, yang membagi pekerjaan berdasarkan keahlian dan fungsi.
4) Faktor pendapatan, seperti gaji, insentif atau bonus faktor ini yang akan meningkatkan semangat kerja pada karyawan
5) Faktor kemampuan dan keterampilan dalam kerja, karyawan harus diberi bimbingan dan evaluasi tentang petunjuk kerja untuk meningkatkan kemampuan ini.
6) Faktor sarana dan prasarana pelayanan termasuk fasilitas yang baik, perlengkapan, dan peralatan yang memadai.

   Meskipun masing-masing dari faktor-faktor ini memiliki peran yang berbeda, mereka saling berpengaruh satu sama lain untuk memastikan pelayanan yang baik diberikan.

METODE PENELITIAN

Peneliti telah menggunakan jenis penelitian yang dikenal sebagai penelitian deskritif kualitatif. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan tentang proses sosial, terutama yang berkaitan dengan masalah pelayanan. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang

dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, secara keseluruhan, dan menggunakan berbagai metode alamiah dalam lingkungan alami. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif menyampaikan data secara naratif menggunakan kutipan, berbagai teks, atau wacana lainnya. Menurut Lupiyoadi (Atmaja, 2018), ada indikator dari kualitas pelayanan yang terbagi menjadi lima dimensi ,yaitu :

1. Bukti Langsung
2. Kehandalan
3. Daya tanggap
4. Jaminan dan
5. Empati

Penelitian yang dilakukan ini berada di Indomaret Dadi Kusmayadi. Lokasi penelitian di Kelurahan Tengah Kabupaten Bogor.

Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah model analisis data kualitatif interaktif yang digunakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Analisis data terdiri dari empat tahap: pengumpulan data, penggabungan data, penampilan data, dan penyelesaian gambar/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung atau (Tangible)

   Bukti langsung adalah bagaimana sebuah perusahaan dapat menunjukkan eksistensinya kepada orang lain melalui penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisiknya. Perusahaan dan lingkungannya merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yang tercermin dalam fasilitas fisik seperti gedung (bangunan), gudang (tempat penyimpanan barang), perlengkapan dan peralatan yang dapat digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan. Berdasarkan hasil data selama penelitian dilokasi menunjukan bahwa bukti fisik yang disediakan belum sepenuhnya memberikan kesan yang baik pada pelanggan. Hal ini disebabkan oleh ada beberapa alasan yang diantaranya kondisi dilingkungan toko Indomaret terdapat tukang parkir,adanya pengamen dan badut yang sering berjaga didepan toko, kemudian ruangannya berAC namum cukup panas ,terdapat pula rak-rak display yang berdebu. Pelayanan berkualitas tinggi harus didukung oleh bukti fisik yang memadai, menurut Zeithlm, Parasuraman dan Barry (dalam Tjiptono, 2015:133). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, layanan pelanggan harus akurat. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki di fasilitas dan fisik Indomaret. Perusahaan dan karyawan harus meninjau kembali hal ini untuk meningkatkan layanan.

2. Kehandalan atau (Reliability)

   Kehandalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan janjinya. Kinerja harus memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu akurasi yang tinggi, ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, dan sikap yang disimpatik. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilokasi yaitu untuk jadwal operasional buka tutup toko Indomaret Dadi Kusmayadi sudah sesuai dengan jam yang telah ditentukan oleh perusahaan Indomaret, kesiapan kasir dan pramuniaga saat melayani kebutuhan pelanggan sudah bagus dan pada saat ingin melakukan pembayaran pelanggan tidak dibuat menunggu lama dan tidak membuat antrian panjang. Tjiptono (2014:282) menyatakan bahwa kehandalan (reliability) adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan mampu untuk melayani pelanggan dengan kecepatan dan ketepatan waktu, tidak ada kesalahan dan empati.

3. Daya Tanggap atau (Responsiveeness)

   Daya tanggap merupakan kemampuan untuk melayani dan membantu pelanggan dengan tanggap,tepat dan cepat dengan informasi yang jelas. Daya tanggap atau (responsiveness) didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsif, menurut Tjiptono (2014:282). Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Indomaret sangat baik dan bahwa keadaan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Terlihat dari sikap yang diberikan oleh karyawan Indomaret Dadi Kusmayadi dengan tanggap dalam membantu pelanggan mencarikan barang yang dibutuhkan dan siap membantu memberikan informasi tentang promo yang sedang berlansung dengan penyampaian secara runtun namun tetap mudah dimengerti oleh para pelanggan.

4. Jaminan atau (Assurance)

   Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Adanya kepastian ,dalam artian tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku karyawan. Aspek jaminan yang ditunjukkan oleh karyawan kepada pelanggan adalah kualitas pelayanan yang baik. Jika diperhatikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik. Terlihat dari apa yang sudah ditunjukkan oleh sikap karyawan yang sopan dan ramah saat melayani pelanggan serta ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan jaminan

ini, pelanggan lebih percaya pada Indomaret Dadi Kusmayadi. Untuk mencapai elemen ini, setiap karyawan harus diberi pelatihan bagaimana melayani pelanggan dengan baik dan juga pihak manajemen perusahaan harus memberikan arahan tentang semua informasi produk dan penggunaannya, sehingga karyawan dapat menjawab pertanyaan setiap pelanggan.

5. Empati atau (Emphaty)

   Dimana suatu perusahaan diharapkan memahami dan mengetahui keinginan pelanggan, empati adalah memberikan perhatian secara tulus serta adanya ikatan kedekatan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan mempertimbangkan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan perhatian yang tulus serta dekat kepada setiap pelanggan. Karyawan yang empati lebih tahu bagaimana memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat komplain pelanggan terhadap harga yang berbeda anatara dirak display dan harga dikomputer dan terdapat barang yang rusak atau kadaluarsa. Respon karyawan terhadap pelanggan sudah baik yang dapat disimpulkan bahwa Indomaret Dadi Kusmayadi dapat dengan mudah untuk komplain kepada karyawan, karena harga yang berbeda dirak display dan komputer serta memberikan harga yang terendah untuk pelanggan,dan barang yang rusak dan kadaluarsa diganti dengan barang baru. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memerhatikan setiap pelanggannya,bentuk perhatian terhadap pelanggan itu dapat berupa membantu menemukan barang yang ingin dibutuhkan, tidak mengabaikan pelanggan dan mendengarkan pelanggan. Semua tindakan tersebut diterapkan akan membuat pelanggan menganggap bahwa pelayanan di Indomaret sangat mengutamakan pelanggan.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan di Indomaret

a. Bukti fisik (tangibles) yang berada di Indomaret Dadi Kusmayadi belum sepenuhnya memberikan kesan yang baik atau positif terhadap pelanggan. Hal ini disebabkan oleh adanya tukang parkir, pengamen dan badut yang berada dilingkungan toko, serta ruangan didalam toko cukup panas meskipun terdapat AC, dan sebagian rak displaynya terdapat debu.
b. Kehandalan (reliability) sudah baik, hal ini dilihat dari upaya karyawan Indomaret untuk memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggannya, dengan kesigapan dan tidak membuat pelanggan menunggu lama pada saat pembayaran menjadi nilai positif bagi

pelanggan setia Indomaret.

c. Daya tanggap (responsiveness). Dari aspek ini Indomaret Dadi Kusmayadi kualitas pelayanannya sudah baik dan sesuai dengan apa yang diharapan dan diinginkan oleh pelanggan terlihat dari sikap karyawannya yang sangat membantu pelanggan dalam mencarikan barang dan menjelaskan produk yang sedang ada promo.
d. Jaminan (assurance). Kualitas pelayanan dari aspek jaminan di Indomaret Dadi Kusmayadi ini sudah baik dilihat dari sikap petugas yang ramah dan sopan saat melayani setiap pelanggan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.
e. Empati (Emphaty). Kualitas pelayanan dalam aspek ini sudah berjalan baik terlihat dari karyawan yang menanggapi dan mendengarkan komplain dari pelanggan terkait harga yang tidak sesuai serta tidak mengabaikan keluhan pelanggan terkait barang yang kadaluwarsa.

SARAN

Dengan demikian berdasarkan kondisi tersebut penulis memberikan saran kepada Indomaret yang diharapkan dapat membantu perbaikan di masa depan yaitu :

a. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di Indomaret Dadi Kusmayadi sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan dan minat mereka untuk membeli barang, oleh karena itu Indomaret Dadi Kusmayadi harus memperhatikan kualitas layanan dan juga fasilitas yang diberikan kepada pelanggannya. Jika kualitas dari fasilitas yang diberikan baik maka semakin besar minat pelanggan untuk membeli barang.
b. Hal-hal yang harus di perhatikan oleh Indomaret Dadi Kusmayadi adalah melakukan evaluasi berkala untuk memperhatikan atau mengetahui apa saja yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan dan guna untuk meningkatkan minat beli pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa (Salemba Em).

Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya Offset

Tjiptono, dan Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.

Atmaja Jaka 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal EcodomicaVol2, No. 1, April 2018.

Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan & Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.* Widya Cipta-Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 3(1), 7–16