

KUALITAS PELAYANAN TOKO MANDIRI ATK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KONSUMEN

Nuriawati¹, Mohammad Hosen²

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi
Jl. IR. H. Juanda No.370, RT.01, Kp. Arab, Patokan, Kec. Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur
67282
Nuriawati92@gmail.com, muhammadhosen910@gmail.com

Abstract

In doing business, there is an action from distributors to consumers that can solve complaints, provide satisfaction, and comfort to consumers it is a service, in a company required quality of service to maintain company profile and customer satisfaction. This study aims to determine the quality of service at the MANDIRI ATK Patokan Kraksaan Probolinggo shop in improving consumer quality. This research method uses a qualitative approach, the strategy used is to remember the information needed through interviews. Then the researcher is looking for several consumers to become sources but before conducting the interview the researcher makes observations on the location. Researchers collect information by documenting the results of observations and interviews. The quality of service at the MANDIRI ATK shop at the Patokan Kraksaan Probolinggo, prioritizes convenience when the transaction takes place for the sake of consumer satisfaction. This research is suitable for companies that still do not know how to improve consumer quality. Because the MANDIRI ATK store has a quality service that is able to provide satisfaction to consumers.

نبذة مختصرة

في ممارسة الأعمال التجارية ، هناك إجراء من الموزعين إلى المستهلكين يمكنه حل الشكاوى ، إعطاء الرضا والراحة للمستهلكين ، أي الخدمة ، في الشركة تتطلب جودة الخدمة للحفاظ على ملف الشركة ورضا العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد جودة الخدمة في متجر MANDIRI ATK Patokan Kraksaan Probolinggo في تحسين جودة المستهلك. تستخدم طريقة البحث هذه فحشا نوعيا ، الاستراتيجية المستخدمة هي تذكر المعلومات المطلوبة من خلال المقابلات ، ثم يبحث الباحث عن العديد من المستهلكين ليصبحوا مصادر ولكن قبل إجراء المقابلة يقوم الباحث بعمل ملاحظات على الموقع ، يجمع الباحثون المعلومات من خلال توثيق نتائج الملاحظات والم مقابلات. إن جودة الخدمة في متجر MANDIRI ATK Patokan Kraksaan Probolinggo ، تعطي الأولوية للراحة عندما يتم المعاملة من أجل إرضاء المستهلك. هذا البحث مناسب للشركات التي لا تزال لا تعرف كيفية تحسين جودة المستهلك. لأن متجر MANDIRI ATK لديه خدمة عالية الجودة يمكن أن ترضي المستهلكين.

الكلمات المفتاحية: الجودة والخدمة والمستهلكون

Abstrak

Di dalam berbisnis terjadi sebuah tindakan dari distributor kepada konsumen yang dapat memecahkan keluhan, memberi kepuasan, dan kenyamanan kepada konsumen yaitu sebuah pelayanan, di sebuah perusahaan diperlukan kualitas pelayanan untuk menjaga profil perusahaan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di toko MANDIRI ATK Patokan Kraksaan Probolinggo dalam meningkatkan kualitas konsumen. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, strategi yang digunakan mengingat informasi

yang dibutuhkan melalui wawancara, maka peneliti mencari beberapa konsumen untuk menjadi narasumber tetapi sebelum melakukan wawancara peneliti melakukan observasi di lokasi, peneliti mengumpulkan informasi dengan mendokumentasi hasil observasi dan wawancara. Kualitas pelayanan di toko MANDIRI ATK Patokan Kraksaan Probolinggo, mengutamakan kenyamanan saat transaksi berlangsung demi kepuasan konsumen muncul. Jadi kualitas pelayanan yang dimiliki toko MANDIRI ATK dengan selalu mengutamakan kenyamanan konsumen demi memunculkan kepuasan konsumen. Penelitian ini cocok bagi perusahaan yang masih belum mengetahui untuk meningkatkan kualitas konsumen. Karena toko MANDIRI ATK memiliki kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kata kunci: Kualitas, pelayanan, dan konsumen

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan, dengan segala macam bentuk institusi bisnis, didirikan dengan tujuan utama untuk mendapatkan keuntungan finansial (*profit oriented*), dengan demikian produk yang telah dihasilkan harus terjual kepada konsumen atau pemakai akhir (Joko Utomo, 2009). Di sini banyak yang tidak memperhatikan sebuah pelayanan dalam berbisnis dan pelayanan sendiri membutuhkan sebuah tindakan yang sampai kepada konsumen dengan respon positif, maka agar mendapat respon positif diperlukan etika dalam pelayanan. Sebuah pelayanan termasuk kegiatan di lingkungan kerja yang mencangkup beberapa orang di dalamnya.

Dalam berbisnis selalu mengalami naik turun pendapatan dan profil perusahaan tidak selalu berkembang ada kalanya semakin lama usia perusahaan akan terjadi penuruan. Penelitian Yatulhusna (2015) serta Sari dan Kristanti (2015) yang menunjukkan bahwa umur perusahaan berpengaruh terhadap tindakan manajemen laba yang dilakukan oleh seorang manajer(Fatayati, 2018). Dan cenderung menghadapi masalah yang menyerang perusahaan bisnis, semisal permintaan market share akan produk mengalami penurunan dan mengalami perubahan penghasilan atau pendapatannya. Dalam kondisi seperti ini perusahaan memerlukan gebrakan untuk mengatasi hal ini.

Kemampuan untuk menghasilkan barang/jasa yang berkualitas, memberikan layanan pelanggan yang baik, meningkatkan kecepatan layanan, penguasaan teknologi, kepemilikan aset baik tangible dan intangible bukan lagi merupakan keunggulan kompetitif melainkan hanya competitive (B. Elnath Aldi, 2015). Karena berbisnis akan ada komunikasi antara distributor atau karyawan dengan konsumen maka pelayanan sudah pasti terjadi diantara keduanya, dimana distributor atau karyawan akan memberikan pelayanan yang baik yang mampu meningkatkan kualitas konsumen. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah "suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen"(Retno, 2018). Maka pelayanan yang baik pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sebab dengan

begitu pelayanan bisa dianggap berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen(Nugraha Rizal, Hahsono Ambar, 2014).

Potensi untuk meningkatkan kualitas konsumen sangat dibutuhkan pembeharuan cara pelayanan di dalam perusahaan bisnis dengan menggunakan kualitas pelayanan yang bagus. Pada Toko MANDIRI ATK di pondok pesantren Al-Mashduqiah Patokan, Kraksaan, Probolinggo tidak pernah tutup, maka penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayaan pada Toko MANDIRI ATK dan apakah memiliki respon yang positif dari para konsumen.

METODE PENELITIAN

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2007: 1), metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi(Retno, 2018).

Tujuan penelitian deskriptif ini untuk mengambarkan fakt-fakta yang terjadi di lokasi penelitian dengan akurat.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dengan cara observasi dan wawancara.

Observasi dalam penelitian ini adalah pengamatan. Pengamatan dilakukan ketika para karyawan dalam melayani konsumen khususnya dalam berkomunikasi dan tindakan saat transaksi berlangsung.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik purposive terhadap 4 orang narasumber yang dilakukan di toko MANDIRI ATK Patokan Kraksaan probolinggo. Agar mendapatkan informasi yang benar dan sumber informasi yang tepat, wawancara dilakukan kepada 1 orang santriwati, 1 orang lansia, 1 orang anak kecil, dan 1 orang karyawan toko MANDIRI ATK. Dengan menanyakan kepuasan dalam pelayanan ketika bertransaksi dan strategi apa yang digunakan dalam pelayaan di toko MANDIRI ATK.

Dekomentasi diperlukan peneliti agar informasi dari hasil wawancara tidak hilang dan menjadi bukti informasi yang fakta dan akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang tidak terungkap melalui wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung yang dilakukan rentang waktu satu bulan.

Para konsumen mengatakan bahwa pelayanan di toko MANDIRI ATK sangat ramah dalam melayani konsumen, hal ini membuktikan bahwa pelayanan kepada konsumen harus dilakukan secara maksimal mungkin untuk meningkatkan kepuasan konsumen karena Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk

suatu rekomendasi dari mulut ke mulut(word of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1994) dalam (Mardikawati, 2013).

Sedangkan seorang karyawan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah kualitas pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan konsumen ketika kegiatan transaksi berlangsung. Menurut Sutopo dan Suryanto (2003), pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik(Fikri Sirhan, Wiyani Wahyu, 2016).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di toko MANDIRI ATK Patokan Kraksaan Probolinggo tentang kepuasaan terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas konsumen. Sesuai dokumen yang diperoleh peneliti, Jadi kualitas pelayanan yang diguamakan oleh toko MANDIRI ATK dalam meningkatkan kualitas konsumen dengan menjaga kenyamanan konsumen ketika kegiatan transaksi berlangsung demi memunculkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

Pertama, dalam kualitas pelayanan toko MANDIRI ATK sudah meningkatkan kualitas konsumen. Tetapi jangan sampai cumun pelayanan saja yang diperhatikan kualitas barang atau produk juga perlu diperhatikan.

Kedua, kualitas pelayanan yang diterapkan toko MANDIRI ATK bisa berkembang lagi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Utomo, T. J. (2009). Fungsi dan Peran Bisnis Ritel dalam Saluran Pemasaran. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 4(1).
- Prasojo, P., & Fatayati, I. R. (2018). Pengaruh kinerja perusahaan terhadap praktik manajemen laba pada emiten indeks saham syariah Indonesia. *Akuntabilitas*, 11(1), 183-202.
- Kurniasih, R. (2018). Analisis perilaku konsumen terhadap produk batik tulias Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 20(1).
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168.
- Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).

- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 61-72.2(3).
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).
- Suwandono, A. (2016). Implikasi Pemberlakuan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Dikaitkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Persepektif*, 21(1).
- Sari, V. A., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fisip Undip Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 453-464.
- Kurniasih, R. (2018). Analisis perilaku konsumen terhadap produk batik tulias Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 20(1).
- Kurniasih, R. (2018). Analisis perilaku konsumen terhadap produk batik tulias Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 20(1).
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu PolitikUniversitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).