

Peningkatan Kualitas Pelayanan di UD Jaya Abadi Medan

Improving Service Quality at UD Jaya Abadi Medan

Veronica Veronica¹⁾, A. Mahendra²⁾

¹⁾ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

²⁾ Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Santo Thomas, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam melayani para pelanggan yang ada di kota Medan. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian dekriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah teknik wawancara terstruktur. Dari hasil wawancara dengan karyawan, diperoleh informasi bahwa dalam pelaksanaan kerja serta kedisiplinan memiliki standar yang baik, tetapi dalam kualitas karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan masih kurang baik, sehingga banyak pelanggan yang memberikan keluhan mengenai masalah pelayanan tersebut. Membuat kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan tergolong kurang baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Karyawan

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of service in serving customers in the city of Medan. The research method that the author uses is a qualitative descriptive research method. The data collection technique used by the author is a structured interview technique. From the results of interviews with employees, information was obtained that in the implementation of work and discipline they have good standards, but the quality of employees who provide service to customers is still not good, so many customers complain about the service problem. Making the quality of service provided by employees to customers is classified as poor.

Keywords: Service Quality, Employee Quality



PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Semuanya itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh.

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut (Indrasari, 2019). Konsumen adalah satu-satunya yang dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan, Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima (*perception*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expectation*). Bila konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mengakibatkan konsumen tersebut akan kembali lagi untuk mengadakan pembelian ulang (*rebuying*).

Dengan kata lain perusahaan yang dapat memuaskan konsumen akan memiliki loyal. Ketatnya persaingan bisnis, menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk.

Hasil Penelitian dari (Ahmad Khusaini, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Peneliti menyimpulkan bahwa kedua subjek pada penelitian ini masih sangat banyak yang harus dipenuhi dalam memperhatikan kualitas pelayanan maupun kepuasan konsumen. Selanjutnya hasil penelitian dari (Anni Nurinsani, Windra Aini, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata di Museum La Galigo dapat dikatakan sudah baik dan kualitas yang diberikan kepada konsumen memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan pengetahuan serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Cara mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria (dimensi) yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, dimana ke-5 dimensi kualitas layanan tersebut adalah: *Tangibility*; *Reliability*; *Responsiveness*; *Empathy*; *Assurance*. (Laksana, 2017) Perusahaan harus

melakukan/memberikan kualitas yang baik bagi pelanggan. Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan. Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. (Arianto, 2018)

Dalam strategi pelayanan dapat mewujudkan pelayanan prima yang terdiri dari sebagai berikut: (1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan; (2) Mengelola ekspektasi pelanggan; (3) Mengelola bukti kualitas pelayanan; (4) Mendidik konsumen tentang layanan; (5) Menumbuhkan budaya kualitas (6) Menciptakan *automating quality*; (7) Menindak lanjuti layanan; (8) Mengembangkan system informasi kualitas layanan (Tjiptono, 2017).

Pelayanan yang baik merupakan salah satu strategi yang paling efektif untuk memberikan kepuasan dan membangun loyalitas bagi para pelanggan. Menurut Salah satu langkah untuk mempertahankan perusahaan agar selalu didekatkan diingat konsumen adalah dengan cara pola layanan tertentu. Menurut Rahmayanti, pelayanan prima memiliki beberapa tujuan diantaranya:

1. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
2. Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya.
3. Menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
4. Segala upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut. (Herawati et al., 2022)

METODE PENELITIAN

Untuk mendukung penelitian ini, penulis perlu mengumpulkan data. Penulis menggunakan metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang menggunakan kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Sugiyono, 2017). Ciri dari deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Lathersya et al., 2021). Penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif ini dipilih data yang diperoleh berwujud kata-kata yang telah dikumpulkan oleh peneliti dan diproses kemudian data tersebut disusun ke dalam teks diperluas dan diteliti sehingga didapatkan hasil yang menggambarkan realita mengenai objek yang diteliti (Sugiyono, 2017). Dalam menentukan sampel sumber data, penulis menggunakan teknik purposive sampling, sampling purposif adalah pertimbangan yang cermat dan strategis dari peneliti dalam menentukan kasus-kasusnya untuk dimasukkan ke dalam sampel (Hutabarat & Nugroho, 2020)

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah melalui metode

wawancara terstruktur. Biasanya dalam metode ini semakin banyak informan yang diwawancarai, dan semakin lama peneliti berada di lokasi penelitian, maka semakin reliable data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, yang diwawancarai adalah karyawan yang bekerja di UD.Jaya abadi. Analisis data yang akan digunakan oleh peneliti adalah analisis data deskriptif dengan menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian ini dilakukan di UD Jaya Abadi Medan. Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan yaitu Februari-Juni 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada karyawan yang bekerja di UD. Jaya Abadi, Medan bahwa penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata banyak karyawan mengatakan bahwa fasilitas yang diberikan perusahaan masih belum memenuhi SOP.
2. Tidak semua karyawan yang pemberi jasa mendapatkan informasi yang jelas dari pihak yang bersangkutan.
3. Tidak semua karyawan yang pemberi jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan konsumen sehingga ada beberapa konsumen yang complain tentang hal tersebut.
4. Tidak semua karyawan yang pemberi jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan karena kurangnya pelatihan soft-skill
5. Tidak semua karyawan yang bisa memberikan perasaan aman kepada pelanggan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan kepada perusahaan.
6. Tidak semua karyawan yang bisa melakukan hubungan yang baik kepada pelanggan sehingga membuat baik pemberi layanan maupun konsumen tidak bisa melakukan komunikasi dengan benar.
7. Perusahaan tidak akan bisa lepas dari keluhan tetapi, yang sering didapatkan dari pelanggan adalah kurangnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga tidak bisa terjalin hubungan antar karyawan maupun konsumen.
8. Banyak karyawan bisa mendisiplinkan diri terutama dalam memberikan pelayanan. Tetapi, ada juga yang tidak bisa mendisiplinkan diri.
9. Jadwal yang diberikan dari perusahaan kepada karyawan telah dijalankan karyawan dengan baik dan teratur tanpa ada halangan kecuali perubahan jadwal dari atasan.
10. Banyak karyawan menunggu keputusan atasan atau manager tetapi, banyak karyawan memberikan saran berupa memberikan pelatihan pelayanan, dan melakukan komunikasi kepada pelanggan mendengarkan keinginan pelanggan.

Dari uraian tersebut, penulis menemukan hal yang mempengaruhi kualitas karyawan dapat terjadi akibat beberapa hal dan penulis menemukan bahwa: (1) Perusahaan belum mendapatkan SOP karena ada beberapa fasilitas yang belum memenuhi syarat; (2) Karyawan tidak semua karyawan yang pemberi jasa mendapatkan informasi yang jelas dari pihak yang bersangkutan, memberikan pelayanan yang maksimal; (3) Karyawan belum memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan membuat pelanggan merasa tidak aman sehingga kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal yang membuat pelanggan *complain*; (4) Hambatan yang

menghambat kualitas pelayanan adalah kurangnya pelatihan, sering terjadi miskomunikasi, sering complain dan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan kepada perusahaan sehingga kurangnya hubungan antara karyawan dengan pelanggan; (5) Dalam kedisiplinan dan kesesuaian jadwal dalam memberikan pelayanan, karyawan dapat mengikuti hal tersebut dengan baik dalam perusahaan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap Kualitas Pelayanan pada UD. Jaya abadi Medan dapat disimpulkan bahwasannya perusahaan tidak sepenuhnya memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan, tidak semua karyawan yang pemberi jasa mendapatkan informasi yang jelas dari pihak yang bersangkutan, memberikan pelayanan yang maksimal dan kurangnya Komunikasi yang baik antar karyawan dan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Khusaini. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta*. (Issue May).
- Anni Nurinsani, Windra Aini, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata Dalam Persepsi Wisatawan Di Museum La Galigo Kota Makassar. *Jurnal Pariwisata*, 7(2).
- Arianto. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Kreatif*, 6(2).
- Herawati, N., Ranteallo, A. T., & Apriyani, T. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Griya Mandiri Agung, Citayam. *Intelektiva*, 3(9), 1–21. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/737/560>
- Hutabarat, F. A. M., & Nugroho, N. (2020). *Analisis Promosi Penjualan Sepeda Motor di Medan (Studi Kasus pada PT Daya Anugerah Motor)*. 1(September), 35–40.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Laksana, Z. M. dan M. W. (2017). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV.Pustaka Setia.
- Lathersya, A., Anggraini, D., Hutabarat, F. A. M., Cindy, C., & Arif, A. (2021). Gaya Kepemimpinan di CV . Armada Sejahtera Sumatera Transport Medan. *Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SANISTEK)*, 173–175.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, F. dan C. G. (2017). *Pemasaran Strategi* (3rd ed.). Anggota IKAPI.