

“Peranan Pelayanan Prima Dalam Kepuasan Pelanggan Ud.Sekar Arum
Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri”

Andriani Cahya Ningsih

E-mail: ayurahmawati1503@gmail.com

Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

Jl. Pattimura III No. 20 Jombang (0321)86319

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai pencapaian harapan dari sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pelayanan prima dalam kepuasan pelanggan dan daya tarik dari pelayanan prima pada pelanggan UD Sekar Arum di Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Dengan subjek yang digunakan yaitu Pemilik usaha UD Sekar Arum Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri, Para pegawai yang bekerja di tempat tersebut dan Pelanggan yang lebih dari 2x memesan produk dalam satu bulan. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UD Sekar Arum memberikan Pelayanan yang ramah dengan produk yang bagus ditambah makanan yang aman dikonsumsi oleh pelanggan hal ini ditunjukkan dengan bukti legalitas usaha yakni P-IRT. Ketertarikan pelanggan yang timbul dikarenakan oleh beberapa hal seperti dari kemasan , rasa , ukuran dan pengirimannya yang hamper keseluruhan selalu berkata tepat waktu. Jadi pelanggan merasa puas dengan layanan produk dan pelayanan dari UD.SEKAR ARUM.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction is the benchmark of a company's success in providing the best to consumers. Consumer satisfaction can be used as achievement of the expectations of a company in providing services to consumers. This study aims to determine the role of service excellence in customer satisfaction and attraction of excellent service to customers UD Sekar Arum in Kandangan, Kediri District.

This research belongs to descriptive research kualitatif. With the subject used that business Owners UD Sekar Arum Kandangan Kediri District, employees who work in these places and Customers are more than 2x book of product in one month. Data collection techniques used in this research are observation, interview and documentation.

The results of this study show that UD Sekar Arum provide a friendly Service with a good product plus the food is safe for consumption by customers it is shown by proof of the legality of the business P-IRT. The interest of the customer that arises due to several things such as from packaging , taste , size and delivery that almost the whole always said the right time. So customers are satisfied with service products and services from UD.SEKAR ARUM.

Keywords: excellent Service, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win situation* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang berwirausaha dapat didasari dengan membaca peluang untuk mengembangkan suatu usaha yang di terjuni, dengan adanya itu dapat memunculkan kreatifitas dan dorongan yang kuat untuk menguasai pasar. Wirausaha dituntut untuk terus mengembangkan pemikiran bisnisnya, penciptaan produk baru , pengembangan kualitas merupakan kunci utama untuk membentuk image perusahaan yang bagus di mata konsumen. Kepercayaan pelanggan tentulah menjadi tujuan dalam bersikap wirausaha yang baik.

Menurut Alfianto (2012) memaparkan bahwa, seorang wirausaha bukan manusia hasil cetakan melainkan seseorang yang memiliki kualitas pribadi yang menonjol yang nampak dari sikap, motivasi dan perilaku yang mendasarinya. Sikap wirausaha adalah bebas dalam berkreatifitas dalam mengembangkan usahanya, tidak ada yang melarang atau yang mengendalikan Bebas dalam membuat produk untuk memajukan usaha nya sesuai dengan perkembangan konsumen yang menjadi sasaran nya.

Menurut Adhitama (2014) seorang wirausaha harus mampu melihat adanya peluang, menganalisa peluang dan mengambil keputusan untuk mencapai keuntungan yang berguna bagi dirinya sendiri atau lingkungan sekitarnya dan kelanjutan usahanya sebelum peluang tersebut dimanfaatkan oleh orang lain. Wirausaha yang berhasil biasanya memacu sebuah mimpi dan berusaha

merealisasikannya karena adanya kepercayaan yang tinggi akan kesuksesan yang dapat diraih.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan Barata (2003), sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen masyarakat (Maddy, 2009).

Pelayanan prima adalah keharusan dalam berbisnis baik industri jasa ataupun dagang dalam menghadapi konsumen. Persaingan dengan *competitor* yang ketat membuat setiap wirausaha wajib memberikan pelayanan terbaiknya untuk memuaskan konsumennya. Hal ini dilakukan agar pelanggan kita tidak beralih ke *competitor* lain. Sebuah perusahaan pada akhirnya melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas jasa atau barang akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh Konsumen mengenai kepuasan yang dirasakannya.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standart yang sangat baik untuk kepuasan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Pelayanan prima bukan hanya dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa saja namun juga oleh wirausaha penghasil produk makanan seperti yang dilakukan oleh UD. SEKAR ARUM dengan produk Opak Gambir.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya.

Definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver (Barnes, 2003) ialah: Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Dari definisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan keinginan dan harapan konsumen terhadap produk yang diberikan dari pelayanan yang diberikan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pengalamannya selama menjadi pelanggan suatu perusahaan.

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai pencapaian harapan dari sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Perasaan tersebut setelah konsumen produk tertentu karena telah terpenuhinya harapan dari konsumen tersebut.

Kepuasan pelanggan yang terjadi di perusahaan Opak Gambir SEKAR ARUM adalah dengan kembalinya konsumen untuk memesan dan membeli kembali produk yang dihasilkan oleh UD. SEKAR ARUM. Pelayanan prima yang diberikan adalah dengan melayani apa yang konsumen inginkan, Setiap pesanan dibuat sesuai dengan kemauan pelanggan yang selaku pemesan sehingga pelanggan tidak akan kecewa dengan produk yang diterimanya dan pelanggan yang puas akan pelayanan prima dengan kualitas produk yang sesuai maka akan kembali lagi menggunakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan UD. SEKAR ARUM.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan sebuah penelitian dengan judul “Peranan pelayanan prima dalam kepuasan pelanggan pada UD. SEKAR ARUM kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri”.

Metode Penelitian

Rencana penelitian yang digunakan seorang peneliti yaitu sebagai acuan bahan dalam merancang sebuah kegiatan penelitian, hal ini digunakan agar peneliti dapat memperoleh data yang valid sesuai dengan variabel-variabel penelitian dan tujuan penelitian. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan serta menggambarkan adanya peranan pelayanan prima dalam kepuasan pelanggan UD Sekar Arum Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri. Hal ini dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, dan tindakan.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Pemilik usaha UD SEKAR ARUM Kecamatan Kandangan, Kabupaten Kediri, Para pegawai yang bekerja di tempat tersebut, dan Pelanggan UD. SEKAR ARUM berjumlah 5 orang. Penelitian ini bisa dikatakan selesai apabila data-data yang diperoleh telah menunjukkan bahwa peran

pelayanan prima dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Apabila belum ditemukan data-data yang menunjukkan adanya peran pelayan prima dalam kepuasan pelanggan, maka penelitian ini akan berakhir pada data-data yang diperoleh saat penelitian dilakukan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa metode Observasi dalam penelitian observasi ini, peneliti melakukan penelitian tentang peran pelayanan prima dalam kepuasan pelanggan UD Sekar Arum Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. Peneliti melakukan observasi langsung pada obyek penelitian baik dari kualitas produk, pelayanan prima hingga ke konsumennya. Wawancara Peneliti melakukan penelitian dengan melakukan wawancara atau tanya jawab langsung kepada pemilik dan karyawan, dan pelanggan untuk mengetahui bagaimana peran pelayanan prima dalam kepuasan pelanggan UD Sekar Arum Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. Dokumentasi Peneliti mencari data dengan meneliti dan mempelajari keadaan perusahaan sebelum dan sesudah penelitian dilakukan. Data-data yang diperlukan adalah Bahan wawancara adalah Hasil wawancara dengan narasumber yang tak lain adalah pelanggan, Jumlah pelanggan saat ini dan sebelum penelitian, Data-data yang menyangkut pelanggan, dan profil usaha yang sedang dijalani. Peneliti disini juga yang melakukan penelitian pengamatan dan wawancara terhadap pemilik usaha, tenaga kerja serta pelanggan UD SEKAR ARUM dan instrumen pendukung yang digunakan penelitian ini adalah dari observasi yang berupa dokumentasi.

Analisis data adalah proses dimana data yang sudah ada disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan. Interpretasi adalah proses untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian dilakukan dengan meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh dari lapangan (Moleong,2011). Berikut teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini:

1. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dimulai dengan mengkaji seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber secara deskriptif, setelah data terkumpul, disusun dalam lembar rangkuman.

2. Penyajian Data

Peneliti mengidentifikasi data yang ada untuk masing-masing pokok permasalahan dalam lembar tersendiri.

3. Simpulan

Menyimpulkan data-data yang sesuai dengan deskripsi data dan sudah diperoleh. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data sangat penting bagi peneliti untuk penelitian kualitatif. Karena informasi yang sudah dikumpulkan akan menjadi data dalam memeriksa

kredibilitasnya, sehingga data yang diperoleh peneliti dapat dipertanggung jawabkan, dan dapat dijadikan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan. Cara menguji keabsahan data dengan triangulasi.

Triangulasi merupakan tehnik pemeriksaan data yang memanfaatkan suatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan hasil dari beberapa tehnik pengumpulan data yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat mengulas kembali temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan cara:

1. Mengajukan berbagai variasi pertanyaan.
2. Mengecek dengan berbagai sumber data.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data data dapat dilakukan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis triangulasi tehnik dan Triangulasi sumber, triangulasi tehnik yakni peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Pembahasan

Pelayanan prima menjadi penentu dalam kepuasan pelanggan, karena pelayanan prima langsung berhubungan dengan pelanggan sehingga produsen akan benar-benar mempersiapkan pelayannya dari awal hingga akhir. Di awal tentu yang dilakukan oleh UD. SEKAR ARUM adalah mempersiapkan produknya yang bagus mulai dari pemilihan bahan baku yang berkualitas baik, kemudian ke produksinya yang dikerjakan oleh tangan-tangan terampil kemudian dip roses selanjutnya adalah pengemasan yang tidak dilakukan oleh mesin. Mengapa demikian ? hal ini dilakukan karena setiap pengemasan selalu disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, ukuran berapayang di inginkan dan berapa banyak. Ketika siap maka bapak imam pun bersiap untuk mengirim produk unggulannya ke tangan pelanggan sesuai yang diinginkan oleh pelanggan. Pengiriman bapak imam dibagi menjadi 2 yakni diantar secara langsung atau dikirim melalui jasa pengiriman paket jika pemesan jauh dari luar kota dan untuk harga tetap sama namun pelanggan hanya perlu menambah biaya pengiriman. Dan sejauh ini belum ada keluhan seputar biaya pengiriman.

Kualitas pelayanan yang diberikan juga tak kalah pentingnya, karena sikap adalah hal yang menjadi penilaian pertama pelanggan dalam menerima pelayanan dari produsen. Pelanggan akan menerima pelayanan penerima pesanan dengan sopan dan mendengarkan kemauan pelanggan, cekatan dan produk yang dikirim selalu tepat waktu sehingga pelanggan tidak akan jengah dalam menunggu. Ketika

barang sampai produsen akan bersikap sopan dan ramah yang akan menumbuhkan rasa puas dari pelanggan ditambah lagi dengan sikap yang mau mendengarkan saran dan keluhan pelanggan seputar produk opak gambir ini. Bila ada yang salah maka produsen akan meminta maaf dan memperbaiki kesalahannya namun bila ada pujian pak imam selaku produsen akan tersenyum dan mengucapkan terima kasih.

Pelanggan yang puas akan pelayanannya tentunya akan menjadi pelanggan tetap dan tidak beralih ke kompetitor lain. Ketika pelanggan melakukan pemesanan lagi, hal tersebut dapat menjadi bukti bahwa pelanggan selalu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UD.SEKAR ARUM baik dari sisi produk ataupun dari pelayanannya.

Daya tarik pelayanan prima dalam kepuasan pelanggan adalah dengan produsen memberikan produk dan pelayanan yang terbaik maka pelanggan yang puas akan memesan lagi dan tidak beralih ke kompetitor lain. Menilai kepuasan pelanggan tidak hanya dapat dilakukan dengan meningkatnya penjualan saja namun juga dapat dinilai dari seberapa besar loyalitas pelanggan terhadap UD.SEKAR ARUM.

Pelayanan tidak berguna tanpa adanya kepuasan pelanggan dan pelanggan tidak akan merasakan kepuasan dari produsen tanpa adanya pelayanan prima.

Penutup

Peranan Pelayanan Prima dalam kepuasan pelanggan UD.SEKAR ARUM Pelayanan prima adalah keharusan dalam berbisnis baik industri jasa ataupun dagang dalam menghadapi konsumen. Persaingan dengan kompetitor yang ketat membuat setiap wirausaha wajib memberikan pelayanan terbaiknya untuk memuaskan pelanggannya ataupun konsumennya. Hal ini dilakukan agar pelanggan kita tidak beralih ke kompetitor lain. Pelayanan yang ramah dengan produk yang bagus ditambah makanan yang aman dikonsumsi oleh pelanggan hal ini ditunjukkan dengan bukti legalitas usaha yakni P-IRT oleh dinas kesehatan kabupaten Kediri maka akan menumbuhkan kepuasan pelanggan dan menambah kepercayaan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan oleh UD.SEKAR ARUM.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan hal yang berkaitan dengan pelayanan prima ditunjukkan dengan stok opak gambir yang cukup sehingga untuk melayani pemesanan tak terduga maka produk akan langsung siap dan tidak mengecewakan pelanggan yang ingin memesan opak gambir secara mendadak.

Daftar Pustaka

Adi, Albertus Ferry Rostya. (2012). *Analisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang)*. Semarang. Diakses 24 Oktober 2018.

BUNGIN, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta, Indonesia: PT Rajagrafindo Persada

Dianto, Indra Wahyu. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih no.30 Yogyakarta*. Yogyakarta :Universitas Negeri Yogyakarta.

Fardhani, Harentana, Mudji Rahardjo. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terhadap Kota Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Hendro. (2011). *Dasar-dasar Kewirausahaan*. Jakarta, Indonesia: Erlangga

<https://rachmatul4212.wordpress.com/2013/01/28/teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif/>

Jati, E. Purwono. 2007. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Drum Band Lokal (Studi Kasus Pada Home Industri Drum Band Pak Mulyono Yogyakarta)*. Yogyakarta :Universitas Santa Dharma Yogyakarta.

Kasmir. (2011). *Kewirausahaan*. Jakarta, Indonesia: PT Rajagrafindo Persada

Merdian, Wili Andri. 2007. *Analisis Pelayanan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus TIKI, Jl Mantregawen Lor No.12 Yogyakarta)*. Yogyakarta :Universitas Santa Dharma Yogyakarta.

Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta, Indonesia: Graha Ilmu

Rukmi, Hendang Setyo, Dwi Novirani, Dkk. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh*. Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis.

Saputra , Falla Ilhami . *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*. Program Studi Magister Manajemen - FEB Universitas Brawijaya Malang. Diakses 12 Desember 2018

Sirat, Abdul Hadi. (2015). *Kewirausahaan*. Malang, Indonesia: Wineka Media.

Sutopo, Adi Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara: Republik Indonesia.

Valentina, Anggri. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Yusup, Muhammad. 2011. *Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor*. Semarang :Universitas Diponegoro Semarang.