

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA ALFAMART KAMPUNG SAWAH CIPUTAT

Nur Hasanudin¹, Fathan Arif²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: hasanudinhasla@gmail.com¹, dosen02154@unpam.ac.id²

ABSTRACT

Purpose. *The purpose of this study is to determine and analyze how the practice of service quality provided by Alfamart Kampung Sawah Ciputat in its efforts to increase sales.*

Methods. *This type of research is a field research (field reseach) with qualitative research methods with a descriptive approach.*

Results. *The results of this study concluded that: 1) Alfamart Kampung Sawah Ciputat has a problem in the payment process at the cashier counter where it can be seen in the customer complaint table, the highest number of problems complained about is the long payment process and creating long queues 2) Good service quality has a direct impact on customer satisfaction. Where in the end this will lead to an increase in customer satisfaction. This will ultimately lead to an increase in store sales. 3) Good service quality can be created through employee awareness of the importance of service quality. Factors that support service quality at Alfamart Kampung Sawah Ciputat: 1) awareness of changes in consumer behavior. 2) Increased employee self-awareness. 3) Improved employee performance. 4) teamwork cohesiveness among fellow employees.*

Keywords. *Service Quality, sales increase, Alfamart.*

ABSTRAK

Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana praktik kualitas pelayanan yang diberikan Alfamart Kampung Sawah Ciputat dalam usahanya meningkatkan penjualan.

Metode. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Alfamart Kampung Sawah Ciputat memiliki masalah pada proses pembayaran di konter kasir dimana terlihat pada tabel keluhan pelanggan, jumlah masalah yang dikeluhkan tertinggi ada pada proses pembayaran yang lama dan menciptakan antrian yang panjang 2) Kualias Pelayanan yang baik berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Dimana pada akhirnya hal ini akan berujung pada peningkatan penjualan toko. 3) Mutu pelayanan yang baik bisa diciptakan lewat kesadaran karyawan akan pentingnya kualitas pelayanan. Faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Alfamart Kampung Sawah Ciputat: 1) kesadaran akan perubahan prilaku konsumen. 2) Peningkatan Self Awareness karyawan. 3) Peningkatan Kinerja Karyawan. 4) kekompakan kerja tim antar sesama karyawan.

Kata Kunci. Kualitas Pelayanan, peningkatan penjualan, Alfamart.

1. Pendahuluan

Pada saat ini, persaingan dalam dunia usaha sangatlah ketat, perusahaan dituntut untuk mampu bersikap cepat dan tepat dalam menghadapi persaingan di lingkungan bisnis domestic maupun global yang bergerak sangat dinamis dengan adanya inovasi lewat teknologi (Hermawan Kertajaya, 2017). Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk unggul dalam setiap lini dan aspek yang mampu membuatnya menjadi bisa bersaing secara kompetitif dan sehat dalam hal menciptakan dan mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Di samping itu, banyaknya pesaing atau kompetitor yang bermunculan, baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar berdampak pada persaingan korporasi yang semakin ketat, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis. Pangsa pasar yang pada akhirnya menjadi lebih kecil membuat perusahaan dalam memasarkan produknya perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan akan layanan yang diberikan perusahaan dalam usahanya untuk membuat konsumen merasakan kepuasan pelayanan. Hal tersebut harus selalu dilakukan, guna untuk mencapai tujuan perusahaan, dengan mengetahui apa kebutuhan konsumen serta memberikan pengalaman pelayanan yang baik, sehingga konsumen menjadi puas dan percaya terhadap entitas merek tertentu saat melakukan pembelian produk.

Salah satu industri yang sangat ramai dalam persaingan yang semakin ketat ini adalah industri retail. Retail adalah bidang usaha yang menjual produk atau layanan kepada konsumen akhir untuk digunakan sendiri. Dengan kata lain, harga retail adalah harga akhir dari suatu produk atau jasa dan tidak dijual kembali. Dengan merujuk pada definisi ini, wajar bila retail kemudian dikenal dengan istilah eceran karena konsumen membeli produk dengan skala kecil atau ecer untuk keperluan sendiri.

Industri retail di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 kelompok besar, yaitu retail tradisional dan retail modern. Retail modern merupakan pengembang dari retail tradisional. Format retail ini muncul dan berkembang seiring perkembangan perekonomian, teknologi, dan gaya hidup masyarakat yang membuat masyarakat menuntut kenyamanan yang lebih dalam berbelanja. Retail modern kemudian memunculkan istilah minimarket dan supermarket yang dibedakan berdasarkan beberapa hal, antara lain: luas toko, jumlah barang, dan jangkauan area.

Di Indonesia, terdapat beberapa merek minimarket yang sudah dikenal sejak lama dan akrab di telinga masyarakat kita, diantaranya adalah Alfamart, Indomaret, Lawson dan Alfamidi. Persaingan minimarket di Indonesia sangat ketat dan dapat dilihat dari persaingan antara 2 nama besar merek retail minimarket yaitu Indomaret dan Alfamart. Ketatnya persaingan antara Indomaret dan Alfamart bisa dilihat dari lokasi toko yang hampir selalu berdampingan, utamanya di kota-kota besar di Jabodetabek.

Alfamart sendiri dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya (SAT) sebagai salah satu perusahaan dalam industri retail berupa minimarket dan termasuk perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang perdagangan umum dan jasa eceran yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Dalam hal untuk menjadi minimarket dengan

merek nomor satu, segala upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan dilakukan oleh Alfamart untuk dapat bersaing dengan Indomaret, diantaranya usaha untuk mendapatkan lokasi toko yang strategis dan mudah dijangkau, tempat yang bersih dan nyaman, serta mudah dijangkau oleh semua kalangan. Untuk melihat seberapa berkualitasnya pelayanan yang ada, dapat kita lihat dari seberapa banyaknya keputusan pembelian yang ada dengan melihat jumlah transaksi yang ada. Berikut ini adalah data jumlah transaksi yang terjadi dalam 3 bulan terakhir pada Alfamart Kampung Sawah Ciputat.

2. Landasan Teori

Manajemen

Hasibuan (2017:1) menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni untum mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk meraih tujuan. Manajemen berasal dari kata dalam bahasa Inggris yaitu, to manage yang artinya mengatur.

Pemasaran

Masih menurut Kotler (2021:29) mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai suatu seni dan ilmu untuk menentukan pangsa pasar sasaran serta kemampuan untuk mendapatkan, mempertahankan, menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengkomunikasian nilai suatu produk kepada pelanggan.

Penjualan

Menurut Moekijat (2018:10) penjualan adalah kegiatan memasarkan produk dengan tujuan mencari dan mempengaruhi pembeli serta memberikan petunjuk supaya pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019: 61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

3. Metode Analisis

Metode analisis merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung ilmiah tidak nya sebuah penelitian. Karena pada dasarnya metode penelitian adalah langkah yang harus dijalankan untuk mendapatkan data yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Pada karya tulis ilmiah ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan atau field research dengan pendekatan penelitian dengan metode penelitian kualitatif. Penulis menggunakan pengamatan langsung dilapangan dan wawancara dengan karyawan dalam pengumpulan data yang ada dilapangan.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1) Alfamart Kampung Sawah Ciputat memiliki masalah pada proses pembayaran di konter kasir dimana terlihat pada tabel keluhan pelanggan, jumlah masalah yang dikeluhkan tertinggi ada pada proses pembayaran yang lama dan menciptakan antrian yang panjang

2) Kualias Pelayanan yang baik berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Dimana

pada akhirnya hal ini akan berujung pada peningkatan penjualan toko. 3) Mutu pelayanan yang baik bisa diciptakan lewat kesadaran karyawan akan pentingnya kualitas pelayanan.

Faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Alfamart Kampung Sawah Ciputat:

- 1) kesadaran akan perubahan perilaku konsumen.
- 2) Peningkatan *Self Awareness* karyawan.
- 3) Peningkatan Kinerja Karyawan.
- 4) kekompakan kerja tim antar sesama karyawan.

5. Kesimpulan

- a. Alfamart Kampung Sawah Ciputat memiliki masalah pada proses pembayaran di konter kasir dimana terlihat pada tabel keluhan pelanggan, jumlah masalah yang dikeluhkan tertinggi ada pada proses pembayaran yang lama dan menciptakan antrian yang panjang. Akan tetapi masalah ini sudah menjadi bagian dari prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang akan dilakukan oleh manajer toko dengan cara mengizinkan konter kasir yang kedua dibuka ketika ada antrian panjang. Hal ini tentu menjadi sinyal bagus bagi perbaikan kualitas pelayanan toko Alfamart Kampung Sawah Ciputat guna menciptakan pelayanan yang optimal.
- b. Kualitas Pelayanan yang baik berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Dimana pada akhirnya hal ini akan berujung pada peningkatan penjualan toko. Kualitas pelayanan yang ditawarkan secara baik dan optimal dapat dirasakan langsung oleh pelanggan yang datang. Dimana mereka merasa senang karena telah dilayani secara baik. Hal ini tentu baik bagi keberlangsungan toko untuk meningkatkan penjualan mereka.
- c. Mutu pelayanan yang baik bisa diciptakan lewat kesadaran karyawan akan pentingnya kualitas pelayanan. Dalam wawancaranya, manajer toko berusaha untuk meningkatkan kesadaran kepada semua karyawan Alfamart Kampung Sawah Ciputat dengan melakukan pengarahan secara berkala setiap hari pada awal sebelum memulai pekerjaan. Pengarahan yang berkala ini diharapkan dapat meningkatkan awareness dan kesediaan karyawan untuk terus konsisten dalam peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Dengan berbagai macam faktor pendukung dan penghambat penerapan kualitas pelayanan yang ada, seluruh karyawan diharapkan bisa saling belajar satu sama lain setiap harinya. Dalam wawancaranya, manajer toko berprinsip bahwa hanya dengan kesediaan untuk belajar setiap hari dari apa yang telah dilewati, kita (karyawan Alfamart Kampung Sawah) bisa terus berbenah.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Thamrin., & Francis Tantri. (2018). Manajemen Pemasaran. Depok: Rajawali Press
- Afifuddin., & Beny Ahmad Saebani. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Assauri. (2017). Manajemen Pemasaran Moderen. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi (2018) "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek". Jakarta: Rineke Cipta.
- Hayat. (2017). Pengantar Manajemen (Panduan Menguasai Ilmu Manajemen). Yogyakarta: Quadran.
- Hermawan A. (2014) Komunikasi Pemasaran, Jakarta: Erlangga
- Imam Ghozali (2017). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Digital" Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Juliansyah, (2018). Metodologi Penelitian. Jakarta: Rencana Pranada Media Group Indonesia
- Kotler, Philip dan Amstong (2014) Principles Of Marketing, 12th Edition Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- Lavine, R. (2006). The Power Of Persuasion: How We Are Bought and Sold. Oxford: Oneworld Publication.
- Lupiyoadi, Rambat. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Manap., & Shultz (2017). Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Jakarta: Wacana Media
- Moleong, Lexy J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nardi, Sunardi dkk, (2020). "Peran Manajemen Keuangan dan Digital Marketing Dalam Upaya Meningkatkan Omset Penjualan" Jurnal Abdi Masyarakat Humanis, vol 1
- Ratnasari, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Salon Cantik). Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, 4 (1), 3-26.
- R. Supomo., & Eti Nurhayati. (2018). Manajemen Pemasaran. Bandung: Yrama Widya
- Sinabembaw., & Trang. (2017). Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Sugiono. (2014). Metode penelitian pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. (2014). Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto., & Danang (2018). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service)
- Terry, GR. (2018). Pengantar Manajemen. Jakarta: Qiara Media
- Tjiptono., & Fandy. (2016). Pemasaran, Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: CV Andi Offset



- Tjiptono., & Fandy. (2018). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). Yogyakarta: Andi offset.
- Thamrin., & Francis. (2018). Manajemen Pemasaran. Depok: PT Radja Grafindo Persada
- Utomo, .T. J. (2011). Persaingan Bisnis Ritel: Tradisional Vs Modern (The Competition Of Retail Business: Traditional Vs Modern) Fokus Ekonomi, 6 (1), 122-133.
- Zulfahmi, V, A, Bitner, M.J., & Gremler, D. D, (2018). What are Service?. Glasgow: Graw Hi Education Press
- Zulfikar (2019). Penerapan Manajemen Dalam Perusahaan. Depok: Gagasmedia Mandiri.