

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI SWALAYAN KUD SUKOMAJU DESA GELANGLOR
SUKOREJO PONOROGO**

SKRIPSI



NOVITASUCI WULANDARI

NIM 210715033

Pembimbing:

DWI SETYA NUGRAHINI, M. Pd.

NIDN. 2030048902

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2020**

ABSTRAK

NovitaSuci Wulandari. NIM: 210715033, 2019, “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo*”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah, IAIN Ponorogo, 2019.

Kata Kunci: Strategi peningkatan, Kualitas pelayanan

Dalam era modern ini, kondisi pertumbuhan bisnis saat ini cukup tinggi, banyaknya persaingan dan bertumbuhnya usaha-usaha yang menjual produk yang sama. Dalam berbisnis sangat diperlukan yaitu sikap kejujuran dan yang baik, agar menarik daya beli dan kepercayaan terhadap pelanggan/konsumen. Selain itu, dalam berbisnis perlu adanya karyawan sebagai sumber tenaga kerja dalam suatu usaha agar dapat menghasilkan produk atau jasa yang baik. Untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas terhadap konsumen perlu adanya penerapan pelayanan yang baik yang diberikan konsumen agar terciptanya interaksi yang baik dan rasa nyaman saat berbelanja. Sebuah usaha yang baik dan jujur dapat mempengaruhi minat beli bagi konsumen sehingga usaha yang dilakukan dapat berjalan sesuai keinginan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan kualitas pelayanan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dan bagaimana strategi peningkatan pelayanan yang ada di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Tujuan ini untuk mengetahui penerapan pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dan untuk mengetahui strategi peningkatan

pelayanan yang ada di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Lokasinya di Jl. Sukorejo-Danyang Dusun Taji Desa Gelanglor Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelayanan yang diberikan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dapat disimpulkan bahwa berdasarkan dimensi pelayanan dan peraturan tata tertib yang ada, di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo masih belum memuaskan pelanggan atau konsumen yang berbelanja. Karena pelayanan yang diberikan terhadap konsumen masih belum menerapkan tata tertib yang ada dan teori dimensi yang sudah dijelaskan sedangkan salah satu kualitas pelayanan yang baik adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Jika dilihat dari kekuatan dan peluang kesempatan yang ada di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sangat besar tetapi, Swalayan tersebut belum maksimal dalam menjalankan kekuatan dan peluang yang ada. Sehingga, Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo harus mampu bertahan agar usaha yang dijalankan dapat berjalan secara baik dan terus berkembang.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : NovitaSuci Wulandari

NIM : 210715033

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Swalayan KUD

Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah.

Ponorogo, 30 Juli 2019.

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Unun Roudlotul Janah, M.Ag

NIP. 197507162005012005

Menyetujui,

Pembimbing

DWI SETYA NUGRAHINI, M. Pd

DTNP010



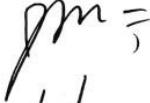
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD
Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo
Nama : Novitasuci Wulandari
NIM : 210715033
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag. : ()
NIP. 197207142000031005
Penguji I
Unun Roudlotul Janah, M.Ag. : ()
NIP. 197507162005012005
Penguji II
Dwi Setya Nugrahini, M.Pd. : ()
NIDN. 2030048902

Ponorogo, 2 Maret 2020

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo


Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novitasuci Wulandari
NIM : 210715033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan
KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo**

Menyatakan bahwa naskah skripsi/ tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 11 Maret 2020

Penulis



Novitasuci Wulandari

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NovitaSuci Wulandari
NIM : 210715033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan
KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo”.

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran saya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 10 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



NovitaSuci Wulandari
NIM. 210715033

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis adalah sebuah unit organisasi yang seharusnya memiliki sebuah strategi yang berdefiniskan dari seorang manajer dengan tanggung jawab atas penjualan dan laba/keuntungan profit.¹ Dalam kondisi pertumbuhan bisnis sekarang ini yang cukup tinggi juga bertumbuhnya usaha-usaha dengan produk sejenis maka akan terjadi persaingan dalam merebutkan pangsa pasar dan konsumen. Ketatnya persaingan dalam bisnis menjadikan seorang pebisnis harus mampu untuk mengolah sumber daya dan juga peluang yang ada untuk dijadikan kekuatan dalam bisnisnya.

Sebuah usaha yang baik dan jujur dapat mempengaruhi minat beli bagi konsumen sehingga usaha yang dilakukan dapat berjalan sesuai yang diinginkan. Jadi, dalam dunia perdagangan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia sehingga dalam menjalankan usaha ada beberapa yang perlu kita terapkan diantaranya dengan memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dalam bisnis perlu diwujudkan dalam sebuah usaha guna untuk mendatangkan konsumen baru

¹ David A. Aaker, *Manajemen Pemasaran Strategi* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 39.

dan mempertahankan kosumen lama agar tidak berpindah tempat.²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia melayani merupakan membantu menyiapkan atau (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah sesuatu melayani kebutuhan orang lain yang pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.³ Sedangkan kualitas jasa dalam definisi Kotler dan Adrian Payne merumuskan sebagai aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) *intangibel* yang berkaitan denganya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu, realibilitas yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan, dalam memberikan layanan secara baik dan tepat, daya taggap yang berkaitan kemampuan para karyawan dalam merespon dan membantu pelanggan secara baik dan tepat, jaminan yang berkaitan perilaku karyawan dalam memberikan kepercayaan terhadap pelanggan, empati merupakan tindakan yang dilakukan karyawan dalam memberi perhatian dan rasa nyaman, bukti fisik merupakan

² Sofiatul Chasanah, "Analisa Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Pelanggan di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo," *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2017), 34.

³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Kedua* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 302.

pelayanan yang memberikan kemudahan kepada pelanggan serta berpenampilan yang baik.⁴

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa yang diberikan, sangat besar kemungkinannya konsumen akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Salah satu cara untuk merebut perhatian pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada konsumen adalah dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk didalam pasar.⁵

Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo merupakan usaha yang bergerak di bidang perdagangan yang merupakan salah satu swalayan yang terletak di Dukuh Taji Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo yang berdiri sejak 15 Juni 2016 yang dipimpin oleh Bapak Karsono. Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo ini menjual produk-produk

⁴ Yazid, *Pemasaran Jassa konsep dan Implementasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 3.

⁵ Sri Atun Chasanah. “*Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan kepuasan Pelanggan Perspektif Islam*”, *Skripsi* (Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri , 2015), 4.

yang lengkap yaitu menjual kebutuhan pokok, seperti: beras, minyak, gas, alat-alat rumah tangga, pakaian, alat tulis, makanan ringan.

Salah satu faktor yang mendorong konsumen agar berbelanja dan selalu datang ke swalayan yaitu dengan memberikan pelayanan kepada konsumen secara baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemenuhan keinginan konsumen dan sebagai kepuasan bagi pelanggan karena merasa dihargai. Maka dari itu dalam usaha perlu adanya kualitas pelayanan yang baik agar konsumen yang datang atau membeli merasa senang dan nyaman. Selain itu, sebagai pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat. secara benar dan jujur kepada pelanggan hal ini penting untuk diketahui untuk menjamin kepercayaan, keadilan, dan tanggung jawab terhadap konsumen.

Namun pada kenyataannya di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo masih belum menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam tutur kata, bersikap dan tingkah laku terhadap konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen menyatakan bahwa: pelayanan yang diberikan oleh pihak swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, seperti: tidak mengucapkan terima kasih ketika selesai pembelian, tidak bersikap ramah terhadap pembeli, bersikap kurang baik terhadap pembeli, pelayanan yang tidak baik yang diberikan pihak swalayan terhadap

konsumen bisa membuat para pelanggan merasa tidak dihargai dan hilangnya kepercayaan pada konsumen”.⁶

Adapun penjelasan langsungnya sebagai berikut: “Ning swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo pelayanan informasi harga iku iseh kurang jelas, harga ning rak karo ning kasir ugak podho *Mbak*, gek mesti kacek e iku akeh.”⁷.

Kemudian menurut konsumen yang lainya mengatakan: “Ya *Mbak*, nek songko pelayanan songko informasi rego sing ugak podo karo ning kasir. Karo pelayanan karyawan sing ning swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dalam pelayanan ki kurang baikdan kurang ramah karo konsumen.”⁸

Dengan adanya keluhan-keluhan pelanggan tersebut, dapat membuat hilangnya kepercayaan dan kekecewaan karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan sehingga konsumen merasa tidak nyaman. Padahal di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sudah menerapkan peraturan kepada seluruh pihak karyawan salah satunya menyambut konsumen dengan 3S (sapa, senyum, salam). Jika pelayanan yang kurang baik yang diberikan pelanggan dapat mengakibatkan kurangnya kepercayaan sehingga konsumen berkurang.

Meskipun demikian, pada kenyataannya masih banyak konsumen yang setia membeli produk yang dijual di swalayan KUD Sukomaju, seperti yang di ungkapkan

⁶ “Marni, *Wawancara*, 29 Desember 2018”

⁷ “Ela, *Wawancara*, 20 April 2019”

⁸ “Dwi, *Wawancara*, 27 April 2019”

oleh Bapak Karsono selaku pemilik swalayan sebagai berikut:

“Untuk konsumen yang datang bisa dihitung ya banyak Mbak sekitar 90 orang perhari karena tempat yang strategis dekat pasar dan dekat sekolahan jadi konsumen yang datang itu selalu ramai, apalagi kalau pas weekend konsumen yang datang itu 100 lebih Mbak, karena swalayan ini dekat dengan jalan raya.”⁹

Adapun menurut *Mbak Fitri* selaku Admin di swalayan KUD Sukomaju usaha tersebut menyatakan sebagai berikut:

“Di Swalayan KUD Sukomaju ini meski banyak yang komplain dan mengeluh tentang masalah pelayanan yang kurang baik, saya juga heran Mbak masih banyak orang yang suka datang dan tetap setia membeli meski barang tidak ada pasti mereka tetap setia menunggu Mbak, padahal di sini banyak swalayan yang lain”.¹⁰

Dalam masalah pelayanan di swalayan KUD Sukomaju di Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo banyaknya keluhan dan komplain dari konsumen biasanya menimbulkan kekecewaan pada konsumen sehingga mengakibatkan pembatalan pembelian atau sedikit berdebat dengan pihak swalayan. Dengan adanya masalah tersebut

⁹ “Karsono, *Wawancara*, 9 April 2019”

¹⁰ “Fitri, *Wawancara*, 9 April 2019”

swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo perlu strategi meningkatkan dan mempertahankan konsumen agar tidak berpindah tempat.

Berdasarkan dari pemaparan yang sudah dijelaskan di atas mendorong penulis melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah penentu bahasan yang akan dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo?
2. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian memiliki tujuan untuk mengembangkan penelitian yang sudah ada adapun tujuan penelitian yang dilakukan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo, Ponorogo sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan yang diberikan kepada konsumen di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.
2. Untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah dampak dari pencapaian. Adapun manfaat penelitian yang ada di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian bagi peneliti sebagai sarana dalam membandingkan konsep-konsep yang telah dipelajari sebelumnya dengan praktiknya di dunia bisnis dan perdagangan yang ada kaitanya dengan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Menambah pengetahuan dan memeberikan masukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam bisnis perdagangan dan menerapkan kualitas pelayanan dalam menjalankan sebuah bisnis.
- b. Dapat digunakan sebagai kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan serta sebagai masukan pada peneliti dimasa yang akan datang.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Dalam kajian pustaka berguna sebagai bahan acuan yang relevan dengan penelitian terdahulu, kajian pustaka juga berguna untuk menghindari adanya plagiasi atau penjiplakan atas karya orang lain. Dibawah ini peneliti ajukan referensi yang berkaitan dengan penelitian antara lain:

Peneliti Sandika Saputra yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Metro”. Hasil dari penelitian secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Rumah Makan Metro dari dimensi kualitas jasa dilihat dari jawaban responden terhadap pernyataan yang telah

diajukan mendapatkan rata-rata total 3,54 (70,8%) termasuk dalam kategori baik, tetapi ada beberapa konsumen yang menyatakan kurang setuju terhadap pelayanan transaksi pembayaran dengan cepat, halaman parkir yang memadai hal ini perlu diperhatikan bagi agar konsumen merasa nyaman dan loyal terhadap jasa yang kita berikan.

Peneliti Shofiatul Chasanah yang berjudul “Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Pelanggan di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pelanggan di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo dalam penyediaan informasi dalam bentuk draft menu bergambar berdasarkan prinsip kejujurannya tidak sesuai etika bisnis islam. Karena, salah satu bisnis yang baik adalah perbandingan antar kenyataan dengan harapan pelanggan/konsumen. Sedangkan menu yang diberikan di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo sebagian tidak sesuai dengan yang tertera di draft menu bergambar, sedangkan berdasarkan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo sudah sesuai dengan etika bisnis islam karena sudah menerapkan 3S sapa, senyum, salam.

Peneliti Agung Dwilaksono yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien ASKESKIN di Pukesmas”. Hasil penelitian ini berdasarkan dimensi pokok kepuasan pasien tingkat kepuasan pasien ASKESKIN yang merasakan kepuasan terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dua puskesmas yang diteliti secara baik.

Dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dapat disimpulkan bahwa dalam pembahasan yang diteliti terdapat perbedaan dan persamaan perbedaan terletak pada lokasi penelitian, tempat penelitian, waktu penelitian narasumber penelitian, sedangkan, persamaan penelitian sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Adapun metode penelitian sebagai berikut:

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, dimana peneliti melakukan penelitian lapangan yang dilakukan ditempat atau lokasi lapangan untuk mendapatkan informasi yang akurat. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme/enterprepretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹¹

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 38.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu tata cara penelitian dengan menggunakan pengamatan dan wawancara secara langsung kepada pihak-pihak swalayan dan konsumen. Disini peneliti akan meneliti konsumen maupun pihak-pihak swalayan KUD Sukomaju desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo secara langsung, baik melalui ucapan maupun tindakan. Melalui pendekatan ini, peneliti melakukan analisis terhadap penerapan kualitas pelayanan yang di berikan kepada konsumen serta strategi peningkatan kualitas pelayanan di swalayan KUD Sukomaju desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

2. Lokasi/ Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan)

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini terletak di dusun Taji desa Gelanglor di Jalan Sukorejo-Danyang kecamatan Sukorejo kabupaten Ponorogo. Penulis memilih lokasi ini dikarenakan masih perlu dilakukan kajian terhadap kualitas pelayanan swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

3. Data dan Sumber Data

- a. Data didefinisikan sekumpulan informasi atau nilai yang diperoleh dari pengamatan (observasi) suatu obyek, data dapat berupa angka dan dapat pula merupakan lambang atau sifat.¹² Adapun data-data yang penulis butuhkan untuk menganalisis masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan

¹² Syafizal Helmi Situmorang, *Analisis Data: Untuk Riset dan Bisnis* (Medan: USU Press, 2010), 1.

skripsi ini, maka penulis berupaya mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan:

- 1) Data mengenai penerapan pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh pihak swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, ialah data yang diperoleh dari wawancara dan observasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh pihak swalayan KUD Sukomaju Desa gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.
 - 2) Data mengenai Strategi peningkatan kualitas pelayanan penerapan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, ialah data yang diperoleh dari wawancara dan observasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh pihak swalayan KUD Sukomaju Desa gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.
- b. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data langsung dari informan dengan permasalahan kualitas pelayanan. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan wawancara dan observasi dengan beberapa informan yaitu, diantaranya:
- 1) Kepala dan karyawan swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.
 - 2) Konsumen swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi, misalnya pesawat telpon.¹³ Dalam melakukan penelitian secara langsung ini penulis akan melakukannya secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk memperoleh data, yaitu data yang akurat dan tepat. Metode ini digunakan peneliti untuk mencari data langsung dari responden yakni baik dari konsumen maupun pihak-pihak swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo penulis mencari data langsung dari kepala toko, wakil kepala toko, karyawan swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dan Konsumen. Hal ini untuk mendapatkan data mengenai penerapan pelayanan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan.

¹³ Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 105.

b. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.¹⁴ Dalam observasi ini penulis melakukan penelitian dan mengamati kinerja karyawan secara langsung di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo untuk memperoleh data mengenai penerapan kualitas pelayanan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

5. Teknik Pengolahan Data

Adapun pengolahan data yang digunakan oleh penyusunan adalah dengan cara sebagai berikut:

- a. Editing, yakni memeriksa kembali semua data yang diperoleh terutama dari kelengkapan, keterbacaan, kejelasan makna, keselarasan antara satu dengan yang lain, relevansi dan keseragaman satuan/kelompok kata.
- b. Pengorganisasian data, yakni menyusun mensistematiskan data-data yang diperoleh dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan sebelumnya, kerangka tersebut dibuat berdasarkan

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 111.

dan relevan dengan sistematika pertanyaan-pertanyaan dalam perumusan masalah.

- c. Analisis data, yaitu proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, tema dan kategori dengan teori-teori sehingga diperoleh kesimpulan sebagai pemecahan dari rumusan yang ada.¹⁵

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yang bersifat induktif, yaitu suatu proses mencari dan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁶ Dalam teknik analisis data ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan analisis Swot di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo yang akan dibahas dan di tarik kesimpulan.

7. Pengecekan Keabsahan Data

Yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

- a. Mendemonstrasikan nilai yang benar.
- b. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan dan,
- c. Memperbolehkan konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-

¹⁵ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Mu'amalah* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2010), 152-153.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 400.

keputusannya.¹⁷ Teknik pengecekan data yaitu dengan cara triangulasi. Triangulasi yaitu pengecekan data dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan waktu. Penelitian ini menggunakan data triangulasi sumber karena penelitian ini dilakukan dengan cara memperoleh kebenaran informasi dengan wawancara, observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini terdiri dari beberapa bagian utama, antara lain sebagai berikut:

Bab I adalah Pendahuluan. Pada bab ini merupakan gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran secara keseluruhan terhadap skripsi ini, yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian, metode analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan sistematika pembahasan.

Bab II adalah Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Swalayan Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Pada bab ini berisikan penjelasan dari beberapa teori yang meliputi: Pengertian kualitas pelayanan, dimensi-dimensi kualitas pelayanan, prinsip-prinsip kualitas pelayanan, Pengertian kepuasan pelanggan,

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2013), 320-321.

pengukuran kepuasan pelanggan, dan metode Analisis SWOT.

Bab III adalah Gambaran Umum tentang swalayan KUD Sukomaju di desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Pada bab ini berisikan tentang penerapan pelayanan dan Strategi peningkatan kualitas pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Bab ini mendeskripsikan fakta-fakta yang terjadi di lapangan yang meliputi: Sejarah berdirinya swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, penerapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, Strategi peningkatan kualitas pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

Bab IV adalah analisis yang berisikan penjelasan hasil penelitian yang akan menjawab mengenai rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu, penerapan pelayanan yang diberikan kepada konsumen di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Dan strategi peningkatan pelayanan yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

Bab V adalah Penutup. Pada bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berisi tentang kritik dan masukan dari penulis yang berhubungan dengan pembahasan yang diteliti.

P O N O R O G O

BAB II

KUALITAS PELAYANAN DAN ANALISIS SWOT

Kajian Teori sangat diperlukan dalam setiap penulisan penelitian. Teori digunakan untuk menguraikan permasalahan yang diangkat oleh penyusun dalam suatu penelitian untuk menghindari kerancuan atau pemahaman dalam permasalahan yang diangkat maka perlu dijelaskan secara logis dan relevan sehingga mampu menerangkan suatu masalah. Sejalan dengan hal tersebut maka penyusun akan memaparkan teori yang akan digunakan antara lain:

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan/Jasa

Pengertian jasa adalah aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sedangkan menurut Gronros, interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadari.¹

Pengertian jasa menurut Kotler merumuskan jasa sebagai: “setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa juga terkait pada suatu produk fisik”. Sedangkan menurut Zithmal dan Bitner merumuskan jasa merupakan mencakup semua aktivitas yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada

¹ Fandi Tjiptono, *Service, Quality, Satisfaction edisi 3* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 17.

waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan dan kesehatan) yang secara prinsip *intangibile* bagi pembeli pertamanya.²

2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry mengemukakan adanya lima dimensi kualitas yang bisa digunakan sebagai rangka perencanaan dan analisis strategik. Berikut adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan/jasa:

- a. *Reliabilitas*, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Misalnya: perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal (menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data secara tepat, dan mengirimnkan tagihan yang akurat.
- b. *Daya Tanggap*, berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara akurat. Contohnya: ketetapan waktu layanan, melakukan pengiriman transaksi secepatnya, kecepatan

² Yazid, *Pemasaran Jassa konsep dan Implementasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 2-3.

menghubungi kembali pelanggan, dan melakukan penyampaian informasi kepada konsumen secara cepat.

- c. Jaminan, yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelangganya. Jaminana juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- 1) komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
- 2) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan

kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

- 3) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikansuatu jaminan kepercayaan.
- 4) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

d. Empati, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006 : 182) dimensi empati merupakan penggabungan dari dimensi:

- 1) Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 2) Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk

menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

- 3) Kemampuan Memahami Pelanggan (*Understanding The Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- e. Bukti Fisik, kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Adapun indikator bukti fisik antara lain:
- 1) Fasilitas fisik merupakan fasilitas materiil yang dapat memberikan kemudahan dan kelancaran bagi suatu usaha dan umumnya diperlukan sebelum suatu kegiatan berlangsung.
 - 2) Perlengkapan/materil yang digunakan perusahaan
 - 3) Penampilan karyawan merupakan penampilan seseorang dari ujung rambut hingga ujung kaki dimulai dari kebersihan tubuh, kerapihan pribadi, cara berpakaian yang baik, cara tutur kata dan sopan santun kepada konsumen.

B. Teori Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Perilaku pelanggan

Ada beberapa definisi konsumen menurut Engel Et El perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat untuk mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghasilkan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan

ini. Menurut Loudondan Bitta dalam buku Bilson Simamora menekankan perilaku konsumen sebagai suatu proses pengambilan keputusan. Mereka mengatakan bahwa perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan yang mensyaratkan aktivitas individu untuk mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau mengukur barang dan jasa.³

2. Konsep Kepuasan pelanggan

Satisfaction yang berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *Focere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup memberikan yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup (Handi Irawan). Dalam konteks teori *customer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah respon bahwa produk atau jasa pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau berkurang.

Menurut Momen dan minor, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini

³ Barnandetta Dwiyani Anindita, *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan*, "Skripsi (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012), 18.

merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.⁴

Dipihak lain Kotler dan Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau ketidakpuasaan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila tampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataannya maka dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen.

Menurut Handi Irawan, ada sepuluh prinsip kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan untuk merbeut hati mereka agar dapat memenangkan persaingan, yaitu:

- a. Memulai dengan percaya akan pentingnya kepuasan pelanggan, menanam kepuasan menuai laba.
- b. Memilih pelanggan dengan benar untuk membangun kepuasan pelanggan. pilihlah pelanggan anda baru kemudian dipuaskan.

⁴ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 78.

- c. Memahami harapan pelanggan, mengontrol harapan, dan menggali harapan pelanggan adalah kunci.
- d. Mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan faktor-faktor pendorong, kepuasan dimulai dari pabrik, dimensi kualitas produk, dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
- e. Faktor emosional (*estetika, self expressive value dan brand personality*) adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁵
- f. Pelanggan yang komplain (kepuasaan melalui komplain, menangani keluhan dengan sistem, efektivitas penanganan komplain) adalah pelanggan yang loyal.
- g. Garansi kepada pelanggan adalah lompatan yang besar dalam kepuasan konsumen atau pelanggan,
- h. Mendengarkan suara pelanggan melalui pengukuran kepuasan pelanggan, memanfaatkan hasil riset kepuasan pelanggan dan *performance importance mapping*.
- i. Peran karyawan (*empowrment dan teamwork*) sangat penting dalam upaya memuaskan konsumen atau pelanggan.
- j. Kepemimpinan (peran pemimpin dalam kepuasan pelanggan, kultivasi kepemimpinan untuk

⁵ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, 80-81.

kepuasan pelanggan) adalah teladan dalam kepuasan pelanggan.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai cara. Dapat diukur langsung dengan bertanya: tandailah tingkat kepuasan anda dengan jasa: sangat kecewa, kecewa, biasa saja, puas, sangat puas, (pelaporan kepuasan langsung). Responden dapat ditanyai tentang bagaimana harapan mereka akan satu hal dan bagaimana pengalaman mereka (kekecewaan yang di dapat). Kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan, seorang pelanggan yang lebih puas (Philip Kotler & Susanto) anantara lain:

- a. Membeli lebih banyak dan setia lebih lama.
- b. Membeli produk jenis baru atau produk yang disempurnakan dari perusahaan.
- c. Memuji-muji perusahaan dan produknya pada orang lain.
- d. Kurang memperhatikan merek dan iklan pesaing dan kurang memperhatikan harga.
- e. Menawarkan gagasan barang dan jasa kepada perusahaan.
- f. Lebih murah biaya pelayanannya daripada poelanggan baru karena transaksinya sudah rutin.

Adapun strategi mempertahankan pelanggan anantara lain:

- a. Mengelola atau memelihara tingkat kepuasan konsumen, misalnya dengan mengiklankan kualitas produk, mengiklankan manfaat produk,

- merancang ulang produk, penyediaan layanan khusus kepada konsumen.
- b. Mempertahankan proses pembelian, misalnya dengan melaksanakan pengiriman yang cepat, menawarkan berbagai variasi produk yang dapat dipilih secara mudah, memudahkan penjualan dengan sistem keagenan atau melalui suatu distributor khusus yang bergerak dibidang ini, menjamin perlindungan terhadap kerusakan dan perbaikan produk.⁶
 - c. Menambah daya tarik produk sehingga konsumen tidak beralih ke merek lain. misalnya dengan mengembangkan perluasan merek, menawarkan produk dengan berbagai merek, menurunkan harga, menambah daya tarik produk.

Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk memberikan respon secara konsisten terhadap suatu obyek yang akan diberikan, seperti halnya suatu merek. Sikap tergantung pada sistem nilai dari seseorang individu yang akan mewakili standar pribadi tentang baik dan buruk, benar dan salah, dan seterusnya. Sikap *attitude* sebagai evaluasi konsep secara menyeluruh yang dilakukan oleh seseorang. Evaluasi merupakan tanggapan pengaruh pada tingkat intensitas dan gerakan yang relatif rendah. Sikap attitude konsumen adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Konsep sikap yang terkait erat dengan konsep

⁶ Ibid, 91-94.

kepercayaan (*belive*) dan perilaku (*behavior*). Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai objek, atribut, dan manfaatnya.

Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi dari pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Teori kepuasan adalah model yang menjalankan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, yaitu dampak perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian atau konsumsi dengan kinerja yang sesungguhnya yang diperoleh konsumen.

C. Analisis SWOT

1. Pengertian Analisis SWOT

SWOT Singkatan dari lingkungan internal *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), serta lingkungan eksternal *Opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), dimana SWOT ini dijadikan sebagai suatu model dalam menganalisis suatu organisasi yang berorientasi *profit* dan *non profit* dengan tujuan utama

untuk mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komprehensif.⁷

2. Tujuan Penerapan SWOT di Perusahaan

Penerapan SWOT pada suatu perusahaan bertujuan untuk memberikan suatu panduan agar perusahaan menjadi lebih fokus, sehingga dengan penempatan analisa SWOT tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai bandingan pikir dari berbagai sudut pandang, baik dari segi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang mungkin bisa terjadi di masa-masa yang akan datang.

Tujuan lain diperlukannya SWOT adalah dimana setiap produk yang beredar di pasaran pasti akan mengalami pasang surut dalam penjualan atau yang dikenal dengan istilah daur hidup produk (*life cycle product*). Konsep daur hidup produk dirujuk berdasarkan keadaan realita di pasar, bahwa konsumen memiliki tingkat kejenuhan dalam memakai suatu produk.

3. Peranan SWOT sebagai Bagian Analisis Manajemen Resiko

Peranan SWOT sebagai alat dalam menganalisis kondisi suatu perusahaan selama ini dianggap suatu model yang dapat diterima secara umum dan lebih familiar. Sebenarnya jika ingin mempergunakan berbagai model lain itu juga memungkinkan.

⁷ Freddy Rangkuti, *Teknik Membedah kasus Analisis SWOT* (Jakarta: Gramedia 2016), 20.

Secara lebih tegas mengapa SWOT memungkinkan untuk dipergunakan sebagai model analisis, hal ini sebagaimana dikatakan oleh Nuranisak Sugesti S. Dan Achmad Holil Noor Ali bahwa, Analisa SWOT dilakukan dengan mengidentifikasi kekuatan dan faktor-faktor positif yang berasal dari internal organisasi; kelemahan dan faktor-faktor negatif dan internal; peluang dan kesempatan dan keuntungan dari faktor eksternal dan ancaman atau resiko.⁸

4. Faktor Eksternal dan Internal dalam Perspektif SWOT

Untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu:

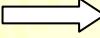
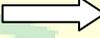
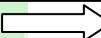
a. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities and threats* (O and P). Dimana faktor yang bersangkutan dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri (*industry environment*) dan lingkungan bisnis makro (*macro Environment*), ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

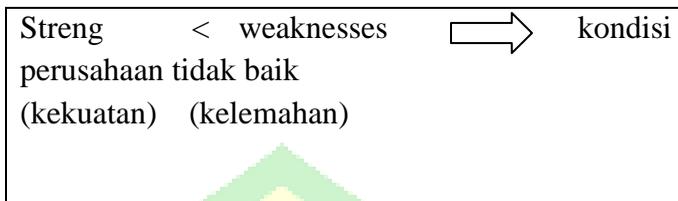
b. Faktor Internal ini mempengaruhi terbentuknya *strengths and weaknesses* (S and W). Dimana faktor ini menyangkut kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi

⁸ Fredy Rangkuti, *Teknik Membedah Kasus*, 20.

terbentuknya perusahaan keputusan (*decison making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional; pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian, dan pengembangan, sistem informasi manajemen, dan budaya perusahaan (*Corporate Culture*).⁹

Faktor Eksternal	
Opportunities > Threats (Peluang) (ancaman)	 kondisi perusahaan baik
Oppsortunities < Threats (Peluang) (ancaman)	 kondisi perusahaan tidak baik
Faktor internal	
Streng > weaknesse perusahaan yang baik (kekuatan) (kelemahan)	 kondisi

⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Resiko* (Bandung: Alfabetta 2015), 256.



Gambar: 1.1

Faktor Eksternal dan Internal Perusahaan dalam Perspektif SWOT

Hasil yang diperoleh ada berbagai kemungkinan:

- 1) $SO > WT$ artinya kekuatan dan peluang melebihi kelemahan dan tantangan berarti bisnis berpotensi berkembang di waktu yang akan datang.
- 2) $SO = WT$ artinya yangimbang antara kekuatan dan peluang dibanding kelemahan dan tantangan. Hal ini menggambarkan bahwa bisnis berjalan untuk mempertahankan diri sambil mencari peluang dan memupuk kekuatan.
- 3) $SO < WT$ artinya keadaan bahwa kekuatan dan peluang lebih rendah dibanding kelemahan dan tantangan di waktu yang akan datang berarti bisnis akan sulit dikembangkan di waktu yang akan datang.¹⁰

¹⁰ Irham Fahmi, *Manajemen Resiko*, 267.

BAB III

GAMBARAN PENERAPAN PELAYANAN DAN STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DI SWALAYAN KUD SUKOMAJU DI DESA GELANGLOR, SUKOREJO, PONOROGO

A. Sejarah Berdirinya Usaha

Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo merupakan satu-satunya swalayan yang ada di Dukuh Taji Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo yang menjual berbagai kebutuhan rumah tangga dan kebutuhan sehari-hari yang berdiri sejak 15 Juni 2016 yang terletak di depan SMPN 1 Sukorejo Ponorogo Jl Sukorejo-Danyang yang dipimpin oleh Bapak Karsono dan Ibu Yunti (istri) yang buka dari jam 07.00-21.00 swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo sudah berdiri selama 4 tahun. Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo berdiri sebagai usaha dagang dengan aneka produk yang dijual.

Pada mulanya, Bapak Karsono dan istri mendirikan beberapa usaha yaitu toko grosir dan swalayan dan yang berada di Desa Kedung Banteng dekat rumahnya berkat kegigihan dan ketekunan Bapak Karsono, usaha bisnisnya sudah berkembang dan banyak yang mengenal sehingga banyak pelanggan yang ingin datang serta membeli produk yang dijual. Dengan seiringnya waktu Bapak Karsono berinisiatif untuk membuka cabang usaha dengan mendirikan usaha swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo untuk menambah penghasilan.

Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau yang tepatnya di depan SMP 1 Sukorejo Ponorogo sehingga mudah ditemui oleh pelanggan. Dalam mendirikan usaha swalayan ini bapak karsono mengeluarkan modal sebesar 450 juta yang modalnya milik pribadi. Kurang lebih 4 tahun swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo ini berkembang sehingga banyak yang mengenal hingga saat ini.

1. Visi Misi Usaha

Visi usaha swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo yaitu sebagai berikut:

- a. Mewujudkan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sebagai badan usaha yang kuat/tangguh dan handal yang di dukung oleh anggota guna meningkatkan taraf hidup melalui koperasi.
- b. Meningkatkan perekonomian masyarakat sekitarnya.
- c. Mengurangi pengangguran.

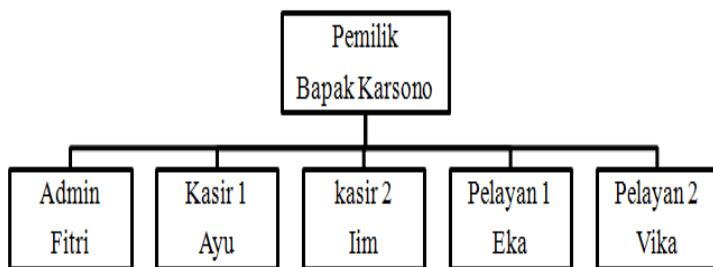
Misi usaha swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan kebutuhan bagi masyarakat
- b. Menjadikan swalayan yang menyediakan kebutuhan pokok dan keperluan sehari-hari
- c. Memberikan pelayanan yang aman murah dan berkah

2. Struktur Organisasi

Sebuah toko swalayan tidak akan berjalan dengan semestinya apabila tidak ada karyawan di

dalamnya maka dari itu perlu adanya seorang karyawan yang akan diberi tugas dan tanggung jawab mengelola, merawat, dan menjalankan sistem operasional tokoswalayan. Sistem operasional swalayan di KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo telah ditentukan dari kantor untuk dijalankan karyawan yang berada di dalam swalayan tersebut. Maka dari itu adapun struktur organisasi di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo sebagai berikut:



Gambar 1.2
Struktur organisasi swalayan KUD Sukomaju di
Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo

Sumber: Fitri, *Wawancara*, 10 April 2019.

Dalam menjalankan usaha swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo ini, Bapak Karsono mengontrol sendiri dan dibantu oleh ke 5 karyawannya. Di mana masing-masing menduduki posisi sebagai berikut: Bapak Karsono dan Ibu Yunti sebagai pemilik mengawasi jalannya operasional , 1 orang sebagai admin (*Mbak Fitri*) yang bertugas

membuat daftar harga dan mengontrol keluar masuknya barang, 2 orang sebagai kasir (*Mbak Ayu* dan *Mbak Iim*) melakukan transaksi penjualan secara langsung dan 2 orang sebagai pelayan dan merapikan dan menata persediaan barang (*Mbak Eka*, dan *Mbak Vika*).

Dari usaha perdagangan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo terdapat klasifikasi kerja atau pembagian kerja dalam proses operasional. Meskipun tidak diklasifikasikan secara pasti dan jelas, pembagian kerja tersebut yakni,

- a. Bapak Karsono dan Ibu Yunti, selaku pemilik (Kepala swalayan)
 - 1) Mengkoordinir dan mengelola bawahan.
 - 2) Mengawasi jalannya operasional.
 - 3) Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas operasional swalayan sehari-hari.
 - 4) Mengkoordinir dan menjelaskan semua kegiatan operasional toko sesuai prosedur dan ketentuan lain yang berlaku.
- b. *Mbak Fitri* (Admin)
 - 1) Mengkoordinir pemajangan (*display*) barang dagangan baik di rak penjualan ataupun di gudang.
 - 2) Bertugas membuat daftar harga.
 - 3) Mengontrol keluar masuknya barang.
 - 4) Memastikan semua kerjasama dengan *suplier* sesuai dengan petunjuk yang ada.
- c. *Mbak Ayu* dan *Mbak Iim* (Kasir)
 - 1) Memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

- 2) Menerima penitipan barang.
- 3) Melakukan proses transaksi penjualan secara langsung.

d. *Mbak Eka*, dan *Mbak Vika* (Pelayan)

- 1) Bertugas untuk melayani setiap pembeli yang ada.
- 2) Merapikan dan menata persediaan barang.
- 3) Bertugas melakukan pengecekan apabila ada barang yang hilang an rusak.

B. Penerapan Kualitas Pelayanan yang Diberikan Kepada Konsumen di Swalayan KUD Sukomaju di Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

Dengan sistem pelayanan yang dilakukan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo konsumen dapat merasakan pelayanan yang baik maupun kurang menyenangkan.

Dalam pembelian di swalayan tidak jarang terjadi perselisihan antara konsumen dan karyawan karena banyaknya keinginan/kemauan konsumen yang ingin dilayani dengan cepat dan tanggap terkadang membuat karyawan juga kebingungan dalam pembagian tugas dengan konsumen yang lain. kelailaian karyawan dalam pelayanan mengakibatkan konsumen kecewa dan merasa kesal dalam berbelanja.

Banyak konsumen yang mengeluh akan penerapan pelayanan yang diberikan karena kurangnya ramah terhadap konsumen maka dari itu perlu penjelasan dari karyawan atau pihak-pihak swalayan mengenai pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Berdasarkan

keterangan responden, yang pernah mengalami pelayanan yang kurang baik sebagai berikut.

“Pas tuku gula pasir ning daftar harga yang tertera seharga Rp. 11.500 tapiaku ngerti selisih harga iku, aku uwis bayar ning kasir mbak. Tak lakukan pengecekan harga ning omah, pas aku ,mbalek maneh ning swalayan tak takone nyapo regone bedo mbak tak kirane salah pencet po piye ngno. padahal harga yang tertera seharga Rp.11.500 kok distruk pembelian seharga Rp.13.000”¹

Adapun konsumen yang lain yang menyatakan permasalahan yang sama sebagai berikut: “Pas kulo ngecek daftar harga lipstick wardah harga wonten rak sing kulo tingali hargane niku sekitar Rp. 48.000 mboso di struk pembelian seharga Rp. 55.000. kulo ngecek harga niku pas taseh wonten ngarep swalayan *Mbak*, tibak e hargane mboten sami seng terpasang wonten rak kalih harga ing kasir”.²

Adapun konsumen yang lain yang ketidaksesuaian kesepakatan menyatakan permasalahan sebagai berikut: “Aku pesen pempers jarene 2 hari lagi datang *Mbak*, tapi kadang luweh satu minggu *Mbak*”.³

Berdasarkan konsumen yang lainnya, selaku warga yang pernah mengalami pelayanan yang tidak tepat waktu sebagai berikut: “Pas aku rene tuku susu gek entek aku takok teko maneh kapan. Diwajib jarene dua hari lagi terus

¹ “Ika, *Wawancara*, 6 April 2019”

² “Rahma, *Wawancara*, 5 April 2019”

³ “Hartini, *Wawancara*, 1 Maret 2019”

aku pesen sisan wes tak bayar tak parani dua hari lagi urung teko *Mbak*”.⁴

Di swalayan KUD Sukomaju dalam memberikan informasi harga dan ketetapan waktu belum benar. Selain itu masalah yang ada di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, terkait dan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan sebagai berikut:

“Dinten jumat kulo tumbas aqua galon tho mbak, ning Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo. Aku heran Mbak, pas ono karyawan yang memberikan pelayanan yang tidak baik, pas aku jalok tulung ngangkatne galon to mbak moso karyawane ki eyel-eyelan karo kancane koe ae angkaten sitok e yo ngno. Kadung pegel tak angkat dewe mbak”.⁵

Menurut Responden lain selaku konsumen menyatakan sebagai berikut: “Biasa ae aku *Mbak* koyok saben swalayan ngno e mbak.”. Sedangkan menurut kedua konsumen yang lain mengatakan: “Kurang apik lo mbak..pas aku tuku pempers aku kan takok pempers seng ukuran L enten nopo mboten..karyawane muni taseh ki ra dang di jukukne mbak wajah e iku yo kurang ramah”⁶

Adapun konsumen yang lain megatakan: “Kalau untuk saya respon yang diberikan belum baik mbak, respon baik itu kalau di bersikap baik dan ramah dalam membantu

⁴ “Dyah, *Wawancara*, 2 Maret 2019”

⁵ “Ika, *Wawancara*, 6 April 2019”

⁶ “Hartini, *Wawancara*, 1 Maret 2019”

mencari kebutuhan pelanggan kan *Mbak*, ini kan belum seperti itu.”⁷

Adapun konsumen lain selaku warga yang dekat dengan swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo menyatakan: “Respon dan perhatian yang diberikan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor biasa saja, tapi terkadang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan lama”.⁸

Sedangkan menurut Rika sebagai berikut: “Biasa mawon *Mbak*, terkadang saya minta tak suruh ambilkan iki tapi kadang keliru kok, nek perhatian karyawan belum sepenuhe baik *Mbak*, kan konsumen e yo kaeh dadi untuk fokus pada satu pelanggan mawon masih kurang. Kadang malah gak digape mbak nek tokone rame.”⁹

Di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo dalam membantu dan merespon pelanggan belum maksimal. Selain masalah diatas adapun permasalahan yang lain mengenai jaminan produk, adapun penuturankonsumen sebagai berikut: “Pelayanan disini menururku lo *Mbak*, biasa ae tapi kadang yo ono karyawane ki kurang ramah *Mbak*, terus soale kan nek ngedoli gantian *Mbak*. Dadi urung sekabehe baik *Mbak*”.¹⁰

Sedangkan menurut konsumen lainnya sebagai berikut: “Kalau sikap sopan, selama iki lumayan lah *Mbak* soale yo gak tau muni kasar”.¹¹

⁷ “Rahma, *Wawancara*, 5 April 2019”

⁸ “Dyah, *Wawancara*, 2 Maret 2019”

⁹ “Rika, *Wawancara*, 28 Maret 2019”

¹⁰ “Ika, *Wawancara*, 6 April 2019”

¹¹ “Dyah, *Wawancara*, 2 Maret 2019”

Adapun menurut konsumen lain yang mengeluhkan akan pelayanan yang diterima secara langsung sebagai berikut: “Nek menurutku kurang sopan *Mbak*, sikap e pas nyusuk i karo nutup laci kasir di gebrek buanter kaget aku *Mbak* tenan to”¹².

Adapun pendapat dari konsumen lain sebagai berikut: “Kalau sikap sopan, menurutku masih sopan selama ini belum pernah kasar ataupun berkata yang tidak baik sama saya *Mbak*.”¹³

Sedangkan menurut Bapak Karsono selaku pemilik menyatakan sebagai berikut:

“Untuk jaminan di Swalayan KUD Sukomaju dalam pelayanan yang diberikan karyawan yang tidak baik akan diberi sanksi, dan apabila memang sudah lewat batas saya sebagai pemilik toko akan mengeluarkan mbak. Saya sudah mengeluarkan 3 karyawan karena keluhan dan komplain dari konsumen yang pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak sopan.”¹⁴

Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorgogo dalam respon terhadap konsumen masih belum baik. Kemudian masalah lainnya yang ada di swalayan KUD Sukomaju mengenai perhatian dan respon yang didapat sebagai berikut:

“Rasa nyaman mbak, masalahe ki karyawane khatah mbak, nek pas sing bagian oleh

¹² “Rahma, *Wawancara*, 5 April 2019”

¹³ “Hartini, *Wawancara*, 1 Maret 2019”

¹⁴ “Karsono, *Wawancara*, 9 April 2019”

karyawan sing kurang ramah ora pati guyu masaku untuk perhatian pun kita sebagai konsumen tidak selalu diperhatikan dadi nek arep takon-takon ki garai sungkan dadi menurtku kurang nyaman. Tapi kalau bagian sing pas karyawan apik kadang yo enek perhatian mbak”.¹⁵

Adapun konsumen lainnya mengatakan: “Rasa nyaman dan perhatian yang diberikan untuk saya ya, masih kurang mergane nopo *Mbak* yo iku mau (tadi) respon pelayanan karyawan iku kurang ramah, kalau di minta bantuan masih belum baik response”.¹⁶

Adapun hal yang serupa juga disampaikan oleh konsumen lainnya, antara lain: “Nek kene ki marai respon karyawan ki kurang apik lo mbak..pas aku tuku pempers aku kan takok pempers seng ukuran L enten nopo mboten..karyawane muni taseh ki ra dang di jukukne mbak wajah e iku yo ugak sumeh..ngno iku kan awak e sebagai pembeli merasa tidak nyaman to mbak nek di respon ngno iku”.¹⁷

Adapun menurut pendapat konsumen lainnya:

“Dinten jumat kulo tumbas aqua galon tho mbak, ning Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Ponorogo. Aku heran mbak, pas ono karyawan yang memberikan pelayanan yang tidak baik, pas aku jalok tulung ngangkatne galon to mbak moso karyawane ki eyel-eyelan karo kancane

¹⁵ “Dyah, *Wawancara*, 2 Maret 2019”

¹⁶ “Rahma, *Wawancara*, 5 april 2019”

¹⁷ “Hartini, *Wawancara*, 1 Maret 2019”

koe ae angkaten sitok e yo ngno. Kadung pegel tak angket dewe mbak. Kadong pegel aku muni ngene wong kerjo kog podo neyel-eyelan niat kerjo pora jane. gek pas ngasiri mbak laci kasir iku lo mbak di gebrek buanter mbak, sampek kaget aku mbak”.¹⁸

Sedangkan menurut responden lainnya mengatakan sebagai berikut:

“Untuk pelayanan disini saya kalau bagi saya kurang memuaskan mbak, karena nopo karyawan disini niku kurang ramah mbak... Minggu lalu saya datang ke swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Ponorogo untuk membeli makanan ringan ya mungkin cukup banyak yang saya beli ketika saya membayar di kasir karyawan disitu tanya dengan keras sudah mbak, seperti membentak dan mukanya jutek tanpa senyum dan ketika menyampaikan jumlah totalnya tidak ramah mukanya tetap judes, ketika melakukan ucapan terima kasih tanpa senyum atau basa-basi”.

Rasa nyaman yang diberikan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo belum maksimal.

Masalah terakhir mengenai bukti fisik di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo mengatakan: “Kalau dalam penampilan masih baik *Mbak*.

¹⁸ “Ika, *Wawancara*, 6 April 2019”

Karena untuk disini memakai baju yang tertutup dan berhijab”.¹⁹

Sedangkan pendapat konsumen yang lain mengatakan sebagai berikut: “Nek penampilan ki yo sopan-sopan *Mbak* tertutup”.²⁰ Kemudian konsumen lainnya menyatakan sebagai berikut: “Seneng ae *Mbak*. Soale tempat bersih nyaman...penataane rapi dadi nek arep milih opo-opo penak *Mbak*.”²¹ Menurut pendapat rika mengatakan: “ya, Karena tempatnya bersih, rapi nyaman yo seneng wae mbak belonjo ning kono.”²²

Adapun konsumen selaku warga yang dekat dengan swalayan KUD Sukomaju Desa gelanglor: “Nek penampilan menurutku, iku ya *Mbak* yo apik-apik *Mbak* tertutup”²³

Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo dalam penampilan sudah baik.

Dari hasil pengamatan penulis memang kualitas pelayanan yang diberikan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Ponorogo memang belum memuaskan konsumen karena kurangnya keramahan, kurangnya sopan santun, dan minimnya dalam menghargai konsumen memang tidak semua karyawan yang bersikap seperti itu namun kemungkinan besar banyak karyawan yang memberikan pelayanan yang kurang baik. Hal ini

¹⁹ “Rahma, *Wawancara*, 5 April 2019”

²⁰ “Dyah, *Wawancara*, 2 Maret 2019”

²¹ “Ika, *Wawancara*, 6 April 2019”

²² “Rika, *Wawancara*, 28 Maret 2019”

²³ “Ika, *Wawancara*, 6 April 2019”

dikarenakan karyawan sudah lelah atau sedang tidak enak badan akan tetapi pelayanan yang diterapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara di atas, banyak konsumen yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan karena dalam melayani pelanggan masih belum maksimal. Maka dari itu perlu penjelasan dari karyawan maupun pihak-pihak swalayan mengenai pelayanan yang diberikan diatas.

Adapun pernyataan dari Ayu karyawan di swalayan KUD Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sebagai berikut: “Biasanya ada faktor yang menyebabkan ketidaknyamanan konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan hal itu, karyawan terkadang sudah merasa lelah atau sedang sakit sehingga pelayanan terhadap konsumen tidak sepenuhnya baik”.²⁴

Selain itu, Bapak Karsono selaku pimpinan menyatakan tindaklanjut apabila ada karyawan yang melakukan pelayanan tidak baik sebagai berikut:

“Nek iku gak kebacut dari pihak sini masih ngasih kesempatan mbak, tapi nk wes kebacut (keterlaluhan) kita dari pihak sini mengeluarkan mbak..baru dua minggu pihak sini mengeluarkan karyawan mbak mergo yo iku banyak komplain dari masyarakat dikandani ora keneg yo monggo mbak kami siap mengeluarkan. Tapi iki jare enek cah loro seng rodok angel aturane mbak tapi isek tak tokne dhisek (biarkan dulu) nek terus-terusan ngoten niku

²⁴ “Ayu, Wawancara, 28 Maret 2019”

monggo kita dari pihak Swalayan gak tanggung mengeluarkan”.²⁵

C. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

Dalam tindakan pelayanan yang dilakukan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak-pihak swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo secara langsung, baik pelayanan secara baik ataupun kurang menyenangkan. Secara tidak langsung pelayanan yang diberikan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo memiliki kelemahan, dengan memberikan pelayanan yang kurang baik terhadap konsumen. Hal tersebut dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan terhadap konsumen.

Banyak konsumen yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena sikap yang kurang baik terhadap konsumen. maka dari itu perlu penjelasan dari karyawan atau pihak-pihak swalayan mengenai pelayanan yang diberikan terhadap konsumen, serta strategi yang dilakukan dengan adanya kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo.

Berdasarkan kekuatan yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, menurut keterangan dari Bapak Karsono selaku pemilik swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo

²⁵ “Karsono, Wawancara, 9 April 2019”

sebagai berikut: “Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor ini dapat memenuhi kebutuhan konsumen *Mbak*, misalnya, dapat menjual bahan-bahan pokok. Selain itu, barang yang dibeli dapat ditukar dengan batas waktu selama 24 jam.²⁶

Sedangkan menurut *Mbak Fitri* menyatakan: “Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo ini menjual produk yang lengkap *Mbak*, jadi orang belanja mudah memilih barang yang di butuhkan. Disini juga mampu menerima masukan kritik dan saran dari konsumen.²⁷

Menurut *Mbak Ayu selaku kasir* mengungkapkan sebagai berikut: “Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo iki bersedia melayani atau memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai barang yang di harapkan *Mbak*. Karyawan disini juga memiliki penampilan yang rapi, dan tertutup.²⁸

Untuk kelemahan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo diungkapkan oleh *Mbak Fitri Selaku Admin* di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Ponorogo sebagai berikut: “Kalau untuk kelemahan di swalayan KUD Sukomaju ini belum maksimal dalam memberikan daftar harga yang jelas, memberikan janji kepada konsumen tidak tepat waktu.²⁹

Sedangkan menurut *Mbak Ayu selaku Kasir* mengungkapkan sebagai berikut: “Di swalayan ini belum

²⁶ “Karsono, *Wawancara*, 9 April 2019”

²⁷ “Fitri, *Wawancara*, 28 Maret 2019”

²⁸ “Ayu, *Wawancara*, 28 Maret 2019”

²⁹ “Fitri, *Wawancara*, 28 Maret 2019”

maksimal dalam melayani konsumen secara cepat dan tepat *Mbak*, terkadang dalam melayani pembeli dengan waktu yang lama sehingga pihak kami belum bisa memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi konsumen”.³⁰

Menurut Bapak Karsono selaku pemilik mengungkapkan sebagai berikut: “Untuk kelemahan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor ini banyak orang yang komplain berbagai masalah *Mbak*, ada yang komplain masalah pelayanan yang lama kurang ramah. Sehingga kelemahan di sini kurangnya sikap yang baik terhadap konsumen.”³¹

Menurut *Mbak* Ayu selaku kasir mengungkapkan peluang yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sebagai berikut: “Peluang di swalayan Kud Sukomaju Desa Gelanglor, sukorejo, Ponorogo niki banyak konsumen yang membutuhkan produk atau barang yang dijual *Mbak*.”³²

Sedangkan menurut *Mbak* Fitri selaku Admin menyatakan sebagai berikut: “Peluang disini dapat memberikan kebutuhan konsumen, dan dapat menarik konsumen dengan harga jual yang murah *Mbak*.”³³

Menurut Bapak Karsono selaku Pemilik mengungkapkan sebagai berikut:

“Peluang sing ono ning swalayan iki katah jane *Mbak*, misale, yang pertama memiliki tempat rapi, nyaman, bersih, tempat parkir yang luas, ada

³⁰ “Ayu, Wawancara, 28 Maret 2019”

³¹ “Karsono, Wawancara, 9 April 2019”

³² “Ayu, Wawancara, 28 Maret 2019”

³³ “Fitri, Wawancara, 28 Maret 2019”

tempat duduk untuk bersantai bagi pengunjung. Dan juga dekat dengan jalan raya sehingga mudah ditemui oleh konsumen Mbak. Kedua, banyaknya konsumen yang membeli produk yang dijual, ketiga banyaknya pedagang seperti toko kelontong menjual kembali produk yang dibeli di sini, keempat Meningkatkan perekonomian bagi lingkungan sekitar, Memberikan lapangan pekerjaan terhadap masyarakat terdekat.³⁴

Untuk ancaman di swalayan KUD Sukomaju Mbak Ayu mengatakan sebagai berikut: “Ancamannya banyaknya persaingan yang menjual produk yang sama, persaingan harga mungkin ada yang lebih murah Mbak.”³⁵

Sedangkan menurut Bapak Karsono ancaman yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sebagai berikut: “Sedangkan, untuk ancaman sendiri, enggeh, antara lain banyak yang membuka usaha ini sehingga banyak persaingan yang terjadi, banyak yang menjual produk yang sejenis, persaingan dalam pemasaran yang semakin ketat”.³⁶

Mbak Fitri selaku admin menyatakan sebagai berikut: “Kurangnya pelayanan yang baik dapat mengancam kepercayaan pada konsumen untuk berpindah

³⁴ “Karsono, Wawancara, 9 April 2019”

³⁵ “Ayu, Wawancara, 28 Maret 2019”

³⁶ “Karsono, Wawancara, 9 April 2019”

tempat, persaingan di swalayan yang lain yang memberikan pelayanan terhadap konsumen secara baik.³⁷

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo memiliki banyak peluang dan kekuatan yang perlu dijalankan dengan baik agar usaha yang dijalankan dapat berjalan sesuai harapan dan tidak mengalami kebangkrutan. Untuk kelemahan dan tantangan di swalayan KUD Sukomaju juga masih perlu untuk digali dan dipelajari agar tidak salah dalam menjalankan usahanya.



³⁷ “Fitri, Wawancara, 28 Maret 2019”

BAB IV

ANALISIS

A. Analisa Kualitas Pelayanan yang Diberikan Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo

Di era globalisasi persaingan ini bisnis tidak dapat terelakkan. Pemasar yang akan menjual produknya, berupa barang dan jasa harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan para konsumennya, sehingga bisa memberikan nilai yang lebih baik daripada pesaingnya. Pemasar harus mencoba mempengaruhi konsumen dengan segala cara agar konsumen bersedia membeli praoduk yang ditawarkannya, bahkan yang semula tidak ingin, menjadi ingin membeli. Karena pada prinsipnya konsumen yang menolak hari ini belum tentu menolak hari berikutnya, akibatnya timbul persaingan dalam menawarkan produk-produk yang berkualitas dengan harga yang mampu bersaing di pasaran.¹

Banyaknya swalayan di berbagai tempat yang bermunculan sehingga persaingan dalam perdagangan sangat besar dan ketat. Seperti yang terdapat di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo, swalayan KUD Sukoamaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo ini menjadi salah satu tempat favorit perbelanjaan se-Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo, karena konsumen bebas memilih aneka jenis barang yang dibutuhkan, memiliki tata letak yang rapi, bersih, aman, serta nyaman. Disamping itu swalayan KUD Sukomaju

¹ Supranto dan Nandan Limakrisna, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 14.

Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo juga tidak lepas dalam memiliki kelemahan, diantaranya adalah kualitas pelayanan terhadap konsumen dan kesalahan pada label *display* dengan daftar harga yang tercantum di rak berbeda dengan harga di mesin komputer.

Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo memiliki kualitas pelayanan yang belum memuaskan seperti yang dijelaskan oleh beberapa konsumen yang saya wawancara. Dalam pelayanan terhadap konsumen karyawan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo kurangnya keramahan dan kurang tanggap dalam bertidak melayani konsumen. Dengan adanya pelayanan yang tidak memuaskan bagi pelanggan bisa saja membuat para konsumen tidak mau datang lagi dan hilangnya kepercayaan terhadap swalayan tersebut.

Dari data yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan sebagian pelanggan yang datang di swalayan tersebut. Jika ditanya mengenai pelayanan yang diberikan pihak swalayan terhadap konsumen penulis menemukan pendapat dan keluhan dari pelanggan antara lain: Di dalam usaha swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sebenarnya sudah memiliki aturan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen akan tetapi aturan itu masih belum dijalankan oleh para karyawan secara maksimal. Aturan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo antara lain:

1. Bersikap baik terhadap atasan, sesama karyawan dan konsumen

2. Bersikap jujur dan tanggung jawab terhadap atasan, sesama karyawan dan konsumen
3. Menyambut konsumen dengan 3S (sapa, senyum, salam).

Dalam Proses pelayanan ada hal penting yang perlu diberikan kepada konsumen yang harus diperhatikan sebagai berikut:

1. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry mengemukakan adanya lima dimensi kualitas yang bisa digunakan sebagai rangka perencanaan dan analisis strategik. Berikut adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan/jasa:

- a. Reliabilitas.

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. misalnya: perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal (menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data secara tepat, dan mengirinnmkan tagihan yang akurat.

Dari data wawancara yang saya peroleh melalui konsumen yang ada di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo menyatakan:

Menurut Ika dan Rahma daftar harga yang tertulis di papan rak dan di kasir tidak sama.

Sedangkan, menurut Hartini dan Dyah, pelayanan dalam menjajikan pelanggan belum tepat waktu, karena ketika melakukan pemesanan barang yang dijanjikan belum datang.

Informasi yang jelas dan akurat yang dijanjikan seorang pelaku usaha sangat penting bagi konsumen. Dengan adanya informasi yang kurang jelas dapat menyebabkan konsumen beralih tempat dan tidak ingin datang lagi. Maka dari itu, konsumen memerlukan informasi yang benar dan akurat agar konsumen tidak merasakan kekecewaan.

Sebagai pelaku usaha pihak Swalayan harus mampu mempertahankan kepercayaan terhadap konsumen agar konsumen merasa puas dan tidak kecewa. Dalam menciptakan rasa puas terhadap konsumen dapat mendorong konsumen untuk mengulang pembelian sedangkan rasa kecewa akan menimbulkan penghentian pembelian.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka analisis peneliti adalah di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dalam teori *reliabilitas* pihak swalayan belum menerapkan pelayanan yang tepat, karena disana masih belum memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.

b. Daya Tanggap

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan

kemudian memberikan jasa secara akurat. Contohnya: ketetapan waktu layanan, melakukan pengiriman transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan melakukan penyampaian informasi kepada konsumen secara cepat.

Dari data yang diperoleh penulis melalui data wawancara dengan sebagian pelanggan yang datang ke swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo jika ditanya, mengenai persoalan ketanggapan karyawan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Penulis menemukan beberapa pendapat dari pelanggan diantaranya:

Menurut Ibu Ika, Hartini, Dyah dan Rahma konsumen dari Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo bahwa, pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan belum baik. Sedangkan menurut *Mbak Rika* pelayanan yang diberikan biasa saja seperti di swalayan lainya.

Dalam mempertahankan pelanggan agar tidak berpindah tempat, sebagai pelaku usaha perlu menciptakan dan memberikan layanan secara baik dalam bentuk perhatian, merespon dengan baik memiliki daya tanggap agar menciptakan kepuasan pelanggan.

Model yang menciptakan terbentuknya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen, yaitu merupakan dampak konsumen sebelum pembelian

atau konsumsi dengan kinerja sesungguhnya yang diperoleh konsumen.

Dari hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo masih belum maksimal baik dalam merespon pelanggan untuk memberikan keinginan dan kebutuhan. Sedangkan dalam teori dijelaskan dalam memberikan pelayanan yang baik dengan merespon permintaan konsumen dengan secara cepat agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Jaminan

Yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelangganya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Dari data yang diperoleh penulis dapat menemukan beberapa pendapat mengenai sikap yang diberikan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo:

Menurut, Ika tidak semua karyawan bersikap baik dan sopan kepada pelanggan, sedangkan menurut Dyah dan Hartini sikap yang diberikan terhadap konsumen masih sopan selama tidak menyakiti dan berkata kasar, namun ada pendapat dari Rahma karyawan bersikap kurang sopan.

Dalam usaha diperlukan sebuah pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan konsumen untuk selalu terus datang dan memesan di tempat tersebut. Pelayanan yang baik, dapat tercipta apabila menerapkan sikap ramah, sopan dalam perkataan maupun perbuatan. Karena, peran karyawan sangat penting dalam upaya memuaskan konsumen atau pelanggan.

Dari data yang diperoleh penulis melalui wawancara, menurut ketiga konsumen mengatakan sikap pelayanan yang diberikan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sudah baik dan sopan sedangkan satu konsumen menyatakan belum sopan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan adanya pihak swalayan yang sebagian sudah menerapkan teori jaminan, sedangkan sebagian masih belum menerapkannya.

d. Empati

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan

perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo kualitas pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dan adanya keluhan konsumen yang diungkapkan oleh beberapa konsumen sebagai berikut:

Menurut Dyah selaku konsumen, mengatakan tidak semua karyawan bersikap baik dan ramah. Sedangkan menurut Rahma dan respon yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan sehingga menimbulkan kurangnya kenyamanan saat berbelanja. Pendapat Hartini dan Ika konsumen lain mengatakan tindakan karyawan dalam melayani pelanggan kurang baik dan tidak sabar.

Pelayanan yang baik terhadap pelanggan dapat memberikan rasa kepercayaan terhadap konsumen agar tercipta kepuasan bagi pembeli. Perhatian dan respon yang baik yang diberikan karyawan sangat berpengaruh kepada konsumen agar mereka merasa dihargai dan dihormati.

Sikap melayani pelanggan dengan sikap hormat, ramah, sopan, dan memiliki tutur kata yang baik disertai senyum merupakan suatu sikap penghargaan bagi pelanggan dan akan mendatangkan manfaat yang besar bagi perusahaan. Namun apabila seorang pelaku usaha tidak menerapkan hal itu, mungkin dapat

menghilangkan konsumen untuk berpindah tempat dalam pembelian di tempat yang lain.

Berdasarkan hasil data diatas, dapat disimpulkan dalam swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor belum sepenuhnya menerapkan teori empati, dimana dalam pelayanan sangat diperlukan untuk menarik daya minat konsumen.

e. Bukti Fisik

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Dalam menjalankan usaha atau bisnis yang tidak dapat menerapkan kualitas pelayanan yang memusakan dan baik terhadap pelanggan dapat mengalami kekecewaan terhadap pelanggan karena konsumen merasa tidak dihargai sehingga menyebabkan konsumen untuk berpindah tempat dalam melakukan pembelian.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari penulis ketika melakukan penelitian tindakan swalayan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen mengatakan sebagai berikut: “Nek penampilan menurutku, iku ya *Mbak* yo apik-apik *Mbak* tertutup”²

Menurut konsumen yang lain mengatakan sebagai berikut: “Kalau dalam penampilan masih

² “Ika, *Wawancara*, 6 April 2019”

baik *Mbak*. Karena untuk disini memakai baju yang tertutup dan berhijab dan untuk tempat nya juga nyaman”.³

Sedangkan konsumen lainya mengatakan bahwa dalam fasilitas di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor sebagai berikut: “Disana memiliki tempat yang bersih, rapi, lengkap dan nyaman sehingga membuat senang orang belanja”.⁴

Dalam dunia bisnis penampilan yang baik, rapi dan menawan dapat memunculkan rasa hormat siapapun yang melihat dan berkunjung. Kualitas pelayanan yang baik menjadi penting karena berdampak langsung pada citra perusahaan.

Pelayanan yang baik dalam berpenampilan yang sopan serta menciptakan rasa aman terhadap konsumen dapat menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan. daya minat pembeli dapat ditarik dengan kemampuan perusahaan dalam menciptakan rasa aman, nyaman, yang tidak menimbulkan kekecewaan bagi konsumen.

Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor dalam pelayanan bukti fisik, sudah baik karena pihak swalayan sudah menerapkan teori tersebut.

Jika mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang di dalam nya terdapat aturan tentang kualitas pelayanan yang harus di berikan

³ “Rahma, *Wawancara*, 5 April 2019”

⁴ “Hartini, Dyah, Rika, *Wawancara*, 28 Maret 2019”

terhadap konsumen, dalam penelitian ini penulis memfokuskan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen di swalayan KUD Sukomaju Desa di Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Disini sering kali banyaknya konsumen yang komplain dan mengeluh akan kualitas pelayanan yang diberikan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo pimpinan swalayan sudah memberi tahu kepada karyawan secara tegas dan memberi sanksi terhadap karyawan yang melanggar aturan yang telah di tentukan di swalayan tersebut.

Berdasarkan analisa di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa yang diterapkan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo masih banyak yang belum sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dimana reliabilitas, daya tanggap ,empati. Sedangkan yang sudah diterapkan meliputi: jaminan dan bukti fisik. Kualitas pelayanan perlu diterapkan oleh setiap pebisnis dalam memberikan layanan jasa terhadap konsumen. Karena salah satu kualitas pelayanan yang baik adalah perbandingan antara kenyataan dengan harapan pelanggan/konsumen. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan maka layanan dikatakan bermutu dan konsumen merasa puas. Sedangkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan aturan pelayanan yang diterapkan maka pelayanan dianggap kurang bermutu dan kurang baik.

B. Analisa Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*treath*).

Tabel 1.1

Matrik SWOT Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Ponorogo

IFAS	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W) :
EFAS	1. Reabilitas - Dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. 2. Daya tanggap -mampu bersedia melayani keinginan pelanggan 3. Jaminan -memiliki sikap sopan -pembelian dapat ditukar dengan batas waktu 24	1. Reabilitas -memberikan informasi harga yang tidak jelas. -memberikan janji kepada konsumen dengan tidak tepat waktu 2. Daya Tanggap -kurangnya ketanggapan dalam melayani pelanggan

	<p>jam dengan membawa bukti struk pembayaran</p> <p>4. Empati</p> <ul style="list-style-type: none"> -mampu menerima masukan dan saran dari konsumen <p>4. Bukti Fisik</p> <ul style="list-style-type: none"> -karyawan berpenampilan tertutup dan sopan - pihak swalayan tidak berkata kasar 	<ul style="list-style-type: none"> -pihak swalayan dalam melayani keinginan pelanggan dengan waktu yang lama <p>3. Jaminan</p> <ul style="list-style-type: none"> -memiliki pelayanan yang kurang ramah dan kurang baik -memiliki pelayanan yang kurang sabar <p>4. Empati</p> <ul style="list-style-type: none"> -respon yang kurang baik -karyawan dan pihak swalayan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen -pelayanan yang kurang baik dan belum maksimal dalam memuaskan konsumen <p>5. Bukti Fisik</p>
--	--	--

OPPORTUNIES (O)	STAREGI SO	STRATEGI WO
<p>1. Reabilitas -Banyaknya konsumen yang membutuhkan produk yang dijual sehingga konsumen ingin selalu datang dan membeli.</p> <p>2. Daya Tanggap -Dapat memberikan keinginan dan kebutuhan konsumen</p> <p>3. Jaminan -Dapat menarik konsumen agar membeli dengan sikap yang sopan yang diberikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menciptakan kenyamanan dengan memberikan fasilitas adanya cctv, mushola, tempat duduk, tempat parkir yang memadai. ➤ Mempertahankan kepercayaan terhadap barang yang dibeli di swalayan dan memenuhi kebutuhan konsumen semaksimal mungkin. ➤ memberikan interaksi yang baik, harmonis terhadap konsumen. ➤ Menanggapi pelanggan dengan cepatr dan tepat. ➤ Bersikapn sopan dan ramah. ➤ Semakin memperbesar/ mengembangkan usaha tersebut dengan membuka cabang , serta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mempertahankan kepercayaan konsumen dalam memberikan pelayanan, dan memenuhi kebutuhan dengan tepat. ➤ memberikan pelayanan dengan suasana yang ramah dan nyaman ➤ mempertahankan kepercayaan dengan produk yang dijual memiliki kualitas yang baik.

<p>4. Empati -dapat memberikan kebutuhan dan keinginan pelanggan.</p> <p>5. Bukti Fisik -memiliki tempat yang rapi dan nyaman sehingga dapat menarik pelanggan untuk ingin belanja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ meminjam modal dari bank untuk mengembangkan usaha tersebut agar lebih banyak dikenal masyarakat., ➤ Membantu pelanggan dalam mencari kebutuhan. 	
<p>TREATHS (T)</p> <p>1. Reabilitas - Banyak persaingan yang dapat memberikan pelayanan yang baik dalam bentuk informasi yang jelas dan ketetapan janji yang akurat.</p>	<p>STRATEGI ST</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Memberi member untuk pelanggan ➤ Memberikan bonus bagi pelanggan yang loyal 	<p>STRATEGI WT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima komplain dan saran dari pelanggan. ➤ Menerima melakukan penukaran barang selama batas 1 hari.

<p>1. Banyak yang membuka usaha ini sehingga banyak persaingan yang terjadi.</p> <p>2. Daya Tanggap</p> <ul style="list-style-type: none">-hilangnya kepercayaan pada konsumen <p>Konsumen dapat beralih tempat</p> <p>3. Jaminan</p> <ul style="list-style-type: none">-banyak persaingan yang memberikan kepercayaan terhadap konsumen atas perilaku baik yang diberikan. <p>4. Empati</p> <ul style="list-style-type: none">-Banyaknya persaingan dengan usaha yang sama, dalam pelayanan usaha yang lain dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan <p>5. Bukti Fisik</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Persaingan dalam pemasaran yang semakin ketat.		
--	--	--

Di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Ponorogo dalam analisis SWOT dari segi kekuatan dalam berbisnis sangat besar akan tetapi belum bisa mengoptimalkan secara baik. Sedangkan dalam segi kelemahan di swalayan KUD Sukomaju masih lemah, sehingga usaha yang dijalankan belum berjalan secara baik. Untuk peluang yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sangat besar sehingga swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo harus bisa memanfaatkan peluang tersebut dengan sebaik-baiknya. Sedangkan dalam ancaman yang ada swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo harus bisa mengontrol ataupun mengendalikan semua kelemahan agar tidak posisi perusahaan tetap berjalan baik dan tidak dapat tersaingi oleh usaha yang lain.

Jika dilihat dari kekuatan dan peluang kesempatan yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sangat besar sehingga swalayan tersebut harus mampu bertahan agar usaha yang dijalankan dapat berjalan secara baik dan terus berkembang. Untuk ancaman dan tantangan juga sangat besar karena, banyaknya persaingan yang sama-sama membuka usaha yang sejenis jadi, sebagai pelaku usaha harus mampu mengontrol tantangan dan ancaman dengan sebaik-baiknya agar usaha yang dijalankan tidak mengalami bangkrut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dapat disimpulkan bahwa berdasarkan dimensi pelayanan dan peraturan tata tertib yang ada, di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo masih belum memuaskan pelanggan atau konsumen yang berbelanja. Karena pelayanan yang diberikan terhadap konsumen masih belum menerapkan tata tertib yang ada dan teori dimensi yang sudah dijelaskan sedangkan salah satu kualitas pelayanan yang baik adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan konsumen merasa puas.
2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Jika dilihat dari kekuatan dan peluang kesempatan yang ada di swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo sangat besar tetapi, swalayan tersebut belum maksimal dalam menjalankan kekuatan dan peluang yang ada. Seharusnya swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo harus mampu bertahan agar usaha yang dijalankan dapat berjalan secara baik dan terus berkembang. Untuk ancaman dan tantangan sangat besar dimana persaingan yang sama-sama membuka usaha yang sejenis jadi,

sebagai pelaku usaha harus pandai mampu mengontrol tantangan dan ancaman dengan sebaik-baiknya agar usaha yang dijalankan tidak mengalami bangkrut.

B. Saran

Adapun Saran Sebagai berikut:

1. Dalam melakukan usaha setiap pebisnis sebaiknya, mampu memahami pentingnya kualitas pelayanan guna untuk menciptakan kepercayaan antar penjual dan pembeli. Dan seharusnya pelaku usaha dapat menerapkan tata tertib yang sudah ditetapkan serta karyawan dalam memberikan pelayanan mampu menciptakan pelayanan yang baik terhadap konsumen.
2. Pelaku usaha hendaknya dapat membaca strategi yang tepat agar usaha yang dijalankan tidak kalah dengan usaha yang sama. Dalam menghadapi persaingan pebisnis perlu mengetahui dan menerapkan dimana kekuatan, peluang, ancaman, dan tantangan pada usaha sedang dijalankan agar tidak kalah oleh pesaing yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Atun, Sri Chasanah. "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan kepuasan Pelanggan Perspektif Islam". *Skripsi*. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri , 2015.
- Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Mu'amalah*. Ponorogo: STAIN Po PRESS, 2010.
- Dwiyani, Barnandeta Anindita, Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan, "*Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2012.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Resiko*. Bandung: Alfabetta, 2015.
- Helmi Situmorang, Syafizal. *Analisis Data: Untuk Riset dan Bisnis*. Medan: USU Press, 2010.
- J.Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Nandan Limakrisna, da Supranton. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Teknik Membedah kasus Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia, 2016.
- Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2016.

Tjiptono, Fandi. *Service, Quality, Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.

Sandika Saputra, “Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Metro”. *Skripsi*. Bengkulu: Universitas Bengkulu, 2012.

Sofiatul Chasanah, “Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Pelanggan di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo”. *Skripsi*. Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2017.

