

Mutu Pelayanan Terhadap Pelanggan

Ni Nyoman Wulan Antari
Sistem Informasi Institut Teknologi Teknologi dan Bisnis STIKOM BALI, Jl. Raya Puputan
No.86, Denpasar- Bali
wulan_antari@stikom-bali.ac.id

Article's History:

Received 13 June 2024; Received in revised form 17 June 2024; Accepted 1 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Antari, N. N. W. (2024). Mutu Pelayanan Terhadap Pelanggan. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2810-2813. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2856>

Abstract:

In the world economy, market gyrations have an important role in the economic cycle. This is not without reason, the basis of the statement can be created as the market was the meeting of producers, sellers and consumers (buyers) this meeting based on the needs of the community for the fulfillment of food as one of meeting the needs of the economy. The object and the subject of study the market kertha established in 2003 by the village and shadow of customary tanjung bungkak denpasar, presently the market located in prof kertha road area. A good idea. Engineering data collection was conducted using interviews and documentation. This study using 30 the informants. The quality of service to customers is very considered important by the kertha market. Thus, superintendent, managers and market pedangan kertha committed to provide optimal service needs of their customers. Two things that should be a commitment to, and the traders in maintaining and improving the quality of service to customers like / provides access to opportunity of the managements and traders to access a manner to give good quality of service for customers and the quality of the services provided by a proctor, the good and traders to subscribers.

Keywords: Human resource development; service quality; customer

Abstrak

Dalam dunia ekonomi, pasar memiliki peranan penting dalam perputaran siklus ekonomi. Hal ini bukan tanpa alasan, landasan utama statement tersebut dapat tercipta karena pasar merupakan tempat bertemunya produsen, penjual dan konsumen (pembeli) pertemuan ini didasari atas kebutuhan masyarakat atas pemenuhan bahan makanan sebagai salah satu pemenuhan kebutuhan pokok dan rantai perekonomian. Pemilihan objek dan subjek penelitian berada di Pasar Kertha berdiri sejak tahun 2003 yang dinaungi oleh Desa Adat Tanjung Bungkak Denpasar, saat ini pasar Kertha terletak di kawasan Jalan Prof. Ida Bagus Mantra. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 30 orang informan. Mutu pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat dianggap penting oleh pengurus pasar Kertha. Dengan demikian, pengawas, pengurus dan pedagang Pasar Kertha berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Dua hal yang menjadi komitmen yang diupayakan pengawas, pengurus maupun pedagang dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan seperti memberikan akses / kesempatan bagi anggota pengurus dan pedagang untuk mengakses cara untuk memberikan mutu pelayanan bagi pelanggan yang baik dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pengawas, pengurus dan pedagang terhadap pelanggan sudah baik.

Kata Kunci: Pengembangan SDM; Mutu Pelayanan; Pelanggan

Pendahuluan dan Kajian Literatur

manusia sangat diperlukan. Keterampilan karyawan ditingkatkan melalui pengembangan dan Pertumbuhan suatu perusahaan bergantung pada sumber daya manusianya, atau orang-orang yang menjadi pelaku, ahli strategi, dan perencana yang mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) tidak hanya dipandang sebagai aset terpenting, namun juga merupakan sumber daya berharga yang dapat ditingkatkan dan ditingkatkan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan bergantung pada pengetahuan, kemampuan, keterampilan, inisiatif, kesehatan fisik dan mental, bakat, etos kerja dan motivasi individu yang berkualifikasi tinggi. Efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia.

Ketika karyawan memiliki motivasi tinggi, inovatif, dan kreatif, kinerja mereka meningkat. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan sumber daya pelatihan karyawan.

Langkah selanjutnya dalam proses rekrutmen adalah pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk menjamin dan menjaga kelangsungan tenaga kerja yang ada, memenuhi kualifikasi yang diperlukan untuk menyelesaikan rencana yang selaras dengan strategi bisnis, dan memastikan bahwa rencana dan tujuan bisnis tercapai. Bertemu sesuai jadwal. Pembangunan merupakan investasi yang akan meningkatkan output manusia di masa depan. Apabila program pengembangan sumber daya manusia dilaksanakan dengan baik maka kapabilitas dan kualifikasi pegawai dapat ditingkatkan sehingga dapat berdampak pada peningkatan produktivitas perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan.(Wirawan, 2015).

Pasar Kertha merupakan salah satu tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan pangan masyarakat. Dimana dalam transaksinya, perputaran ekonomi daerah dapat berjalan dengan baik. pasar Kertha telah berdiri sejak tahun 2003. Hingga saat ini Pasar Kertha menjadi tanggung jawab dari desa adat Tanjung Bungkak yang mana pengurus inti dari pasar ini merupakan perangkat desa Tanjung Bungkak Denpasar. Segala jenis transaksi diatur dalam undang undang desa yang telah ditetapkan oleh desa adat Tanjung Bungkak Denpasar.

Pengembangan sumber daya manusia di Pasar Kertha merupakan bagian dari pengelolaan internal usaha. Sebagai bagian yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap usaha, hal ini tentu tidak bisa dianggap remeh. Oleh karena itu, Pasar Kertha harus terus membangun generasi yang tangguh dan siap bereksplorasi dengan segala kemampuan yang dimiliki. Kapabilitas setiap sumber daya manusia harus terus dikembangkan agar dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Pasar Kertha. Pasar Kertha nampaknya sadar betul dengan ketatnya persaingan yang ada. Namun hal ini tidak bisa dianggap remeh kecuali siapapun yang ingin tetap eksis dan mendapat pengakuan di masyarakat, suka atau tidak, harus terus mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya.

Cara Pasar Kertha meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan merumuskan strategi pengembangan sumber daya manusianya sendiri. Seiring dengan semakin ketatnya tingkat persaingan, tuntutan akan sumber daya manusia yang berkualitas pun terus meningkat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat dicapai melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan tema “Mutu Pelayanan Terhadap Pelanggan”. Hal ini dilakukan dengan maksud mengetahui seberapa besar keterkaitan mutu pelayanan yang diberikan pihak Pasar Kertha baik itu dari sisi pengawas, pengurus dan pedagang terhadap pelanggan mereka. Dalam hal ini menimbulkan pertanyaan “Bagaimana mutu pelayanan terhadap pelanggan Pasar Kertha?

Metode Penelitian

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka akan disusun dan dilaksanakan penelitian dengan dua topik dasar yaitu menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pasar Kertha. Selain itu, yang menjadi fokus penelitian adalah untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Pasar Kertha. Kedua hal ini dianggap penting karena dengan berupaya dalam upaya untuk mengembangkan diri demi meningkatkan kemampuan sumber daya manusia baik secara personal maupun tim, maka mutu pelayanan kepada masyarakat sekitar pada umumnya dan pelanggan secara khusus akan semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Pencarian jawaban atas permasalahan yang terjadi pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan bersama dengan 8 orang pengurus pasar, 2 orang pengawas, 10 orang pedagang, dan 10 orang konsumen yang berbelanja di Pasar Kertha. Untuk memudahkan dalam menemukan jawaban melalui teknik wawancara, peneliti menggunakan *Focus Group Discussion* sebagai sarana dalam mengkaji penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisa adalah dengan model interaktif (*Interactive Mode of Analysis*). Tahap-tahap dalam analisis data yakni (1) Reduksi Data, (2) Penyajian Data dan (3) Penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengawas, pengurus dan pedagang Pasar Kertha berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Merupakan tanggung jawab semua pihak yang terlibat untuk memastikan bahwa layanan berkualitas tinggi diberikan. Berikut ini komitmen yang diupayakan pengawas, pengurus maupun pedagang dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan:

1. Mutu pelayanan pengurus, pengawas dan pedagang terhadap pelanggan sudah baik. hal ini dapat dilihat dari cara pihak-pihak tersebut dalam hal memberikan akses / kesempatan bagi anggota pengurus dan pedagang untuk mengakses cara untuk memberikan mutu pelayanan bagi pelanggan yang baik. Ketua pengurus memberikan kesempatan untuk anggota pengurus, pedagang untuk mengeksplor cara terbaik dalam melayani pelanggan mereka, sehingga anggota pengurus dan pedagang semakin cakap dan memiliki cukup banyak cara untuk mengakses cara terbaik untuk memberikan mutu pelayanan bagi pelanggan. pengurus dan pemngawas membijaksanai pedagang dan memberikan kebebasan bagi pedagang untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, namun tetap melakukan transaksi pada jalur mendasar yang telah disepakati untuk kepentingan bersama. Respons pelanggan atas kebijakan yang diberikan pengurus dan pengawas terhadap pedagang untuk melayani pelanggan tersebut: secara garis besar pedagang sangat menyambut baik atas kebijakan tersebut. Begitu juga pada pelanggan, pelanggan merespons baik terhadap kebijakan tersebut baik bagi transaksi yang dilakukan.
2. Mutu pelayanan yang diberikan oleh pengawas, pengurus dan pedagang terhadap pelanggan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa hal dibawah ini:
 - a. Pihak pengurus, pengawas, dan pedagang sangat bersahabat saat pelanggan bertransaksi di pasar kertha, sehingga hampir semua kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilayani dengan baik tanpa ada kesan arogan dari pihak tersebut.
 - b. Tingkat daya tanggap pengurus, pengawas, ataupun pedagang sudah baik. segala permasalahan yang terjadi dilapangan sudah ditangani dengan cepat dan tepat. Namun perlu ada penanganan dibeberapa aspek.
 - c. Sarana dan prasarana pada pasar Kertha sudah memadai dan sudah tepat guna. namun karena lokasi pasar berada di area bypass, dan ditepi perempatan, pelanggan yang berada di jalan yang mengarah kebarat memerlukan waktu khusus untuk menyeberang ataupun memutar arah, sehingga memerlukan tambahan waktu untuk menyeberang dan bertransaksi.
 - d. Tidak ada satupun usaha yang tidak memiliki kendala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Namun secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh pengurus, pengawas, dan pedagang Pasar Kertha sudah baik sehingga pelanggan merasa puas atas transaksi jual beli yang dilakukan oleh pedagang dan pelanggan. Tidak jarang, sebelum datang kepasar Kertha, pelanggan menghubungi pedagang yang menjadi langganannya terlebih dahulu untuk memesan barang yang mereka butuhkan dengan jumlah tertentu. Hal tersebut dilakukan memberi peluang pedagang akan menyediakan produk pesanannya terlebih dahulu, jadi saatpelanggan datang hanya untk membayar dan mengambil barang yang telah dipesan tersebut. Hal ini sangat mempermudah transaksi jual beli dan siklus perekonomian pada pasar keertha berlangsung dengan baik.

Simpulan

Dari pembahasan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat dianggap penting oleh pengurus pasar Kertha. Dengan demikian, pengawas, pengurus dan pedagang Pasar Kertha berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Terdapat beberapa komitmen yang diupayakan pengawas, pengurus maupun pedagang dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan seperti (1) Mutu pelayanan pengurus, pengawas dan pedagang terhadap pelanggan sudah baik. hal ini dapat dilihat dari cara pihak-pihak tersebut dalam hal memberikan akses / kesempatan bagi anggota pengurus dan pedagang untuk mengakses cara untuk memberikan mutu pelayanan bagi pelanggan yang baik. (2) Mutu pelayanan yang diberikan oleh pengawas, pengurus dan pedagang terhadap pelanggan sudah baik, seperti sifat bersahabat pengawas, pengurus dan pedagang saat pelanggan bertransaksi; pengawas, pengurus dan pedagang berusaha untuk tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pembeli walau masih ada yang perlu dibenahi dari beberapa aspek; Sarana dan prasarana pada pasar Kertha sudah memadai dan sudah tepat guna; dan pihak pengawas, pengurus dan pedagang selalu berupaya untuk menangani setiap permasalahan yang dihadapi dengan sebaik mungkin agar permasalahan tersebut tidak berkepanjangan, terlebih permasalahan tersebut diupayakan untuk meminimalisir dampak kepihak / bidang lainnya.

Daftar Pustaka

- Armstrong, 1991, M, *Personnel Management Practice*, Fourth Edition, London: Kogan Page limited. Ardania, I Komang dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basrowi&Suwandi (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003) *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Drs. Eris Yustiono, M.Sc., *Pengembangan SDM (Bagian Pertama)*, lihat pada:
http://www.stialanbandung.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=389:pengembangan-an-sdm-bagianpertama&catid=12:artikel&Itemid=85
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. Ibid., h. 6-7. (2)
- Suharyanto, Hadriyanus dan Hadna, Agus Heruanto. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Kadarisman. 2009. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Rachman, Taufiq. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Uin Maliki Press.
- Syachrumsyah Asri, 2015 JURNAL APLIKASI MANAJEMEN Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/816/765>
- Vitrawan Malik, Eka Indah Yulistiyari, 2017, Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar Tradisional terhadap kepuasan pedagang dengan metode servqual Dan ipa. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/INTECH/article/view/872/1453>
- Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.