

Analisis Kualitas Pelayanan di Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan

Rizki Wahyudi

Universitas Buana Perjuangan Karawang
mn21.rizkiwahyudi@mhs.ubpkarawang.ac.id

Uus MD Fadli

Universitas Buana Perjuangan Karawang
uus.fadli@ubpkarawang.ac.id

Alamat: Jl. HS.Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat
41361

Korespondensi penulis: mn21.rizkiwahyudi@mhs.ubpkarawang.ac.id

Abstract: *In the era of globalization and fierce competition, companies must always strive to improve the quality of services provided in order to meet customer expectations and increase their satisfaction. Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan, as one of the companies engaged in the service sector, must pay attention to the quality of services provided in order to increase customer satisfaction and improve the company's reputation. This study uses a qualitative method to analyze the quality of services provided by Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan. This method allows a deeper and more specific analysis of the variables related to service quality. Data collected through interviews and field observations were used to analyze the quality of service provided by Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan. Based on the results of this survey, it can be concluded that the reliability of the service here showed significant variation among respondents. They felt the service was consistent in showing a professional attitude. In addition, transaction security was also highly rated by all respondents, indicating that it is considered safe and reliable. This shows a strong focus on maintaining consumer satisfaction. Quick response and effective assistance. It can be seen that this service received quite positive ratings in several key aspects. First, response to consumer complaints and willingness to help were rated as excellent by the majority of respondents, indicating a strong focus on customer satisfaction through efficient response and effective assistance.*

Keywords: *Service Quality, Showroom, Marketing Management*

Abstrak: Dalam era globalisasi dan persaingan yang sangat ketat, perusahaan harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan. Metode ini memungkinkan analisis yang lebih dalam dan lebih spesifik terhadap variabel-variabel yang terkait dengan kualitas pelayanan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan. Berdasarkan hasil survei ini, dapat disimpulkan bahwa keandalan layanan di sini menunjukkan variasi yang signifikan di antara responden. Mereka merasa layanan tersebut konsisten dalam menunjukkan sikap yang profesional. Selain itu, keamanan transaksi juga penilaian tinggi dari semua responden, menunjukkan bahwa dianggap aman dan dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan fokus yang kuat dalam mempertahankan kepuasan konsumen respons yang cepat dan bantuan yang efektif. Terlihat bahwa layanan ini mendapat penilaian yang cukup positif dalam beberapa aspek kunci. Pertama, respons terhadap keluhan konsumen dan kesediaan untuk membantu dinilai sangat baik oleh mayoritas responden, menunjukkan fokus yang kuat pada kepuasan pelanggan melalui respons yang efisien dan bantuan yang efektif.

Kata Kunci: *Kualias Pelayanan, Showroom, manajemen pemasaran*

LATAR BELAKANG

Laporan ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Di Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan" dan dilakukan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam era globalisasi dan persaingan yang sangat ketat, perusahaan harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan. Metode ini memungkinkan analisis yang lebih dalam dan lebih spesifik terhadap variabel-variabel yang terkait dengan kualitas pelayanan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan. (Anggito & Setiawan, 2018)

Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sorum Pak Haji Karya Jl. Parakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

KAJIAN TEORI

Manajemen

Manajemen adalah koordinasi sistematis pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Manajemen yang efektif sangat penting untuk kebutuhan pribadi dan komersial. Di bawah ini adalah beberapa definisi manajemen menurut para ahli:

John F. Mee dalam Aditama (2020) mendefinisikan manajemen sebagai pengejaran hasil yang optimal dengan pengerahan tenaga yang minimal, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi para pemimpin, pekerja, dan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam bukunya "Management in the Public Service," John D. Millet (2018: 3) menegaskan bahwa manajemen melibatkan tindakan membimbing individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2020), manajemen dapat didefinisikan sebagai penanganan secara sistematis dan terampil terhadap sumber daya dan berbagai input untuk mencapai pemanfaatan yang optimal dengan cara yang efektif dan efisien.

Manajemen, seperti yang didefinisikan oleh Robbins dan Coulter dalam penelitian Kristina dan Widyaningrum (2019), mengacu pada koordinasi dan integrasi yang sistematis dari operasi kerja untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal.

Manajemen, seperti yang didefinisikan oleh para profesional, adalah penggunaan prinsip-prinsip ilmiah dan artistik secara sistematis untuk mengatur orang-orang dan sumber daya lainnya secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen Pemasaran

Pada dasarnya, manajemen melibatkan pembuatan dan pelaksanaan rencana. Kapasitas untuk merumuskan strategi dan rencana sangat penting saat membuat rencana. Rencana jangka panjang membutuhkan waktu tambahan. Dalam hal melaksanakan rencana, ia harus mempercayakan keputusan rutin harian kepada bawahannya. Manajemen sering kali mencakup tiga tanggung jawab utama, yaitu:

1. Mengembangkan rencana/strategi yang komprehensif untuk organisasi
2. Melaksanakan rencana tersebut
3. Menilai, memeriksa, dan mengawasi pelaksanaan rencana. (untuk tujuan mengukur hasil dan perbedaan serta mengawasi operasi)

Manajemen pemasaran, seperti yang didefinisikan oleh Philip Kotler, adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pemantauan program yang bertujuan untuk memfasilitasi pertukaran dengan target pasar untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi analisis sangat penting dalam mengembangkan strategi, karena memastikan bahwa rencana tersebut lebih canggih dan akurat. Implementasi adalah proses menjalankan atau menerapkan rencana atau strategi yang telah ditetapkan. Peran pengawasan bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengatur semua tindakan untuk memastikan tidak ada penyimpangan yang terjadi.

Kualitas Pelayanan

Seperti yang dikemukakan oleh Moenir dalam Pasolong (2010:128), pelayanan mengacu pada tindakan pemenuhan kebutuhan melalui keterlibatan langsung orang lain. Sampara (2000:6) mendefinisikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi langsung antar individu atau mesin, yang menghasilkan kepuasan. Seperti yang

dinyatakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003), pelayanan meliputi berbagai aktivitas yang menyediakan komoditas dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat..

Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2010:128) bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2005:5) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik..

Dari berbagai uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemerintah kepada masyarakat untuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang/dokumen/dokumen maupun jasa.(Dr. Dahlan, 2023)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metodologi deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan karakteristik yang melekat. Penelitian deskriptif biasanya dilakukan dengan tujuan utama untuk menggambarkan secara cermat dan tepat fakta dan sifat-sifat objek atau subjek yang diteliti. Penelitian ini menjelaskan cara di mana Analisis Kualitas Pelayanan pada Sorum Pak Haji Karya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara dari Kosumen

Hasil wawancara mendalam dengan konsumen 3 pertanyaan dari konsumen sorum pak.hj.karya

Bagaimana Keandalan di sorum ini mengenai Ketepatan Waktu, Konsistensi Layanan dan Ketepatan Informasi?

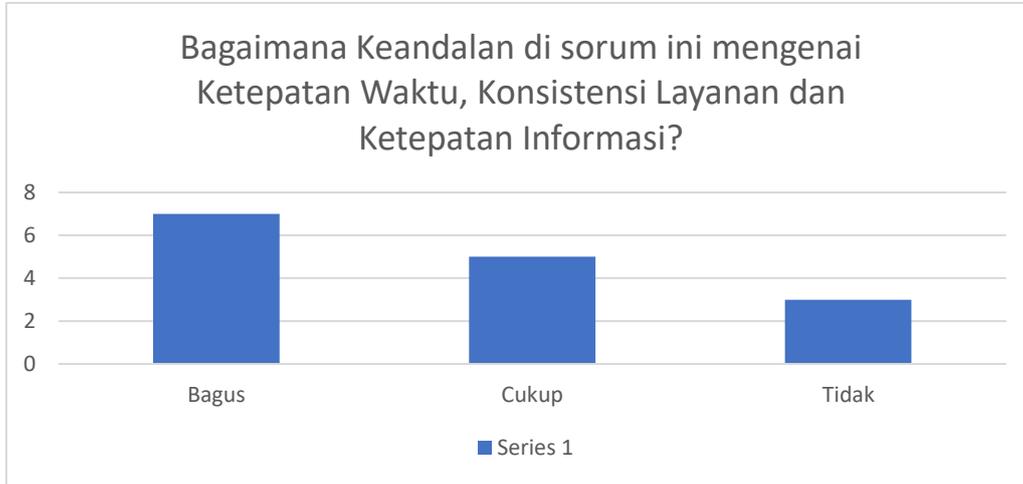
responden 1 : untuk ketepatan waktunya lumayan tepat waktu dan responsif juga. terus untuk mengenai Konsistensi layanan sangat konsisten dan ketepatan informasi

responden 2 : untuk ketepatan waktu cukup tepat waktu, tetapi untuk layanan sangat bagus dan untuk ketepatan informasi tidak bagus

responden 3 : untuk ketepatan waktu tidak tepat waktu, untuk layanan cukup bagus dan untuk ketepatan informasi tidak bagus

responden 4 : untuk ketepatan waktu cukup tepat waktu, untuk layanan cukup bagus dan untuk ketepatan informasi bagus

responden 5 : untuk ketepatan waktu bagus sangat tepat waktu, untuk layanan cukup bagus dan untuk ketepatan informasi bagus



Berdasarkan hasil survei ini, dapat disimpulkan bahwa keandalan layanan di sini menunjukkan variasi yang signifikan di antara responden-responden. Sebagian besar responden menilai ketepatan waktu secara positif, dengan mayoritas merasa layanan cukup atau sangat baik. Namun, konsistensi dalam pemberian informasi memiliki variasi yang cukup besar di antara pengguna. Beberapa responden menganggap informasi yang diberikan tidak cukup tepat atau konsisten. Hal ini menunjukkan pentingnya untuk lebih meningkatkan konsistensi dalam memberikan informasi kepada pengguna, meskipun ketepatan waktu dan kualitas layanan secara umum mendapat penilaian positif.

Bagaimana mengenai Jaminan Sikap Profesional dan Keamanan Transaksi?

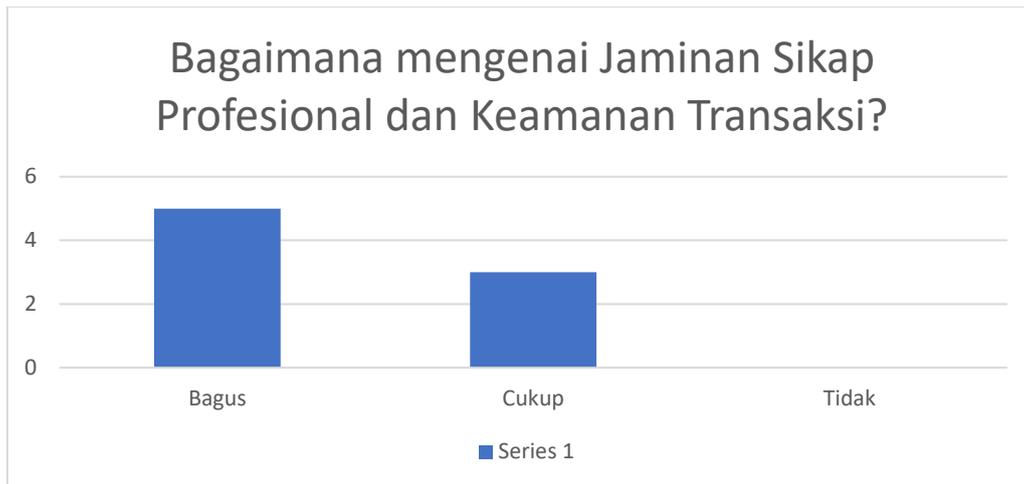
responden 1 : untuk mengenai jaminan sikap profesional cukup profesional dan keamanan transaksi sangat bagus

responden 2 : untuk mengenai jaminan sikap profesional sangat bagus profesional dan keamanan transaksi sangat bagus

responden 3 : untuk mengenai jaminan sikap profesional sangat bagus profesional dan keamanan transaksi cukup bagus

responden 4 : untuk mengenai jaminan sikap profesional cukup bagus profesional dan keamanan transaksi sangat bagus

responden 5 : untuk mengenai jaminan sikap profesional sangat bagus profesional dan keamanan transaksi sangat bagus



Berdasarkan tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa jaminan sikap profesional dari layanan ini dinilai sangat baik oleh sebagian besar pengguna. Mereka merasa layanan tersebut konsisten dalam menunjukkan sikap yang profesional. Selain itu, keamanan transaksi juga mendapat penilaian tinggi dari hampir semua responden, menunjukkan bahwa sistem transaksi dianggap aman dan dapat diandalkan. Kedua aspek ini menjadi poin positif yang menonjol dalam evaluasi keseluruhan pengguna terhadap layanan ini.

Bagaimana untuk Daya Tanggap terhadap Keluhan dan Kesediaan Membantu?

responden 1 : sangat bagus untuk menanggapi keluhan konsumen dan sangat bagus dalam membantu kesediaan konsumen

responden 2 : cukup bagus untuk menanggapi keluhan konsumen dan sangat bagus dalam membantu kesediaan konsumen

responden 3 : cukup bagus untuk menanggapi keluhan konsumen dan cukup bagus dalam membantu kesediaan konsumen

responden 4 : tidak bagus untuk menanggapi keluhan konsumen dan sangat bagus dalam membantu kesediaan konsumen

responden 5 : sangat bagus untuk menanggapi keluhan konsumen dan sangat bagus dalam membantu kesediaan konsumen



Dari tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa layanan ini umumnya sangat responsif dalam menanggapi keluhan konsumen. Mayoritas pengguna juga menganggap layanan tersebut sangat membantu dan siap memberikan dukungan kepada konsumen. Meskipun ada variasi dalam respons terhadap keluhan antara beberapa responden, kesediaan untuk membantu konsumen mendapat penilaian positif secara konsisten. Hal ini menunjukkan fokus yang kuat dalam mempertahankan kepuasan konsumen melalui respons yang cepat dan bantuan yang efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Terlihat bahwa layanan ini mendapat penilaian yang cukup positif dalam beberapa aspek kunci. Pertama, respons terhadap keluhan konsumen dan kesediaan untuk membantu dinilai sangat baik oleh mayoritas responden, menunjukkan fokus yang kuat pada kepuasan pelanggan melalui respons yang efisien dan bantuan yang efektif.
2. Aspek jaminan sikap profesional dari layanan ini juga mendapat penilaian tinggi. Pengguna merasa layanan ini konsisten dalam menunjukkan sikap yang profesional, yang merupakan hal yang penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan pelanggan.
3. Meskipun ada variasi dalam respons terhadap ketepatan waktu dan konsistensi informasi, mayoritas pengguna menganggap layanan ini cukup atau sangat baik dalam hal ketepatan waktu. Namun, ada ruang untuk peningkatan dalam konsistensi dalam memberikan informasi kepada pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Dr. Dahlan. (2023). Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=AL6nEAAAQBAJ>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Uus MD Fadli. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SAUNG ENDAH KARAWANG. *Value Journal of Management and Business*, 2, 208–2016.