

BAB III

PERMASALAH PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

Dalam era perkembangan teknologi sekarang ini, persaingan dalam pasar pun semakin beragam. mulai dari promosi, memberikan diskon bahkan ada yang memperbarui produknya setiap periode tertentu. hal ini dilakukan oleh para produsen guna menarik konsumen. tidak hanya itu, bahkan ada beberapa toko yang merancang ruangan, merancang bangunan, dan tata letak sedemikian rupa demi memberikan kenyamanan. Perusahaan berusaha mencipta kepuasan konsumen yang tinggi, konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum, yaitu jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas dan apabila kinerja melampaui harapan, konsumen akan sangat puas, senang dan bahagia.

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus dimaksud adalah mengenai hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan yang merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan konsumen. Untuk itu, perlu dikaji kondisi pelayanan secara menyeluruh.

3.1.1 Temuan Masalah

Berdasarkan pengamatan informasi yang penulis peroleh selama penulis melakukan kegiatan Kerja Praktek (KP), penulis menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh Alfamart Yos sudarso skr, yaitu :

1. Sering terjadinya rolling yang mengakibatkan pelayanan di toko menjadi turun karena harus beradaptasi lagi dengan lingkungan yang baru.
2. Kurangnya pengetahuan dan Pemahaman kasir terhadap produk yang akan ditawarkan,
3. Menurunnya Kualitas standar pelayanan atau tindakan dan perbuatan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen

3.1.2 Perumusan Masalah

Standar Pelayanan merupakan sebuah masalah yang sedang dihadapi oleh toko Alfamart Yos Sudarso Skr. Dalam hal ini, permasalahan yang terjadi harus segera ditemukan solusinya agar kegiatan tersebut berjalan dengan baik guna meningkatkan kualitas pelayanan di toko, berdasarkan pokok masalah tersebut penelitian ini mengajukan sebuah pernyataan yakni kualitas standar pelayanan di Alfamart Yos Sudarso Skr Menurun dan kurangnya pemahaman terhadap produk yang sangat berpengaruh untuk kepuasan konsumen.

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Berdasarkan penguraian diatas mengenai temuan masalah-masalah yang dihadapi oleh Alfamart Yos Sudarso Skr, menurut penulis kerangka pemecahan dari masalah-masalah tersebut :

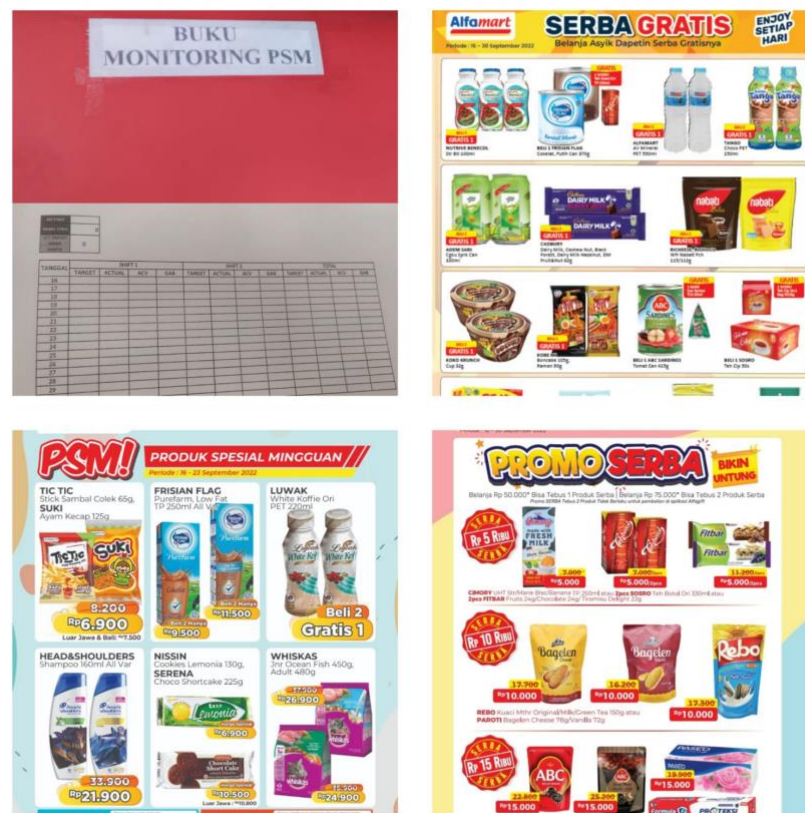
1. Melakukan Briefing setiap pertemuan Shift



Gambar 3.1 melakukan Briefing terhadap personil toko

Briefing yaitu Sebuah pengarahan yang diberikan kepada personil toko dengan cara briefing pembicaraan untuk dilakukan agar berbagai masalah dapat dipecahkan bersama. Di sisi lain, briefing ini juga dapat dimanfaatkan untuk mempererat hubungan para personil toko agar mengetahui permasalahan / target yang harus dicapai oleh personil itu sendiri. Selain itu briefing juga dilakukan untuk mengingatkan personil toko mengenai aturan yang ada di perusahaan serta memberi motivasi untuk semangat bekerja.

2. Monitoring Terhadap Fokus Item product



Gambar 3.1.2 Buku Monitoring focus product

Di Alfamart Yos Sudarso Skr adanya focus product yang sedang berjalan setiap Minggunya, yang artinya dalam satu bulan ada 4 minggu promo berbeda-beda yang harus dicapai kasir, tugasnya kasir untuk menawarkan item promo tersebut dan dengan

cara menawarkan pelayanan item tersebut menjadi acuan agar konsumen dapat membelinya dan datang Kembali ketoko.

3. Melakukan TSS (Tatap,Senyum,Sapa)



Gambar 3.1.3 Melakukan Pelayanan TSS

Dengan cara melakukan TSS (Tatap,Senyum,Sapa) bertujuan untuk mendeskripsikan pembiasaan perilaku Tatap, senyum dan pembiasaan ucapan terimakasih .

- Tatap dapat diberikan Ketika konsumen masuk ke toko , Komunikasi yang paling sederhana dengan cara itu tanda personil toko menghormatinya.

- Senyum yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah aspek dimensi tangibles. Aspek tangibles merupakan pelayanan dalam bentuk fisik yang di dalamnya terdapat penampilan personil toko (Pakaian dan ekspresi ramah atau senyum)
- Sapa dapat diberikan dengan cara mengucapkan
 “*Selamat pagi, selamat datang di Alfamart Selamat Berbelanja*“ pada saat bertemu konsumen di toko. tentu akan membuahkan rasa gembira, simpatik, dan bahkan juga kerja menjadi lebih semangat dan giat lagi.

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah perbuatan (cara, atau hal melayani dan sebagainya); perlakuan Menurut Fandy Tjiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Suatu Perusahaan menginginkan agar usahanya dapat beroperasi dalam jangka Panjang harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam penelitian ini yang menjadi dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (keandalan) merupakan kesengejaan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah di janjikan.

2. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Dengan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
5. *Empaty*, yaitu kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen. Dengan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen.

3.2.2 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler 2000:36).

Kepuasan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan

kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya.

Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan / loyalitas konsumen. Dengan tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen.

Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian. Kepuasan konsumen yang dimaksud penulis disini adalah perasaan senang, lega, dan sebagainya, yang dirasakan atau didapatkan oleh konsumen Alfamart.

3.2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya masih harus dilakukan pengujian. Hipotesis ini dimaksudkan untuk memberi arah bagi analisis penelitian.

Disini kesimpulan sementara adalah :

“Diduga bahwa kualitas standar pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Yos Sudarso Skr”.

3.3 Metode yang digunakan

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Menurut sugiyono (2010) “Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila penelitian melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respon .Wawancara yang digunakan peneliti adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperkuat data dan peneliti dapat mempelajari data yang diperoleh tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan kasir di Alfamart Yos Sudarso Skr.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti dari lapangan. Penulis melakukan Pengamatan secara langsung di Alfamart Yos Sudarso Skr.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mencatat berbagai referensi seperti buku, jurnal, majalah,

artikel, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.4 Rancangan Program yang akan dibuat

3.4.1 Program 1

Menedukasi pentingnya penerapan budaya Tatap, Senyum, Sapa (TTS) yang dimana budaya ini harus diterapkan diseluruh Alfamart. Dengan menerapkan budaya tersebut maka diharapkan konsumen merasa nyaman denga berbelanja di Alfamart Yos Sudarso Skr.

3.4.2 Program 2

Strategi Penanganan Komplain Secara Efektif

Strategi penanganan komplain secara efektif mengandalkan 3 aspek penting yaitu:

1. empati terhadap konsumen
2. kecepatan dalam penangan setiap keluhan
3. kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, komplain sebetulnya merupakan kesempatan berharga untuk memperbaiki hubungannya dengan konsumen yang kecewa, menghindari publisitas yang buruk dengan cara memperlakukan konsumen dengan baik dan menawarkan produk-produk yang hebat, dan menyempurnakan layanan di masa datang.

