

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KINERJA KARYAWAN PADA JASA PHOTOGRAPHY DAN VIDEOGRAPY ABU PICTURES KOTA BANJARMASIN**

Rabiatul Adawiyah, Hj.Lamsah, S.E, M.M , Ervica Zamilah, S.E, M.M  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 18.31.1097  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1125126201  
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1130077601  
Email : [rabiatladyh@gmail.com](mailto:rabiatladyh@gmail.com)

## **Abstrak : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kinerja Karyawan Pada Jasa Photography Dan Videography Abu Pictures Kota Banjarmasin.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Untuk mengetahui kepuasan konsumen Abu Pictures Kota Banjarmasin terhadap kualitas pelayanan kinerja karyawan Abu Pictures Kota Banjarmasin, (2) Untuk mengetahui apa saja yang telah dilakukan karyawan Abu Pictures Kota Banjarmasin terhadap kualitas pelayanan kinerja karyawan untuk meningkatkan kepuasan konsumen

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara mendalam, observasi. Analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kinerja Karyawan pada jasa photography dan videography Abu Pictures Kota Banjarmasin sudah diterapkan dimensi *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan, *Emphaty* beserta indikatornya menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan kepuasan konsumen sehingga kualitas pelayanan kinerja karyawan dapat dikatakan baik. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kuelitas pelayanan kinerja karyawan Abu Pictures juga berupaya menciptakan ikatan yang baik dengan konsumen, selalu menerapkan sikap yang sopan dan ramah, menciptakan rasa memiliki terhadap klien dan ikatan yang baik dengan klien. Selain dari hasil foto dan video yang berkualitas, kinerja karyawan Abu Pictures juga konsen akan gaya komunikasi dan etika sumber daya manusia terhadap ekosistem dan lingkungan kerja.

## **Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan**

**Abstract :** Analysis of Consumer Satisfaction on Service Quality Employee Performance at Photography and Videography Services Abu Pictures Banjarmasin City. *This study aims to examine: (1) To determine the satisfaction of the Abu Pictures City of Banjarmasin consumer on the service performance quality of the employees of Abu Pictures City of Banjarmasin, (2) To find out what the employees of Abu Pictures City of Banjarmasin have done City of Banjarmasin on Employee Performance Service Quality to Increase Consumer Satisfaction This research design uses a descriptive qualitative research design. The data was collected through in-depth interviews, observation. Data analysis uses data reduction and data presentation.*

*The results of the study indicate that the Service Quality of Employee Performance in the photography and videography services of Abu Pictures, Banjarmasin city, has applied the*

*Tangible dimension. Reality, responsiveness, security and empathy and their indicators fulfill their duties and obligations according to customer satisfaction so that the service quality of employee performance can be said to be good. In order to increase customer satisfaction with the quality of service performance, Abu Pictures employees also strive to create good relationships with consumers, always apply a courteous and friendly attitude, create a sense of belonging with customers and good relationships with the clients. In addition to quality photos and videos, the performance of Abu Pictures employees is also concerned with the communication style and ethics of human resources towards the ecosystem and work environment.*

**Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Employee Performance**

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Masalah sumber daya manusia menjadi sorotan sekaligus tumpuan bagi para pebisnis untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Persaingan pada dunia bisnis disaat ini sangatlah ketat, sehingga menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk atau jasa yang mereka jual agar dapat mempertahankan bisnis nya. Strategi yang tepat harus dijalankan agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang terjadi.

Industri jasa menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan produk jasa, baik untuk keperluan bisnis ataupun untuk keperluan lainnya. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan jasa, selain penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan itu sendiri memuaskan konsumen juga dapat

meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Kepuasan konsumen dapat menentukan kelangsungan dari bisnis yang dijalani. Dengan analisa terhadap kepuasan konsumen maka perusahaan dapat meningkatkan pengetahuan tentang yang dirasakan konsumen nya, dan mengetahui kelebihan dan kekurangan pada perusahaan sehingga dapat menyusun strategi yang tepat untuk bersaing. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima untuk dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen akan tergantung pada pelayanan yang diberikan kepada konsumen tersebut, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakannya. Kualitas pelayanan sangat erat dengan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2012), dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan konsumen yang diukur dalam ukuran apapun. Ada lima dimensi dari kualitas pelayanan yakni berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*).

Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan pada gilirannya akan memberikan dasar yang baik bagi pengguna jasa yang berulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan serta laba yang diperoleh terus meningkat seiring bertambahnya pelanggan..

Salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa yaitu Abu Pictures *Photography* dan *Videography* di Kota Banjarmasin adapun layanan *photography* dan *videography* yang diberikan meliputi pemotretan, editing foto, dan juga percetakan foto.

Abu Pictures sering dikenal sebagai jasa untuk foto *prewedding* dan *wedding*, ada juga foto kelompok atau group, dan juga foto keluarga. Selain melayani permintaan jasa di sekitar kota Banjarmasin, Abu Pictures juga bersedia pergi ke berbagai daerah sesuai dengan permintaan dan lokasi dari konsumen yang menggunakan jasa nya, tentu saja dengan biaya tambahan yaitu biaya akomodasi dan transportasi selama di lokasi ditanggung oleh konsumen.

Abu Pictures juga cukup diminati oleh pasangan pasangan yang akan melaksanakan pernikahan karena hasil foto dan video nya yang cukup memuaskan para konsumen. Untuk terus dapat bersaing dipasaran perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan survei tentang kepuasan konsumen.

Untuk itu analisis serta pengukuran untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kinerja

karyawan ini dilakukan sehingga nantinya dapat menjadi gambaran perusahaan dan dapat menghasilkan usulan – usulan strategi yang dapat diambil oleh perusahaan untuk melakukan perbaikan kedepannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan mendeskripsikan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

## **ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Abu Pictures Kota Banjarmasin adalah perusahaan milik perorangan yang bergerak dalam bidang produk dan jasa fotografi dan videografi dengan visi memberikan jasa layanan dokumentasi bagi seluruh kalangan dengan sepenuh hati dan dengan misi menyanggahkan tenaga profesional, memberikan layanan berstandar untuk seluruh kalangan dan menjalankan tanggung jawab kepada konsumen dengan sepenuh hati.

Analisis yang dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kinerja karyawan Abu Pictures Kota Banjarmasin. Dimana kualitas pelayanan dilihat dari bagaimana karyawan Abu Pictures Kota Banjarmasin memberikan pelayanan terhadap konsumen yang telah dijabarkan pada pembahasan berikutnya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, dimensi Tangible (berwujud), dimensi Realibility (kehandalan), dimensi Responsiveness (ketanggapan), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Emphaty (empati).

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kinerja karyawan Abu Pictures Kota Banjarmasin sangat berperan penting terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil penelitian dari rumusan masalah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kinerja karyawan Abu Pictures Kota Banjarmasin dalam lima dimensi :

1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Penelitian dimensi *Tangibles* ini ditentukan oleh beberapa indikator yaitu penampilan para karyawan yang bersih dan rapi pada saat melakukan tugas, peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan yang memadai, dan tersedianya fasilitas pendukung. Karyawan Abu Pictures sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya dalam kualitas pelayanan. Hasil penelitian kepuasan konsumen terhadap kepuasan pelanggan pada indikator penampilan para karyawan yang bersih dan rapi pada saat melakukan tugas, peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan yang memadai, dan tersedianya fasilitas pendukung, dapat dijelaskan bahwa tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangibles* (berwujud) Abu Pictures sudah berjalan sesuai harapan konsumen pengguna pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dilakukan secara cepat dan terpercaya. Pada penelitian ini dimensi *Reliability* ditentukan oleh karyawan dalam melayani klien dan

memiliki standar pelayanan yang jelas. Pelayanan yang ada di Abu Pictures sudah menerapkan dimensi *Reliability*. Penilaian kualitas pelayanan yang telah berjalan sesuai dengan harapan konsumen. Indikator dalam menentukan dimensi ini yaitu antara lain memiliki keterampilan dan kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian janji yang ditawarkan, dan memberikan pelayanan yang tidak membedakan pelanggan. Dari beberapa indikator tersebut karyawan di Abu Pictures Kota Banjarmasin sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan indikator dimensi *Reliability*. Memiliki keterampilan dan kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian janji yang ditawarkan, dan memberikan pelayanan yang tidak membedakan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kesesuaian pelayanan yang ditawarkan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan benar, merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, dan cepat tanggap dalam menghadapi masalah pada keluhan konsumen. Pelayanan di Abu Pictures Kota Banjarmasin telah menerapkan dimensi *Responsiveness* ini dengan beberapa indikatornya. Daya tanggap adalah kemampuan setiap pegawai untuk membantu konsumen dengan cepat dan benar. Hal ini adalah salah satu keberhasilan pelayanan, daya tanggap atau respon yang cepat akan mempengaruhi hasil kinerja, karena jika pelaksanaan pelayanan disadari oleh sikap keinginan dan komitmen dengan baik maka akan tercipta kualitas pelayanan publik yang baik pula.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini merupakan sebuah jaminan dan kepastian yaitu tentang keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen, dapat dipercaya dan memberikan rasa aman, dan kehandalan dalam pengalaman kinerja karyawan. Pelayanan di Abu Pictures Kota Banjarmasin telah menerapkan dimensi *Assurance* dengan beberapa indikatornya. Mengenai kinerja karyawan Abu Pictures Kota Banjarmasin faktor jaminan pada tiap – tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan keamanan dan kenyamanan dan indikator lainnya yang dimiliki klien Abu Pictures Kota Banjarmasin .

#### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* atau simpati yaitu merupakan sikap perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan para konsumen yang dimana penyedia layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan. Kualitas Pelayanan Abu Pictures Kota Banjarmasin sudah menerapkan dimensi *Empathy* yang terdiri dari beberapa indikator. Penilaian kualitas pelayanan kinerja karyawan yang berjalan sesuai harapan konsumen dalam dimensi ini antara lain yaitu memberikan perhatian khusus kepada setiap klien melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan karyawan tidak melayani dengan sikap tidak deskriminatif atau membedakan klien dengan yang lainnya .

#### 2) Upaya yang dilakukan karyawan Abu Pictures untuk meningkatkan kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan

dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan , konsumen akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang *sensitive* terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja karyawan dan perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Seperti kata *Human Resource Departement* (HRD) Abu Pictures Kota Banjarmasin “Abu Pictures berupaya menciptakan *sense of belonging* (rasa memiliki) terhadap klien, (*klien friendly*) yaitu dengan mengajarkan kepada karyawan untuk selalu sopan, dan ramah.

Dengan prinsip Abu Pictures ingin memberikan dokumentasi terbaik di momen penting klien, karena dokumentasi adalah hasil paling awet dalam setiap momen. *Being friendly* adalah strategi marketing Abu Pictures untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan membuat konsumen betah tanpa liat harga. Selain hasil dan kualitas *output* yang diberikan ke klien, Abu Pictures juga focus terhadap gaya komunikasi yang dilakukan dari setiap

sumber daya manusia nya terhadap klien, dan *attitude* (sikap) nya juga. Selain memastikan hasil foto dan video yang berkualitas Abu Pictures juga fokus dengan gaya komunikasi dan etika sumber daya manusia terhadap ekosistem bisnis atau lingkungan kerja” (Wawancara pada tanggal 31 Maret 2022).

Pada wawancara tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan berperan penting kepada kepuasan konsumen. Sehingga perlu adanya bimbingan agar para karyawan dapat memberikan pelayanan maksimal serta meningkatkan kinerjanya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Sesuai dengan analisis dan pembahasan seperti telah diuraikan pada bab sebelumnya maka penulis akan memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian di Abu Pictures Kota Banjarmasin, diketahui bahwa analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kinerja karyawan dari 5 dimensi Dimensi *Tangibles*, Dimensi *Realibity*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, dan Dimensi *Emphaty* beserta beberapa indikatornya sudah menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan kepuasan konsuen sehingga kualitas pelayanan kinerja karyawan dapat dikatakan baik.
2. Bedasarkan hasil penelitian, Abu Picturees Kota Banjarmasin berkerja sesuai dengan harapan konsumennya. Pelanggan yang ouas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan selalu memberi komentar yang baik terhadap Abu Pictures Kota Banjarmasin. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, karyawan Abu

Pictures selalu menerapkan sikap yang sopan dan ramah, menciptakan rasa memiliki terhadap klien dan ikatan yang baik dengan klien. Selain hasil dari foto dan video yang berkualitas, kinerja karyawan Abu Pictures juga konsen akan gaya komunikasi dan etika sumber daya manusia terhadap ekosistem dan lingkungan kerja.

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tentang analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kinerja karyawan pada jasa *photography* dan *videography* Abu Pictures Kota Banjarmasin penulis mengajukan beberapa saran bagi pihak perusahaan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan masa yang akan datang, sebagai berikutn :

1. Agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan atau konsumen di Abu Pictures Kota Banjarmasin.
2. Bagi karyawan di Abu Picture Kota Banjarmasin untuk selalu memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan konsumen di Abu Pictures Kota Banjarmasin
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lainnya, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen di Abu Pictures Kota Banjarmasin dapat terenditifikasi lebih banyak lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Afrizawati. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel*

- Arista Palembang, Orasi Bisni*, 2(3).
- Engel, James. F, Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard. 2010. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Jogiyanto, 2007. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, ANDI, Yogyakarta
- Rosyid Saifur. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan*
- Jasa Fotografi Komersial Roshvisual.*, Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
- Sunyoto, Danang. 2012. *Managemenn Daya Manusia*. Cetakan Pertama, Jakarta : Penerbit PT Caps.
- Tjiptono, Fandi. (2011). *Service Quality and Satisfaction*, Edisi III Andi offset Yogyakarta
- Wijaya, T (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi I PT Indeks Jakarta