

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA ALFAMART CABANG PRAMUKA KOTA BANJARMASIN

Oleh :

**Bella**  
**18310132**

## ABSTRAK

Bella, NPM. 18310132, Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin, Pembimbing I : Dwi Wahyu Artiningsih, Pembimbing II : Teguh Wicaksono.

Tujuan penelitian penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin. Teknik analisis data yang penulis pakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif

Kualitas pelayanan selama ini belum optimal karena masih terlihat ruang tunggu kurang besar, alat pendingin kurang dingin serta kebersihan masih belum optimal. Aspek realibility petugas masih belum cermat melayani, peralatan dan perlengkapan kadang rusak/gangguan. Pelayanan juga kurang cepat dan tepat, selama ini karyawan belum bersikap ramah dan sopan serta pelayanan harga terkesan masih mahal, selama ini pihak toko kurang perhatian terhadap pelayanan yang diberikan dan pihak toko jarang ditanggapi bahkan terkesan dihiraukan. Kualitas pelayanan yang seharusnya diterapkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pada Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dengan cara meningkatkan kembali akan kualitas layanan yang terkait dengan masalah aspek realibility, aspek tangible, aspek responsiveness, aspek assurance dan aspek empathy serta perlu meningkatkan profesionalisme dan kemampuan yang baik untuk seluruh karyawannya dalam bekerja.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan dan kepuasan

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to determine and analyze the quality of service in an effort to increase customer satisfaction at Alfamart Pramuka Branch, Banjarmasin City. The data analysis technique that the author uses in this study is a qualitative descriptive method*

*The quality of service so far has not been optimal because it still looks like the waiting room is not large enough, the cooler is not cold enough and cleanliness is still not optimal. The reliability aspect of the officers is still not careful in serving, equipment and equipment are sometimes damaged/interrupted. The service is also not fast and precise, so far the employees have not been friendly and polite and the service prices seem still expensive, so far the shop has not paid attention to the services provided and the shop is rarely responded to and even seems ignored. The quality of service that should be implemented in order to increase community satisfaction at Alfamart Pramuka Banjarmasin is to improve the quality of services related to issues of reliability, tangible, responsiveness, assurance and empathy aspects and need to improve professionalism and good skills for all employees in work.*

**Keywords:** Service quality and satisfaction

## PENDAHULUAN

Era industri 4.0 atau biasa disebut cyber physical merupakan kemajuan jaman sektor teknologi siber serta teknologi otomatis yang juga di tunjang dengan kemajuan informasi, membawa perubahan diberbagai sektor kehidupan, baik lembaga usaha maupun individu sumber

daya manusia serta elemen kerja lainnya seperti mesin, alat pekerjaan, hingga aspek kegiatan administrasi dan lain-lain. Kemajuan ini mengharuskan setiap elemen lembaga usaha dan perangkatnya untuk dapat mengimbangi akan kemajuan semua itu, karena tanpa adanya usaha untuk mengimbangi hal tersebut, maka perusahaan dan perangkat kerja lainnya akan tertinggal dari aspek teknologi, informasi dan komunikasi yang menunjang aktivitas kerja diperusahaan maupun menunjang bagi perangkat kerja lainnya seperti halnya manusia. Era globalisasi sekarang ini yang diwarnai persaingan yang cukup kompleks, sumber daya manusia merupakan hal yang utama keterkaitan dengan hal tersebut. Untuk itu sumber daya manusia di dalam organisasi lembaga usaha atau perusahaan perlu selalu membina dan meningkatkan kompetensi dari karyawan yang dikelolanya dengan usaha meningkatkan keahlian kerja, motivasi bekerja, keterampilan bekerja dan loyalitas yang tinggi dalam bekerja.

Perkembangan ritel sangat signifikan di berbagai kota di Indonesia, bahkan swalayan-swalayan berada di pedesaan dengan iming-iming diskon yang besar-besaran telah menciptakan persaingan di antara pemain. Mereka yang tidak cerdas untuk membaca situasi yang ada tersebut akan kalah dalam persaingan. Keberhasilan sebuah perusahaan untuk dapat memasarkan produk barang dan jasa yang dihasilkan bergantung pada bagaimana perusahaan tersebut mampu menyampaikan pesan-pesan yang efektif kepada konsumennya. Oleh karena itu komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting terhadap keberhasilan pemasaran produk perusahaan tersebut. Disini perusahaan dituntut untuk dapat lebih kreatif dalam menyampaikan pesan kepada konsumen. Selain itu perlu juga diperhatikan siapa-siapa yang akan menjadi target sasaran komunikasi.

Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing (Kotler, 2010:297). Jika perusahaan tidak dapat memenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Biasanya konsumen menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dengan cara membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pemahaman perusahaan berawal dari produk, selanjutnya disesuaikan dengan price, promotion dan place.

Pemikiran yang berorientasi pada pasar dan konsumen merupakan kebutuhan yang tidak dapat ditolak karena era persaingan bisnis yang hypercompetition. Era ini diyakini pula sebagai era dengan ketidakpastian yang dibarengi dengan munculnya fase pertumbuhan yang tidak menentu. Salah satu penyebabnya adalah tingginya tingkat persaingan di dunia baik bisnis lokal maupun global. Tingkat persaingan yang ketat antara perusahaan menyebabkan perusahaan harus benar-benar memikirkan strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan tersebut

Meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan konsumen merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan industri. Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu dan kemasan, dimana keseluruhan hal tersebut hanya ditujukan untuk menarik minat konsumen atau konsumen, sehingga konsumen cenderung akan melakukan aktivitas membeli pada produk tersebut. Oleh karena hal tersebut setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

Usaha menciptakan dan mempertahankan konsumen hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi perusahaan. Strategi yang tepat dapat menarik konsumen hendaknya disusun secara cermat, agar konsumen mau membeli produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Lebih dari itu, dengan segala kiatnya perusahaan hendaknya juga terus berupaya agar konsumen dapat menjadi konsumen yang setia.

Pada penelitian awal terdapat topik hasil penelitian pada perusahaan Retail Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin terkait dengan aspek pelayanan yang selama ini dikembangkan oleh Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin selama ini dari beberapa tanggapan masyarakat setelah diberikan angket sebanyak 5 orang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, sebanyak 6 orang konsumen menyatakan baik, sebanyak 2 orang kurang baik dan sebanyak 2 orang konsumen menyatakan absen tidak memberikan pendapatnya dari kasus ini jelas masih

terlihat adanya anggapan konsumen yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin masih kurang baik hal ini mereka katakan karena ada konsumen yang harus menunggu lama apabila konsumen datang bersamaan sedangkan kasir yang dibuka hanya 1 saja, sehingga mereka kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin selama ini.

Menurut penelitian Pelpi hastuti, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Alfamart Kawasan Sukajasi Kota Pekanbaru, bertujuan untuk mengetahui implementasi kualitas layanan alfamart, menyatakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sudah baik dan hasil pengukuran indek kepuasan tersebut yang paling banyak mendapat masukan tentang perbaikan dan peningkatan kualitas pegawai. Persamaan penelitian adalah sama-sama mengangkat masalah SDM khususnya tentang pelayanan. Sedangkan perbedaanya adalah obyek yang diteliti, waktu pelaksanaan penelitian dan materi yang dikemukakan

Melihat dari penjelasan dan hasil wawancara dan data keluhan konsumen tersebut masih terdapat kualitas layanan yang diberikan belum dapat memberikan harapan yang baik bagi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin.

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini mengembangkan tema dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin.

## **Metode Penelitian**

Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, Studi Pustaka dan Wawancara. Teknik analisis data yang penulis pakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bersifat eksploratif bertujuan untuk menggambarkan keadaan status fenomena.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Layanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Demikian juga halnya dengan Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin selama ini memberikan pelayanan terhadap kegiatan penjualan produk, namun masih terkena kendala menyangkut masalah fasilitas yang tersedia yakni ruang tunggu/antre di kasir kurang besar, sehingga kalau lagi banyak konsumen yang antri, maka keluarga dari konsumen tidak mendapatkan ikut antre dan nunggu diluar selain itu fasilitas pendinginan ruangan ruangan yang terkesan kurang dingin sehingga hal tersebut kerap membuat kurang nyaman konsumen ditambah lagi saat dikasir komputer kasir sering rusak dan macet (gangguan). Belum lagi masalah kebersihan, tempat parkir yang kurang luas dan kelengkapan rak pajangan yang tidak tertera harga barang. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pihak toko terhadap peningkatan, pengembangan dan pemberian pelayanan dalam bentuk wujud langsung kepada konsumen. Selain itu selama ini karyawan masih belum cermat dalam melayani seperti sikap dari sebagian karyawan yang terkesan kurang memperhatikan konsumen saat membayar hingga terkesan kurang ramah kepada konsumen saat memberikan pelayanan maupun saat konsumen membayar belanjaan di kasir serta kurang cekatan kadang kurang memperhatikan kehadiran konsumen selain itu juga karyawan tidak ada usaha untuk membantu membukakan pintu pada saat konsumen kesulitan dalam membuka pintu dengan membawa barang belanjaan.

Hasil penelitian pada Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin, selama ini belum optimal menyediakan pelayanan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, yang mana selama ini pihak toko terkesan lambat dalam merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya saat dikasir maupun saat konsumen dalam memilih barang karean tidak tahu posisi dan

tempat rak barang yang dicari. Selain itu juga terkadang kasir bekerja sendiri sehingga terkadang saat konsumen banyak terjadi penumpukan di konsumen dikasir hingga konsumen menunggu lama untuk antre. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pihak toko terhadap peningkatan, pengembangan dan pemberian pelayanan cepat tanggap terhadap kebutuhan kepada konsumen. Selama ini diberikan oleh pihak toko, yang mana dari aspek jaminan selama ini pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin terkesan kurang maksimal dalam bersikap ramah serta sopan dalam memberikan jaminan/kepercayaan pelayanan kepada konsumen selain itu harga yang dipatok oleh toko dirasakan terkesan lebih mahal harganya dari harga perusahaan pesaing, selain itu terkadang ada produk yang masa edarnya habis (expired) masih terpajang di rak produk. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pihak toko terhadap peningkatan, pengembangan dan pemberian jaminan serta kepercayaan terhadap kebutuhan kepada konsumen.

Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin, selama ini terkesan kurang perhatian terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat keluhan konsumen oleh pihak toko jarang ditanggapi bahkan terkesan dihiraukan. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian secara langsung dari pihak toko terhadap peningkatan dan mengembangkan harapan dan kebutuhan kepada konsumen. Permasalahan ini timbul dikarenakan kurangnya perhatian manajemen Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dalam mengelola manajemen kualitas pelayanan kepada konsumen.

Akibat fenomena ini pastilah akan membawa dampak terhadap aktivitas kunjungan konsumern dan penjualan produk. Adapun data kurun waktu 3 tahun terakhir dapat disampaikan akan data kunjungan masyarakat atau konsumen selama ini, dapat dilihat dari data tabel berikut ini:

Tabel 1  
Data Kunjungan Konsumen Alfamart Cabang Pramuka  
Kota Banjarmasin Periode Tahun 2019-2021

No	Bulan	Kunjungan		
		2019	2020	2021
		Masyarakat/ konsumen	Masyarakat/ konsumen	Masyarakat/ konsumen
1	Januari	952	966	899
2	Pebruari	1021	1122	993
3	Maret	1108	978	1058
4	April	977	861	968
5	Mei	897	968	756
6	Juni	995	1026	797
7	Juli	1103	1042	968
8	Agustus	1066	982	921
9	September	932	989	974
10	Oktober	958	1001	1003
11	Nopember	1009	885	831
12	Desember	1036	722	724
Total Kunjungan Pertahun		12.054	11.542	10.892

Bila dilihat dari data tersebut tingkat kunjungan masyarakat/ konsumen terjadi penurunan setiap tahunnya yang mana pada tahun 2018 kunjungan sebanyak 12.054 menurun pada tahun 2019 sebesar 11.542 orang kemudian terjadi penurunan kembali pada tahun 2020 yaitu sebesar 10.892 orang.

Walaupun tingginya persaingan bisnis dibidang retail, namun Alfamart Cabang Pramuka Kota Banjarmasin, selalu berusaha meningkatkan kegiatan penjualan produk yang dipasarkannya, adapun data penjualan kurun waktu 3 tahun terakhir, dapat dilihat dari data tabel berikut ini:

Tabel 2  
Data Penjualan Alfamart Cabang Pramuka  
Kota Banjarmasin Periode Tahun 2019-2021

No	Bulan	Data Penjualan Item Produk		
		2019	2020	2021
1	Makanan	1.690	2.282	2.077
2	Minuman	2.313	2.421	2.335
3	Obat dan alat kesehatan	521	651	453
4	Kebutuhan rumah tangga	2.332	2.435	3.344
5	Produk bayi	768	899	901
6	Produk perawatan tubuh	159	203	123
7	Jasa Pembayaran/ Pengiriman	1.235	1.267	1.289

Bila dilihat dari data penjualan per item produk terkesan penjualan cukup stabil setiap tahunnya dari 7 item produk yang ditawarkan oleh Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin, namun penjualan tidak terlalu berlebihan dalam penjualan produk.

Sehubungan dengan permasalahan yang telah penulis kemukakan pada awal penelitian terkait dengan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin, dimana di instansi tersebut terdapat beberapa masalah yang ditemukan. Guna memperjelas permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba menggali kembali akan permasalahan tersebut melalui wawancara secara langsung kepada konsumen terkait dengan masalah kualitas pelayanan selama ini:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arpan, S.Pd, pada tanggal 7 Juli 2022, terkait dengan kualitas pelayanan aspek berwujud langsung dalam bentuk fisik seperti kantor/toko, perlengkapan, peralatan dan alat penunjang lain yang membantu memperlancar proses pelayanan, beliau menyatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dari aspek tersebut saya merasa selama ini kondisi toko sudah baik, namun perlengkapan dan peralatan seperti kereta dorong atau pun keranjang untuk menempatkan barang masih terbatas, karena kalau saat konsumen banyak berbelanja maka keranjang untuk menempatkan barang belanjaan tersebut sudah tidak ada lagi ditambah selama ini untuk label harga yaang ada di rak kadang tidak ada lebel harganya sehingga kadang membuat konsumen bingung akan harga jual produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ernawati, pada tanggal 7 Juli 2022, terkait dengan kualitas pelayanan aspek keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya seperti kecermatan petugas, standar pelayanan kemampuan petugas dan keahlian petugas dalam bekerja, beliau menyatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dari aspek tersebut saya merasa selama ini terkadang petugas kurang cermat dan kurang mampu dalam memberikan kenyamanan konsumen seperti saat konsumen bertanya tentang sesuatu produk, pihak petugas terkesan kurang tahu posisi barang tersebut, belum lagi kemampuan petugas saya nilai kurang baik hal ini terlihat petugas kurang memperhatikan kehadiran konsumen saat mau bayar dikasir serta apabila komputer kasir rusak dan macet (gangguan) penanganannya sangat lambat terkesan petugas tidak mempunyai keahlian terhadap permasalahan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juraidah, pada tanggal 7 Juli 2022, terkait dengan kualitas pelayanan aspek ketanggapan akan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan

pelayanan secara cepat dan tepat, seperti merespon konsumen, petugas melakukan pelayanan cepat, petugas melakukan pelayanan tepat dan cermat, beliau menyatakan bahwa:

Saya merasa selama ini terkadang petugas kurang cepat, pihak toko terkesan lambat dalam merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya saat dikasir maupun saat konsumen dalam memilih barang karena tidak tahu posisi dan tempat rak barang yang dicari. Selain itu juga terkadang kasir bekerja sendiri sehingga terkadang saat konsumen banyak terjadi penumpukan di konsumen dikasir hingga konsumen menunggu lama untuk antre. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pihak toko terhadap peningkatan, pengembangan dan pemberian pelayanan cepat tanggap terhadap kebutuhan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudari Maya, pada tanggal 7 Juli 2022, terkait dengan kualitas pelayanan aspek jaminan terkait kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen, seperti memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dan kepastian biaya pelayanan, beliau menyatakan bahwa:

Menurut pengalaman saya petugas Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin terkesan kurang maksimal dalam bersikap ramah serta sopan dalam memberikan jaminan (kepercayaan) pelayanan kepada konsumen selain itu harga yang dipatok oleh toko dirasakan terkesan lebih mahal harganya dari harga perusahaan pesaing, selain itu terkadang ada produk yang masa edarnya habis (expired) masih terpajang di rak produk. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pihak toko terhadap peningkatan, pengembangan dan pemberian jaminan serta kepercayaan terhadap kebutuhan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudara Rahmat, pada tanggal 7 Juli 2022, terkait dengan kualitas pelayanan aspek empati yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, seperti mendahulukan kepentingan konsumen, melayani sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, tidak deskriminatif dan menghargai konsumen, beliau menyatakan bahwa:

Menurut pengalaman saya selama ini terkesan pihak toko kurang perhatian terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat keluhan konsumen oleh pihak toko jarang ditanggapi bahkan terkesan dihiraukan. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian secara langsung dari pihak toko terhadap peningkatan dan mengembangkan harapan dan kebutuhan kepada konsumen.

Dari beberapa sumber wawancara yang didapat ternyata penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Zarkasi, 2016, tentang Evaluasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Veteran Banjarmasin bahwa indek kepuasan konsumen terhadap pada pelayanan yang baik dan hasil pengukuran indek kepuasan tersebut yang paling banyak mendapat masukan tentang perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Persamaan penelitian adalah sama-sama mengangkat masalah SDM khususnya tentang pelayanan. Sedangkan perbedaanya adalah obyek yang diteliti, waktu pelaksanaan penelitian dan materi yang dikemukakan.

## **Pembahasan**

Guna meningkatkan kepuasan masyarakat atau konsumen, maka hendaknya pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dapat meningkatkan kembali akan kualitas layanan yang sudah ditetapkan selama ini, adapun upaya yang dapat dilakukan Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dalam rangka meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat/konsumen puas dan dapat

meningkatkan omzet toko, maka ada beberapa langkah yang perlu ditingkatkan, yaitu dengan meningkatkan kembali akan kualitas layanan. Saran ini pun sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2014:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, diperlukan ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan.

#### 1. Faktor Tangibles

Meliputi tampilan fisik pelayanan, sehubungan dengan hal tersebut, maka hendaknya pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dapat lebih meningkatkan kembali akan fungsi kualitas layanan khususnya aspek tangibles tersebut dengan cara meningkatkan kembali akan fasilitas fisik toko dan melengkapi fasilitas umum seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan bersih, adanya fasilitas membaca, fasilitas bermain anak, tempat informasi yang baik dan lain-lain.

#### 2. Faktor Reliability

Meliputi konsistensi dalam memberikan layanan kepada konsumen dan juga belum handal dalam memberikan layanan kepada masyarakat/konsumen. Untuk itu hendaknya pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dapat lebih meningkatkan kembali akan fungsi reliability terhadap layanan yang diberikan dengan cara :

- 1) Meningkatkan akan kualitas layanan dalam hal ketepatan waktu dalam bekerja baik untuk pelayanan dengan menambah kasir agar dapat memberikan pelayanan pembayaran lebih cepat dan tepat waktu.
- 2) Meningkatkan kemampuan petugas dan keandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, cermat dalam melayani, dokter dan karyawan dalam menggunakan alat bantu apabila komputer gangguan, sehingga proses pelayanan yang baik dapat dicapai.
- 3) Meningkatkan penampilan pekerja/karyawan dalam hal ini dari aspek kemampuan kerja yang cepat, tepat sesuai dengan yang dijanjikan sehingga dapat membuat puas masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan.

#### 3. Faktor Responsiveness

Sejalan dengan hal itulah, maka hendaknya pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dapat lebih meningkatkan lagi akan aspek kualitas pelayanan melalui fungsi responsiveness, yaitu dengan cara:

- 1) Harus dapat mengatasi tanggapan masyarakat/konsumen secara cepat baik berhubungan dengan pemberian informasi produk dan informasi diskon melalui media sosial seperti WA, Facebook, atau Email selain itu untuk kritik dan saran bagi pihak toko dapat membuka kotak saran maupun dengan membagi lembar tanya jawab secara langsung agar tanggapan masyarakat.
- 2) Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin perlu membuat program layanan pemeriksaan kesehatan gratis kepada masyarakat kurang mampu atau melakukan vaksinasi covid 19 dengan biaya murah, agar pihak toko mempunyai andil dan peran terhadap masyarakat sekaligus sebagai sarana promosi bagi Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin.
- 3) Perlu meningkatkan kembali pelayanan dalam pembayaran di kasir hendaknya proses administrasi tidak terlalu lama dan pengurusan pembayaran harus diproseskan secara cepat dan tepat.

#### 4. Faktor Assurance (jaminan)

Dalam hal ini terkait dengan masalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Hendaknya pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dapat mengembangkan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, selain itu pihak toko perlu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan produk barang yang layak digunakan (tidak expired).

#### 5. Faktor Emphaty (Empati)

Dalam hal ini terkait dengan masalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat/konsumen. Hendaknya pihak Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin selalu

berusaha untuk mengevaluasi dan meningkatkan aspek pelayanan dari segi empathy (Empati) dalam hal ini pihak toko perlu mengevaluasi dan meningkatkan kembali akan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap masyarakat/ konsumen. Selain itu pihak toko perlu mengembangkan akan kepentingan masyarakat/konsumen, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

## **PENUTUP**

Kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen pada selama ini bila dilihat dari aspek tangibles fasilitas yang tersedia yakni ruang tunggu kurang besar, alat pendingin kurang dingin serta kebersihan masih belum optimal. Aspek realibility petugas masih belum cermat melayani, peralatan dan perlengkapan kadang rusak/gangguan. Aspek responsivess belum optimal pelayanan secara cepat dan tepat. Aspek assurance selama ini karyawan belum optimal dalam bersikap ramah dan sopan serta pelayanan harga terkesan masih mahal. Aspek empathy selama ini terkesan toko kurang perhatian terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat keluhan konsumen oleh pihak toko jarang ditanggapi bahkan terkesan dihiraukan. Kualitas pelayanan yang seharusnya diterapkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pada Alfamart Cabang Pramuka Banjarmasin dengan cara meningkatkan kembali akan kualitas layanan yang terkait dengan masalah aspek realibility, aspek tangible, aspek responsiveness, aspek assurance (jaminan) dan aspek empathy (empati) serta perlu meningkatkan profesionalisme dan kemampuan yang baik untuk seluruh karyawannya dalam bekerja.

## **Saran**

Perlu meningkatkan kualitas pelayanan seperti menyediakan ruang tunggu kurang besar, memberikan alat pendingin kurang dingin serta kebersihan serta keranjang untuk belanjaan perlu ditambah, kemampuan petugas dalam bekerja perlu ditingkatkan dan membina petugas agar mampu bersikap ramah dan sopan hal ini dapat dilakukan melalui program pelatihan. Memberikan rasa aman dalam bertransaksi bagi masyarakat baik tersedianya parkir yang aman nyaman dan pihak manajemen toko pun tegas apabila terdapat karyawan yang melanggar aturan dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan hendaknya karyawan tersebut diberikan sanksi, agar sikap disiplin kerja karyawan dapat selalu ditingkatkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah.Thamrin, (2016), Manajemen Pemasaran, Intan Pustaka, Surabaya  
Adrian Payne, (2016), Pemasaran Jasa, Edisi 3, Andi, Yogyakarta  
Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 028 / Menkes / Per / 2011 tentang klinik, Jakarta  
Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pelaksanaan terhadap Kepmen Nomor KEP-25/M.PAN/2/2009 tanggal 24 pebruari 2009 terdapat 14 indikator pelayanan, Jakarta  
Retina. Sri Sedjati, (2016), Manajemen Pemasaran, Liberty, Jakarta  
Siregar, (2016), Mutu Pelayanan Publik, PT. Rajawali Press, Jakarta  
Rira Wahyuni, (2019), Prosedur Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen pada Indomaret Tugu Cimanggis, Jurnal Abiwaru. Vol1 No 1 September 2019  
Sumari, (2016), Perilaku Individu dan Keorgansasian, Rikma, Media Surabaya  
Sugiarto, (2018), Manajemen Jasa, Andi Offest, Yogyakarta  
Sugiyono, (2015), Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabata, Bandung  
Sudijono, (2014), Metode Penelitian, Rineka Cipta, Jsakarta  
Tjiptono Fandy, (2017), Strategi Pemasaran, (Edisi Kedua), Andi Utama Yogyakarta  
Umar. Hamzah, (2015), Metodologi Penelitian, Global Media, Bandung  
Wijaya. Yuhdi Ari, (2017), Manajemen Pemasaran, Rineka Cipta, Jakarta  
Widyawati Nurul, (2017), Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta