

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PEKERJA TERHADAP KONSUMEN DALAM RANGKA MENINGKATKAN OMZET PENJUALAN PADA UD SUMBER MULYA RUBBER BATI-BATI**

## **ABSTRAK**

**Ni'mah Wardany<sup>1</sup>, Syahrani<sup>2</sup>, Aida Vitria<sup>3</sup>**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Kalimantan M A B**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) kualitas layanan pekerja terhadap konsumen UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati dalam rangka meningkatkan omzet penjualan, (2) kepuasan konsumen terhadap layanan yang telah diberikan oleh UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati untuk meningkatkan layanan dimasa yang akan datang.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif karena cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Populasi pada penelitian ini seluruh karyawan UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati dan sampel sebanyak 30 responden.

Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas layanan pekerja terhadap konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap omzet penjualan, kualitas layanan memperoleh skor sebesar 2.142 dan (2) kepuasan konsumen terhadap layanan yang telah diberikan pekerja juga dapat mempengaruhi penjualan, kepuasan konsumen memperoleh skor sebesar 2.650. Berdasarkan dari skor kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen maka persentasenya sebesar 80,83%.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Konsumen**

## **ABSTRACT**

*The research aims to test : (1) quality of worker services to consumers UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati increase the turnover of sales, (2) Customer satisfaction to the services that have been provided UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati to improve service In the future.*

*The research uses descriptive qualitative because it tends to use analytics with an inductive approach. Population in this study all employees UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati and samples as many as 30 respondents.*

*The results showed (1) Quality of worker services to consumers have a significant influence to the turnover of sales, service quality acquires a score of 2,142 and (2) Customer satisfaction to the services that workers have provided can also Affect sales, customer satisfaction gained a score of 2,650. Based on quality of service score for customer satisfaction, percentage of 80.83%*

**Keywords : Quality of Service, Consumer**

## **PENDAHULUAN**

Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan atau tempat usaha untuk meningkatkan omzet penjualan adalah dengan melakukan strategi pemasaran, dimana strategi pemasaran memiliki peran yang penting untuk menunjang keberhasilan tempat usaha. Oleh karena itu strategi pemasaran harus dapat memberikan gambaran yang jelas serta teratur tentang apa saja yang dilakukan oleh tempat usaha, contohnya seperti meningkatkan kualitas layanan pekerja UD Sumber Mulya

Rubber agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mampu menciptakan konsumen yang loyal.

Usaha vulkanisir ban juga termasuk dalam golongan bisnis yang membutuhkan banyak biaya untuk modal awalnya. Dengan kebutuhan modal yang tidak sedikit lalu bagaimana agar hal tersebut dapat diatasi yaitu dengan menjalin kerjasama keluarga, teman atau rekan kerja yang dapat diajak untuk bekerjasama.

Dengan banyaknya usaha vulkanisir ban yang tersebar sekarang ini membuat persaingan usaha semakin ketat sehingga pasang surut dalam usaha ini kadang ditemui oleh sebagian pelaku usaha. UD Sumber Mulya Rubber salah satunya yang merasakan dampak dari persaingan usaha tersebut, sehingga dengan banyaknya pesaing pada saat ini UD Sumber Mulya Rubber yang bergerak di bidang industri vulkanisir ban ini melakukan promosi yang gencar serta memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen agar kelak konsumen UD Sumber Mulya Rubber akan tetap menjadi pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi sehingga omzet penjualan akan meningkat setiap tahunnya.

Menurut Fandy Tjiptono berpendapat bahwa dalam kualitas layanan yang baik, terdapat pula beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan lingkungan, ketersediaan informasi dan lain sebagainya.

UD Sumber Mulya Rubber berdiri sejak tahun 1997 hingga sekarang tepatnya di Jl. A. Yani Km.32 RT.04 RW.02 Desa Liang Anggang Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut yang berbatasan langsung dengan Kota Banjarbaru, hal itu membuat konsumen

UD Sumber Mulya Rubber tidak hanya berasal dari Kabupaten Tanah Laut saja.

Berkenaan dengan hal diatas, hasil studi menunjukkan terdapat beberapa aspek layanan UD Sumber Mulya Rubber yang ada di Bati-Bati masih perlu ditingkatkan lagi seperti yang terlihat pada pakaian yang digunakan oleh para pekerjanya yang hanya menggunakan pakaian seadanya, hal tersebut mungkin karena UD Sumber Mulya Rubber bergerak di bidang vulkanisir ban yang pekerjaannya tidak mengharuskan pekerja untuk berpakaian rapi. Hal tersebut tentusaja akan berdampak langsung pada bukti fisik penampinal pekerja. Oleh karena itu beberapa aspek tersebut perlu mendapat perhatian lebih lagi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif kualitatif karena cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif yang menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Subjek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan omzet penjualan pada UD Sumber Mulya Rubber.

## **ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada tabel data skor yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan pekerja yang diberikan oleh UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati terhadap konsumen / responden. Sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis, maka untuk mengetahui kualitas layanan pekerja terhadap konsumen dalam rangka meningkatkan omzet penjualan maka perlu di lakukan perbandingan antara kualitas layanan pekerjaa/ karyawan (kualitas layanan) yang dilambangkan dengan huruf (X) dengan harapan konsumen pada masa akan datang (kepuasan konsumen) yang dilambangkan dengan menggunakan huruf (Y). Maka untuk mengetahui hasil kualitas

layanan yang telah diberikan UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati terhadap konsumennya dapat diketahui dengan menggunakan rumus :

Keterangan :  
 Tki = Tingkat Kepuasan  
 xi = Kualitas Layanan  
 yi = Harapan Konsumen

**Tabel 1 Perhitungan Kualitas Layanan Pekerja Terhadap Konsumen Pada Ud Sumber Mulya Rubber Bati-Bti**

No.	Aspek Layanan	Skor		Persentase (%)
		Kualitas Layanan (X)	Kepuasan Konsumen (Y)	
1	Berwujud	422	538	78,44
2	Kehandalan	426	534	79,77
3	Daya Tanggap	443	518	85,52
4	Jaminan	428	523	81,83
5	Asuransi	423	537	78,77
<b>Jumlah</b>		<b>2.142</b>	<b>2.650</b>	<b>80,83</b>

Dapat dilihat dari hasil perhitungan kualitas layanan pekerja terhadap konsumen pada tabel 11 tersebut menunjukkan bahwa respon yang diberikan konsumen pada UD Sumber Mulya Rubber dari 30 responden yang telah mengisi angket yang telah diberikan yaitu sebesar 80,83%, hasil tersebut bisa dikatakan cukup memuaskan.

Berikut adalah rata-rata % dari perhitungan yang diperoleh oleh UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati pada 10 butir pertanyaan yang telah diberikan skor pada setiap butirnya dari hasil kualitas layanan (X) serta kepuasan konsumen (Y) dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut :

**Tabel 2 Perhitungan rata-rata % skor penilaian kualitas layanan pekerja dan skor kepuasan responden Pada ud sumber mulya rubber bati-bati**

No.	Aspek Layanan Berwujud	Hasil Kepuasan %		Jumlah %
		X	Y	
1	Kemudahan akses konsumen dalam layanan	716,67	883,33	<b>81,13</b>
2	Tempat parkir yang memadai	690	910	<b>75,82</b>
<b>Aspek Layanan Kehandalan</b>				
3	Kecermatan pekerja dalam melayani kosumen	686,67	913,33	<b>75,18</b>
4	Memiliki standar layanan yang jelas	733,33	866,67	<b>84,61</b>
<b>Aspek Layanan Daya Tanggap</b>				
5	Pekerja merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan layanan	716,67	886,67	<b>80,49</b>
6	Pekerja melakukan layanan dengan dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang tepat	760	840	<b>90,48</b>
<b>Aspek Layanan Jaminan</b>				
7	Pekerja memberikan jaminan tepat waktu dalam layanan	690	850	<b>81,18</b>
8	Pekerja memastikan kualitas dalam layanan	736,67	893,33	<b>82,46</b>
<b>Aspek Layanan Empati</b>				
9	Pekerja melayani dengan ramah dan santun	690	910	<b>75,82</b>
10	Pekerja melayani dengan tidak mendiskriminasi (membeda-bedakan)	720	880	<b>81,82</b>

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan pada tabel tersebut maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan pekerja (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) yang telah ditetapkan kemudian diukur melalui angket yang telah diberikan kepada konsumen untuk dapat mengetahui kualitas layanan pekerja terhadap konsumen dalam rangka meningkatkan omzet penjualan pada UD Sumber Mulya Rubber, lalu didapati secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik dimana dua faktor mampu meningkatkan omzet penjualan UD Sumber Mulya Rubber.

Apabila kualitas layanan pekerja terhadap konsumen dilaksanakan dengan cara optimal, maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya omzet penjualan. Pada penelitian ini didapati adanya tingkat kualitas layanan pekerja pada UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati dibuktikan dengan adanya peningkatan omzet penjualan karena kepuasan konsumen.

Hasil yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang diberikan oleh pekerja terhadap konsumen memiliki pengaruh secara positif terhadap omzet penjualan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pekerja UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati terhadap konsumen sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen.

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen pemasaran khususnya pada kualitas layanan pekerja, terhadap konsumen sehingga mampu meningkatkan omzet penjualan

## **PENUTUP**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada Bab IV (empat) maka dapat disimpulkan bahwa, UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati sebuah usaha yang bergerak dibidang vulkanisir ban sejak tahun 1997.

Penerapan kualitas layanan yang telah dilakukan UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati dengan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia (SDM) itu sendiri,

fasilitas yang memadai, ketepatan waktu yang diberikan serta pemilihan lokasi tempat usaha yang strategis, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati terhadap konsumen maka akan semakin tinggi kemungkinan konsumen merasa puas terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan hasil dari angket yang telah diberikan dengan indikator-indikator kualitas layanan yang telah diberikan kepada responden maka didapati penilaian secara positif yaitu 80,83% dari kualitas layanan yang diberikan pekerja UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati terhadap konsumen pada keseluruhan poin pembahasan diantaranya yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*) sebesar 82,16%
2. Keandalan (*Reliability*) sebesar 79,77%
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 85,52%
4. Jaminan (*Assurance*) sebesar 81,83%
5. Empati (*Empathy*) sebesar 78,77%

Berdasarkan pada hasil yang telah dicapai oleh UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati saat ini menurut hasil yang telah diperoleh oleh penulis dari keseluruhan angket yang telah diisi oleh konsumen itu sendiri.

Berdasarkan hasil tersebut kualitas layanan yang telah diberikan pekerja terhadap konsumen perlu ditingkatkan lagi, terutama pada aspek empati (*emphaty*) yaitu pada pertanyaan nomor 9 dan 10 yang tertera pada angket tentang pekerja yang melayani dengan ramah dan santun serta tanpa membedakan konsumen masih diperlukan perhatian lebih agar pekerja dapat lebih memperhatikan sifat ramah serta santun terhadap konsumen serta tidak mendriminasi konsumen.

Sedangkan dari segi aspek pertanyaan lainnya mendapatkan penilaian yang cukup memuaskan dari responden terutama pada aspek daya tanggap. Namun kualitas layanan terhadap konsumen masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator empati dan keandalan. Pekerja UD Sumber Mulya Rubber Bati-Bati memiliki

kesungguhan dalam merespon keinginan konsumen agar dapat tercapai kualitas layanan yang baik sehingga konsumen merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Philip Kotler. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Jaka Wasana. Jakarta. Erlangga.

Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT. Indeks.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi ke 1 Cetakanke 4. Yogyakarta. Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi ke 1 Cetakan ke5. Yogyakarta. Ekonisia.

Vidiastutik, Cici Dwi. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan CV. Restu Guru Promosindo Banjarbaru*. Banjarbaru: UNISKA