

FUNGSI PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN DI ALFAMART KEBUN KARET BANJARBARU

Hidayati Amini, H. Abdul Wahid, Murdiansyah Herman

¹ Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM16120258

² Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN1115036001

³ Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN1109127301

***Email: Hidayatiamini2@gmail.com**

ABSTRAK

HIDAYATI AMINI, NPM. 16120258 “ Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan Di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru “. Bimbingan Bapak Drs. H. Abdul Wahid, M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.sos., M.AP Sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru, mengetahui apa saja Hambatan Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru, dan mengetahui Upaya apa saja untuk mengatasi Hambatan Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian kualitatif Data dikumpulkan dengan Teknik mengumpulkan data observasi, wawancara dan dokumentasi kepada orang inforan, Kepala toko, crew, kasir Alfamart Kebun Karet Banjarbaru dan Warga sekitar jln. Kebun Karet No.30, Guntung Payung, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru. Analisis data menggunakan pendekatan metode Deskriptif Kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru sudah lebih baik dari tahun lalu, bahwa loyalitas pelanggan membuat penjualan lebih maksimal, dapat dilihat dari hasil penjualan yang terus meningkat setiap bulannya dan tercapainya target penjualan. Hambatan dari fungsi pelayanan tersebut yaitu masih ada sedikit keluhan yang didapat oleh konsumen hal ini dikarenakan adanya ketidak sesuaian harga yang tertera pada rak dan komputer, ini terjadi karena karyawan yang lalai untuk mengganti harga yang terus berubah setiap hari. Upaya dari hambatan tersebut adalah memberikan solusi yang cerdas dan tepat agar konsumen tersebut tetap mejadi konsumen yang loyal (setia).

Kata Kunci : Karyawan, pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of research is to describe the function of Service Employees Against Increased Sales in Alfamart Kebun Karet Banjarbaru, know what are the barriers Function Service Employees Against Increased Sales in Alfamart Kebun karet Banjarbaru, and know What efforts to overcome barriers Function Service Employees Against Increased Sales in Alfamart Kebun Karet Banjarbaru.

Methods This study used a qualitative approach, with qualitative research Engineering Data collected by the data collecting observation, interviews and documentation to the inforan, Chief of Store, crew, cashier Alfamart Kebun Karet Banjarbaru and Citizens around. Kebun Karet St. No.30, Guntung Payung, Landasan Ulin, Banjarbaru. Analysis of data using qualitative descriptive method approach.

The results showed that the Service Employees' Function Sales Increase in Alfamart Kebun Karet Banjarbaru already better than last year, that customer loyalty make sales more leverage, it can be seen from the sales are increasing every month and the achievement of sales targets. The resistance of the service function that is still a bit of complaints obtained by the consumer this is due to mismatch the price listed on the shelf and computers, this occurs because employees who neglected to replace the constantly changing prices every day. The efforts of these obstacles is to provide smart solutions and precise so that the consumer remains loyal consumers becoming (faithful).

Keywords: Employee, customers.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya konsep baru pada dunia retail umumnya dapat menarik perhatian konsumen karena menawarkan sesuatu yang baru dan dapat menimbulkan rasa senang dalam berbelanja. Hadirnya minimarket hampir menghiasi sudut-sudut kota, tumbuh besarnya minimarket tak lepas berimbas pada budaya konsumerisme dikalangan kota

Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya. menawarkan produk, pelayanan keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pegaturan parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk paska pembelian. Pelayanan merupakan salah satu faktor internal yang sangat menentukan keberhasilan suatu usaha dalam melayani konsumen. Di Alfamart konsumen bisa leluasa memilih barang yang di inginkan tanpa merasa canggung. Konsumen juga merasa nyaman berbelanja di Alfamart karena fasilitas yang lengkap, tempat yang bersih penampilan pramuniaga yang rapi dan menarik serta ramah dan murah senyum

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Bagaimana fungsi pelayanan karyawan terhadap peningkatan penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru ?

2. Apa Apa saja yang menjadi hambatan fungsi pelayanan karyawan terhadap peningkatan penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru ?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan fungsi dalam pelayanan karyawan dalam peningkatan penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana fungsi pelayanan terhadap peningkatan penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan fungsi pelayanan karyawan terhadap peningkatan penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru
3. Untuk mengetahui upaya apa saja untuk mengatasi hambatan fungsi pelayanan karyawan terhadap peningkatan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis Jenis Penelitian Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif karena digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian.

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Alfamart Kebun Karet Jln Kebun Karet No.30, Guntung Payung, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70721. Penelitian dilakukan selama dua bulan yaitu bulan Oktober dan November 2019. Karena untuk melihat suatu hasil akhir penjualan pada dua bulan tersebut, apakah terjadi kenaikan atau penurunan.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah kepala toko, crew, kasir Alfamart Kebun Karet dan warga sekitar Jln Kebun Karet No.30, Guntung Payung, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

2. Observasi

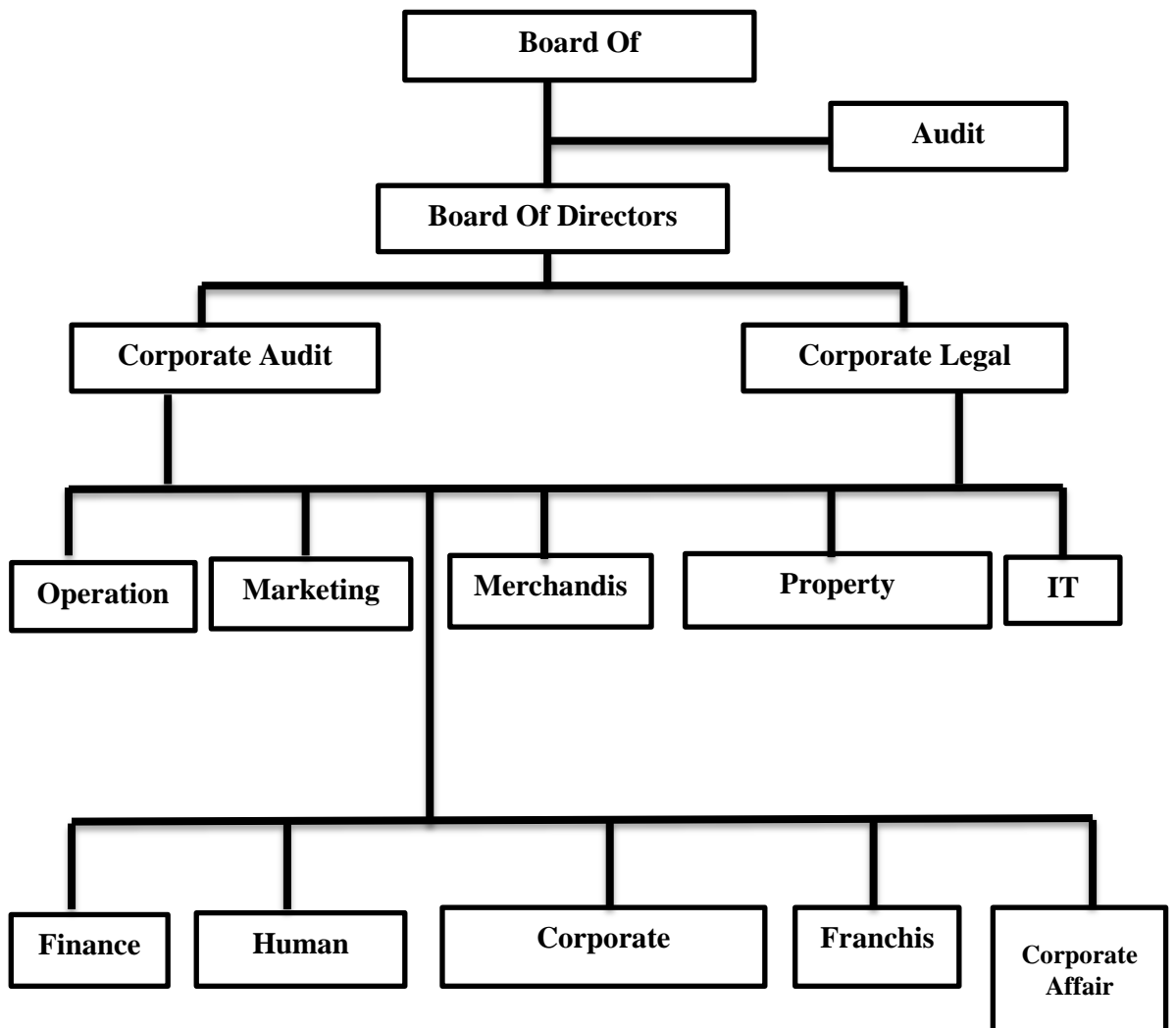
Observasi adalah suatu cara mengumpulkan data dengan cara kunjungan dan pengamatan secara langsung di Alfamart Kebun Karet Jln Kebun Karet No.30, Guntung Payung, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru. Hal ini sudah di lakukan penelitian dari awal bulan Oktober sampai dengan akhir November 2019.

3. Dokumentasi

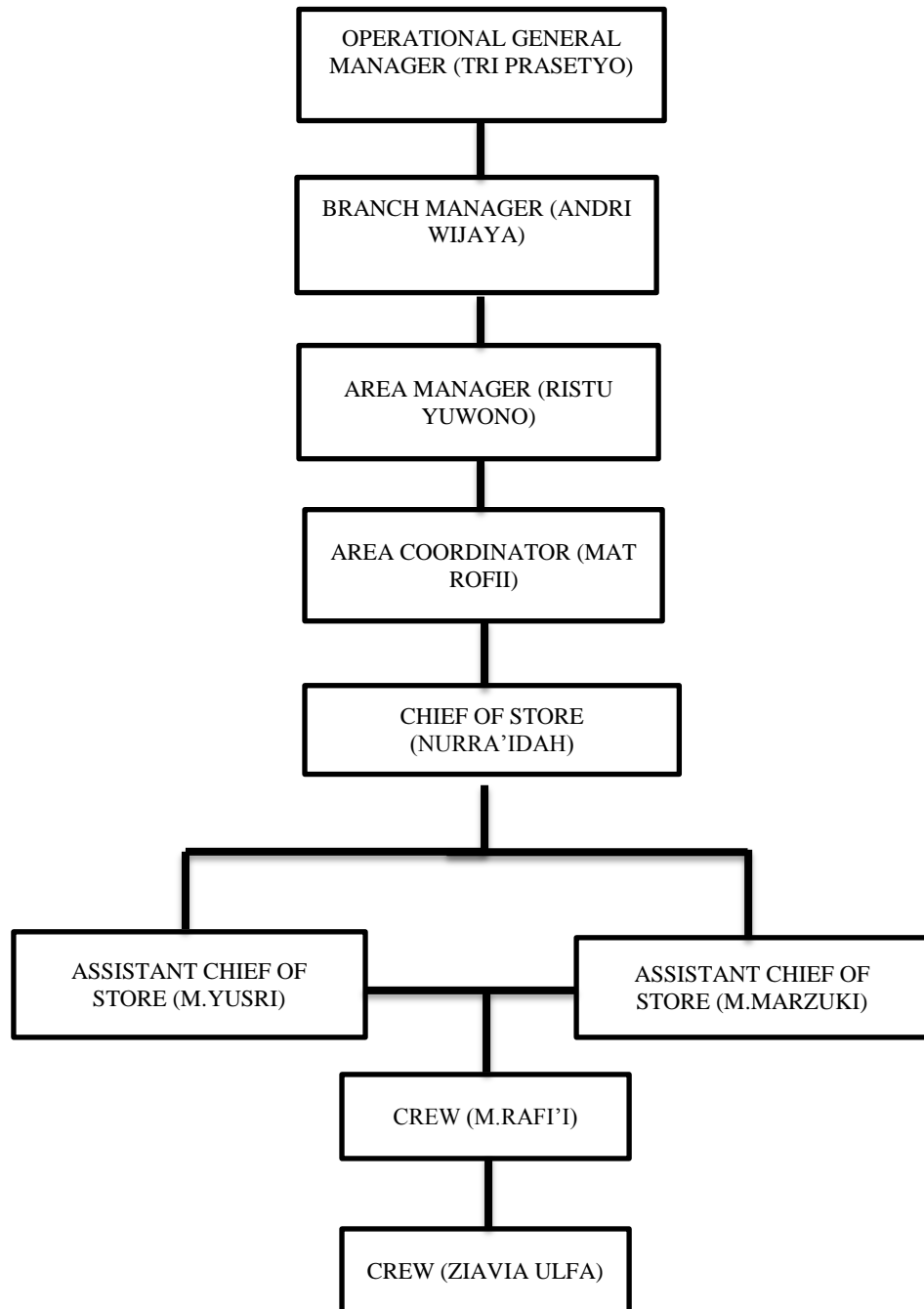
Dokumentasi dalam penelitian ini ialah cara pengumpulan dan mendapatkan data yang telah ada dan telah di bukukan sebelumnya.

III. ANALISIS HASIL PENELITIAN

3.1 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT. Sumber Alfaria trijaya Tbk



3.2 Struktur Organisasi Alfamart Kebun Karet Banjarbaru



3.3 Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru

1. Membangun Suatu Citra yang Positif Bagi Perusahaan

Kebanyakan pelanggan yang datang berbelanja bukanlah orang yang betul-betul mereka kenal sehingga tidak diketahui seperti apa, bagaimana kepribadian pelanggan. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa nyaman pada pelanggan, para

karyawan akan menyesuaikan diri dengan setiap pengunjung. Puas tidaknya para konsumen terhadap produk yang ditawarkan, pastinya akan memberikan imbas tertentu bagi perkembangan bisnis. apabila konsumen mendapatkan kepuasan dari produk dan pelayanan, bisa dipastikan bila mereka akan melakukan pembelian ulang di masa-masa yang akan datang.

Puas atau tidak para konsumen terhadap suatu produk yang ditawarkan, pasti akan memberikan efek tertentu dalam perkembangan suatu bisnis perusahaan . Apabila konsumen dapat merasakan kepuasan dari suatu produk dan pelayanan, dapat dikatakan konsumen akan melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang. Dan sebaliknya juga begitu, bila konsumen merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, maka tidak menutup kemungkinan konsumen akan tidak melakukan pembelian lagi dan berpaling ke perusahaan lain.

Seperti hasil wawancara dengan seorang konsumen (WL) di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru :

“Alhmdulillah ramah-ramah pelayanannya disini, biasanya dia juga menunjukkan barang yang kita mau beli, biar gak susah cari keperluan” (wawancara 15 Oktober 2019)

Beberapa gerai bahkan menyapa pelanggan mereka dengan nama masing-masing, demikian bentuk loyalitas dan kedekatan antara konsumen dan karyawan Alfamart.

2. Mendapatkan Hasil Jual yang Maksimal

1) Tempat

Tempat yang nyaman, kondisi ruangan yang sejuk (AC berfungsi dengan baik), lantai yang bersih (tidak becek/kotor), harga yang lengkap, pencahayaan berfungsi engan baik, tentunya membuat konsumen lebih merasa nyaman belanja di toko, sehingga pastinya ia akan kembali lagi berbelanja.

2) Karyawan

Personil atau karyawan yang sesuai standarisasi, keramahan dan pengetahuan karyawan yang mengetahui promo yang sedang berlangsung, penawaran dari karyawan (kasir).

3) Proses

Transaksi yang berjalan lancar (misalnya harga promo yang motong pada Komputer)

4) Produk

Produk yang tersedia, tidak kadaluarsa, tertata dengan baik.

Tabel Data Perbandingan Penjualan

| AVG | OKTOBER 2019 | NOVEMBER 2019 | DESEMBER 2019 | HASIL |
|-----|-----------------|------------------|------------------|--------|
| SPD | 6.467.217 | 6.652.320 | 7.428.170 | 14.8% |
| STD | 195 | 197 | 208 | 6.6% |
| APC | 33.165 | 34.762 | 38.846 | 17.12% |
| GM | 19.09 | 19.48 | 19.50 | 2.14% |

Berdasarkan tabel diatas bahwa bisa dilihat tiga bulan terakhir tahun 2019 mengalami kenaikan rata-rata dalam satu bulan dari segi SPD (*Sales Per Day*) naik sebanyak 14.8%, STD (*Sales Transaction Day*) naik sebanyak 6.6%, APC (*Average Proses Costumer*) naik sebanyak 17.12%, dan GM (*Gross Margin*) naik sebanyak 2.14%.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap kepada Kepala Toko dan tiga karyawan yang baru di Alfamart Kebun Karet, mengatakan bahwa kualitas pelayanan akan terus ditingkatkan untuk memperbaiki pencapaian dari toko itu sendiri. Pada dasarnya pencapaian target dari awal tahun 2019 tidak tercapai dikarenakan karyawan sebelumnya tidak memperdulikan tentang pentingnya loyalitas pelanggan. Karena tidak dapat diindahkan banyaknya minimarket pesaing yang ada di jalan kebun karet.

Oleh dari itu, banyak perusahaan mempertahankan pasarnya melalui program loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai standar penilaian. Suatu strategi cara yang efektif dalam mencapai suatu tujuan untuk mempertahankan loyalitas konsumen dan mereka selalu merasa puas sehingga tetap setia karena produk jasa yang tidak berwujud (*intangibile*).

3.4 Hambatan Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru

Tak jarang sebagai pelanggan, kita menemui para pelaku usaha maupun pramuniaga (karyawan) yang memberikan pelayanan kurang menyenangkan ketika melayani para konsumennya. Meskipun hal seperti ini bisa dibilang masalah kecil, namun dampak yang ditimbulkan ternyata cukuplah besar. Bahkan hal tersebut bisa memicu penilaian negatif dari para konsumen, sehingga tidak sedikit dari mereka yang merasa kecewa dan mengurungkan niatnya untuk berbelanja di tempat tersebut.

1. Kesalahan Yang Dijumpai oleh Konsumen Pada Saat Berbelanja:

1) Sikap yang acuh terhadap konsumen

Bersikap acuh terhadap konsumen yang datang Kesalahan pertama yang sering dilakukan para pelaku usaha maupun karyawan adalah bersikap acuh terhadap konsumen yang datang ke toko mereka. Tindakan seperti ini tentunya sangat dibenci para pelanggan, sehingga tidak jarang membuat para pelanggan enggan datang kembali ke toko tersebut. Seharusnya karyawan lebih menghargai kedatangan setiap konsumen dan memberikan sambutan hangat sebelum akhirnya memenuhi kebutuhan yang mereka cari.

2) Memberikan pelayanan yang terlalu lama

Tak bisa kitapungkiri bila pelayanan yang terlalu lama menjadi salah satu kesalahan pelaku usaha yang tidak disenangi para pelanggan. Bahkan tidak sedikit dari

konsumen yang akhirnya memutuskan untuk pergi meninggalkan toko tersebut. Oleh karena itu sebagai karyawan, usahakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para konsumen agar mereka merasa puas dengan pelayanan.

- 3) Karyawan dan kasir kurang ramah
Dengan berlaku sopan, ramah, murah senyum dan berperilaku menyenangkan pada pelanggan, maka pelanggan akan berlaku sebaliknya. Dengan merasa dihormati dan dihargai pelanggan, karyawan harus lebih dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
- 4) Ketidak sesuaian harga yang tertera pada rak vs computer
Ada banyak kasus minimarket yang dituduh sebagai penipu hanya karena harga di pricetag dan computer berbeda. Ini disebabkan harga barang yang selalu berubah setiap harinya. Selain menyulitkan konsumen, hal itu juga menjadi masalah bagi karyawan. Terkadang karyawan lalai memperbaharui pricetag karena mereka banyak dituntut hal dari manajemennya.
- 5) Mengesampingkan keluhan pelanggan
Menghadapi keluhan pelanggan tentunya menjadi salah satu resiko kerja yang perlu di hadapi dalam usaha bisnis ritel. Oleh karena itu, jangan pernah sekali-kali mengesampingkan keluhan yang mereka sampaikan, ataupun memberikan solusi alternatif melalui birokrasi yang berbelit-belit. Sebab, pelayanan seperti itu hanya akan meningkatkan kekecewaan para pelanggan yang tentunya akan memberikan dampak negatif juga sebagai bisnis ritel bila mereka menceritakan masalah tersebut kepada orang lain.
- 6) Melupakan ucapan terimakasih
Walaupun ucapan ini terdengar sangat ringan dan mudah , namun tak banyak para pegawai atau karyawan yang tidak mengucapkannya setiap melayani para pelanggannya, ucapan terimakasih itu dapat memberikan nilai positif dari para konsumen dan pelanggan, konsumen/pelanggan merasa dihargai dan merasa nyaman untuk kembali berbelanja di toko tersebut.

2. Faktor Penyebab Timbulnya Keluhan Pelanggan antara lain:

- 1) Produk
Keluhan ini disebabkan oleh kurang baiknya suatu bahan baku produk, cacat produk, dan kualitas produk yang rendah atau kadaluarsa.

- 2) Komunikasi Internal
Kurang baiknya hubungan internal perusahaan, yang berdampak pada pelanggan
- 3) Komunikasi Eksternal
Ini dapat dikarenakan oleh strategi pemasaran yang kurang tepat pada sasaran yang dituju, serta kurang optimalnya bagian pemasaran dalam memasarkan produknya. Hal ini mengakibatkan pada kurangnya informasi dan ketidakpuasan konsumen.
- 4) Aspek Manusia
Aspek ini merupakan penyebab utama dari ketidakpuasan konsumen, antaranya karyawan yang tidak profesional, bersikap negative, tidak cepat dalam merespon keluhan konsumen, kurangnya pengetahuan karyawan terhadap produk baran dan jasa yang di tawarkan.
- 5) Aspek Sistem
Hal ini dikarenakan adanya kesalahan di dalam proses, mulai sarana Komputer, proses transaksi, hingga proses evaluasi
- 6) Jasa Pelayanan
Pelayanan juga menjadi akar suatu keluhan para konsumen. Layanan yang tidak maksimal, layanan yang tidak cepat dan tepat dalam mengatasi permasalahan yang di hadapi konsumen.

3.5 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Fungsi Pelayanan Terhadap Peningkatan penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru

Ketika menemukan sebuah permasalahan, solusi yang baik adalah menanganinya segera dengan baik dan tepat. Ketika mengatasi dengan cara tersebut, maka ini bisa dijadikan untuk menarik minat pelanggan. Membhargai pelanggan adalah salah satu kebutuhan pelanggan, pada saat pelanggan merasa bahwa apa yang mereka keluhkan didengarkan dan dibantu, maka komunikasi dan *relationship* antara karyawan dan pelanggan telah terjalin. Walaupun awalnya mengeluhkan, pada nantinya pelanggan itu menjadi pelanggan yang loyal selanjutnya. Berikut cara mengatasi keluhan dari pelanggan tetap loyal :

1. Jadilah Pendengar yang Baik untuk Meredakan Emosi Pelanggan

Pada saat pelanggan mengalami suatu keluhan, maka yang mereka inginkan adalah agar keluhan mereka dapat dibantu dan teratasi. Beberapa konsumen memiliki cara berbeda-beda dalam menyampaikan keluhannya. Ada yang biasa serta cenderung santai, tapi ada juga yang ber emosi tinggi dan berlebihan. Dengan mendengarkan keluhan pelanggan, maka kita telah berbuat untuk membantu pelanggan. Pada tahap ini kita tidak boleh berdiam diri atau

tidak menghiraukan, kita harus mendengarkan keluhan-keluhan mereka dan membantu mengatasinya.

2. Tunjukkan Empati

Walaupun kesalahan atau kekurangan buakan sepenuhnya terdapat pada usaha kita. Hendaknya kita tetap melayani keluhan konsumen. Biasakan kita tetap dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan. Walaupun kekeliruan tidak sepenuhnya ada pada layanan dan kesalahan kita, maka tetaplah harus meminta maaf dan tetap tersenyum untuk menunjukkan kepada mereka bahwa kita berada dan membantu.

3. Segera Berikan Solusi yang Cerdas dan Tepat

Pada saat konsument emosinya mulai turun, sebaiknya kita bergegas menghampiri dan memberikan solusi dan menerangkan apa yang belum mereka mengerti. Jangan menyalahkan secara terang-terangan, tugas karyawan adalah berada dipihak mereka. Karyawan dalam menghadapi maslah ini harus tetap bersikap sopan tidak membalas dan memberikan jalan eluar, sehingga pelanggan merasa senang sudah dibantu mengatasi permasalahan atau ketidak tauannya.

Beberapa solusi yang dapat ditawarkan yaitu memberikan diskon atau berikan ganti baru secara gratis terhadap keluhan produk kita bila memungkinkan. Jika keluhan pelanggan adalah soal pelayanan, maka berjanjilah untuk meningkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi.

4. Catat Semua Keluhan sebagai Bahan Evaluasi

Keluhan atau komplain adalah salah satu komponen penting untuk meningkatkan layanan bisnis kepada pelanggan. Ringkasan dan pesan dari permasalahan yang kita catat dapat menjadi bahan pembelajaran kita kedepannya guna dapat lebih cepat dalam membantu konsument mengatasi permasalahannya. Kunci sukses suatu usaha dengan meningkatkan kualitas dan perbaikan secepat mungkin

5. Ambil Keberanian Untuk Bertanggung Jawab atas Komplain

Apa bila ada terjadi complain oleh pelanggan terhadap karyawan lain, hendaknya kita dapat membantu pelanggan langsung dengan menenangkan nya lebih dulu kemudian membantu mencari jalan keluarnya. Hal ini menunjukkan bahwa kita bekerja di suatu perusahaan adalah team bersama dimana bila ada maslah dalam perusahaan kita harus ikut andil untuk membantu menyelesaikannya.

6. Berdayakan Semua Karyawan untuk Dapat Mengatasi Komplain dengan Baik

Agar usaha dapat berkembang dengan baik dan tetap memiliki pelanggan yang banyak hendaknya perusahaan meningkatkan pelayanan yang berkualitas terus menerus. Caranya dalam suatu usaha manajemen lebih sering mengadakan komunikasi atau sharing dan rapat untuk membicarakan keluhan-keluhan konsumen dan mencari jalan yang terbaik. Semakin banyak komunikasi dan informasi bagi karyawan maka semakin baik juga pengetahuan karyawan dalam mengatasi permasalahan dan meningkatkan pelayanan.

Kesimpulan dari penjelasan tersebut adalah, setiap pelanggan ingin di perlakukan dengan baik, bantulah konsumen dalam mengatasi suatu keluhan atau permasalahan. Berikanlah sesuatu yang terbaik agar pelanggan anda senang dan puas, karena kepuasan oleh pelanggan sangat lah penting di utamakan. Dan kepuasan tersebut akan hilang jika pelanggan sudah merasa tidak senang lagi dengan pelayanan

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet :

Dengan menciptakan kesan yang positif dapat berpengaruh terhadap karyawan. Dengan citra yang positif karyawan akan merasa bangga sehingga dapat memicu motivasi mereka untuk bekerja lebih produktif. Dengan demikian pertumbuhan dan keuntungan perusahaan meningkat.

Dampak dari pelanggan yang loyal adalah peningkatan dalam segi penjualan dan kepercayaan dari konsumen. Dapat dipahami bahwa loyalitas tidak dapat dibeli dengan uang. Loyalitas seseorang di dapat karena adanya faktor emosional sehingga orang tersebut bersikap dan bertindak setia terhadap pihak lain.

Dapat dilihat bahwa tiga bulan terakhir tahun 2019 mengalami kenaikan rata-rata dalam satu bulan dari segi SPD (*Sales Per Day*) naik sebanyak 14.8%, STD (*Sales Transaction Day*) naik sebanyak 6.6%, APC (*Average Proses Costumer*) naik sebanyak 17.12%, dan GM (*Gross Margin*) naik sebanyak 2.14%

2. Hambatan Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet

Pada dasarnya konsumen lebih senang disapa pada saat berbelanja. Masih banyak ditemukan karyawan yang memberikan pelayanan yang kurang menyenangkan kepada pelanggan sehingga tidak sedikit dari mereka yang merasa tidak dihargai sehingga kecewa dan tidak mau menjadi pelanggan tetap.

3. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Fungsi Pelayanan Karyawan Terhadap Peningkatan Penjualan di Alfamart Kebun Karet Banjarbaru adalah :

- 1) Jadilah karyawan yang baik untuk dapat membantu keluhan pelanggan
- 2) Tunjukkan empati
- 3) Dapat memberikan solusi alternatif
- 4) Dalam mengatasi complain konsumen berani menghadapi dan membantu dan berani bertanggung jawab
- 5) Semua karyawan adalah tem bersama dapat saling membantu dalam mengatasi masalah,..

4.2 Saran

Bedasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi pihak toko maupun perusahaan.

Pelayanan langsung maupun tidak langsung dapat di tingkatkan lagi agar pelanggan tetap nyaman berbelanja meskipun sudah tidak menyediakan kantong plastik. Pelayanan yang maksimal, tatap senyum sapa, menawarkan keranjang belanja pada konsumen. Dan lebih aktif lagi dalam menawarkan produk promo agar penjualan terus meningkat. Buatlah persepsi atau kesan positif konsumen yang datang ke toko.

Semua karyawan harus teliti dan berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli agar tidak terjadi kesalahan seperti perbedaan harga pada arak dan komputer. Agar dapat mengurangi keluhan atau komplain dari konsumen dan menciptakan citra positif bagi perusahaan.

Berikan training yang sesuai SOP untuk karyawan dalam pelayanan. Dan posisikan kasir sebagai ujung tombaknya, karena pelayanan lebih banyak dilakukan di area kasir, Menjaga penampilan diri (rapi, bersih, dan wangi), Melakukan kontak mata atau menatap pelanggan dengan sopan.

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, jul. 2005. customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelangan. Erlangga, Jakarta.
- Meleong.Lexy.J. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekonesia, Yogyakarta.
- Manurung.P. 2017. Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Keputusan Pembelian Ulang di Alfamart Bandar Lampung. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Muharezky.E. 2014. Studi Kasus Pola Berbelanja di Alfamart Kecamatan Tamalate Kota Makassar.
- Tjoptono, Fandy, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2001. Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi : Yogyakarta
- Yanti, Lina. 2012. Strategi Pemasaran Alfamart.
<http://lina48.blogstudent.mb.ipb.ac.id/2012/07/30/Strategi-pemasaran-alfamart/> diakses pada tanggal 07 Desember 2019