

**KUALITAS KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA  
TERHADAP PELANGGAN KOMPLAIN DI ALFAMART TRANS KALIMANTAN KM. 8  
HANDIL BAKTI KABUPATEN BARITO KUALA**

NOOR AMALIAH  
Email : amaliahnoor9@gmail.com

UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI BANJARMASIN

**ABSTRACT**

**Noor Amaliah, NPM. 16.12.0016 "Employee Quality To Improve Excellent Service For Complaints Customers in Alfamart Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Barito Kuala Regency "**.

The research objective was to determine (1) the quality of employees in providing excellent service to customer complaints at Alfamart. (2) barriers to employee quality in improving excellent service to customer complaints at Alfamart and (3) efforts to overcome employee quality barriers in improving service excellence to customer complaints at Alfamart. The research method is descriptive qualitative. Data were collected by observation, interviews and documentation. Interviews were conducted with shop heads, employees and consumers. Data analysis was done descriptively to draw conclusions. The results showed (1) the quality of Alfamart employees in providing excellent service is still not optimal, education is also still at the high school level. (2) barriers to the quality of employees in providing excellent service are employees do not understand the concept of excellent service well, and employees do not have the ability to handle consumer complaints, (3) Alfamart can provide gradual training to employees about excellent service and how to handle customer complaints.

**Keywords:** *Excellent Service, Customer Complaints*

**ABSTRAK**

**Noor Amaliah, NIM. 16.12.0016 "Kualitas Karyawan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Komplain di Alfamart Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala".**

Tujuan penelitian untuk mengetahui (1) kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan prima pada pelanggan komplain di Alfamart. (2) hambatan kualitas karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart dan (3) upaya mengatasi hambatan kualitas karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart. Metode penelitian ialah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan pada kepala toko, karyawan dan konsumen. Analisa data dilakukan secara deskriptif untuk penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas karyawan Alfamart dalam memberikan pelayanan prima masih belum maksimal, pendidikan juga masih pada tingkat SLTA. (2) hambatan kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan prima adalah karyawan belum memahami dengan baik konsep pelayanan prima, dan karyawan belum memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen, (3) Alfamart dapat memberikan pelatihan bertahap pada karyawan tentang pelayanan prima dan cara menangani pelanggan yang komplain.

**Kata kunci :** *Pelayanan Prima, Keluhan Pelanggan*

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan industri toko kelontongan modern di Banjarmasin pada tahun 2015, seperti Alfamart dan Indomaret terlihat cukup banyak. Kehadiran Alfamart di tengah masyarakat yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunggulan yang tidak bisa diberikan toko kelontong biasa, jam pelayanan yang sudah pasti dari jam 07.00 – 22.00 wita, kualitas produk yang selalu terjaga, semua produk telah diberikan label harga, kemudahan konsumen untuk memilih produk yang mereka inginkan. Terkait dengan harga, Alfamart juga bisa memberikan harga yang lebih murah dibandingkan harga yang ditawarkan dipasar tradisional. Disamping itu juga kebersihan dan kenyamanan selalu menjadi perhatian yang utama dalam rangka untuk memuaskan konsumen. Sehingga Alfamart menggunakan motto "Belanja Puas Dengan Harga Pas".

Setiap masyarakat selaku pemakai jasa sangat menginginkan mendapatkan pelayanan yang terbaik ketika mereka membeli sebuah produk, baik itu barang atau jasa. Pelayanan terbaik ini diharapkan dapat mendatangkan rasa puas bagi masyarakat. Salah satu cara yang bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah kualitas pelayanan adalah dari aspek keluhan atau komplain. Keluhan dikarenakan ketidakpuasan yang diperoleh seseorang ketika melakukan pembelian (Burhanuddin, 2009).

Alfamart sebagai sebuah perusahaan penjualan produk juga melakukan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat yang memerlukan barang-barang tertentu untuk pemenuhan kebutuhan. Oleh karena itu, seiring dengan perkembangan teknologi, maka sudah seharusnya kemajuan teknologi saat ini agar bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik bisa dilakukan dengan menyediakan atau menyempurnakan fasilitas yang digunakan, baik mencakup fasilitas fisik dan juga fasilitas non fisik.

Faktor yang sering dijadikan keluhan dan komplain masyarakat ketika mereka berbelanja di Alfamart adalah terjadinya perbedaan nilai harga nominal yang dilabelkan pada produk dengan nilai harga yang tercantum di data entri kasir ternyata lebih mahal. Sehingga hal ini menyebabkan masyarakat merasa dibohongi dengan tidak samanya harga yang ditawarkan dan masyarakat beranggapan ini tindakan petugas yang sengaja dilakukan kepentingan lain.

Faktor yang lain yang juga sering dikeluhkan masyarakat adalah tidak tersedianya pengembalian dalam nilai nominal yang kecil, sehingga oleh petugas sering memberikan penawaran kepada masyarakat untuk mendonasikan sisa uang belanja atau pengembalian harga. Kondisi ini seolah-olah masyarakat dipaksa untuk memberikan sisa uang pengembalian dalam bentuk donasi. Sebagian masyarakat beranggapan donasi tersebut tidak memiliki kejelasan dalam pemanfaatannya.

Faktor berikutnya yang juga mendorong munculnya keluhan masyarakat adalah posisi produk dirak yang telah kosong diisi atau digantikan dengan produk yang sejenis tetapi label harga tidak disesuaikan. Inilah beberapa faktor yang menjadi penyebab munculnya keluhan masyarakat pada kualitas pelayanan di Alfamart Trans Kalimantan Banjarmasin.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Alfamart Trans Kalimantan dengan judul "KUALITAS KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PELANGGAN KOMPLAIN DI ALFAMART TRANS KALIMANTAN KM. 8 HANDIL BAKTI KABUPATEN BARITO KUALA".

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dipaparkan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan ?
2. Apa saja yang menjadi hambatan kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan ?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian perumusan masalah maka penelitian ini dimaksudkan :

1. Untuk mengetahui kualitas karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala.
2. Untuk mengetahui hambatan kualitas karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap

pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan ?

3. Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan kualitas karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan ?

### **Kegunaan Penelitian**

Setelah penelitian selesai dilakukan maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Dalam hal ini kegunaan hasil penelitian dapat dibagi dua yaitu :

1. Kegunaan Ilmiah. Penelitian ini dapat menjadi sarana mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai sarana latihan pengembangan kemampuan dalam penerapan teori manajemen pelayanan publik pada peningkatan kualitas pelayanan prima. Memberikan sumbangan bagi khazanah ilmu pengetahuan, terutama ilmu pengetahuan manajemen pelayanan publik, khususnya tentang kualitas pelayanan publik.
2. Kegunaan Praktis. Penelitian ini dapat menambah perbendaharaan atau referensi di Perpustakaan UNISKA Banjarmasin. Menjadi sumber masukan bagi pihak Alfamart Trans Kalimantan dalam mengambil kebijakan khusus terkait peningkatan kualitas pelayanan prima dan penanganan keluhan konsumen.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut pendapat Lijan,dkk (2010) mengatakan pelayanan publik adalah memberi layanan pada masyarakat yang punya kepentingan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sedangkan menurut pendapat Ahmad,dkk (2014) bahwa pelayanan publik (*public service*) merupakan bentuk pelayanan untuk masyarakat menggunakan fasilitas umum, jasa maupun non jasa oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Objek pelayanan dapat berupa individu, kelompok, dan badan hukum yang berhak atas layanan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik. Akhirnya menurut Ratminto dan Atik (2006), pengertian manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat mencegah munculnya keluhan konsumen dan sekaligus akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung yang merasakan dan menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan. Manajemen Pelayanan Publik berkenaan dengan tata cara mengelola pelayanan yang berawal mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi sebagai mekanisme umpan balik menginovasi pelayanan yang dilakukan agen publik dalam memobilisasi sumber (pencapaian tujuan) dan alokasi sumber (adaptasi kepentingan publik) guna menyediakan pelayanan barang/jasa yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

#### **Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administratif. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya.
2. Pelayanan Barang. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu)dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya.
3. Pelayanan Jasa. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan

pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

4. Pelayanan Regulatif. Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

### **Meningkatkan Pelayanan Publik**

Sebuah proses pelayanan publik sudah menjadi satu keharusan untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik dengan berbagai upaya dan strategi. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan supaya tercipta kepuasan dan sekaligus meningkatkan mutu kehidupan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan itu pun mencakup cepat, tepat, aman, terjangkau, transparan, dan pasti. Diperlukan sejumlah strategi atau cara meningkatkan pelayanan publik sehingga tujuan pelayanan publik dapat tercapai dan terus ditingkatkan.

#### **1. Peningkatan Kualitas Perilaku dan Profesionalisme**

Peningkatan yang dimaksud adalah terkait kinerja aparat pemerintah. Cara ini merupakan salah satu cara efektif meningkatkan pelayanan publik. Pasalnya sejumlah keluhan dari masyarakat didapati menilai kurangnya sikap dan perilaku Sumber Daya Manusia aparat yang bekerja langsung berhadapan dengan masyarakat. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia aparat pun bisa berdampak pada diskriminasi pelayanan publik. Misalnya beberapa masyarakat ada yang menerima pelayanan secara maksimal, tetapi sebagian yang lain hanya mendapat pelayanan ala kadarnya. Inilah mengapa peningkatan sumberdaya manusia perlu diperhatikan dalam memperbaiki layanan masyarakat.

#### **2. Kebijakan Pelayanan Publik yang Tidak Sesuai Prosedur**

Cara meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan menciptakan kebijakan yang tidak berbelit-belit terkait prosedural. Sehingga diharapkan dapat mendukung mutu pelayanan yang akuntabel, efektif, dan efisien. Kebijakan yang sesuai aturan dapat mengubah citra pelayanan publik yang selama ini dikenal rumit, banyak aturan, dan boros waktu serta biaya.

#### **3. Peningkatan Fasilitas Penunjang Pelayanan Publik**

Selain dengan kedua cara di atas, sekiranya juga perlu diimbangi dengan peningkatan fasilitas lainnya. Tanpa fasilitas yang baik dan lengkap dapat mengganggu proses pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi, maka sudah seharusnya kemajuan teknologi dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik. Adapun fasilitas yang dimaksud mencakup fasilitas fisik dan juga fasilitas non fisik. Adanya sarana dan prasarana yang mendukung disertai 2 cara meningkatkan pelayanan publik di atas tentu dapat mempercepat peningkatan pelayanan publik. Layanan publik yang bagus dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Tetapi untuk bisa mewujudkannya pastilah harus didukung pula dengan alokasi dana yang mencukupi. Dengan demikian, maka setiap hambatan yang mengganggu proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diatasi

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2008), kualitas pelayanan yaitu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan sesuai keinginan konsumen. Disamping itu ketepatan dalam penyampaian agar dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan adalah pemberian pelayanan yang didasarkan pada lama waktu transaksi.
2. Akurasi pelayanan adalah tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan adalah sikap baik dan wajar selama pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan adalah tersedianya segala fasilitas pelayanan dan tenaga pelayanan.
5. Kenyamanan konsumen adalah keadaan yang memberikan rasa aman dan nyaman.

Mengacu pendapat Ratminto dan Atik (2006) standar keberhasilan pelayanan didasarkan pada tingkat kepuasan. Dimana tingkat kepuasan konsumen dapat diperoleh apabila pelayanan sesuai dengan harapan. Seharusnya kebutuhan konsumen dapat dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah seorang ahli yang mengemukakan teori pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi servqual. Dimensi dibuat sebagai cara mengukur kualitas tingkat pelayanan. Teknik

pengukuran dapat mengetahui seberapa besar perbedaan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Teori ini kemudian dikembangkan lebih luas menjadi 10 dimensi dari kualitas pelayanan, seperti :

1. *Tangibles* menunjukkan kemampuan suatu perusahaan menampilkan yang terbaik bagi pelanggan, seperti tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
2. *Reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, seperti kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik.
3. *Responsiveness* menunjukkan sikap responsif kepada konsumen serta diiringi dengan cara berkomunikasi yang baik.
4. *Assurance* menunjukkan jaminan dan kepastian yang diperoleh konsumen sehingga menumbuhkan rasa percaya dihati konsumen.
5. *Empathy* menunjukkan perhatian yang tulus kepada konsumen.
6. *Credibility* menunjukkan sikap jujur dalam setiap melakukan pelayanan
7. *Security* menunjukkan pelayanan yang diberikan bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access* menunjukkan kemudahan untuk membangun hubungan baik
9. *Communication* menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi konsumen dan kesediaan menyampaikan informasi baru
10. *Understanding the customer* menunjukkan sikap memahami berbagai kebutuhan konsumen pelanggan.

### **Pelayanan Prima**

Menurut Barata (2010), *Excellent service* atau pelayanan prima merupakan pemberian pelayanan yang terbaik kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Manfaat dari pelayanan prima salah satunya adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan. Namun disamping tujuan yang ingin dicapai dalam proses pelayanan prima maka terdapat juga beberapa karakteristik pelayanan prima diantaranya sebagai berikut ini:

1. Penampilan. Penampilan sangat di perlukan untuk melakukan pelayanan prima kepada para pelanggan, karena dengan penampilan yang baik dapat meyakinkan pelanggan saat memberikan pelayanan. Misalnya sebagai resepsionis maka harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional, dan lain-lain.
2. Kesopanan Dan Ramah. Petugas yang melayani masyarakat atau pelanggan maka memerlukan sikap sopan-santun, sabar, dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan berasal dari berbagai kalangan baik dari perbedaan tingkat ekonomi maupun tingkat status sosial.
3. Kesediaan Melayani. petugas harus profesional atau harus benar-benar dalam melayani pelanggannya, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan yang memang memerlukannya.
4. Pengetahuan Dan Keahlian. Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keahlian dalam bidang yang dikerjakannya. Misalnya petugas pelayanan yang memiliki tingkat pendidikan atau pelatihan tertentu maka jabatannya-pun harus yang sesuai dengan keahliannya.
5. Tepat Waktu Dan Janji. Dalam pelayanan maka petugas dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus di perhitungan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati, misalnya mengadakan pertemuan dengan pelanggan dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi.
6. Kejujuran Dan Kepercayaan. Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat di percaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.
7. Efisien. Pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan harus efisien dan efektif, karena pelanggan menuntut hal-hal tersebut. Sehingga dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu efisien dan efektif merupakan hal yang harus di wujudkan dan harus menjadi perhatian serius dalam melakukan pelayanan.
8. Kepastian Hukum. Jika hasil dari pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan berupa suatu keputusan, maka harus memiliki kepastian hukum. Jika tidak memiliki kepastian hukum yang jelas maka akan berpengaruh kepada sikap masyarakat, misalnya dalam pelayanan mengurus surat-surat berharga jika ditemukan ketidakpastian hukum maka akan berpengaruh kepada kredibilitas perusahaan atau pelayanan tersebut.

9. Keterbukaan. Setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka keterbukaan perlu dilakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi kepada masyarakat atau pelanggan.
10. Biaya. Dalam pelayanan maka perlunya penentuan pembiayaan yang wajar. Oleh karena itu biaya harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat, harus transparan, dan sesuai peraturan.

Dalam memberikan pelayanan prima maka indikator yang bisa digunakan menurut Barata (2010) disebut dengan istilah A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance dan Accountability*).

1. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
3. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
4. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan
5. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **Keluhan Pelanggan**

Menurut Burhanuddin (2015). Adanya perbedaan harapan antara perusahaan dan customer membuat keluhan tidak dapat dihindari. Tetapi keluhan dapat menjadi sumber masukan atau feedback yang berharga bagi suatu perusahaan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya, tapi sebaliknya juga dapat menghancurkan citra perusahaan ketika perusahaan tidak mampu untuk menangani keluhan konsumen secara efektif. Mengatasi keluhan pelanggan sebaiknya dilakukan secepatnya, yaitu disaat pelanggan masih berada ditempat. Kemudian menjadi sulit untuk mengatasi keluhan pelanggan ketika sudah meninggalkan tempat belanja karena ada kemungkinan mereka akan menceritakan pengalaman tidak menyenangkan itu kepada keluarga dan teman-temannya. Komplain tidak dapat dihindari, tetapi dapat di minimalkan. Adapun keluhan pelanggan dapat dilihat dari berbagai hal :

1. *Service complaint* atau komplain tentang layanan, baik yang diberikan secara umum maupun departemen tertentu yang memberikan layanan langsung.
2. *Facilities complaint*, komplain tentang fasilitas yang disediakan untuk masyarakat, baik yang merupakan kelengkapan standar maupun sifatnya pelengkap.
3. *Staff complaint*, komplain karena adanya karyawan atau petugas yang mengganggu atau membuat pembeli tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, gaduh, kasar, ucapannya menyinggung perasaan dan lain sebagainya.
4. *Own complaint*, yaitu komplain yang disebabkan oleh faktor dari dalam diri tamu sendiri
5. *Irrational complaint*, komplain yang lebih banyak disebabkan karena kekurangtahuan dan kurang pahamiannya konsumen.

Menurut Rangkuti (2008) pelanggan yang merasa tidak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan akan menyampaikan keluhan mereka menjadi dua macam yaitu ; pelanggan akan menyampaikan keluhan secara lisan, seperti berkomunikasi secara langsung atau melalui sarana komunikasi yang lain. Keluhan bisa juga disampaikan secara tertulis melalui kotak aduan atau sasaran.

Disamping itu ada enam tipe keluhan yang biasanya dilayangkan pelanggan. Keenam hal ini merupakan faktor penyebab timbulnya keluhan pelanggan, seperti :

1. Produk. Keluhan ini disebabkan oleh bahan baku produk yang kurang baik, penyelesaian produk yang kurang sempurna, cacat pada produk, dan kualitas produk yang kurang baik.
2. Komunikasi internal, disebabkan oleh kurang baiknya hubungan internal di dalam perusahaan, yang berdampak kepada pelanggan. Sebagai contoh, kurangnya komunikasi supervisor dengan frontliner customer service yang dapat menyebabkan tidak jelasnya prosedur penanganan masalah pelanggan.

3. Komunikasi eksternal. Hal ini dapat disebabkan oleh strategi pemasaran yang kurang tepat sasaran, serta kurang optimalnya dukungan bagian pemasaran. Hal ini berujung pada kurangnya informasi dan ketidakpuasan pelanggan.
4. Aspek manusia. Aspek ini seringkali merupakan penyebab utama dari ketidakpuasan pelanggan, meliputi karyawan yang kurang profesional, bersikap negatif, kurang cepat dalam merespon keluhan pelanggan, tidak menepati janji, kurangnya pengetahuan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, serta kurang terampil dalam melakukan pekerjaannya.
5. Aspek sistem. Hal ini disebabkan oleh adanya kesalahan di dalam proses, mulai dari persiapan produk ataupun jasa, proses transaksi, hingga proses evaluasi.
6. Jasa/pelayanan. Layanan pun juga menjadi akar keluhan pelanggan. Layanan yang tidak memuaskan, layanan yang tidak berorientasi kepada pelanggan, layanan yang hanya sebatas pada slogan perusahaan, serta respon yang kurang cepat dalam menangani keluhan pelanggan

Penanganan keluhan konsumen yang cepat akan mendorong konsumen menjadi loyal terhadap produk atau perusahaan. Keluhan yang disampaikan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan harus ditangani dengan baik dan benar agar konsumen tidak merasa dilecehkan. Langkah menangani keluhan konsumen :

1. Mendengarkan. Jika kemungkinan, mintalah pelanggan untuk duduk jauh dari area publik. Hal ini akan membantu menenangkan mereka dan mencegah orang lain untuk mendengar. Ajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi. buat catatan tentang detail spesifik, seperti : nama, tanggal dan waktu. Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, termasuk bahasa tubuh anda, seperti : mencondongkan tubuh kedepan, menggunakan kontak mata dan gerakan tubuh yang tepat yang menunjukkan ketertarikan Anda
2. Tunjukkan Empati. Tunjukkan empati anda ke konsumen, coba rasakan jika Anda berada di posisinya. Misalnya dengan mengucapkan “Saya Tahu” atau “itu pasti sangat tidak menyenangkan” Jika diperlukan minta maaf untuk sebuah kejadian yang tidak menyenangkan yang di alami konsumen.
3. Membuat Prafrasa. Merupakan hal yang penting untuk memastikan bahwa anda memiliki fakta yang benar sesuai yang di sampaikan konsumen .
4. Cari solusi yang dapat diterima kedua pihak. Jika Anda dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan segera, lakukan segera. Jika masalahnya lebih kompleks Anda mungkin harus menghubungi rekan Anda atau membicarakan masalah tersebut dengan petugas lain atau manajemen sebelum membuat sebuah keputusan mengenai penyelesaian masalah tersebut.
5. Follow Up (tindak lanjut). Tidak ada gunanya menjanjikan sesuatu yang Anda sendiri tidak siap untuk menindak lanjutinya. Lakukan apa yang dapat dilakukan.

Oleh karena itu indikator penanganan keluhan (*handling complaint*) menurut Tjiptono (2018), terdiri dari beberapa hal :

1. Empati terhadap pelanggan yang marah. Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan usahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan. Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka besar kemungkinan pelanggan yang tidak puas tersebut akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win-win” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah

Pada saat menangani keluhan konsumen maka ada beberapa hal yang tidak boleh dilakukan oleh pihak yang menangani keluhan tersebut, seperti : jangan mengabaikan klien atau keberatannya, Jangan membantah klien walaupun mereka salah, jangan menyela klien, jangan melibatkan perasaan pribadi atau bersifat defensif, dan jangan melampaui batas

## **Metode Penelitian**

### **Indikator Variabel Penelitian**

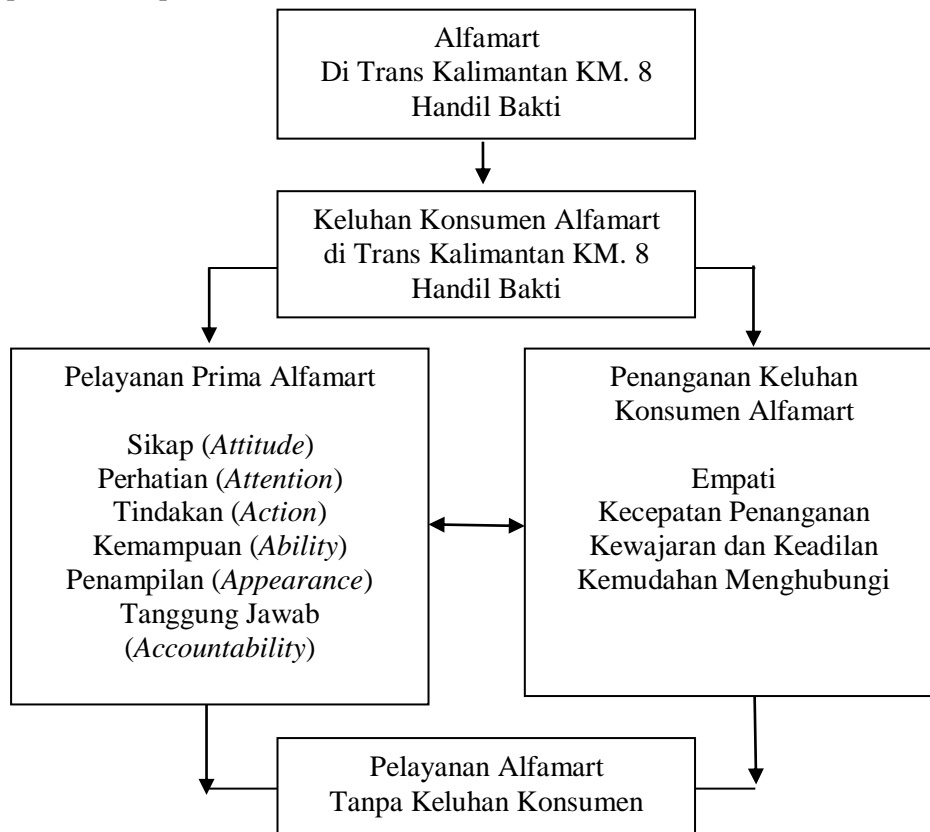
Pelayanan prima yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan

sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Dalam memberikan pelayanan prima maka indikator yang bisa digunakan menurut Barata (2010) disebut dengan istilah A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance dan Accountability*).

Sedangkan untuk indikator penanganan keluhan (*handling complaint*) menurut Tjiptono (2018), terdiri dari : Empati terhadap pelanggan yang marah, Kecepatan dalam penanganan keluhan, Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan, Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

**Kerangka Berfikir**

Setiap lembaga pelayanan publik baik itu lembaga pemerintah ataupun lembaga swasta pasti pernah mendapatkan keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang harus dilakukan setiap saat. Dengan harapan pemberian kualitas pelayanan yang baik akan menutup kesempatan konsumen untuk menyampaikan keluhan. Pada gambar dibawah ini dapat dilihat kerangka berfikir dalam pembahasan penelitian :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

**Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan prima tanpa *handling complaint* adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah yang terjadi dilapangan. Oleh karena itu penelitian disebut juga dengan istilah *field study* (penelitian lapangan).

**Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menganalisis suatu fenomena yang terjadi dilapangan. Fenomena itu dapat dijelaskan secara rinci dan mendasar sehingga bisa memberikan gambaran pada masalah yang sedang diteliti.

**Lokasi Penelitian**



Penelitian skripsi tentang kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain yang dilakukan peneliti mengambil lokasi atau tempat di Alfamart Jalan Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala.

### **Sumber Data dan Informan**

Sesuai dengan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini maka sumber data didapatkan dari hasil pengamatan dan wawancara kepada para informan. Wawancara dilakukan kepada pihak Alfamart (Kepala Toko dan karyawan) dan pelanggan Alfamart terkait tentang cara menangani keluhan dan komplain konsumen yang tidak mendapatkan rasa puas berbelanja di Alfamart. Wawancara yang dilakukan kepada para informan adalah untuk mengetahui tanggapan mereka.

### **Metode Pengumpulan Data**

1. **Observasi** merupakan tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan cara melakukan pengamatan langsung dilapangan. Pengamatan yang dilakukan adalah melihat proses pelaksanaan pelayanan pada konsumen yang berbelanja pada Alfamart Trans Kalimantan KM. 8. Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala. Pengamatan juga difokuskan pada konsumen yang menyampaikan keluhan dan komplain.
2. **Wawancara** adalah tehnik dalam mengumpulkan data dan informasi secara lebih mendalam melalui proses tanya jawab terkait penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan prima yang diberikan pihak Alfamart dan penanganan keluhan konsumen.
3. **Dokumentasi** adalah tehnik dalam mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan dan menghimpun data-data pendukung untuk dilajari dan dianalisa lebih jauh lagi sehingga hal ini bisa memberikan gambaran yang lebih tepat terhadap suatu fenomena pada objek penelitian. Dalam hal ini tentunya adalah fenomena pelaksanaan pelayanan prima.

### **Definisi Operasional Variabel**

Menurut Tjiptono (2008), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam memberikan pelayanan prima maka indikator yang bisa digunakan menurut Barata (2010) disebut dengan istilah A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance dan Accountability*).

1. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
3. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
4. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan
5. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Sedangkan untuk indikator handling complaint (penanganan keluhan) menurut Tjiptono (2018), terdiri dari :

1. Empati terhadap pelanggan yang marah. Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan usahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pelanggan.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan. Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka besar kemungkinan pelanggan yang tidak puas tersebut akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win-win” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah.

### **Tehnik Analisa Data**

Data adalah kumpulan fakta lapangan yang belum mempunyai makna dan masih memerlukan pengolahan. Data tersebut kemudian diolah sehingga dapat diutarakan secara jelas tepat dan terstruktur agar dapat memberikan pemahaman kepada orang lain. Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif maka tehnik analisa datanya, meliputi :

1. Reduksi Data, data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi perlu dilakukan pemilihan dan pemisahan untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dengan permasalahan kualitas pelayanan prima di Alfamart.
2. Penyajian Data, data dan informasi yang telah didapatkan kemudian dilakukan disampaikan atau disajikan untuk bisa menjelaskan fenomena lapangan sekaligus dapat menjawab permasalahan yang diteliti. Kemudian berdasarkan hasil penyajian data tersebut maka dilakukan pembahasan permasalahan penelitian secara lengkap dan menyeluruh.
3. Penarikan Kesimpulan, setelah dilakukan pemilihan data lalu disajikan datanya untuk mendukung pembahasan masalah maka selanjutnya adalah meringkas pembahasan tersebut menjadi sebuah kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan gambaran garis besar dari penyelesaian permasalahan penelitian.

### **Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 4 bulan dari bulan Oktober sampai dengan bulan Januari 2020 dengan rangkaian kegiatan seperti penelitian pendahuluan, penyusunan proposal, pengumpulan dan analisis data, penulisan laporan penelitian dan ujian hasil penelitian.

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala toko Alfamart terkait pemberian pelayanan prima maka dapat diuraikan sebagai berikut :

**Sikap (*Attitude*)** : berdasarkan hasil wawancara maka kepala toko menyatakan bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen terlihat memiliki sikap ramah, berperilaku sopan, dan menunjukkan sikap siap melayani keperluan konsumen serta bersedia membantu kesulitan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan.

**Perhatian (*Attention*)** : menurut pendapat kepala toko bahwa karyawan Alfamart sangat terbuka dengan adanya kritik dan saran yang disampaikan konsumen baik secara langsung atau tidak langsung. Karyawan menerima dengan baik setiap saran dan kritik yang kemudian dipilah mana saran dan kritik yang sifatnya dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan juga memilih saran dan kritik yang bisa memperbaiki kualitas pelayanan prima kepada konsumen..

**Tindakan (*Action*)** : menurut kepala toko bahwa karyawan dalam melakukan aktivitasnya sudah mengacu kepada standar operasional. Dimana setiap ada konsumen yang datang berbelanja di Alfamart maka karyawan langsung memberikan senyuman dan menyapa konsumen tersebut. Karyawan akan membukakan pintu dan bahkan akan membantu konsumen untuk mengangkat barang dagangan yang konsumen beli. Dalam menerima konsumen yang datang berbelanja telah menunjukkan perilaku yang bersahabat. Konsumen dianggap sebagai sesuatu yang penting untuk diperhatikan. Sehingga tidak terlihat tindakan yang seolah-olah tidak menghargai seorang konsumen.

**Kemampuan (*Ability*)** : menurut kepala toko bahwa karyawan memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen Alfamart. Karyawan juga melakukan komunikasi dan membangun hubungan yang baik dengan konsumen pada saat berbelanja. Sehingga terasa hubungan karyawan dengan konsumen Alfamart begitu harmonis..

**Penampilan (*Appearance*)** : menurut kepala toko bahwa karyawan telah menunjukkan dan memperlihatkan penampilan fisik yang baik dan menampilkan tingkat kepercayaan diri yang mantap. Karyawan Alfamart terlihat begitu menguasai pekerjaan yang mereka kerjakan dengan teliti sehingga benar-benar memberikan kesan sebagai seorang yang bersifat profesional.

**Tanggungjawab (*Accountability*)** : menurut pendapat kepala toko bahwa karyawan Alfamart sudah menunjukkan sikap bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan setiap harinya. Setiap kali muncul keluhan konsumen yang disampaikan kepada karyawan maka karyawan berusaha menempatkan dirinya sebagai pihak yang merasa tidak mendapatkan kepuasan dalam berbelanja atau dengan kata lain karyawan menunjukkan sikap keberpihakan kepada konsumen sebagai suatu bentuk sikap kepedulian kepada konsumen. Karyawan berusaha mencari solusi dari setiap persoalan yang dihadapi konsumen. Artinya karyawan Alfamart berusaha bertanggungjawab dalam menyelesaikan komplain konsumen.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan terkait dengan penanganan keluhan konsumen :

**Empati** : menurut pernyataan karyawan bahwa untuk menangani keluhan konsumen Alfamart maka karyawan berusaha mendengarkan dan memahami dengan baik keluhan yang disampaikan konsumen atau karyawan telah mencurahkan perhatian kepada konsumen ketika mereka menyampaikan keluhan atau komplain.

**Kecepatan** : menurut pernyataan karyawan bahwa karyawan berusaha menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul dari adanya keluhan konsumen yang tidak mendapatkan kepuasan dalam berbelanja. Keluhan konsumen Alfamart diselesaikan dengan cara secepat mungkin agar tidak menjadikan persoalan bertambah besar.

**Kewajaran** : menurut pernyataan karyawan bahwa dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi antara konsumen Alfamart dengan pihak toko menggunakan prinsip keadilan dan kewajaran sehingga tidak ada yang pihak yang lebih diuntungkan atau merasa dirugikan.

**Kemudahan berkomunikasi** : menurut pernyataan karyawan bahwa konsumen Alfamart tidak sulit melakukan komunikasi untuk penyelesaian persoalan pelayanan yang tidak memuaskan bagi konsumen. Karyawan mudah diajak bertukar pendapat terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Untuk menambah informasi tentang penanganan keluhan konsumen maka wawancara juga dilakukan kepada konsumen untuk melihat hasil pelaksanaan konsep pelayanan prima :

**Sikap (*Attitude*)** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan belum bisa menunjukkan secara sempurna sikap kesediaan membantu dan melayani terhadap kebutuhan konsumen. Walaupun sebenarnya sikap karyawan terlihat sopan dan ramah dengan senyuman dan sapaan yang diberikan karyawan kepada konsumen Alfamart. Sikap sopan dan ramah itu menurut karyawan pada dasarnya karena memang didasari oleh aturan standar pelayanan yang seharusnya.

**Perhatian (*Attention*)** : menurut tanggapan konsumen Alfamart saran dan kritik yang disampaikan konsumen terasa tidak mendapatkan perhatian yang maksimal dari pihak karyawan. Hal lain yang dirasakan konsumen adalah tingkat kepedulian karyawan terhadap kebutuhan konsumen belum maksimal, artinya perhatian karyawan pada konsumen Alfamart belum sepenuhnya sempurna dimata konsumen.

**Tindakan (*Action*)** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan kadang-kadang menunjukkan tindakan yang terlihat berlebihan kepada konsumen. Terlihat karyawan yang menunjukkan rasa curiga pada konsumen yang memiliki penampilan tidak wajar pada waktu masuk ketoko. Selanjutnya pada saat konsumen berbelanja selalu diperhatikan dan diawasi secara berlebihan sehingga kondisi seperti ini membuat konsumen merasa tidak nyaman.

**Kemampuan (*Ability*)** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kelihantan belum maksimal memberikan pelayanan karena belum sepenuhnya memiliki pemahaman terkait konsep pemberian pelayanan prima kepada konsumen. Karyawan juga tidak memiliki pengetahuan tentang kegiatan promo produk yang secara rutin dilakukan oleh manajemen Alfamart. Sehingga karyawan tidak bisa memberikan informasi dan penawaran khusus kepada konsumen Alfamart.

**Penampilan (*Appearance*)** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan dari segi penampilan telah baik dan rapi dilihat karena seragam yang karyawan pakai. Disamping itu juga karyawan menunjukkan sikap profesional dan trampil dalam menjalankan tugasnya.

**Tanggungjawab (*Accountability*)** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan ada yang tidak memiliki sikap bertanggungjawab dan juga tidak berani mengambil resiko dalam menyelesaikan persoalan yang muncul dengan konsumen. Karyawan memiliki kecenderungan menyerahkan persoalan

penyelesaian keluhan konsumen kepada kepala toko. Ini menunjukkan dan mengisyaratkan karyawan berusaha melepaskan tanggungjawabnya.

Kemudian dibawah ini akan diuraikan hasil wawancara dengan konsumen Alfamart terkait dengan penanganan keluhan konsumen dengan menerapkan empat prinsip.

**Empati** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa dalam penyampaian dan penyelesaian keluhan konsumen, karyawan tidak menunjukkan sikap serius pada konsumen. Walaupun karyawan terlihat seolah-olah mendengarkan dan memperhatikan hal-hal yang disampaikan konsumen.

**Kecepatan penanganan keluhan** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan berusaha memberikan penanganan keluhan dengan cepat namun hasilnya belum sesuai harapan konsumen. Sehingga meskipun keluhan konsumen Alfamart bisa ditangani dengan cepat tapi konsumen belum mendapatkan kepuasan.

**Kewajaran dan keadilan** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan dalam melakukan penangan keluhan konsumen tidak menerapkan prinsip keadilan dan kewajaran karena hasilnya tidak sesuai keinginan. Konsumen merasa setiap ada permasalahan penyampaian keluhan konsumen pihak karyawan berusaha menempatkan sebagai pihak yang lebih benar. Sehingga konsumen Alfamart merasa mendapatkan perlakuan tidak adil dan tidak wajar.

**Kemudahan berkomunikasi** : menurut tanggapan konsumen Alfamart bahwa karyawan tidak mudah untuk diajak berkomunikasi dalam upaya menyampaikan dan menyelesaikan keluhan konsumen setelah konsumen meninggalkan toko. Sehingga persoalan yang terjadi antara konsumen dengan karyawan susah untuk dicarikan jalan keluarnya.

## **Pembahasan**

### **Kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala.**

Setiap organisasi pelayanan publik selalu bercita-cita ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Kualitas pelayanan publik yang baik tentu menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan tersebut. Salah satu aspek yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan adalah tersedianya sumberdaya manusia yang ada pada organisasi tersebut.

Kemampuan sumberdaya manusia sebagian besar ditentukan oleh faktor wawasan dan ketrampilan karyawan. Karyawan yang memiliki wawasan dan ketrampilan yang tinggi akan lebih mampu menghadapi dan menyelesaikan berbagai persoalan yang muncul dalam proses kerja.

Salah satu persoalan yang bisa ditemukan dalam aktivitas penjualan pada toko Alfamart adalah munculnya keluhan konsumen berkenaan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan konsumen tersebut mengharuskan pihak Alfamart Handil Bakti berusaha menangani atau menyelesaikan persoalan tersebut dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan tingkat pendidikan ternyata tingkat pendidikan semua karyawan Alfamart Handil Bakti masih Sekolah Lanjutan Tingkat Atas. Tingkat pendidikan yang tidak begitu tinggi ini menyebabkan wawasan karyawan juga tidak luas, hal ini tentunya membawa pengaruh pada kemampuan karyawan dalam menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan yang disampaikan konsumen.

Disamping itu juga faktor penyebab munculnya keluhan konsumen Alfamart adalah karyawan yang belum sepenuhnya memahami tentang konsep pelayanan prima yang menyangkut aspek sikap, perhatian, kemampuan, tindakan, penampilan dan tanggungjawab. Pemahaman enam aspek pelayanan prima ini menjadi sesuatu yang sangat penting dalam upaya karyawan Alfamart Handil Bakti untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

### **Hambatan kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain di Alfamart Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala.**

Secara umum biasanya faktor penghambat kualitas pelayanan yang baik adalah tidak dimilikinya karyawan yang berwawasan luas dan ketrampilan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapi. Sehingga kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen menjadi sulit dilakukan karena wawasan yang tidak begitu luas dan ketrampilan karyawan yang tidak cukup.

Hambatan kualitas karyawan terjadi karena pihak manajemen Alfamart dalam penarikan karyawan baru masih menggunakan standar pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas. Hambatan lain adalah tidak dilakukannya pelatihan kepada karyawan secara rutin untuk mengembangkan kemampuan dan ketrampilan. Pelatihan hanya diberikan kepada karyawan yang direncanakan untuk dipromosikan keposisi jabatan yang lebih tinggi.

Tingkat pengetahuan yang tidak begitu tinggi ini menyebabkan karyawan tidak bisa mengantisipasi munculnya faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan konsumen. Penanganan keluhan konsumen juga kadang-kadang belum bisa sepenuhnya memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berkaitan dengan aspek pelayanan prima yang mencakup aspek sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggungjawab pada pekerjaan yang dilakukan.

**Sikap** (*Attitude*), karyawan Alfamart tidak sepenuhnya bisa berpikir positif terhadap perilaku konsumen yang datang berbelanja ke Alfamart. Seringkali timbul perasaan curiga terhadap konsumen yang datang berbelanja dengan menunjukkan perilaku-perilaku yang tidak wajar. Sehingga akhirnya muncul prasangka negatif terhadap konsumen Alfamart.

**Perhatian** (*Attention*), karyawan Alfamart terkesan kurang memiliki kepedulian terhadap kebutuhan konsumen hal ini sering terlihat ketika konsumen berusaha menemukan barang kebutuhannya tapi tidak mendapatkan bantuan dari karyawan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya karyawan yang bertugas menjaga rak pajangan produk. Sehingga konsumen harus mendatangi kasir untuk menanyakan keberadaan sebuah produk yang diinginkan.

**Kemampuan** (*Ability*), karyawan kurang memahami konsep pelayanan prima kepada konsumen sehingga karyawan belum sepenuhnya memiliki kemampuan tatacara membangun komunikasi dengan konsumen sehingga terbentuk hubungan yang baik antara karyawan dengan konsumen.

Karyawan Alfamart tidak mengetahui dengan jelas terhadap pelaksanaan program promo produk yang sering kali dilakukan Alfamart untuk mendapatkan perhatian dari konsumen. Sehingga ketika ada konsumen yang menanyakan tentang program promo produk maka karyawan Alfamart tidak bisa memberikan informasi dengan lengkap.

**Tanggungjawab** (*Responsibility*), karyawan juga belum menunjukkan sikap berpihak kepada konsumen dalam penanganan segala bentuk kritik dan saran dari konsumen. Karyawan juga terkesan melemparkan tanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang kurang baik, Karyawan seolah-olah tidak berani mengambil tanggungjawab terhadap keluhan konsumen atas kualitas pelayanan yang tidak maksimal baik yang disebabkan karena kesalahan sistem atau prosedur atau kesalahan dari pihak karyawan itu sendiri.

### **Upaya mengatasi hambatan kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan complain di Alfamart Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala ?**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada konsumen maka berbagai hal perlu dilakukan karena yang menjadi harapan dan keinginan setiap konsumen adalah mendapatkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya. Kepuasan konsumen dapat ditempuh melalui produk yang berkualitas dan juga pelayanan yang terbaik.

**Sikap** (*Attitude*), merupakan perilaku yang harus diperlihatkan ketika menghadapi konsumen, seperti penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif. Hendaknya karyawan tidak membeda-bedakan konsumen yang datang berbelanja. Tidak menilai konsumen dari segi penampilan dan perilakunya agar tidak muncul pemikiran negatif yang akan mempengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan. Memberikan pelayanan kepada konsumen dengan pikiran positif serta menunjukkan sikap kesediaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen yang membutuhkan bantuan.

**Perhatian** (*Attention*), merupakan bentuk kepedulian penuh kepada konsumen. Karyawan hendaknya meningkatkan kepedulian kepada konsumen ketika konsumen datang ketoko. Hendaknya karyawan memberikan sapaan hangat dan membantu konsumen untuk menemukan barang kebutuhan yang diinginkan konsumen. Sehingga konsumen tidak perlu bolak-balik di depan rak pajangan hanya berusaha mencari barang yang diperlukan. Hendaknya karyawan lebih mendahulukan kepentingan konsumen daripada menyelesaikan kegiatan rutin ditoko. Atau berusaha menyesuaikan situasi dan kebutuhan konsumen.

**Tindakan** (*Action*), merupakan suatu tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Tindakan nyata ini sudah dilakukan karyawan Alfamart dengan menanyakan ulang kepada konsumen terkait barang-barang yang mereka beli dan kemudian mencatat setiap pesanan konsumen dalam mesin kasir. Sistem ini sudah berjalan baik dan sempurna oleh karena itu harus tetap bisa dipertahankan.

Jadi, dengan menanyakan kembali atau mengkonfirmasi lagi barang yang akan dibeli konsumen tersebut agar tidak ada kesalahan dalam pembelian produk karena pembatalan produk yang telah dibeli tidak mudah dilakukan.

Karyawan hendaknya bersedia membukakan pintu dan membawakan barang yang dibeli konsumen disertai dengan senyuman dan selalu menyampaikan ucapan terimakasih. Sehingga dapat terjalin hubungan baik dengan konsumen yang dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian berikutnya.

**Kemampuan** (*Ability*), merupakan pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak harus dimiliki karyawan untuk menunjang kegiatan pelayanan prima. Sebaiknya karyawan secara berkala mendapatkan pelatihan, baik pelatihan dalam rangka mengembangkan ketrampilan tapi juga pelatihan dalam rangka menumbuhkan pemahaman-pemahaman yang berkaitan dengan proses pelayanan prima. Jadi pelatihan bukan saja semata untuk karyawan yang dipromosikan pada jabatan yang lebih tinggi.

Kemampuan dalam hal ini berkaitan dengan pengetahuan karyawan dalam kegiatan promo produk. Hendaknya karyawan harus lebih memahami mekanisme promo produk dan produk apa saja yang termasuk dipromosikan kepada konsumen.

Untuk pemberian pelayanan prima, hendaknya semua karyawan mengikuti kegiatan training 1 bulan sekali supaya terbentuk ketrampilan karyawan. Sehingga karyawan mampu mendisplay produk yang akan dijual dirak penjualan dengan baik dan benar. Kalau barang tersebut tidak ada dirak penjualan maka karyawan dapat mengambilnya digudang.

**Penampilan** (*Appearance*), merupakan penampilan yang baik seorang karyawan yang mampu menunjukkan kepercayaan diri. Oleh karena itu penampilan yang baik ini harus tetap dipertahankan. Hal yang paling pertama dilihat konsumen adalah penampilan karyawan maka hendaknya penampilan karyawan harus mengacu kepada SOP. Supaya ada ketertarikan konsumen untuk kembali berbelanja walaupun hanya melihat dari segi penampilan saja. Penampilan yang baik akan memberikan hal positif bagi konsumen.

**Tanggungjawab** (*Accountability*), merupakan sikap yang menunjukkan keberpihakan kepada konsumen ketika konsumen menyampaikan perasaan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu hendaknya karyawan berusaha menghindari adu argumentasi dengan konsumen. Karyawan hendaknya juga menunjukkan sikap bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan konsumen. Walaupun kualitas pelayanan yang kurang baik itu disebabkan karena kesalahan yang tidak disengaja.

Jika terjadi komplain maka karyawan hendaknya mendengarkan keluhan konsumen dengan penuh perhatian sehingga konsumen yang mengeluh merasa diperhatikan terhadap masalah yang dihadapi konsumen. Diharapkan permasalahan konsumen bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat serta tidak ada yang merasa dirugikan atau diuntungkan dalam proses penyelesaian keluhan konsumen. Dengan demikian setiap permasalahan dapat dicarikan jalan keluarnya dengan sikap yang bijaksana.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Salah satu permasalahan yang bisa ditemukan dalam aktivitas penjualan pada Alfamart adalah munculnya keluhan konsumen berkenaan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan konsumen tersebut muncul karena disebabkan berbagai faktor. Sehingga mengharuskan pihak Alfamart Trans Kalimantan Handil Bakti menangani atau menyelesaikan persoalan tersebut dengan sebaik mungkin. Disamping itu juga karyawan belum sepenuhnya memahami tentang konsep pelayanan prima yang menyangkut aspek sikap, perhatian, kemampuan, tindakan, penampilan dan tanggungjawab.
2. Perhatian karyawan Alfamart terkesan kurang memiliki kepedulian terhadap kebutuhan konsumen hal ini sering terlihat ketika konsumen berusaha menemukan barang kebutuhannya tapi tidak mendapatkan bantuan dari karyawan. Kemampuan karyawan kurang memahami konsep pelayanan prima kepada konsumen sehingga karyawan belum sepenuhnya memiliki kemampuan tatacara membangun komunikasi dengan konsumen sehingga terbentuk hubungan yang baik antara karyawan dengan konsumen. Tanggungjawab karyawan juga belum menunjukkan sikap berpihak kepada konsumen dalam penanganan segala bentuk kritik dan saran dari konsumen.
3. Perhatian karyawan hendaknya meningkatkan kepedulian kepada konsumen ketika konsumen datang ke Alfamart dan sebaiknya karyawan lebih mendahulukan kepentingan konsumen. Tindakan karyawan untuk bersedia membukakan pintu dan membawakan barang yang dibeli konsumen disertai dengan senyuman dan selalu menyampaikan ucapan terimakasih..

## **Saran**

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik dan menghindari munculnya keluhan konsumen maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pihak Alfamart secara bertahap memberikan pelatihan dan pembekalan kepada karyawan tentang konsep dasar pemberian pelayanan prima supaya karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

- Hendaknya pihak Alfamart mengantisipasi dan menghindari faktor-faktor penyebab munculnya keluhan konsumen, baik faktor yang disebabkan karena kesalahan karyawan maupun faktor penyebab karena kesalahan sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Batinggi & Badu Ahmad, 2014. Manajemen Pelayanan Umum, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Barata, Atif Adya. 2010. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputendo, Jakarta
- Burhanuddin, 2015. Komunikasi Bisnis, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 2003. Pengantar Manajemen, BPFEE, Yogyakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Mandar Maju. Jakarta.
- Indrawan Saputra, 2018, Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata., [http : //digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id)., Diakses Rabu 30 Oktober, Jam 12.00
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan Publik. Republik Indonesia
- Manullang, M. 2012. Dasar Dasar Manajemen, Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta
- Moenir, HAS. 2008 Manajemen Pelayanan Umum di Indnoesia. Bumi Aksara, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2008. Customer Care Excellence (Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ratminto dan Atik. 2006. Manajemen Pelayanan. Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Sellang, Kamaruddin., dkk 2019. Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Qiara Media. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi), Gramedia, Jakarta.
- Suci Styawan. 2016. Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). [www.journal.unair.ac.id](http://www.journal.unair.ac.id), Diakses Sabtu 13 Oktober, Jam 14.00
- Supranto, J. 2015. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Binika Cipta, Semarang
- Tjiptono, Fandy. 2018. Service Management : Mewujudkan Layanan Prima, Andi Offset, Yogyakarta.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia. Diakses  
Jumat, 12 Oktober 2019, Jam 08.00.

Yofa Nisa Kurnia Sari dan Utami Dewi. 2017. Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.  
Journal.student.uny.ac.id. Diakses Sabtu 13 Oktober, Jam 14.00