

ANALISIS KEBIJAKAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN (STUDI PADA INDOMARET CABANG SULTAN ADAM 3A BANJARMASIN)

ABSTRAK

Noormila Sari¹, Kurniaty², Apriya Shanti³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0028

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 0012076001

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1104047701

Email : normilasarii04@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk mengetahui bagaimana kebijakan harga dalam meningkatkan penjualan pada Indomaret cabang Sultan Adam 3A Banjarmasin. Dan 2) Untuk mengetahui bagaimana kebijakan kualitas pelayanan dalam meningkatkan penjualan pada Indomaret Cabang Sultan Adam 3A Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan penelitian dan perilaku obyek penelitian yang diamati. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini sebagai responden adalah karyawan dan pelanggan Indomaret Cabang Sultan Adam 3A Banjarmasin itu sendiri dengan cara Wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kebijakan harga dalam meningkatkan penjualan pada Indomaret yaitu dengan diadakannya promosi-promosi dan potongan harga yang menarik minat pelanggan untuk berbelanja. 2) Kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam meningkatkan penjualan, pelanggan sangat senang ketika pegawai Indomaret Banjarmasin selalu ramah dan menyapa ketika mereka datang untuk berbelanja.

Kata Kunci: Harga, Pelayanan, Kebijakan

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) To find out how the price policy in increasing sales at Indomaret Sultan Adam branch 3A Banjarmasin. And 2) To find out how the service quality policy in increasing sales at Indomaret Sultan Adam Branch 3A Banjarmasin.

This study uses a qualitative descriptive research method which is a research procedure that produces descriptive data in the form of written and oral words from research informants and the behavior of the observed research object. The subjects used in this study as respondents were employees and customers of Indomaret Sultan Adam 3A Banjarmasin Branch itself by interview.

The results of this study indicate that: 1) The price policy in increasing sales at Indomaret is by holding promotions and price discounts that attract customers to shop. 2) Service quality is very important in increasing sales, customers are very happy when Indomaret Banjarmasin employees are always friendly and greet when they come to shop.

Keywords: Price, Service, Policy

PENDAHULUAN

Bisnis ritel di Indonesia saat ini berkembang semakin pesat seiring dengan kemajuan perekonomian Indonesia. Kemajuan perekonomian Indonesia ikut mendorong perkembangan pasar modern dan bisnis ritel Indonesia. Tumbuhnya masyarakat kelas menengah di tanah air mendorong meningkatnya minat belanja di ritel modern. Ritel modern atau pasar modern selain memberikan alternatif belanja menarik juga menawarkan kenyamanan dan kualitas produk, harga bersaing bahkan terkadang lebih murah dibandingkan pasar tradisional atau pedagang eceran.

Indomaret harus mampu menciptakan keunggulan dalam produk dan jasa yang ditawarkan, sehingga dapat menarik minat konsumen dan merasa puas

karena kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Dari sudut pandang konsumen, harga seringkali digunakan sebagai indikator *value* bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang dan jasa, begitu juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Persaingan di dunia bisnis seperti minimarket yang ada di Banjarmasin terlihat pada Alfamart dan Indomaret karena kedua minimarket tersebut sangatlah berdekatan. Sebuah perusahaan di bidang pemasaran tentunya tidak lepas dari adanya harga dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan penjualan maka perusahaan harus memperhatikan kedua hal tersebut agar selalu dapat bersaing di dunia bisnis yang semakin ketat. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik ingin melakukan penelitian

tentang kebijakan harga dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan penjualan di minimarket Indomaret. Mengapa hal tersebut dapat mempengaruhi penjualan padahal Indomaret sudah memiliki strategi pemasaran yang bagus. Untuk itu peneliti memberi judul penelitian dengan judul “ Analisis Kebijakan Harga dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Indomaret Banjarmasin) “

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan penelitian dan perilaku obyek penelitian yang diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak karyawan Indomaret Cabang Sultan Adam

3A Banjarmasin diperoleh gambaran mengenai kebijakan harga dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan penjualan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik, baik itu harga dan kualitas pelayanan.

Adapun penjelasan dari masing masing kebijakan harga dan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Kebijakan Harga

Kebijakan harga yang diterapkan oleh manajemen Indomaret dalam meningkatkan penjualan yaitu dengan diberikanya potongan harga (*Price Discount*) terhadap produk-produk tertentu. Indomaret secara rutin memberikan promosi-promosi yang menarik. Selain itu, Indomaret menerapkan strategi harga dimana untuk produk tertentu harga yang diterapkan setiap harinya akan mengalami perubahan harga jual. Salah satu contohnya untuk produk

yang kurang laku akan mengalami penurunan harga dibanding dengan harga yang lebih laku, begitu juga sebaliknya. Kebijakan harga tersebut diharapkan dapat meningkatkan penjualan pada Indomaret karena harga pada Indomaret terkadang lebih murah dari minimarket-minimarket lainnya.

2. Kebijakan Kualitas Pelayanan Indomaret mempunyai standar operasional prosedur yang menekankan pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh semua karyawan merupakan ujung tombak dari usaha dalam meningkatkan penjualan pada Indomaret. Hal itu terbukti dengan adanya pelayanan yang ramah setulus hati yang diberikan oleh karyawan dalam melayani pelanggan, maka pelanggan dipastikan akan kembali lagi ke toko

untuk berbelanja karena mereka sudah nyaman berbelanja di Indomaret. Indomaret juga menyediakan layanan Pesan Antar Belanja yang dikenal dengan *Indomaret Delivery* yang merupakan salah satu bentuk pelayanan dari Indomaret untuk memenuhi berbagai kebutuhan konsumen, dengan cara melihat, memilih dan memesan langsung berbagai produk yang terdapat pada katalog atau brosur *Indomaret Delivery*, atau melalui mesin i-Kios di setiap toko Indomaret, dan dibayarkan langsung di kasir toko yang bersangkutan.

Berdasarkan pada pembahasan yang sebelumnya dapat diketahui bahwa harga tidak menentukan dalam peningkatan penjualan. Hal ini terjadi karena mereka mengetahui bahwa antara harga di Indomaret dengan minimarket yang ada di Banjarmasin

itu pasti memiliki perbedaan, namun perbedaan itu tidak terlalu banyak. Mereka cenderung tidak mempermasalahkan tentang harga maupun daya saing yang tercipta antara Indomaret dengan minimarket lainnya, yang terpenting mereka bisa mendapatkan barang yang mereka cari tersebut tentunya juga dengan harga yang sesuai. Mereka menyadari bahwa terkadang harga yang ada di Indomaret Banjarmasin itu lebih murah dibandingkan dengan minimarket yang lainnya, begitu juga sebaliknya.

Berbeda dengan harga, ternyata pelayanan dalam Indomaret Banjarmasin justru sangat menentukan terhadap peningkatan penjualan. Hal ini terlihat dari banyaknya jawaban pelanggan yang menyatakan bahwa mereka lebih senang dan gemar belanja jika mereka dihormati, misalnya dengan sapaan, karena

mereka juga mengetahui bahwa di Indomaret Banjarmasin terdapat standar operasional prosedur pelayanan yang sudah diberikan perusahaan untuk dijalankan, salah satunya yaitu keramahan pegawainya. Ketika mereka berbelanja di Indomaret mereka selalu mendapati pegawai disana selalu menyapanya. Hal itulah yang kemudian mereka merasa nyaman ketika diperlakukan dengan baik oleh pegawai Indomaret Banjarmasin tersebut.

Pelanggan mengatakan bahwa mereka akan kembali untuk berbelanja pada minimarket tersebut serta akan merekomendasikan bahwa ia telah berbelanja disana jika mereka merasa sangat puas. Konsumen mengatakan bahwa mereka lebih dimanjakan dengan keramahan pegawai dari Indomaret Banjarmasin. Pelanggan cenderung tidak memikirkan tentang

harga, mereka hanya ingin mendapatkan barang yang mereka inginkan tentunya dengan pelayanan yang baik dari pihak manajemen maupun pegawainya.

PENUTUP

1. Indomaret adalah industri *retail* dengan badan hukum PT. Indomarco Prismatama. Bergerak dalam bidang usaha perdagangan barang/*retail* (minimarket) yang merupakan salah satu jaringan minimarket di Indonesia yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari.
2. Indomaret Cabang Sultan Adam 3A Banjarmasin berlokasi di Jalan. Antasan Kecil Timur Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan.
3. Kebijakan harga yang digunakan sudah berjalan dengan baik hal

ini ditandai dengan diadakannya promosi-promosi potongan harga yang menarik minat pelanggan untuk berbelanja

4. Kebijakan kualitas pelayanan yang digunakan Indomaret terdapat standar operasional prosedur bagi semua karyawannya dimana hal itulah yang menjadi acuan mereka bekerja dengan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, jasa yang mereka tawarkan pun tujuannya semata-mata agar pelanggan merasa nyaman dan senang saat datang ke toko mereka untuk berbelanja.

DAFTAR PUSTAKA

- Nafsiah, (2021 April 20) Karyawan *Indomaret* Cabang Sultan Adam 3A Banjarmasin. (Mila, Interviewer).

Irfansyah, (2021 April 29) Karyawan Indomaret Bagian Gudang Indomaret Cabang Banjarmasin. (Mila, Interviewer).

<https://indomaret.co.id/>

Kotler, Philip dan Kevin lane Keller. “*Manajemen Pemasaran Edisi 12*”. Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. “*Journal of Business Administration: Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*”. Vol 1, No. 2, September 2017.

Maulana, Ade Syarif. “*Jurnal Ekonomi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOP*”. Vol 7, No. 2, November 2016.

Moleng, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Karya, 2009.

Nasution, S. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumiaksara, 2012.

Nilasari, Eswika dan Istiatin, “*Jurnal Paradigma: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*”. Vol 13, No. 01, Februari – Juli 2015.

Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Prihastono, Endro. “*Jurnal Dinamika Teknik: Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan customer Sevice Berbasis Web*”. Vol 6, No. 1, Januari 2012.

- Primadiawan, Ignatius Angga Prasetya. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Eka”*. Yogyakarta, 2018.
- Rini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pelayanan Driver Grab Studi Kasus IAIN Metro*”. Metro, 2019.
- Rondonuwu, Priscilia D. *“Jurnal EMBA: Kualitas Produk, Harta Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT Wahana Wirawan Manado”*. Vol 1, No. 4, Desember 2013.
- Ruslim, Tommy Setiawan dan Mukti Rahardjo, *“Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis: Identifikasi kepuasan Konsumen Ditinjau dari Segi Harga dan Kualitas pada Restoran Abuba Steak di Greenville”*, dalam, Vol 2, No1, Maret 2016.
- Sari, Riski Kurnia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pembagian Margin Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam melakukan Pembiayaan Pada BTPN Syariah Metro*”. Metro, 2019.
- Sasongko, Felita dan Hartono Subagio. *“Jurnal Manajemen Pemasaran Petra: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”*. Vol 1, No. 2, 2013.
- Sudjana, Nana. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru Algosindo, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

- Tjipjono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2004
- Umar, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Umar, Husaini. *Metodologi Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Utami, Ruru Putri dan Hendra Saputra. “*Jurnal Niagawan: Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sayuran Organik di Pasar Sambas Medan*”. Vol 6, No 2, Oktober 2017.
- Fandy Tjiptono, & Chandra, G. (2012), *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*, Andi, Jakarta.
- Puranama, Nursya'bani. 2011. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Alfi Ranita Sinaga. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada KFC Metrocity Pekanbaru)*, JOM FISIP, Vol. 3, No.2, Hal 1-19.
- Andriani Kusumawati : (2014). *Analisis pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Malang.
- Adhikarini. 2003. *Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta*. Skripsi: UNS
- Elhaitamy T. 2000. *Service Excellence: Ujung Tombak Manajemen*: Edisi November – Desember.
- Zemit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*: Ekonisia, Yogyakarta.
- Malayu, S.P. Hasibuan 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta. 621.