

KUALITAS PELAYANAN PADA UMKM KERUPUK PERI JAYA DESA KUTAKARYA

Deby Permadani

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang

Email: MN19.debypermadani@mhs.ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Tujuan KKN adalah memberikan pengalaman belajar yang berharga kepada mahasiswa melalui keterlibatan secara langsung di masyarakat, Pelaksanaan KKN dilakukan di Desa Kutakarya yang merupakan salah satu desa di Kecamatan Kutawaluya, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga metode ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya. Sehingga menjawab apa peristiwa atau apa fenomena yang terjadi. Berdasarkan hasil observasi telah di temukan permasalahan pada UMKM kerupuk Peri Jaya Desa Kutarya yaitu: 1. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan. 2. Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. 3. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga sales percaya dan yakin untuk menjual produk dari Peri Jaya tersebut ke warung-warung. 4. Perhatian individual terhadap pelanggan. 5. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana. 1. Membuat bangunan pelayanan yang lebih maksimal bagi pelanggan yang berkunjung untuk membeli produk kerupuk. 2. Memasang telepon untuk pelayanan yang lebih berkualitas agar hubungan antar karyawan dengan pelanggan lebih maksimal. 3. Membuat SOP untuk Karyawan yang di tugaskan di tempat pelayanan pada saat melayani pelanggan dalam menyampaikan prosedur penjualan agar lebih detail. Karyawan yang tidak mematuhi SOP akan dikenakan denda. 4. Memberikan pengarahan dan edukasi kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan rasa empatinya terhadap pelanggan. 5. Menambah alat transportasi untuk kepentingan UMKM dan memberikan bantalan duduk untuk ibu-ibu yang di tempatkan di bagian pengemasan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penerapan, Hambatan

ABSTRACT

The purpose of KKN is to provide valuable learning experiences to students through direct involvement in the community. The implementation of KKN is carried out in Kutakarya Village which is one of the villages in Kutawaluya District, Karawang Regency, West Java, Indonesia. Descriptive research is a research method that describes the characteristics of the population or phenomenon being studied. So this method is the main focus is to explain the object of research. So answer what events or phenomena that occur. Based on the results of observations, it has been found that the problems in the Peri Jaya cracker SMEs in Kutarya Village are: 1. The ability to provide reliable services. 2. Willingness to help customers and provide prompt service. 3. Knowledge and courtesy of employees and their ability to guarantee quality so that sales trust and are confident to sell products from Peri Jaya to stalls. 4. Individual attention to customers. 5. Appearance of physical facilities, equipment, facilities and infrastructure. 1. Creating a more optimal service building for customers who visit to buy cracker products. 2. Installing telephones for higher quality services so that the relationship between employees and customers is maximized. 3. Make SOPs for employees assigned to service areas when serving customers in conveying sales procedures for more detail. Employees who do not comply with the SOP will be fined. 4. Provide direction and education to all employees to increase their empathy towards customers. 5. Adding means of transportation for the benefit of SMEs and providing seat cushions for mothers who are placed in the packaging section.

.Keywords: Service Quality, Implementation, Barriers

Pendahuluan

Teori kualitas pelayanan menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang di sediakan oleh perusahaan saat pelanggan berada di perusahaan. Diperkuat oleh hasil penelitian menurut Kotler dan Keller (2016;143) “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Kualitas pelayanan yang dilakukan di lakukan oleh UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya terhadap pelanggan sangatlah cepat, baik, ramah dan mampu memberikan kepuasan.

Berdasarkan hasil observasi telah di temukan permasalahan pada UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya yaitu: 1. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan. Dalam pelayanan terhadap sales pembeli kerupuk 2. Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Layanan jarak jauh seperti layanan pembelian secara virtual sebagai bentuk respon UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa kutakarya terhadap pandemi Covid yang sedang melanda saat ini akan tetapi respon layanan telepon sering tidak ada respon ketika pelanggan ingin memesan online. 3. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin. Karyawan yang di tugaskan di tempat pengemasan pada saat melayani

pelanggan dalam menyampaikan prosedur untuk menjadi sales kurang mampu menjelaskan secara detail sehingga penjelasan yang di sampaikan sulit di pahami oleh calon sales. 4. Perhatian individual terhadap pelanggan. Empati karyawan UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya setiap individu berbedabeda akan tetapi ada beberapa karyawan yang kurang empati nya terhadap pelanggan terutama pada saat pelanggan yang ingin membeli ketupuk dengan jumlah sedikit. 5. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana. Kurangnya alat transporasi untuk kepentingan UMKM, ibu-ibu yang bekerja di bagian pengemasan sering merasa pegal karena tidak ada bantalan untuk mereka duduk dilantai sehingga harus banyak melakukan peregangan yang menghambat pekerjaan dan pengemasan yang di hasilkan kurang rapi dan menjadikan pelanggan/sales mengeluh banyak kerupuk yang menjdi layu.

Desa Kutakarya merupakan salah satu desa yang berada di kecamatan Kutawaluya, kabupaten karawang, Jawa Barat. Pada tanggal 01 Juli 2022, desa kutakarya memiliki penduduk sebanyak 8.138 jiwa, yang terdiri dari 4.173 jiwa laki-laki dan sebanyak 3.965 jiwa perempuan, yang terdiri dari 2.567 KK. Jumlah penduduk desa kutakarya tersebar pada 5 dusun yang terdiri dari Dusun Dukuh, Dukuh II, Kedungmundu Timur, Kedungmundu Barat, Kaaranganyar. Terdiri dari 5 RW dan 14 RT. Luas wilayah Desa Kutakarya yaitu kurang lebih 430.198 hektar.

Tujuan KKN adalah memberikan pengalaman belajar yang berharga kepada mahasiswa melalui keterlibatan secara langsung di masyarakat, Pelaksanaan KKN dilakukan di Desa Kutakarya yang merupakan salah satu desa di Kecamatan Kutawaluya, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia.

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Moenir (2015:17) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktifitas orang lain. Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Metode

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga metode penelitian ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya. Sehingga menjawab apa peristiwa ataupun fenomena yang terjadi.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Melakukan observasi tentang kualitas pelayanan pada UMKM Kerupuk Peri Jaya.

Berdasarkan hasil pengamatan dapat dilaporkan sebagai berikut:

1. Reliabilitas

UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya telah melakukan layanan sales yang dapat diandalkan dengan konsisten.

2. Responsiveness

Respon karyawan UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya mengenai pelayanan pembelian sangat cepat dan tanggap. UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya memiliki beberapa program unggulan seperti pengembangan layanan online sebagai upaya meringankan pelanggan dalam melakukan pembelian jarak jauh secara virtual via WhatsApp sebagai bentuk respon UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya terhadap pandemi Covid yang sedang melanda saat ini.

3. Assurances

Pengetahuan kesopanan dan kemampuan karyawan UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya sangatlah terlatih dan diterapkan di UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya setiap hari. Hal tersebut untuk menjamin mutu pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan.

4. Empathy

Empati karyawan UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya sangat baik terutama karyawan di bagian pelayanan pembelian, mampu merasakan keadaan emosional pelanggan, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah dan mengambil perspektif orang lain.

5. Tangibles

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya serta keadaan lingkungannya yang di perhatikan. Gedung yang di gunakan cukup besar, penggorengan telah tersedia, kendaraan untuk akses kepentingan karyawan telah di sediakan, alat penggorengan yang besar dan juga furnitur yang mendukung kegiatan tersedia cukup lengkap.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi telah di temukan permasalahan pada UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya yaitu:

1. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan. Dalam pelayanan pembelian kerupuk dilakukan pembayaran secara tunai akan tetapi tidak ada tempat atau meja khusus untuk dilakukannya transaksi sehingga pelanggan kurang nyaman dan penempatan furniturnya kurang rapi.
2. Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Layanan jarak jauh seperti layanan pembelian secara virtual sebagai bentuk respon UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa kutakarya terhadap pandemi Covid yang sedang melanda saat ini akan tetapi respon layanan telepon sering tidak ada respon ketika pelanggan ingin memesan online.
3. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu produk. Karyawan yang di tugaskan di tempat pelayanan pada saat melayani sales dalam menyampaikan prosedur penjualan kurang mampu menjelaskan secara detail sehingga penjelasan yang di sampaikan sulit di pahami sales.
4. Perhatian individual terhadap pelanggan. Empati karyawan UMKM Peri Jaya Desa Kutakarya setiap individu berbedabeda akan tetapi ada beberapa karyawan yang kurang empati nya terhadap pelanggan terutama pada saat pelanggan yang ingin membeli ketupuk dengan jumlah sedikit.
5. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana. Kurangnya alat transportasi untuk kepentingan UMKM, ibu-ibu yang bekerja di bagian pengemasan sering merasa pegal karena tidak ada bantalan untuk mereka duduk dilantai sehingga harus banyak melakukan peregangan yang menghambat pekerjaan dan pengemasan yang di hasilkan kurang rapi dan menjadikan pelanggan/sales

mengeluh banyak kerupuk yang menjadi layu.



Gambar 1. Kegiatan Kunjungan UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya



Gambar 2. Kegiatan Foto Produk yang telah di inovasi oleh mahasiswa KKN Desa Kutakarya

Kesimpulan Dan Rekomendasi

Berdasarkan temuan di lapangan selama pelaksanaan KKN di UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan. Dalam pelayanan pembelian kerupuk dilakukan pembayaran secara tunai akan tetapi tidak ada tempat atau meja khusus untuk dilakukannya transaksi.
2. Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat secara online.

3. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu produk yang dapat dipercaya.
4. Perhatian individual terhadap pelanggan. Empati karyawan UMKM Peri Jaya Desa Kutakarya setiap individu berbeda-beda.
5. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Adapun saran dari hasil selama kegiatan KKN di UMKM Kerupuk Peri Jaya Desa Kutakarya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Membuat bangunan pelayanan yang lebih maksimal bagi pelanggan yang berkunjung untuk membeli produk kerupuk.
2. Memasang telepon untuk pelayanan yang lebih berkualitas agar hubungan antar karyawan dengan pelanggan lebih maksimal.
3. Membuatkan SOP untuk Karyawan yang di tugaskan di tempat pelayanan pada saat melayani pelanggan dalam menyampaikan prosedur penjualan agar lebih detail. karyawan yang tidak mematuhi SOP akan dikenakan denda.
4. Memberikan pengarahan dan edukasi kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan rasa empatinya terhadap pelanggan.
5. Menambah alat transportasi untuk kepentingan UMKM dan memberikan bantalan duduk untuk ibu-ibu yang di tempatkan di bagian pengemasan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. jakarta: PT Raja
Grafindo.

Hasibuan, H. S. (2017). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta:
Bumi Aksara.

Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau:
Zanafa Publishing.

Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Jurnal:

Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan,
Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella
School Of English For Children Di Bandung. *Jimm Unikom*, 62-75.