

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BUMDES APOTEK LAKSANA BAROKAH DI DESA JATILAKSANA

Enjang Suherman¹, Neni Sumarni², Suroso³, Ade Mubarok⁴, Bambang Sukajie⁵

¹Universitas Buana Perjuangan Karawang, enjangsuherman@ubpkarawang.ac.id

²Universitas Buana Perjuangan Karawang, neni.sumarni@ubpkarawang.ac.id

³Universitas Buana Perjuangan Karawang, suroso@ubpkarawang.ac.id

⁴Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, adem@ars.ac.id

⁵Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, bambangsukajie@ars.ac.id

ABSTRAK

Kelangsungan suatu usaha dapat ditentukan dari kualitas suatu layanan yang diberikan kepada konsumennya. Apabila konsumen puas maka usaha tersebut akan bertahan dan berkembang berkesinambungan. Tujuan penelitian ini untuk memberikan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada usaha tingkat UMKM disuatu desa. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan hasil analisis suatu perhitungan untuk memperoleh gambaran dari hasil analisis tersebut. Sampel yang digunakan menggunakan sampel Hair dengan menghitung jumlah indikator yang digunakan sebagai pengukuran dan teknik sampel yang dipakai sampel incidental. Sedangkan analisis yang digunakan adalah metode IPA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa posisi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki pada kuadran A yaitu pegawai memahami pelanggan dan pegawai perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Sedangkan pelayanan yang perlu dikurangi yang dianggap berlebihan perlu dikurangi seperti penampilan pegawai yang terlalu mencolok dan komunikasi dua arah seperti diskusi.

Kata Kunci: Strategi peningkatan kualitas pelayanan, Bumdes, UMKM

ABSTRACT

The continuity of a business can be determined from the quality of a service provided to its customers. If consumers are satisfied, the business will survive and develop sustainably. The purpose of this study is to provide a strategy for improving service quality at the MSME level in a village. This research method uses a quantitative descriptive method, which describes the results of the analysis of a calculation to obtain an overview of the results of the analysis. The sample used is the Hair sample by counting the number of indicators used as measurements and the sampling technique used by incidental samples. While the analysis used is the IPA method. The results of this study indicate that the position of service quality that needs to be improved in quadrant A, namely employees understand customers and employees need to pay attention to customer needs. Meanwhile, services that need to be reduced which are considered excessive need to be reduced such as the appearance of employees who are too conspicuous and two-way communication such as discussions.

Keywords: Strategy to improve service quality, Bumdes, UMKM

PENDAHULUAN

BUMDes Apotek Laksana Barokah di Desa Jatilaksana Kecamatan Pangkalan merupakan satu satunya BUMDes yang bidang usahanya apotek atau obat-obatan di Karawang. Implementasi bidang usahanya adalah kesehatan, menyediakan obat-obatan generik yang dapat dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah.

Pelayanan yang diberikan apotek Lakasana Barokah “cenderung jalan ditempat” dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Apotek Laksana Barokah menerapkan standar pelayanan yang tidak membeda-bedakan antara konsumen yang satu dengan konsumen lain. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menentukan pada akhirnya dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Meningkatkan image dan nilai suatu organisasi.

Salah satu strategi untuk mempertahankan keberlangsungan usaha yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin baik pelayanan maka akan semakin puas konsumen. Penelitian ini dirancang untuk membuat strategi peningkatan kualitas pelayanan UMKM BUMDes Apotek Laksana Barokah dengan menggunakan Metoda Important Performance Analysis yang akan dijelaskan pada artikel ini.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas layanan merupakan harapan mengenai tingkat keunggulan dan pengendalian mengenai tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan pelanggan. Tingkat keunggulan dapat dicapai dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk. (Suroso & Suherman, 2019) Menurut (Winarno & Absor, 2018) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang pelanggan terima atau peroleh. Pelayanan yang biasanya sesuai dengan harapan pelanggan untuk itu perlu perbaikan yang berkesinambungan.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam (Kusumo & Sofyan, 2016) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur suatu pelayanan yaitu:

1. Bukti nyata, yaitu pelayanan yang mengenai sarana dan prasana dalam melayani pelanggan seperti bangunan toko, meja tunggu, fasilitas parkir, kebersihan toko, dan sarana lainnya sebagai media informasi.
2. Daya tangkap yaitu kemampuan untuk sanggup membantu dan menyediakan layanan secara cepat dan tepat serta tanggap atas keinginan pelanggan seperti memberikan informasi yang detail kepada pelanggan, melayani dengan cepat, pelayanan fokus satu pelanggan, kesediaan petugas memberikan bantuan.
3. Keandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan layanan yang terpercaya seperti janji yang diberikan ditepati, menangani keluhan pelanggan, memperbaiki tuntutan pelanggan, memberikan layanan sesuai jadwal,
4. Jaminan yaitu kemampuan atau keramahan sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Seperti petugas percaya diri dalam memberikan pelayanan, pelanggan merasa aman, nyaman. Petugas kompeten dalam bidangnya, petugas dapat menjawab pertanyaan dari pelanggan.
5. Empati, sikap penuh perhatian dari petugas terhadap pelanggan seperti pemberian perhatian pribadi kepada pelanggan, pelayanan melekat dihati pelanggan, petugas memahami kebutuhan pelanggan.

Harapan pelanggan merupakan kunci dari suatu kualitas pelayanan. Bagaimana organisasi dapat memberikan pelayanan minimal sesuai harapan pelanggan. Baik dan buruknya suatu kualitas pelayanan dengan membandingkan kenyataan pelayanan

yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Apabila kenyataan layanan lebih tinggi daripada harapan layanan maka berarti kualitas pelayanan yang diberikan baik. Sebaliknya apabila kenyataan layanan lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan yang diberikan buruk. (Dedi Iskanto, Risman, 2018)

(Noer, 2016) Metode IPA mengkombinasikan pengukuran kinerja dengan kepentingan dalam dua grid, kemudian dua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya. Nilai kinerja merupakan sumbu horizontal dan nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal dengan menggunakan rata-rata nilai yang didapat pada dimensi kinerja dan kepentingan sebagai pusat potongan garis.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menjelaskan dan mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan angka sehingga menjadi suatu deskriptif penelitian tahun 2019.

Waktu dan tempat Penelitian, waktu penelitian ini sebulan pada kegiatan KKN Online dan Hybrid Mahasiswa tahun akademik 2020-2021. Adapun tempatnya di desa Jatilaksana berupa Badan Usaha Milik Desa. Target/ subjek penelitian, target penelitian ini ingin mendeskripsikan strategi apa yang akan digunakan dengan memperbaiki kualitas pelayanan di Bumdes tersebut.

Prosedur Penelitian dimulai identifikasi masalah → mengembangkan instrument survey dengan dua dimensi kepentingan dan kinerja → menghitung nilai rata-rata kedua dimensi tersebut → memplot kedalam matriks atas nilai rata-rata tersebut → interpretasi data.

Studi Pendahuluan dan identifikasi masalah, kajian teori, penentuan metode ilmiah kemudian pemaparan hasil dan pembahasan, serta interpretasi data.

Data, Instrumen dan Tekni pengumpulan data. Data berupa data

primer yang diolah oleh penulis. Sedangkan instrument pengukuran penelitian menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala 1 sampai dengan skala 5 dan teknik pengumpulan data dengan metode survey. Populasi merupakan seluruh pengunjung Apotek serta Sampel yang digunakan menggunakan sampel Hair dengan menghitung jumlah indikator dikali jumlah skala = $10 \times 5 = 50$ dan teknik sampel yang dipakai sampel insidental

Teknik Analisis. Dalam penggunaan Analisis IPA dilakukan beberapa langkah (Winarno & Absor, 2018) sebagai berikut

1. Identifikasi elemen yang akan dievaluasi
2. Mengembangkan instrument survey yang mendapatkan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pada elemen tersebut yang ada dilangkah satu.
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing.
4. Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan diplot dalam matriks dua dimensi.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Sumber: (Supranto, 2011)

5. Interpretasi data diantaranya: 1) Prioritas Utama memiliki nilai kinerja (kenyataan) tinggi, sedangkan nilai kepentingan (harapan) rendah artinya perlu perbaikan; 2) Prestasi merupakan nilai harapan tinggi sedangkan nilai kenyataan rendah maknanya layanan harus di Rineka Cipta pertahankan; 3) prioritas rendah merupakan nilai skor harapan dengan nilai kenyataan sama-sama rendah

yang memiliki arti layanan dapat diabaikan dikemudian hari; 4) berlebihan merupakan nilai skor harapan rendah sedangkan skor kenyataan terlalu tinggi artinya manajemen dalam memberikan pelayanan perlu lihat dulu keinginan pelanggan.

PEMBAHASAN Hasil Penelitian

Tabel 1.1 Data Kuesioner Konsumen

ATRIBUT	KETERANGAN	PENILAIAN PERSEPSI					PENILAIAN HARAPAN				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
I	Kemampuan pegawai menguasai jenis obat	6	3	9	3	0	3	1	2	0	0
II	Waktu buka toko terjadwal	6	2	1	3	0	2	2	3	0	0
III	Memahami pelanggan	9	1	5	1	0	2	2	4	0	0
IV	Cepat dan akurat pelayanan	5	2	1	9	1	1	2	5	0	0
V	Informasi jenis dan harga obat tersedia	12	2	8	1	0	2	2	1	0	0
VI	Sopan dan ramah	5	2	1	7	1	2	2	4	0	0
VI I	Komunikasi pegawai dengan pelanggan dua arah	6	2	1	1	0	2	2	4	1	0
VI II	Perhatian terhadap pelanggan	4	2	1	6	3	2	1	3	1	0
IX	Penampilan pegawai	4	3	1	1	0	1	2	8	0	0
X	Fasilitas Toko	0	1	1	2	3	3	9	4	1	0

Sumber: Data primer, olah data 2021

Tingkat kesesuaian dari hasil kuesioner tersebut dihitung dengan membandingkan skor kenyataan dengan skor harapan. Dengan rumus sebagai berikut.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor persepsi konsumen

Yi = skor penilaian harapan konsumen.

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi kenyataan pelayanan,

dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan atau kepentingan pelanggan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

\bar{X} = skor rata-rata tingkat persepsi layanan

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan layanan

n = jumlah responden

Plotting diagram kartesius merupakan suatu bangun yang terbagi atas empat bagian yang dibatasi dengan dua buah garis saling berpotongan tegak lurus pada sebuah titik (\bar{X} , \bar{Y}). \bar{X} adalah rata-rata dari nilai rata-rata skor tingkat persepsi pelanggan seluruh atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari nilai skor rata-rata tingkat harapan atau kepentingan seluruh atribut. Seluruh atribut ada 10 atau K = 10 maka selanjutnya rumus.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

K merupakan banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Maka diperoleh hasilnya pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Tingkat kesesuaian dan plotting strategi peningkatan kualitas pelayanan

Atribut	KETERANGAN	PENILAIAN PERSEPSI					Skor
		5	4	3	2	1	
I	Kemampuan pegawai menguasai jenis obat	30	128	27	6	0	191
II	Waktu buka toko terjadwal	30	108	42	6	0	186
III	Memahami pelanggan	45	40	45	32	0	162
IV	Cepat dan akurat pelayanan	25	80	45	18	1	169
V	Informasi jenis dan harga obat tersedia	60	116	24	2	0	202
VI	Sopan dan ramah	25	92	42	14	1	174
VII	Komunikasi pegawai dengan pelanggan dua arah	30	96	57	2	0	185
VIII	Perhatian terhadap pelanggan	20	84	48	12	3	167
IX	Penampilan pegawai	20	128	39	2	0	189
X	Fasilitas Toko	0	40	51	40	3	134

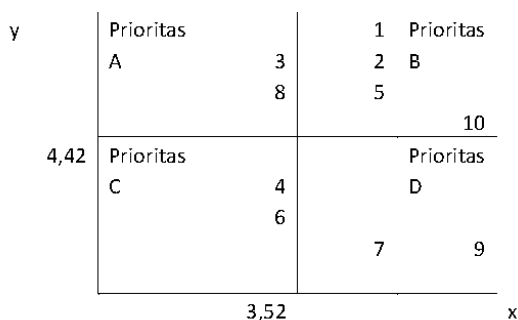
Sumber: Data primer, olah data 2021

Tabel 1.2 Hasil Tingkat kesesuaian dan plotting strategi peningkatan kualitas pelayanan (lanjutan)

Atribut	PENILAIAN HARAPAN					Skor	Skor Persepsi	Skor Harapan	Tingkat kesesuaian	X	Y	P o s i s i
	5	4	3	2	1							
I	150	72	6	0	0	228	191	228	0,84	3,82	4,56	B
II	120	92	9	0	0	221	186	221	0,84	3,72	4,42	B
III	130	80	12	0	0	222	162	222	0,73	3,24	4,44	A
IV	95	104	15	0	0	214	169	214	0,79	3,38	4,28	C
V	145	80	3	0	0	228	202	228	0,89	4,04	4,56	B
VI	105	100	12	0	0	217	174	217	0,80	3,48	4,34	C
VII	125	80	12	2	0	219	185	219	0,84	3,7	4,38	D
VIII	135	76	9	2	0	222	167	222	0,75	3,34	4,44	A
IX	85	100	24	0	0	209	189	209	0,90	3,78	4,18	D
X	180	36	12	2	0	230	134	230	0,58	2,68	4,6	B
Skor rata rata										3,52	4,42	

Sumber: Data primer, olah data 2021

Berdasarkan plotting pada tabel 1.2 maka dapat dibuatkan diagram kartesius sebagai berikut



Gambar 1.2 Hasil Analisis Data Diagram Kartesius

Diskusi

Hasil analisis berdasarkan tingkat harapan dan persepsi harapan layanan yang diberikan Apotek BUMDes dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dititik beratkan pada usaha perbaikan yang dianggap penting atau harapan yang tinggi atas layanan yang diberikan berdasarkan hasil analisis data pada diagram kartesius pada gambar 1.2 tersebut dengan penjelasan sebagai berikut:

Kartesius tersebut terdapat empat bagian terbagi menjadi; 1) Kuadran A; 2) Kuadran B; 3) Kuadran C; 4) Kuadran D sebagai berikut:

1. Kuadran A

Faktor pelayanan yang harus segera mendapatkan prioritas perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap belum maksimal dalam pemberian pelayanan, karena konsumen menganggap bahwa persepsi layanan yang diterima jauh lebih rendah daripada harapan layanan yang konsumen inginkan.

Faktor pelayanan yang terdapat dalam penelitian ini adalah

- Pegawai memahami pelanggan (=3)
- Perhatian terhadap pelanggan pada saat layanan diberikan (=8).

2. Kuadran B

Faktor pelayanan yang harus dipertahankan, karena pelaksanaan layanannya sesuai dengan harapan pelanggan..

Faktor pelayanan pada kuadran B adalah

- Kemampuan pegawai menguasai jenis obat (=1).
- Waktu buka toko terjadwal (=2)
- Informasi jenis dan harga obat tersedia (=5)
- Fasilitas toko nyaman (=10).

3. Kuadran C

Faktor layanan pada kuadran ini dianggap masih kurang penting atau tidak terlalu diharapkan bagi pelanggan, dan pelayanan yang diberikan cukup dalam hal pelayanan. Faktor pelayanan yang termasuk kuadran C adalah

- Cepat dan akurat dalam pelayanan (=4).
- Sopan dan ramah terhadap pelanggan (=6).

4. Kuadran D

Faktor layanan pada kuadran D menunjukkan berlebihan dalam hal pelaksanaan layanan sedangkan pelanggan menganggap tidak terlalu diharapkan atau tidak terlalu penting. Faktor pelayanan yang termasuk kuadran D adalah

- Komunikasi dengan pelanggan dua arah (=7).
- Penampilan pegawai (=9).

PENUTUP

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai strategi dalam memperbaikinya. Strategi pertama perlu diperbaiki segera mengenai pegawai memahami pelanggan dan perhatian kepada pelanggan perlu ditingkatkan, sedangkan strategi layanan yang perlu diturunkan yaitu penampilan pegawai dan komunikasi dua arah yang dianggap berlebihan. Sedangkan yang lainnya cukup dipertahankan.

Implikasi pada penelitian ini adalah perlunya pengkajian ulang secara berkala atas pelayanan yang diberikan sebagai bahan evaluasi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi kunci utama atas kemajuan suatu usaha.

REFERENSI

- Dedi Iskamto, Risman, dan A. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Badan Usaha Milik Desa (BUMdes). *Jurnal Riau Ekonomi and Business Reviewe*, 9(3).
- Kusumo, P. A., & Sofyan, S. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance-Performance Analysis) Pada Ahas 01108 Anugrah Jaya Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 5, 93–106.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS

Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43.
<https://core.ac.uk/download/pdf/228914806.pdf>

- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Suroso, & Suherman, dan E. (2019). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga Keuangan Mikro (Studi Anggota BMT Mardhatillah Berkah). *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(2), 24–35.
<https://doi.org/DOI>:
<https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i2.527>
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160.
<https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>

BIODATA PENULIS

Enjang Suherman, SE., MM. Lahir di Karawang, Pendidikan S1-STIE Budi Pertiwi, S2-Universitas Singaperbansa Karawang. Sedang Mengambil Program Doktor Ilmu Manajemen – Universitas Pasundan Bandung. Tim Pengelola Jurnal FEB Universitas Buana Perjuangan Karawang Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi.

Neni Sumarni: Tim Pengelola Jurnal FEB Universitas Buana Perjuangan Karawang Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi

Suroso: Tim Pengelola Jurnal FEB Universitas Buana Perjuangan Karawang Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi

Ade Mubarok: Dosen di Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya