

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum

a. Toko Kelontong Kurnia Ilahi

Toko Kelontong Kurnia Ilahi telah berdiri sejak tahun 2003. Toko Kelontong Kurnia Ilahi adalah salah satu dari sekian banyak toko kelontong yang berada di Desa Srijaya Makmur. Toko Kelontong Kurnia Ilahi terletak di Desa Srijaya Makmur, Kecamatan Nibung, Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatera Selatan. Tempatnya yang strategis terletak di jalan utama Desa Srijaya Makmur dan jalan untuk menuju ke desa-desa lainnya, serta tidak terlalu jauh dari pasar, itu membuat Toko Kelontong Kurnia Ilahi mudah di akses oleh para konsumen.

Bila melihat secara histori dari Toko Kelontong Kurnia Ilahi awalnya hanya warung kecil yang tempatnya hanya rumah dan membuka jendela sebagai akses jual beli, yang mana warung kecil ini hanya menyediakan sedikit produk dari jumlah permintaan konsumen pada saat itu. Kemudian ternyata banyak konsumen yang menjadi pelanggan tetap dan akhirnya bisa membuat warung kecil ini menjadi toko kelontong, dan barulah kemudian tahun 2006 toko ini mulai di kenal masyarakat luar Desa Srijaya Makmur dan diberi nama menjadi Toko Kelontong Kurnia Ilahi, yang mana Kurnia Ilahi ini mengandung

arti bahwa Allah selalu memberikan karunia, rezeki kepada hambanya yang berusaha dengan sungguh-sungguh serta amanah. Sampai pada tahun 2014 Toko Kelontong Kurnia Ilahi memiliki toko 5 pintu dan semua kebutuhan hampir tersedia di toko ini. Seperti sembako, peralatan rumah tangga, keperluan bayi, alat tulis, aksesoris dan lain-lain. Serta dilengkapi dengan fasilitas antar barang untuk konsumen yang membeli barang dengan jumlah yang banyak.

Hanya saja fasilitas untuk melayani konsumen dalam hal penghitungan dan pengecekan barang pada Toko Kelontong Kurnia Ilahi kurang memadai, karena hanya memakai kalkulator. Dikarenakan listrik yang sering padam sehingga dianggap kurang efisien jika menggunakan komputer, ditakutkan menjadi kendala pada transaksi jual beli.

b. Visi dan Misi Toko Kelontong Kurnia Ilahi

1) Visi

“Menjadi toko yang unggul dan amanah”.

2) Misi

- a) Menyediakan fasilitas tempat toko yang nyaman
- b) Menyediakan jasa pelayanan karyawan yang amanah
- c) Menyediakan berbagai produk kebutuhan konsumen

c. Struktur Organisasi Toko Kelontong Kurnia Ilahi

Toko Kelontong Kurnia Ilahi memiliki struktur organisasi yang sangat simpel, dimana hanya ada Kepala Toko (Pemilik) dan karyawan. Sehingga kepala toko yang mengatur semua pergerakan di Toko Kelontong Kurnia Ilahi dengan bantuan 4 karyawan dalam bidang jasa. Untuk pengelolaan uang dan penyediaan produk, semua dipegang dan diatur oleh kepala toko itu sendiri.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

d. Prinsip Toko Kelontong Kurnia Ilahi

Dari hasil wawancara dengan pemilik Toko Kelontong Kurnia Ilahi, toko ini memiliki prinsip tersendiri dalam menjalankan usahanya (Husaini, 2022), yaitu :

- a. Kejujuran
- b. Ketekunan
- c. Kesabaran
- d. Bekerja untuk beribadah

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan Toko Kelontong Kurnia Ilahi Terhadap Konsumen

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mendasari suatu toko, yang ditunjukkan dari peraturan-peraturan yang mengatur berbagai tindakan yang dilakukan oleh karyawan pada saat bekerja di Toko Kelontong Kurnia Ilahi seperti mengatur tentang sarana prasarana, penampilan serta pelayanan yang dilakukan. Bahwa kualitas pelayanan karyawan merupakan pedoman atau acuan melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi, dan prosedural sesuai dengan tata cara kerja, dan sistem kerja. Toko Kelontong Kurnia Ilahi memberikan kualitas pelayanan karyawan yang digunakan sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengarahkan karyawan untuk sama-sama disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Ukuran pelayanan ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena para konsumen lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan untuk memenuhi kepuasannya. Menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu : *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (berwujud).

1) Keandalan (*Reability*) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Hasil analisis Untuk mengukur dimensi *reliable* pada toko Kurnia Ilahi dapat diukur melalui indikator :

- a) Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.
- b) Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, konsumen akan merasa senang ketika karyawan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan karyawan memberikan layanan sesuai dengan keperluan konsumen.

Pada toko Kelontong Kurnia Ilahi karyawannya terkadang masih kewalahan ketika toko sedang ramai, dan juga tidak semua karyawan mahir dalam menggunakan kalkulator dan menyetir mobil. Sesuai dengan yang dikatakan kepala toko, bahwa toko Kurnia Ilahi masih menggunakan alat yang manual, dan masih ada karyawan yang belum mahir menggunakan alat bantu, menghitung menggunakan kalkulator khususnya, dan juga hanya 2 karyawan saja yang bisa menyetir mobil. Akan tetapi seluruh karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat (Husaini, 2022).

Menurut salah satu karyawan, bahwa karyawan di toko Kurnia Ilahi sudah mampu dalam mengoperasikan alat bantu yang ada, hanya saja belum semua karyawan mahir dalam mengoperasikannya (Huda, 2022).

Dan menurut konsumen tetap, pelayanan karyawan sudah sangat baik, hanya saja yang menggunakan alat bantu hanya karyawan yang sama saja, sangat mungkin kalau karyawan yang lain belum mampu menggunakan alat-alat bantu pelayanan. Sedangkan menurut konsumen tidak tetap, pelayanan karyawan toko kurnia ilahi harus ditingkatkan lagi, dikarenakan pernah menunggu beberapa saat untuk menghitung belanjaan, dikarenakan menunggu karyawan yang bisa menghitung dengan kalkulator.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Untuk mengukur dimensi *responsiveness* pada toko Kurnia Ilahi dapat diukur melalui indikator :

- a) Sikap karyawan dalam merespon setiap konsumen. Konsumen akan merasa dihargai oleh karyawan ketika karyawan dapat memberikan respon yang baik, seperti ketika toko ramai, karyawan dengan urut melayani konsumen sesuai dengan antrian dan langsung melayani konsumen selanjutnya.
- b) Sikap karyawan dalam menerima masukan dan keluhan konsumen.

Pada toko Kelontong Kurnia Ilahi para karyawannya memiliki kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan

tepat kepada konsumen, serta menyampaikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Menurut yang dikatakan kepala toko Kurnia Ilahi, pelayanan selalu berusaha untuk adanya peningkatan, serta memberikan rasa nyaman dengan cara 3S (Senyum,sapa,salam) dan juga pelayanan dilakukan dengan baik sehingga konsumen merasa puas (Husaini, 2022).

Menurut salah satu karyawan toko Kurnia Ilahi, karyawan sudah merespon konsumen dengan baik. Keluhan dan kritikan diterima dan didengarkan dan disampaikan kepada kepala toko, serta menjadi evaluasi bagi para karyawan (Huda, 2022). Menurut beberapa pelanggan tetap, pelayanan dari respon karyawan terhadap konsumen sudah baik, konsumen datang disapa dan dilayani dengan ramah. Hanya saja terkadang sedikit lama dalam melayani konsumen, mungkin dikarenakan sudah capek dan aspek lainnya, yang tidak diketahui konsumen.

- 3) Kualitas pelayanan dalam bentuk jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek dan sopan santun maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan.

Untuk mengukur dimensi *Assurance* pada toko Kurnia Ilahi dapat diukur melalui indikator :

- a) Waktu dalam menyelesaikan pelayanan. Karyawan harus memberikan jaminan tepat waktu kepada konsumen agar tidak menunggu terlalu lama.
- b) Karyawan memberikan jaminan apabila ada barang yang rusak atau produk yang sudah kadaluarsa.

Pada toko Kelontong Kurnia Ilahi belum memiliki jaminan apapun atas produk-produk yang diperjualkan, dan juga tidak ada jaminan tepat waktu pelayanan karyawan terhadap konsumen. Menurut kepala toko Kurnia Ilahi, beliau mengatakan bahwasanya tidak ada jaminan apapun di toko Kurnia Ilahi, hanya saja jika ada konsumen yang protes atau bahkan mengembalikan barang yang sudah kadaluarsa akan ditanggapi dengan cepat, atau bahkan diganti dengan barang yang baru (Husaini, 2022).

Menurut salah satu karyawan toko Kurnia Ilahi-pun sama dengan kepala toko, bahwasanya tidak ada jaminan apapun pada toko Kurnia Ilahi (Huda, 2022). Menurut salah satu pelanggan tidak tetap, beliau tidak mengetahui akan adanya jaminan pada toko Kurnia Ilahi. Menurut salah satu pelanggan tetap, bahwasanya pernah menyampaikan keluhan kepada toko Kurnia Ilahi tentang jumlah barang yang kurang dari total di nota barang, dan ditanggapi dengan baik oleh karyawan toko.

4) Kualitas pelayanan dalam bentuk empati (*Empathy*), berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Untuk mengukur dimensi *emphaty* pada toko Kurnia Ilahi dapat diukur melalui indikator :

- a) Pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen.
- b) Melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya yang berkenaan dengan pelayanan.
- c) Kesiediaan memberikan perhatian dan membantu konsumen akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan.
- d) Tidak diskriminatif kepada konsumen.

Pada toko Kelontong Kurnia Ilahi cukup memberikan perhatian kepada para konsumen secara individual dengan cara memahami keinginan dari konsumen.

Menurut kepala toko Kurnia Ilahi, karyawan sudah memberikan pelayanan dengan baik, memberikan informasi produk dengan detail, tapi juga banyak keluhan dari konsumen tentang ketanggapan karyawan melayani konsumen ketika toko sedang ramai, keluhan itu dipelajari dan dijadikan bahan evaluasi dengan karyawan, dan tidak pernah membedakan pelanggan dari segi apapun (Husaini, 2022).

Menurut salah satu karyawan toko Kurnia Ilahi, kami memberikan pelayanan yang terbaik, tidak pernah membedakan pelayanan terhadap konsumen yang satu dengan yang lain, berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, untuk keluhan dan kritikan selalu ditanggapi dengan baik dan langsung dievaluasi bersama-sama (Huda, 2022). Menurut salah satu pelanggan tidak tetap, pelayanan yang dilakukan sudah cukup ramah dan sopan santun serta tidak adanya unsur diskriminatif.

Menurut beberapa pelanggan tetap, pelayanan yang diberikan sudah sangat ramah, karyawan seperti bersahabat dengan para konsumen dan terbuka, serta selama berbelanja di toko Kurnia Ilahi belum pernah merasakan adanya pelayanan yang berbeda-beda pada setiap konsumen. Bahkan ketika tidak berbelanja-pun tetap disapa dengan ramah, karyawannya sopan serta semua konsumen tidak dibeda-bedakan, bahkan konsumen yang hanya berbelanja dengan jumlah yang kecil-pun dilayani dengan baik.

- 5) Kualitas pelayanan dalam bentuk fisik (*Tangibles*), dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Pada toko Kelontong Kurnia Ilahi sudah memiliki gedung 5 pintu, parkir yang luas, dan kamar mandi serta penampilan para karyawan yang rapi dan sopan. Menurut kepala toko Kurnia Ilahi, toko Kurnia Ilahi terdiri dari 5 pintu yang memudahkan konsumen untuk mencari barang yang dibutuhkan, karena disetiap pintu sudah diorganisasikan setiap barangnya. Toko Kurnia Ilahi juga menyediakan parkir yang luas serta toilet. Hanya saja untuk alat bantu belum menggunakan komputer, dikarenakan listrik dan juga SDM yang belum mumpuni, alat bantu hanya berupa pencatatan manual, penghitungan menggunakan kalkulator dan mobil untuk pengantaran barang (Husaini, 2022).

Menurut salah satu karyawan toko Kurnia Ilahi, toko Kurnia Ilahi menyediakan berbagai fasilitas agar konsumen merasa nyaman, diantaranya terdapat area parkir yang luas, terdapat pula kamar mandi, dan memiliki alat bantu pelayanan yaitu kalkulator dan mobil antar barang (Huda, 2022). Menurut salah satu pelanggan tidak tetap, ada alat bantu berupa kalkulator, dan juga toko yang besar serta memiliki parkir yang luas. Menurut salah satu pelanggan tetap, toko Kurnia Ilahi memiliki fasilitas antar barang, parkir yang luas dan memiliki kamar mandi, serta toko Kurnia Ilahi selalu bersih sehingga konsumen pun nyaman.

Artinya Kualitas Pelayanan Toko Kelontong Kurnia Ilahi sudah hampir semua terlaksana, hanya saja belum sepenuhnya maksimal, dilihat dari dimensi *Reability* (kehandalan) yang mana menurut para informan bahwa karyawan toko cukup baik dalam menggunakan alat bantu dan cepat

tepat dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, dan dari dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) menurut para informan sudah cukup tanggap dalam melayani konsumen serta menanggapi dengan baik kritik dan saran yang diberikan, hanya saja pada dimensi *Assurance* (jaminan) toko Kurnia Ilahi belum memiliki jaminan apa-apa pada tokonya, baik itu dari segi jaminan pelayanan maupun jaminan akan produk yang diperjual belikan, dimensi *Emphaty* (Empati) bahwasanya karyawan melayani dengan tulus, ramah, sopan serta tidak ada unsur diskriminatif atau membeda-bedakan konsumen yang satu dengan yang lainnya, serta yang terakhir pada dimensi *Tangible* (berwujud) toko Kurnia Ilahi mempunyai gedung toko 5 pintu, parkir konsumen yang luas, serta menyediakan kamar mandi, hanya saja kelemahannya belum memiliki tempat untuk beribadah dan juga alat bantu pelayanan yang kurang mumpuni, hanya menggunakan kalkulator dan pencatatan manual saja untuk nota belanjaan, tapi yang baiknya adalah toko Kurnia Ilahi memiliki mobil untuk jasa antar barang.

2. Kualitas Pelayanan Toko Kelontong Kurnia Ilahi dalam Perspektif Islam

Menurut ensiklopedia islam, pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang dilakukan menjadi lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran

islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Adapun penerapan nilai-nilai Islam di Toko Kurnia Ilahi dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan dalam islam, yaitu:

a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Pada penelitian ini toko Kurnia Ilahi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumennya. Sesuai dengan yang dikatakan oleh konsumen tetap toko Kurnia Ilahi bahwa para karyawan toko memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen toko, seperti ketika ada konsumen yang tidak tahu tempat suatu produk, karyawan toko Kurnia Ilahi dengan tanggap menolong konsumen untuk mengambil barang tersebut.

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Pelayanan yang diberikan toko Kurnia Ilahi sesuai dengan harapan pelanggan yang merasakan kepuasan pada pelayanan toko Kurnia Ilahi. Seperti yang dikatakan oleh konsumen toko tetap toko Kurnia Ilahi, bahwasanya pelayanan karyawan toko Kurnia Ilahi memberikan kemudahan bagi para konsumennya, seperti halnya dengan kemudahan pelayanan jasa antar barang, itu sangat memudahkan konsumen yang ingin berbelanja dengan kendaraan yang tidak sebanding dengan belanjaan.

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Sesuai dengan yang dikatakan kepala toko, karyawan toko dan juga para konsumen toko Kurnia Ilahi, bahwasanya dalam pelayanan, toko Kurnia Ilahi tidak pernah membedakan konsumen, tidak pernah adanya unsur diskriminatif, semua dilayani dengan sama rata, tanpa ada pembeda sedikitpun.

d. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Pada toko Kurnia Ilahi pelayanan dilakukan sesuai dengan prinsip kekeluargaan, terlihat dari karyawannya yang ramah terhadap para konsumen, dan juga rasa empati dari para karyawan terhadap para

konsumen toko Kurnia Ilahi. sampai ada salah satu konsumen yang mengatakan, ketika dia sedang tidak berbelanja pun, karyawan toko tetap menyapa dan memberikan rasa selayaknya keluarga yang akrab dalam tegur sapa.

Artinya Kualitas Pelayanan Toko Kelontong Kurnia Ilahi ditinjau dalam prinsip islam sudah hampir semua terlaksana, hanya saja belum sepenuhnya maksimal, dilihat dari prinsip tolong menolong (*Ta'awun*) yang mana menurut para informan bahwa karyawan toko memberikan pelayanan dengan prinsip tolong menolong kepada konsumen, dan dari prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*) menurut para informan pelayanan toko Kurnia Ilahi telah memberikan kemudahan bagi para konsumen, pada Prinsip Persamaan (*Musawah*) toko Kurnia Ilahi tidak pernah ada unsur diskriminatif membeda-bedakan pelayanan kepada konsumen yang satu dengan lainnya, prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*) sudah diterapkan dengan optimal pada toko Kurnia Ilahi.