

## ANALISIS EKSTISTENSI UNIT PENGELOLA KEGIATAN PERGULIRAN SIMPAN PINJAM KELOMPOK PEREMPUAN DI KECAMATAN GANTIWARNO KABUPATEN KLATEN

Tri Wijayanti, Catur Suwastanto, Agus Hardaya

Ilmu Administrasi Negara, STIA Madani, Klaten, Jawa Tengah, Indonesia

Email: [tari24853@gmail.com](mailto:tari24853@gmail.com)

**ABSTRACT:** *Analysis of the Existence of the Management Unit for Women's Group Savings and Loans Revolving Activities in the Gantiwarno District, Klaten Regency. The Activity Management Unit (UPK) is a work unit in the subdistrict area as a result of the District Development Program (PPK) or the National Program for Independent Rural Community Empowerment (PNPM MPd). This study aims to describe how UPK exists by using descriptive qualitative methods. This data is collected by observation, interview and documentation methods. The existence of the UPK from revolving activities is influenced by three factors, namely regulation, supervision and institutional capacity, the results of the research show that the factors of the existing regulations are in accordance with the Klaten Regent Regulations even though there are work units that are abolished and work concurrently by other work units, with the provisions in the PNPM MPd Operational Technical Guidelines, the implementation factor of supervision by BKAD of the work units under them is carried out by coordination and sharing between actors, while the implementation of supervision by the Supervisory Board for UPK has been carried out with an administration checklist and control over rotation, the institutional capacity factor is the condition of leadership that has been running conductively so that harmonious relations are established by all actors, while the shared commitment has become the decision of the Inter-Village Deliberation Forum (MAD) which is still upheld as a non-negotiable principle. The author suggests adding UPK staff or continuing to hold work units that have been abolished such as the Funding Team and the Loan Restructuring Team considering that the absence of these teams has added to the workload of other work units because the amount of revolving funds managed is more than 4 billion.*

**Keywords:** *existence, UPK, revolving, savings and loans for women's groups.*

**ABSTRAK:** *Analisis Eksistensi Unit Pengelola Kegiatan Perguliran Simpan Pinjam Kelompok Perempuan di Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten. Unit Pengelola Kegiatan (UPK) merupakan unit kerja di wilayah Kecamatan hasil dari Program Pengembangan Kecamatan (PPK) atau Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM MPd), UPK di Kecamatan Gantiwarno berdiri sejak tahun 2006 masih eksis keberadaannya hingga saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana eksistensi UPK dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data ini dikumpulkan dengan metode pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Eksistensi UPK dari kegiatan perguliran dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu regulasi, supervisi dan kapasitas lembaga. Hasil penelitian menunjukkan faktor dari regulasi yang ada sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Klaten meskipun ada unit kerja yang ditiadakan dan dirangkap kerja oleh unit kerja lain, sedangkan pembagian surplus sudah sesuai dengan ketentuan dalam Petunjuk Teknis Operasional PNPM MPd, faktor pelaksanaan supervisi oleh BKAD terhadap unit kerja di bawahnya dilakukan dengan koordinasi dan sharing antar pelaku, sedangkan pelaksanaan supervisi oleh Badan Pengawas terhadap UPK telah dilakukan dengan ceklist administrasi dan kontrol terhadap perguliran, faktor kapasitas kelembagaan yakni kondisi kepemimpinan yang ada telah berjalan kondusif sehingga terjalin hubungan yang harmonis oleh semua pelaku, sedangkan komitmen bersama telah menjadi keputusan forum Musyawarah Antar Desa (MAD) tetap dipegang teguh sebagai prinsip yang tidak dapat ditawar. Penulis menyarankan untuk menambah staf UPK atau tetap mengadakan unit-unit kerja yang ditiadakan seperti Tim Pendanaan dan Tim Penyehatan Pinjaman mengingat ketiadaan tim-tim tersebut telah menambah beban kerja dari unit kerja lain karena mengingat jumlah dana perguliran yang dikelola lebih dari 4 Milyar.*

**Kata-kata Kunci:** *eksistensi, UPK, perguliran, simpan pinjam kelompok perempuan.*

**Submitted:** Februari 2023, **Accepted:** Februari 2023, **Published:** Maret 2023

ISSN: 2808-7267 (online), Website: <http://journal.fenomena.ac.id>

## PENDAHULUAN

Kegiatan pengembangan masyarakat sangat berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat, dengan pemberdayaan masyarakat akan lebih mandiri terhadap diri mereka sendiri. Merealisasikan potensi yang dimiliki oleh masyarakat adalah salah satu cara yang dapat dilakukan dalam memberdayakan masyarakat. Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM MPd) sebagai salah satu dari Program Nasional Pemerintah Indonesia yang merupakan upaya pemerintah dalam memberdayakan warga perdesaan dengan tujuan peningkatan kesejahteraan untuk masyarakat di perdesaan, menguatkan kelembagaan perdesaan serta mempercepat terbentuknya kinerja yang lebih baik didalam kerangka tujuan jangka yang panjang dalam mengentaskan dari kemiskinan secara terpadu serta berkelanjutan.

UPK Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten merupakan sebuah unit dengan tugas serta guna pokoknya mengelola seluruh aktivitas yang terdapat didalam Program Pengembangan Kecamatan ataupun kemudian disebut Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Pengembangan Kecamatan paling utama dalam bidang keuangan dalam program tersebut pada tahun 2006 dan 2007. PNPM Mandiri Perdesaan sudah berakhir diisyarati

setelah berlakunya UU Nomor 6 tahun 2014. Seluruh aset peninggalan PNPM Mandiri baik yang berbentuk bangunan fisik ataupun aset ekonomi berbentuk dana perguliran seharusnya senantiasa lestari serta berkelanjutan. Guna mengelola dana tersebut dalam upaya tingkatkan kesejahteraan serta pemberdayaan warga desa berlandaskan pada azas serta prinsip PNPM MPd maka UPK yang berkedudukan di Kecamatan diberikan amanah agar mampu menjaga pelestarian dan keberkelanjutan pelaksanaan program perguliran yang berkesinambungan serta untuk menjamin keamanan serta akuntabilitas penyaluran dana perguliran. Pada implementasi PNPM Mandiri Perdesaan, terbentuk suatu Badan Kerjasama Antar Desa (BKAD) guna melestarikan serta melindungi dari kegiatan hasil PNPM MPd khususnya aktifitas perguliran dana simpan pinjam khusus perempuan (SPP) atau kemudian disebut simpan pinjam kelompok perempuan (SPKP).

BKAD selaku lembaga yang memayungi UPK, Badan Pengawas UPK dan Tim Verifikasi Perguliran. UPK eks PNPM MPd Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten berdiri sejak 16 September 2006. UPK Kecamatan Gantiwarno telah berkembang dengan menjalankan dan melestarikan kegiatan perguliran Simpan Pinjam Kelompok Perempuan dengan modal awal yang berasal

dari BLM (Bantuan Langsung Masyarakat) tahun 2006 dan 2007 melalui Dana Program Pengembangan Kecamatan Rehabilitasi Pasca Bencana Gempa Bumi Yogyakarta - Jawa Tengah. Dari modal awal yang dimiliki UPK Kecamatan Gantiwarno sebesar Rp 837.069.300,- sampai dengan akhir tahun 2021 telah berkembang dengan total aset yang dimiliki mencapai lebih dari 4,16 Milyar Rupiah.

Perkembangan UPK di Kecamatan Gantiwarno pada khususnya dan seluruh UPK PNPM MPd se Indonesia pada umumnya pada akhirnya membuat pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2021 bab XVI pasal 73 Ayat 1 yang menyebutkan bahwa pengelola dana bergulir masyarakat atau UPK eks PNPM MPd wajib dibentuk atau bertransformasi untuk menjadi BUMDESMA (Badan Usaha Milik Desa Bersama). Melihat perkembangan dana perguliran eks PNPM MPd tersebut khususnya di Kecamatan Gantiwarno, perkembangan keberlanjutan dana kegiatan perguliran SPKP PNPM MPd oleh UPK Kecamatan Gantiwarno telah berkembang dengan baik dengan memiliki peningkatan jumlah aset yang tinggi dan pendapatan surplus yang besar dibandingkan dengan Kecamatan terdekat lain di sekitar Gantiwarno yang juga mengelola dana perguliran dengan sama-sama mendapat

modal Bantuan Langsung Masyarakat (BLM) PPK selama 2 tahun yaitu tahun 2006 dan 2007.

Berikut ini perbandingan kenaikan jumlah aset dan perbandingan jumlah surplus UPK Kecamatan Gantiwarno dengan tiga UPK Kecamatan lain yang terdekat.

Tabel 1: Perbandingan Prosentase Kenaikan Aset

	Nama Kecamatan	Modal Awal BLM PPK 2006 dan 2007	Total Aset s/d 31 Desember 2021	Prosentase Kenaikan
1	Gantiwarno	837.069.300	4.167.496.674	398%
2	Jogonalan	901.245.500	1.408.683.826	56%
3	Klaten Selatan	534.375.000	1.897.804.642	255%
4	Kalikotes	534.375.000	1.394.970.996	161%

Sumber: Laporan Neraca UPK per 31 Desember 2021, Data diolah.

Tabel 2: Perbandingan Prosentase Perolehan Surplus/Defisit

	Nama Kecamatan	Pinjaman SPKP yang beredar di masyarakat	Surplus/Defisit bruto per 31 Des 2021	Prosentase Surplus/Defisit
1	Gantiwarno	2.012.899.700	482.587.144	24%
2	Jogonalan	1.425.859.400	57.248.122	4%
3	Klaten Selatan	1.136.262.000	236.253.761	21%
4	Kalikotes	893.504.600	- 8.166.064	-1%

Sumber: Laporan Neraca UPK per 31 Desember 2021, Data diolah.

Dari tabel perbandingan di atas kenaikan jumlah aset dan perolehan surplus dari UPK Kecamatan Gantiwarno lebih tinggi dari UPK Kecamatan Klaten Selatan maupun UPK Kecamatan Kalikotes bahkan jauh lebih tinggi dibandingkan dengan UPK Kecamatan Jogonalan yang memiliki modal awal paling besar namun perkembangan

jumlah asetnya paling rendah. Sedangkan perbandingan jumlah prosentase tunggakan berdasarkan laporan perkembangan pinjaman per 31 Desember 2021 dari masing-masing Kecamatan di ketahui jumlah tunggakan di UPK Kecamatan Gantiwarno paling kecil yaitu sebesar 3%, dibandingkan dengan UPK Kecamatan Klaten Selatan 12%, UPK Kecamatan Kalikotes 15% dan UPK Kecamatan Jogonalan 26%. (Laporan Perkembangan Pinjaman UPK Kecamatan masing-masing, 2021).

Oleh karena perbandingan prosentase kenaikan jumlah aset dan perolehan surplus yang dimiliki UPK Kecamatan Gantiwarno paling besar dengan prosentase tunggakan paling kecil maka peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi eksistensi pengelolaan dana bergulir pada UPK Kecamatan Gantiwarno yang telah berkembang dengan mampu menjaga eksistensi kegiatan dengan perguliran simpan pinjam kelompok perempuan sampai dengan saat ini. Sehingga peneliti mengambil fokus mengenai analisis eksistensi unit pengelola kegiatan perguliran simpan pinjam kelompok perempuan di Kecamatan Gantiwarno melalui tiga faktor yang mempengaruhi eksistensi yaitu faktor regulasi, supervisi dan kapasitas lembaga. Mengenai hal tersebut peneliti ingin mengetahui dan menyelesaikan masalah

mengenai penerapan dan pelaksanaan regulasi, supervisi dan kapasitas lembaga pada BKAD-UPK sehingga eksistensi perguliran dapat terus terjaga keberlanjutannya.

## KAJIAN PUSTAKA

Kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi eksistensi BMT/BTM di pekalongan (Ismanto, 2015) adalah faktor regulasi dan supervisi, hasil penelitian tentang pengaturan dan pengawasan lembaga keuangan mikro menunjukkan bahwa faktor regulasi sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan lembaga keuangan mikro. Stefan Staschen menyatakan bahwa regulasi akan mengatur bahwa lembaga yang ada akan tetap patuh pada aturan yang telah ditetapkan pihak yang berwenang, sedangkan supervisi bertindak memastikan bahwa pelaksanaan di lapangan sesuai regulasi (Ismanto, 2015). Faktor lain yang mempengaruhi adalah kapasitas lembaga, sedangkan faktor lain yang tidak kalah pengaruhnya adalah kondisi makro ekonomi. Faktor pendukung pengembangan kapasitas kelembagaan adalah kepemimpinan yang kondusif dan komitmen bersama, sedangkan faktor penghambat adalah sumber daya manusia dan sarana prasana kurang memadai serta inkonsisten peraturan (Sari, 2016)

Adapun variabel yang dijadikan sebagai pengukur dalam penelitian ini adalah

Regulasi, Supervisi dan Kapasitas lembaga sedangkan faktor kondisi makro ekonomi memiliki cakupan nasional yang terlalu luas, oleh karena keterbatasan waktu penelitian dan kemampuan peneliti sehingga faktor kondisi makro ekonomi tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 1. Variabel Regulasi

Pengertian Regulasi adalah suatu peraturan yang dibuat untuk membantu mengendalikan suatu kelompok, lembaga/organisasi dan masyarakat demi mencapai tujuan tertentu dalam kehidupan bersama, bermasyarakat, dan bersosialisasi (Prawiro, 2018). Regulasi dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Bupati Klaten nomor 36 tahun 2014, AD ART dan atau SOP unit-unit kerja BKAD.

### 2. Variabel Supervisi

Supervisi berarti sebagai kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh seorang pejabat terhadap bawahannya untuk melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik sesuai dengan tugas yang digariskan. Supervisi dilakukan dalam rangka memastikan bahwa institusi mematuhi regulasi yang ditetapkan (Burhanuddin, 2005). Supervisi dalam penelitian ini ialah pelaksanaan pengawasan BKAD terhadap unit-unit kerja, pemeriksaan BP UPK terhadap pelaporan kegiatan UPK.

### 3. Variabel Kapasitas Lembaga

Pengembangan kapasitas kelembagaan adalah kepemimpinan yang kondusif dan komitmen bersama. Kepemimpinan yang kondusif adalah kepemimpinan yang mampu menggerakkan anggota organisasi untuk melaksanakan program dan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (BPKP, 2009).

Bagaimana cara menjadi pemimpin yang baik adalah suatu model kepemimpinan untuk seseorang dapat menjadi pemimpin yang baik, berperan sebagai pemimpin yang sejati dan konsisten. Model kepemimpinan ini mencakup lima syarat pemenuhan untuk menjadi seorang pemimpin yang baik menurut Maxwell (2012) yaitu:

- 1) Disiplin
- 2) Mengutamakan skala prioritas
- 3) Percaya diri
- 4) Berinovasi penciptaan hal baru dengan efektif
- 5) Berpengaruh

Dalam organisasi sektor publik menurut Balfour and Wechsler (1996) merumuskan bahwa komitmen organisasi terdiri dari: identifikasi, afiliasi, dan pertukaran.

- 1) Komitmen identifikasi merupakan komitmen organisasional terkait dengan proses karyawan mengidentifikasikan diri dengan misi dan tujuan organisasi. Dimensi komitmen ini berupa perasaan senang

bergabung pada organisasi, meskipun perasaan ini berawal dari pandangan publik bahwa bergabung dengan organisasi publik adalah sebuah kehormatan. Lebih jauh definisi komitmen identifikasi dengan memasukkan faktor perasaan karyawan pada misi, tujuan dan pencapaian organisasi.

- 2) Komitmen afiliasi merupakan persepsi karyawan tentang perhatian dan kepemilikan. Afiliasi diderivasikan dari perasaan karyawan bahwa anggota lain dari organisasi tersebut memiliki perhatian (*care*) terhadap individu. Selain itu, komitmen afiliasi muncul karena rasa kepemilikan dan kebersamaan yang dimiliki bersama-sama. Rasa kepemilikan bertransformasi pada rasa kepemilikan pada organisasi. Dengan kata lain, komitmen afiliasi dipengaruhi keterkaitan psikologis karyawan pada relasi sosial yang telah terbentuk di dalam organisasi.
- 3) Komitmen pertukaran mengacu pada keterikatan psikologis karyawan akibat hubungan resiprokal (simbiosis mutualisme) antara individu dan organisasi. Keterikatan psikologis yang berbasis pertukaran akan menguat bersama dengan pengakuan kontribusi karyawan kepada

organisasi, ketersediaan dukungan dan dorongan positif organisasional.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian dengan media internet (*internet searching*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian dimana untuk mengumpulkan data serta informasi penulis akan terjun langsung ke objek penelitian yaitu lembaga yang akan diteliti. Pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data, menghimpun, mengambil atau menjaring data penelitian (Suwartono, 2014). Dalam rangkaian peneliti menemukan suatu data, kemudahan dan kecepatan dari *internet searching* lebih membantu dimana dengan ketersediaan serta kelengkapan data dari beberapa tahun tersedia. Pencarian data-data dalam jaringan internet dikerjakan melalui cara seperti *searching*, *browsing*, *surfing* maupun *downloading*.

Lokasi dalam penelitian ini berada di Kantor BKAD-UPK Kecamatan Gantiwarno yang terletak di Jalan Raya Jabung No. 23 kompleks (barat) Kantor Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten. Observasi awal penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Maret 2022 dan bulan Januari 2023 dengan mengikuti kegiatan Musyawarah Antar Desa Pertanggungjawaban BKAD-UPK tutup buku tahunan.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan data terhadap pihak-pihak yang akan diwawancarai yakni menggunakan *purposive sampling* yang berarti teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau dapat dikatakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian (Sirajudin, 2017). Metode pengumpulan data penelitian yaitu dengan (1) pengamatan (2) wawancara dan (3) dokumentasi (Maleong, 2021). Proses analisis data penelitian yaitu (1) Pengumpulan Data (2) Reduksi Data (3) Penyajian data (4) Penarikan kesimpulan (Rijali, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

BKAD-UPK Gantiwarno berada di Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten dengan wilayah kerja meliputi 16 desa. Alasan pemilihan UPK Gantiwarno sebagai lokasi penelitian adalah karena UPK Kecamatan Gantiwarno mempunyai perkembangan paling baik dibanding 3 Kecamatan terdekat yaitu Kecamatan Jogonalan, Klaten Selatan dan Kalikotes dengan total aset yang dimiliki per 31 Desember 2021 lebih dari 4 Milyar dan telah memiliki gedung/kantor sendiri guna melayani dana bergulir pada masyarakat.

Struktur kelembagaan pengelola dana bergulir di UPK Kecamatan Gantiwarno mempunyai kepengurusan sebagai berikut:

- a. Pengurus BKAD terdapat 3 orang meliputi Ketua, sekretaris dan anggota.
- b. Pengurus UPK terdiri 3 orang meliputi Ketua, sekretaris dan bendahara.
- c. Pengurus BP-UPK terdiri 3 orang meliputi Ketua, anggota 1 dan anggota 2.
- d. Pengurus Tim Verifikasi terdiri 2 orang meliputi Ketua dan 1 anggota.
- e. Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa atau Kader Ekonomi Desa
- f. Kelompok Simpan Pinjam Khusus Perempuan

## Mekanisme Perguliran

Berdasarkan SOP Perguliran di UPK Kecamatan Gantiwarno, syarat-syarat pengajuan memperoleh pinjaman perguliran adalah sebagai berikut:

- a. Perempuan warga Kecamatan Gantiwarno dibuktikan dengan memiliki e-KTP dan berdomisili tetap
- b. Memiliki usaha meliputi: dagang, bakulan, warungan, toko, jahit, tani, ternak, industri rumahan atau simpan pinjam
- c. Mempunyai kelompok perempuan yang tempat tinggalnya berdekatan (masih dalam 1 wilayah dusun atau desa), adapun persyaratan minimal kelompok perempuan yaitu:

- 1) Jumlah anggota kelompok terdiri dari minimal 5 orang dan maksimal 10 orang
- 2) Ada kepengurusan (ketua, sekretaris dan bendahara)
- d. Berkarakter baik (tidak memiliki catatan tunggakan hutang di program pinjaman lain atau hutang tempat lain)
- e. Bersedia “tanggungrenteng kelompok” antara anggota satu dengan anggota lain
- f. Bukan PNS (Pegawai Negeri Sipil).

Adapun Ketentuan-ketentuan umum dari pinjaman perguliran adalah sebagai berikut:

- a. Jasa Pinjaman adalah 1,5% per bulan flat atau tetap
- b. Periode angsuran 12 kali (1 tahun lunas)
- c. Plafon pinjaman anggota kelompok maksimal Rp 10.000.000,- namun dengan kriteria tertentu

Jika ada pemanfaat yang meninggal dunia maka kewajiban angsuran menjadi tanggungjawab dari ahli waris dikarenakan belum ada pemutihan atau penghapusan pinjaman.

Dalam pengamatan ini, penulis menggunakan tiga variabel untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi eksistensi UPK dalam mengelola perguliran simpan pinjam

kelompok perempuan yaitu Regulasi, Supervisi dan kapasitas lembaga.

#### 1. Regulasi

Regulasi yang digunakan mengacu pada peraturan Bupati Klaten Nomor 36 tahun 2014, AD ART dan atau SOP unit-unit kerja BKAD. Adapun regulasi pada kegiatan perguliran simpan pinjam kelompok perempuan di Kecamatan Gantiwarno sudah dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan aturan yang ada atau ketentuan program. Para pelaku atau pelaksana kegiatan juga masih tetap berpedoman pada aturan dari PTO PNPM MPd tahun 2014 yaitu hanya memberikan perguliran tanpa agunan kepada kelompok-kelompok perempuan dan melakukan pembagian surplus bersih dari hasil dana bergulir tetap sesuai dengan presentasi yang telah ditentukan.

Pelaksanaan regulasi dalam pelestarian kegiatan perguliran simpan pinjam kelompok perempuan di Kecamatan Gantiwarno sudah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati nomor 36 tahun 2014 yang tertuang dalam AD ART BKAD yang ada, hal tersebut dibuktikan dengan dimilikinya AD ART BKAD yang ditetapkan sejak tahun 2016 sedang SOP unit-unit kerja dan SOP lainnya sudah dimiliki sejak awal program tahun

2006. Para pelaksana juga sudah dapat mematuhi pedoman dari PTO PNPM Mandiri tahun 2014 dan ketentuan program yaitu mengembangkan UPK dengan melestarikan dana bergulir dengan memberikan pinjaman dana bergulir tanpa agunan khusus untuk kelompok perempuan. Meskipun ada hal mengenai tidak diadakannya Tim Pendanaan karena dapat dirangkap kerja oleh UPK dan Tim Verifikasi sedangkan Tim Penyehatan Pinjaman dapat dirangkap kerja oleh BP dan UPK untuk efisiensi biaya kelembagaan dan tanpa tim-tim tersebut pelaku yang merangkap kerja dapat melaksanakan kegiatan dengan baik dan dapat berjalan dengan lancar, sedangkan Tim Pelatih Masyarakat dan Tim Pengelolaan Pengaduan Masalah memang belum terlalu dibutuhkan. Kegiatan pelestarian perguliran selama ini dapat berjalan dan terlaksana dengan baik hal ini bisa dibuktikan dengan eksistensi dari UPK Kecamatan Gantiwarno yang dapat berkembang serta tetap bertahan dan telah berjalan lebih dari 16 tahun, namun penulis menyarankan untuk kembali mengadakan Tim Pendanaan dan Tim Penyehatan pinjaman yang dirangkap kerja maupun dengan menambahkan staf UPK karena dirasa sudah dibutuhkan karena mengingat jumlah dana bergulir

yang dikelola lebih dari 4 Milyar, hal tersebut sudah sesuai dalam ketentuan BKAD dalam Peraturan Bupati yang menyatakan bahwa Kecamatan yang memiliki total kas bank dan pinjaman kegiatan dana bergulir minimal 2 Milyar Rupiah selain pengurus harian UPK wajib menambahkan minimal 1 orang yang mengelola kegiatan dana bergulir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Kuat Ismanto (2015) dalam Jurnal Litbang vol. 9 kota Pekalongan yang menyebutkan bahwa jika regulasi ditingkatkan maka eksistensi BMT/BTM akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian juga ini selaras dengan teori dari Anas Iswanto Anwar (2016) dalam buku yang berjudul Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan Pembangunan Ekonomi Pedesaan di Sulawesi Selatan, menyatakan bahwa salah satu langkah strategis dalam pengembangan LKM di Indonesia adalah penciptaan sistem pengaturan (regulasi) yang efisien.

Hal yang sama juga disebutkan dalam teori Abdul Salam (2007) dalam Sustainability koperasi simpan pinjam dalam rangka peningkatan peran keuangan mikro bagi pemberdayaan masyarakat yang menyatakan bahwa sustainability (keberlanjutan dan

kemampuan) KSP dipengaruhi secara positif oleh faktor dari efektivitas regulasi.

## 2. Supervisi

Supervisi dapat dinilai dari pelaksanaan pengawasan BKAD terhadap unit-unit kerja, dan pemeriksaan BP UPK terhadap pelaporan kegiatan UPK. Sebagaimana yang termuat dalam Peraturan Bupati klaten nomor 36 tahun 2014 yaitu BKAD memiliki kewenangan melakukan supervisi terhadap pelaksanaan tugas unit-unit kerja dibawahnya dengan pelaksanaan supervisi seperti monitoring, evaluasi dan pelaporan setiap perkembangan kegiatan. Sedangkan menurut buku PTO PNPM MPd penjelasan X menjelaskan bahwa BP UPK merupakan lembaga yang dibentuk BKAD atau MAD untuk melaksanakan monitoring, supervisi dan pengawasan kepada UPK.

Supervisi BKAD dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja dari UPK, badan pengawas, dan Tim Verifikasi atau unit kerja di bawahnya yaitu dengan melakukan koordinasi antar pelaku setiap bulan. Sedangkan supervisi BP terhadap UPK telah terlaksana dengan rutin setiap bulannya untuk mengecek administrasi pembukuan, bukti-bukti pengeluaran dan kegiatan

pencairan perguliran dalam satu bulan disertai dengan ceklist, sehingga tidak terjadi penyelewengan dana operasional UPK maupun adanya kelompok fiktif penerima perguliran.

Supervisi atau pengawasan yang ada pada kegiatan perguliran simpan pinjam perempuan di Kecamatan Gantiwarno telah terstruktur dengan baik. Koordinasi antar pelaku dilakukan setiap bulan dengan *sharing* permasalahan yang terjadi. Supervisi Badan Pengawas terhadap UPK dilakukan dengan mengisi lembar ceklist pemeriksaan dan penandatanganan laporan bulanan yang dibuat oleh UPK yang menyatakan bahwa telah disupervisi oleh Badan Pengawas seperti dalam laporan kolektibilitas pinjaman. Kontrol pengawasan Badan Pengawas juga mengenai realisasi biaya operasional UPK yang tidak melebihi 40% dari pendapatan, sedangkan prosentase pembagian dari surplus bersih dana bergulir yang ada juga sudah sesuai AD ADRT BKAD yang mengacu pada peraturan bupati yang juga berpedoman pada Petunjuk Teknis Operasional PNPM MPd tahun 2014 dengan ketentuan yaitu minimal 50% untuk penambahan modal, maksimal 35% untuk dana kelembagaan dan minimal 15% untuk dana sosial.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori dari Anas Iswanto Anwar (2016) dalam buku yang berjudul Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan Pembangunan Ekonomi Pedesaan di Sulawesi Selatan, menyatakan bahwa salah satu langkah strategis dalam pengembangan LKM di Indonesia adalah penciptaan sistem pengawasan (supervisi) yang efisien.

Hal yang sama juga disebutkan dalam teori Abdul Salam (2007) dalam Sustainability koperasi simpan pinjam dalam rangka peningkatan peran keuangan mikro bagi pemberdayaan masyarakat yang menyatakan bahwa sustainability (keberlanjutan dan kemampuan) KSP dipengaruhi secara positif oleh faktor dari efektivitas supervisi.

### 3. Kapasitas Lembaga

Kapasitas lembaga dapat dinilai dari bagaimana kepemimpinan yang ada serta komitmen bersama dari semua anggota organisasi. Kondisi kepemimpinan yang kondusif ialah kepemimpinan yang mampu melaksanakan program dan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dengan menggerakkan anggota organisasi. Sedangkan komitmen bersama organisasional terdiri dari: identifikasi, afiliasi, dan pertukaran.

Adapun kepemimpinan dan komitmen yang ada pada kegiatan perguliran simpan pinjam di Kecamatan Gantiwarno sudah terjalin baik dan kondusif. Hal ini dikarenakan pemimpin yang ada pada BKAD maupun UPK dapat menjalin atau membangun hubungan yang baik dengan antar para pelaku kegiatan di tingkat Kecamatan maupun hubungan yang baik dengan pelaku di tingkat desa yaitu KPMD atau kader desa dan para ketua kelompok peminjam serta anggota kelompok dalam artian dapat membina hubungan yang harmonis.

Semua pelaku yang ada di desa maupun Kecamatan baik BKAD, UPK, Tim Verifikasi, BP dan lainnya semua dapat berkomitmen bersama untuk tetap melestarikan kegiatan perguliran yang ada di Kecamatan Gantiwarno. Para pelaksana atau pelaku kegiatan menjadikan komitmen sebagai prinsip yang tidak dapat ditawar. Komitmen bersama tersebut tertulis dalam berita acara pada saat MAD pertanggung jawaban setiap tahunnya, yang telah ditandatangani oleh Camat, BKAD, UPK, BP, Tim Verifikasi, Kepala desa, KPMD dan ketua kelompok-kelompok perempuan. Komitmen bersama tersebut yang menjadikan semua pelaku melakukan kedisiplinan. Hal ini pula

yang membuat kegiatan perguliran simpan pinjam kelompok perempuan di Kecamatan Gantiwarno mampu eksis hingga saat ini.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori dari Anas Iswanto Anwar (2016) dalam buku yang berjudul Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan Pembangunan Ekonomi Pedesaan di Sulawesi Selatan, menyatakan bahwa salah satu langkah strategis dalam pengembangan LKM di Indonesia adalah pengembangan kapasitas kelembagaan.

Hal yang sama juga disebutkan dalam teori Abdul Salam (2007) dalam Sustainability koperasi simpan pinjam dalam rangka peningkatan peran keuangan mikro bagi pemberdayaan masyarakat yang menyatakan bahwa sustainability (keberlanjutan dan kemampuan) KSP dipengaruhi secara positif oleh faktor dari kapasitas kelembagaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan regulasi oleh BKAD yaitu telah memiliki AD ART dan SOP unit-unit kerja yang sesuai dengan Peraturan Bupati Klaten dan ketentuan program dalam Petunjuk Teknis Operasional PNPM MPd, BKAD bekerja sama dengan baik dengan unit-unit kerja

dibawahnya, unit-unit kerja yang dimiliki yaitu UPK, Badan Pengawas dan Tim Verifikasi perguliran telah berjalan dengan baik. Pelaksanaan supervisi atau pengawasan telah terstruktur dengan baik yaitu pengawasan BKAD terhadap kinerja dari UPK, Badan Pengawas, dan Tim Verifikasi dilakukan dengan koordinasi dan *sharing* bersama setiap bulan. Sedangkan Supervisi Badan Pengawas terhadap UPK dilaksanakan rutin setiap bulan dengan ceklist administrasi dan tanda tangan laporan bulanan UPK. Faktor kapasitas kelembagaan yaitu kepemimpinan yang kondusif dan komitmen bersama sudah berjalan dengan kondusif dan telah terjalin hubungan kerjasama yang baik. Kepemimpinan yang ada dapat menciptakan hubungan yang harmonis, sedangkan komitmen bersama untuk melestarikan kegiatan perguliran telah menjadi keputusan MAD dan merupakan prinsip utama yang tidak dapat di tawar.

Saran dari peneliti untuk menambah staf UPK minimal 1 (satu) orang yang mengelola kegiatan dana bergulir karena mengingat jumlah dana perguliran yang dikelola telah lebih dari 4 Milyar, hal tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati nomor 34 tahun 2014 atau mengadakan unit kerja yang dirangkap oleh unit kerja lain yaitu dengan diadakannya tim pendanaan dan tim penyehatan pinjaman, dengan mengadakan Tim Pendanaan maka

akan mengurangi beban kerja dari UPK dan Tim Verifikasi dalam memutuskan pinjaman yang akan digulirkan sesuai dengan hasil verifikasi. Sedangkan Tim Penyehatan Pinjaman maka akan mengurangi beban tanggungjawab dari UPK dan Badan Pengawas beserta KPMD dan ketua kelompok, mengingat dalam hal meminimalkan jumlah tunggakan terutama UPK beserta KPMD dan ketua kelompok memiliki tanggungjawab yang lebih besar.

## REFERENSI

### Buku

Sirajudin, Saleh. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.  
Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.

### Electronic (e-book)

BPKP. 2009. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan SPIP Sub Unsur Kepemimpinan yang kondusif*. Retrieved from

<https://www.bpkp.go.id/spip/konten/416/Penyusunan-Pedoman-Teknis.bpkp>

Iswanto Anwar, Anas. 2016. *Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan pembangunan ekonomi pedesaan di Sulsel. Biro Ekonomi Setwilda Pemprov Sulsel*. Retrieved from [www.academia.edu/35390781/Pengembangan-Lembaga-Keuangan-Mikro-LKM-dalam-Pembangunan-Ekonomi-Pedesaan](http://www.academia.edu/35390781/Pengembangan-Lembaga-Keuangan-Mikro-LKM-dalam-Pembangunan-Ekonomi-Pedesaan)

Kurniawan, Paulus. Sri Budi, Kembar. 2017. *Being A Leader*. ANDI. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1058870>

Mardiana Yusuf, Ria. Syarif, Darman. 2017. *Komitmen Organisasi*. Nas Media Pustaka. Retrieved from

<http://mguntur.id/files/books/KOMITMEN.pdf>

UPK Kecamatan Gantiwarno. 2021. Materi Musyawarah Antar Desa (MAD) Pertanggungjawaban BKAD-UPK tahun 2021

UPK Kecamatan Jogonalan. 2021. Laporan Neraca Kegiatan Microfinance dan Laporan Perkembangan Pinjaman per 31 Desember 2021

UPK Kecamatan Klaten Selatan. 2021. Laporan Neraca Kegiatan Microfinance dan Laporan Perkembangan Pinjaman per 31 Desember 2021

UPK Kecamatan Kalikotes. 2021. Laporan Neraca Kegiatan Microfinance dan Laporan Perkembangan Pinjaman per 31 Desember 2021

### Artikel dari website dengan nama penulis

Salam, Abdul. 2007. *Sustainability koperasi simpan pinjam dalam rangka peningkatan peran keuangan mikro bagi pemberdayaan masyarakat*. Pascasarjana UGM. Retrieved from [https://psb.feb.ui.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=23806](https://psb.feb.ui.ac.id/index.php?p=show_detail&id=23806)

### Artikel dari website tanpa nama penulis

Pengertian regulasi secara umum, tujuan dan contoh. 2018. Retrived from <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-regulasi.html>

Seputar Pengertian, Ciri, Manfaat dan Tujuan Serta Prinsip Pokok dalam Supervisi. 2022. Retrived from <https://www.duniapengertian.com/2014/04/seputar-pengertian-supervisi.html>

### Jurnal

Ismanto, kuat. 2015. *Faktor-faktor yang mempengaruhi eksistensi BMT/BTM di Pekalongan*. E-Jurnal: STAIN Pekalongan.

Rijali, Ahmad. 2018. *Analisis Data Kualitatif*. E-Jurnal: UIN Antasari Banjarmasin.

Sari, Novita. Noor, Irwan. Yudho Presetyo, Wima. 2015. *Pengembangan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah dalam*

*meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu. E-Jurnal. Universitas Brawijaya.*

### **Peraturan Perundangan**

Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2021  
Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2014.

### **Internet/blog**

Pemberdayaan masyarakat. 2020.  
<https://blog.insanbumimandiri.org/pemberdayaan-masyarakat>  
Penelitian dengan Media Internet. 2016.  
<https://text-id.123dok.com/document/4yr2dk08z-studi-literatur-internet-searching.html>

**KUALITAS PELAYANAN SOTO AYAM DI WARUNG LESEHAN LESTARI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASA PENYEBARAN  
VIRUS COVID-19 DUKUH TOPENG DESA KAJEN  
KECAMATAN CEPER KABUPATEN KLATEN**

**Novita Kusumaningrum, Suin Lestari, Sunarto**  
**Program Studi Administrasi Niaga**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani Klaten**  
Email korespondensi: [novitanidya6@gmail.com](mailto:novitanidya6@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal indikator berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, hal ini menunjukkan hal yang baik. Dari situ, menjadi lebih penting untuk mengenai daya tanggap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau merespon dengan cepat, serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk pelayanan di Warung Lesehan Lestari memiliki respon yang cepat tanggap. Dalam hal ini, beberapa pelanggan menanggapi bahwa pemilik Warung Lesehan Lestari melayani pelanggan dengan respon yang cepat dan tanggap. Pemilik Warung Lesehan Lestari selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, menghargai serta sopan santun kepada pelanggan serta dapat menciptakan rasa kepercayaan pelanggan dengan kepedulian yang diberikan pelanggan. Dalam hal ini ternyata di tengah merebaknya virus Covid-19, Warung Lesehan Lestari diketahui mengalami penurunan jumlah pelanggan.*

**Kata-kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Penyebaran Covid-19*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the Quality of Soto Ayam Service at Warung Lesehan Lestari on Customer Satisfaction during the Spread of the Covid-19 Virus in Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. The method used in this study is to use a qualitative descriptive method. Data collection methods used by researchers in this study are observation, interview and documentation methods. The results of this study indicate that service quality in terms of tangible indicators, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, this shows a good thing. From there, it becomes more important to be responsive in helping customers and providing services or responding quickly, as well as listening to and resolving complaints submitted by customers. For services at Warung Lesehan Lestari, they have a fast response. In this case, several customers responded that the owner of Warung Lesehan Lestari served customers with a fast and responsive response. The owner of Warung Lesehan Lestari always tries to provide the best service to customers and provide fast service, respect and courtesy to customers and can create a sense of customer trust with the care given to customers. In this case, it turns out that amid the outbreak of the Covid-19 virus, Warung Lesehan Lestari is known to have experienced a decrease in the number of customers.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Spread of Covid-19*

## PENDAHULUAN

Di tengah persaingan usaha yang semakin ketat, manajemen pelaku usaha dituntut untuk menetapkan strategi bersaing yang lebih cermat untuk memastikan kemenangan dalam persaingan. Kepemimpinan harus memiliki kemampuan untuk merancang dan menerapkan rencana pemasaran yang bertujuan untuk menciptakan, mempertahankan, serta meningkatkan standar pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, dan dengan demikian meningkatkan loyalitas pelanggan dari produk yang ditawarkan.

Untuk bertahan dalam persaingan yang ketat, Warung Lesehan Lestari di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, harus membuat strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan yang mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Perhatian utama bagi warung kaki lima, rumah makan, atau restoran harus difokuskan pada kualitas pelayanan, karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan volume penjualan.

Warung kaki lima merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak di sektor kuliner yang menjadi salah satu komponen bagi perkembangan industri kuliner. Bidang kuliner ini berkembang cukup pesat, terbukti dengan semakin banyaknya varietas yang berbeda. Pencapaian pada hal ini tidak mudah bagi para

pelaku usaha, karena memerlukan perhatian yang cermat dan pengetahuan yang cukup untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan mempengaruhi tindakan pemasaran bisnis.

Sebagai pelaku usaha makanan, untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan harus memperhatikan faktor kualitas rasa dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti kualitas pelayanan yang berhubungan dengan segala sesuatu yang terlihat (melayani pelanggan dengan cepat dan selalu ramah). Kualitas berhubungan dengan penyampaian jasa dan kepuasan pelanggan (kecepatan pelayanan keramahan dalam melayani pelanggan). Kualitas pelayanan berkaitan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, pelayanan berkaitan dengan 4 hal yaitu kesopanan santunan, mengedepankan rasa kejujuran, kualitas pelayanan berkaitan dengan kebijakan, komunikasi yang baik dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

Merebaknya virus Covid-19 sudah menyebabkan kepanikan di kalangan masyarakat dan tenaga kesehatan. Penyakit menular dengan gejala umumnya berupa demam, batuk, kehilangan rasa atau penciuman serta diare. Penyakit ini menyebar relatif cepat angka kematian tidak dapat diabaikan, dan belum ada obat yang jelas. Pelanggan diharuskan untuk mengikuti protokol karena adanya Covid-19. Upaya pemasaran produk bagi pelaku usaha di masa pandemi Covid-19 harus mematuhi peraturan yang diberlakukan pemerintah dengan

mengurangi aktivitas di luar rumah dan di tempat keramaian untuk meredam penyebaran virus Covid-19 ini.

Warung Lesehan Lestari Soto Ayam yang berkonsep lesehan merupakan salah satu tempat kuliner kali lima yang dijalankan oleh Bapak Tukijo Hadi Prayitno dan Ibu Rabiyeem di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper. Warung Lesehan Lestari adalah sebuah tempat makan yang menyajikan hidangan Soto Ayam dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan memberikan pelayanan berkualitas, Warung Lesehan Lestari menawarkan makanan yang lezat dan menarik yang disajikan dengan baik untuk memuaskan pelanggan.

**Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19 Bulan Maret 2018-Oktober 2022**

No	BULAN	WARUNG LESEHAN LESTARI				
		Sebelum (2018) (Orang)	Sebelum (2019) (Orang)	Sesudah (2020) (Orang)	Sesudah (2021) (Orang)	Sesudah (2022) (Orang)
1.	Maret	1.040	988	806	754	676
2.	April	962	1.014	754	702	728
3.	Mei	936	936	650	676	650
4.	Juni	988	962	702	702	702
5.	Juli	1.014	910	676	650	650
6.	Agustus	910	1.014	650	728	676
7.	September	988	910	702	676	650
8.	Oktober	936	936	650	650	702
Jumlah		7.774	7.670	5.590	5.538	5.434

Sumber: Warung Lesehan Lestari, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dijelaskan bahwa pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari selama adanya masa pandemi Covid-19 mengalami penurunan jumlah pelanggan. Saat

adanya Covid-19 masyarakat lebih memilih memasak sendiri daripada membeli makanan dengan alasan diterapkannya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), sehingga masyarakat tidak diperbolehkan keluar rumah.

Dari uraian latar belakang di atas juga terlihat bahwa aktivitas penjualan di Warung Lesehan Lestari mengalami penurunan dibandingkan biasanya. Hal ini, adanya Covid-19 membuat masyarakat tidak bisa beraktivitas atau beraktivitas di luar rumah. Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana “KUALITAS PELAYANAN SOTO AYAM DI WARUNG LESEHAN LESTARI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASA PENYEBARAN VIRUS COVID-19 DUKUH TOPENG DESA KAJEN KECAMATAN CEPER KABUPATEN KLATEN”.

**KAJIAN PUSTAKA**

**Landasan Teori**

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyediaan permintaan agar seimbang dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan gabungan dari tindakan pelaku usaha dalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan

yang diberikan, sehingga akhirnya membantu pelaku usaha untuk bertahan di pasar dan memenangkan kepercayaan pelanggan.

Felita Sasongko (2013), mengemukakan pendapatnya bahwa kualitas merupakan hal mutlak yang harus menjadi tanggung jawab seorang pebisnis yang menyediakan jasa, karena seorang bisnis dapat mengukur tingkat kinerja yang dicapai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi harapan yang diharapkan pelanggan.

Menurut Kamsir (2017), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perilaku atau tingkah laku manusia dengan tujuan memuaskan pelanggan atau karyawan. Kualitas pelayanan adalah faktor penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kualitas pelayanan adalah masalah bisnis utama karena berdampak pada kepuasan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang diberikan dengan (Aria Mulyapradana, 2020). Kualitas pelayanan yang tinggi secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memberikan berbagai manfaat, seperti:

1) Keharmonisan anatar pelaku usaha dan pelanggan dalam hubungan bisnis.

- 2) Menciptakan dasar yang kuat untuk pembelian yang berulang.
- 3) Dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan.
- 4) Membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang menguntungkan pelaku usaha.
- 5) Reputasi pelaku usaha baik di mata pelanggan.
- 6) Pendapatan yang diterima dapat meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam pengembangan usaha. Pelanggan dapat menilai langsung pelayanan yang diberikan oleh pemilik (Rony Yulianto, 2019). Produktivitas menekankan penggunaan sumber daya secara berkelanjutan, pengurangan biaya, dan rasionalisasi modal. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan:

1) Kualitas lebih menekankan kepuasan dan pendapatan.

Fokusnya adalah pada pelanggan.

2) Probabilitas dihasilkan dari rasio pendapatan (*incom*) biaya modal yang diinginkan.

Tidak jarang melihat beberapa orang yang rela mengeluarkan uang dalam jumlah besar untuk memuaskan dan mengkonsumsi produk tertentu. Kualitas yang baik untuk suatu produk yang tidak bisa muncul dengan sendirinya atau terjadi begitu saja, tetapi membutuhkan evaluasi

dan pemahaman yang tepat tentang faktor kualitas itu sendiri.

Memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya tentang memberikan atau melayani (Thorik Gunara, 2016). Melayani berarti memahami, bersimpati dan merasakan penyampaian yang akan terjadi sehubungan dengan perpindahan hati (*shared hearts*). Dengan terintegrasinya *heartshare*, loyalitas pelanggan terhadap produk atau aktivitas pelaku usahatidak perlu diragukan lagi. Kualitas pelayanan tidak dapat dilihat dari perspektif atau penyedia pelayanan, tetapi karena pelanggan mengkonsumsi dan mengetahui pelayanan yang diberikan, pelangganlah yang mengevaluasi dan memutuskan kualitas pelayanan tersebut.

#### b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Zaenal Mukarom, 2015) ada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangibles*), ditandai dengan penyediaan sumber daya yang memadai.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yang ditandai dengan penyediaan pelayanan yang tepat dan berkualitas.
- 3) Daya tanggap (*Responsive*), ditandai dengan keinginan untuk melayani pelanggan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yang ditandai dengan tingkat kepedulian dan perhatian terhadap etika dan moralitas dalam memberikan kualitas pelayanan.

5) Empati (*Emphaty*), ditandai dengan kemauan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan kebutuhan permintaan pelanggan.

#### c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut (Tjiptono, 2014) meliputi:

##### 1) Komunikasi dengan Pemasaran

Termasuk di dalamnya adalah promosi seperti periklanan, pemasaran jangka panjang, pemasaran berbasis komunitas, pemasaran interaktif, dan promosi.

##### 2) Komunikasi Gethok Tular

Faktor pelaku usaha didasarkan pada pendapat pelanggan secara langsung dan dari mulut ke mulut.

##### 3) Citra Pelaku Usaha

Kesan masyarakat terhadap evaluasi diri pelaku usaha.

##### 4) Permintaan Pelanggan

Apa yang menjadi solusi pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya.

#### d. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik juga harus memiliki hal-hal yang baik untuk usaha (Kotler & Keller, 2016), seperti:

##### 1) Pelanggan akan loyal terhadap palaku usaha

Karena pelanggan percaya bahwa pelayanan palaku usaha sangat baik, konsumen dapat menjadi pelanggan tetap.

- 2) Pelanggan dapat menjadi sarana iklan gratis  
Sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan pelaku usaha, pelanggan mungkin akan menyebar ke teman atau tetangga untuk membuat pelaku usahalebih dikenal.
- 3) Memastikan usaha jangka panjang  
Dengan bertambahnya pelanggan berulang, pelaku usaha tidak perlu khawatir tidak menarik pelanggan karena pelaku usaha sudah memiliki pelanggan tetap.
- 4) Pelanggan tidak peduli dengan harga  
Karena pelanggan mempercayai pelaku usaha, maka pelanggan tidak memperdulikan harga produk yang ditawarkan.
- 5) Pelanggan puas karena kebutuhannya terpenuhi  
Pelanggan tidak hanya membutuhkan produk berkualitas tinggi, tetapi juga pelayanan berkualitas tinggi. Pelanggan percaya bahwa semua kebutuhannya terpenuhi oleh pemilik usaha ketika ada pelayanan pelanggan yang baik.
- 6) Reputasi untuk pertumbuhan usaha  
Hal ini disebabkan semakin banyaknya masyarakat yang santun dan loyal, hal ini menyebabkan meningkatnya reputasi pemilik usaha di kalangan masyarakat secara keseluruhan.
- 7) Unggul dalam persaingan usaha

Masalah di sini adalah keunggulan, yaitu pelaku usaha berada di depan persaingan karena pelanggan mempercayai pelayanan dan kualitas produk.

## 2. Soto Ayam

### a. Sejarah dan Asal-usul Soto Ayam

Sejarah soto yang berawal dari pendatang Tiongkok kini telah menyebar ke seluruh nusantara. Soto adalah hidangan paling umum di seluruh nusantara dan tersedia berbagai rasa di setiap daerah. Indonesia adalah negara dengan banyak ragam budaya, termasuk tradisi kuliner yang unik. Ada banyak masakan Indonesia yang populer baik secara internasional maupun di kalangan konsumen lokal. Salah satunya adalah soto, yang biasa dikenal dengan soto di Barat.

Sejarah soto menunjukan bahwa kuliner ini berasal dari Tiongkok. Sebuah buku berjudul “Nusa Jawa” silang budaya, Denys Lombard membahas tentang asal mula soto. Di sana disebutkan soto berasal dari Tiongkok dan dikenal dengan nama *Caudo* atau *Jau to*. Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Ary Budiyanto dan Intan Kusuma Wardhani berjudul “Menyantap Soto Melacak Jau To” menemukan bahwa soto berasal dari masakan Cina dalam dialek Hokkian yang bernama *Cau do*. *Cau do* sendiri berarti rumput atau jeroan berempah (Ary Budiyanto, 2013)

Banyak pendatang dari Cina telah melakukan kegiatan produktif di pesisir

Jawa, termasuk membuka restoran atau rumah makan sejak abad ke-18 Masehi. Bahkan, usaha kuliner yang diperkenalkan oleh Tionghoa, termasuk peranakan, sangat dominan saat itu. Tidak hanya warung dan rumah makan saja, tetapi banyak toko yang memiliki gerobak. Dari situ lah soto mulai dikenal penduduk nusantara.

Soto kemudian disajikan dalam mangkuk keramik dan dengan sendok sup atau sendok bebek. Pada awalnya soto menggunakan daging babi menurut masakan Tiongkok. Karena pada saat itu banyak orang di Nusantara yang memeluk agama Islam, maka orang Tionghoa mengganti daging tersebut dengan ayam, sapi, bebek atau kerbau. “Beberapa orang menolak makanan Cina karena daging yang dimasak dan minyak di dalamnya mungkin berasal dari daging babi”. Mengingat kata soto secara khusus mengacu pada daging, jeroan atau bahkan ayam. Hal pertama yang harus diperhatikan adalah mengubah bumbu dalam resep sup daging sapi/kerbau dan membandingkannya dengan gulai/kari dan kimlo serta soto Jao To dan soto dari China, sering dianggap sebagai “akar” dari kaldu sapi ini. Perbandingan dan modifikasi beberapa resep soto di pantai Utara Jawa dengan Betawi dan Madura. Di sini, penulis mengajak semua orang untuk mengeksplorasi Soto Semarang (Jawa Tengah), khususnya Kudus yang paling dekat dengan Semarang, untuk lebih fokus

menemukan rasa paling enak dari soto terkenal itu.

Namun jika dilihat dari berbagai resep yang dikumpulkan oleh penulis, sebagian besar adalah hasil kratifitas dari “peracik”, terkadang bukan dari resep soto “orang pertama/pencipta” ataupun “orang lokal”. Ada resep lain yang dijual di toko buku yang seringkali didasarkan pada “ciptaan” koki atau penulis tetapi hanya berdasarkan “naluri” si juru masak. Demikianlah penduduk Kudus dari daerah perbatasan Kulon Panjuran (Pecinan) dekat Pasar Johar, tempat lahirnya Soto Kudus. Sedangkan pada masa penjajahan hanya dikenal tiga jenis soto yaitu Soto Betawi, Jawa, dan Surabaya/Madura yang diwakili oleh Soto Sulung karena lebih tua dari Soto lainnya di Madura.

Oleh karena itu, pada ketiga kategori tersebut (Betawi, Jawa dan Surabaya/Madura) untuk mengidentifikasi kesamaan bumbu, penulis menemukan lebih dekat dengan Gule/Kare India, kecuali Soto Sulung/Madura dan Betawi. Setiap rasa lebih mirip dengan bumbu India ini daripada Soto Kerbau Kudus (atau Grombyang) yang menghilangkan soto kapulaga, Betawi, Madura dan Jawa Tengah yang secara alami menghilangkan daun kari dari bumbunya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Soto Betawi dan Soto Madura sangat dipengaruhi oleh kari India/Arab, sedangkan soto daging jeroan

Jawa Tengah lebih dekat dengan Soto Ayam yang dianggap sebagai inovasi keluarga. Posisi opor daripada Kimlo atau *Zhu dù/Cǎodù/Shāodù* ala Cina *Jao To* (Ary Budiyanto, 2013).

#### b. Varian Soto di Indonesia

Seiring perkembangan zaman, soto menyebar ke seluruh nusantara dan diadaptasi dengan berbagai daerah yang memiliki ciri khas tersendiri. Misalnya, Jawa Tengah terdapat beberapa soto yang berbeda, seperti Soto Kudus, Soto Purbalingga, Soto Sokaraja, Soto Wonogiri, Soto Pekalongan.

Meski masih daerah yang sama, variasi soto dari provinsi tersebut memiliki ciri rasa yang berbeda. Bahkan di Pekalongan muncul variasi soto lain, yaitu *taauto* yang berarti kuah *tauco*. Di Pekalongan memiliki kuah yang kental, manis pedas dengan potongan daging kerbau atau sapi.

Soto Kadipiro, Soto Tamansari atau Soto Wonosari adalah tiga dari sekian banyak variasi soto yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Ketiga variasi soto ini memiliki keistimewaan masing-masing, ada yang menggunakan daging ayam atau sapi dengan saus dan topping yang berbeda.

Beberapa daerah di Jawa Timur juga memiliki soto yang berbeda seperti Soto Lamongan, Soto Madura atau Soto Sulung Surabaya. Kuah Jawa Timur sering ditaburi

dengan bubuk koya untuk menambah rasa, terkadang dengan telur rebus. Soto Sulung biasanya hanya menggunakan daging sapi dan kaldu daging yang kental.

Jawa Barat ada Soto Mie Bogor, Soto Bandung, Soto Ayam Sunda, Soto Bebek Ciledug, Soto Sapi Banten, dan masih banyak lagi. Belum lagi Jakarta yang soto khas ibu kotanya adalah Soto Betawi dengan santan kental dan kerupuk warna-warni. Di luar Jawa, soto banyak yang menjadi ikon kuliner daerah. Sebut saja Soto Padang, Soto Medan, Soto Banjar, Soto Makassar, Soto Barenang Polaweli-Mandar, Soto Manado, Soto Kikil Kendari, Soto Sasak di Lombok-Nusa Tenggara Barat dan tentunya masih banyak lagi.

Nama soto tidak sama di semua daerah. Misalnya di Jawa Tengah Barat atau Banyumasan di Jawa Tengah istilah soto biasa disebut *sroto*, sedangkan di Sulawesi Selatan disebut dengan *coto*. Soto tidak selalu dimakan dengan nasi. Ada juga orang yang menggunakan jenis ketupat atau lontong sebagai pendamping. Salah satunya adalah Coto Makassar yang dimakan dengan ketupat sejenis *buro* yang dibungkus daun pisang. Seperti halnya *Bhinneka Tunggal Ika*, masakan ini banyak ragam dan variasinya, namun selalu disajikan dalam kemasan yang disebut soto.

### 3. Kepuasan Pelanggan

#### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika kinerja (*outcome*) yang diinginkan dari suatu produk dibandingkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014).

Kepuasan merupakan evaluasi emosional pelanggan menggunakan suatu produk yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yang menggunakannya (Daryanto, 2014). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yang muncul ketika pelanggan membandingkan kualitas produk atau jasa yang digunakan dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi (Irawan, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pilihan yang dihasilkan dari keputusan pembelian tertentu dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa (Muhammad Bahrudin, 2016). Pada saat yang sama, konsep kepuasan pelanggan setelah mengevaluasi pengalaman pengguna produk (Tjiptono, 2014).

Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara harapan kinerja yang diperoleh selama menggunakan suatu produk atau jasa.

#### b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Indrasari, 2019), yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas apabila penilaian pelanggan menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas tinggi.
- 2) Kualitas pelayanan, pelanggan puas apabila menerima pelayanan yang baik atau memenuhi harapan.
- 3) Secara emosional, pelanggan bangga dan percaya orang lain akan kagum ketika menggunakan produk tertentu, dan cenderung merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk dengan harga yang lebih rendah dengan kualitas yang sama akan memberikan nilai lebih kepada pelanggan.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak membuang uang atau waktu membeli produk biasanya puas dengan dengan produk tersebut.

#### c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan (Indrasari, 2019), adalah:

- 1) Kesesuaian dengan harapan, yaitu kepuasan, tidak secara langsung diukur dalam perbedaan antara kesepakatan

atau harapan pelanggan dan kinerja aktual pelaku usaha.

- 2) Minat untuk berkunjung kembali, yaitu mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan kepada pelanggan apakah pelanggan bersedia membeli atau menggunakan kembali layanan tersebut.
- 3) Kesiediaan rekomendasi, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan kepada pelanggan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain (keluarga, teman dan lain-lain).

#### d. Ciri-ciri Pelanggan Yang Puas

Kepuasan pelanggan tercermin dari perilaku pelanggan saat membeli produk, dan pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang. Pelanggan yang puas memiliki beberapa karakteristik (Yuniarti, 2015), yaitu:

1. Loyalitas produk, pelanggan yang puas akan membeli produk dari produsen yang sama lagi.
2. Ketika pelanggan puas, pelanggan akan membicarakannya secara positif kepada orang lain, pelanggan akan merekomendasikannya kepada pelanggan lain dan berbicara baik tentang produk dari pelaku usaha.
3. Bisnis menjadi pertimbangan utama ketika pelanggan membeli merek lain yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama.

#### e. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan

Kepuasan atau ketidakpuasan pada pelayanan, semakin baik pelayanan maka semakin puas pelanggan dan sebaliknya semakin buruk pelayanan maka semakin kurang puas pelanggan. Teori tentang kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan termasuk model yang memverifikasi harapan terhadap persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan. Ini berarti kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat mempengaruhi perbandingan yang dibuat antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual (Yuniarti, 2015). Harapan pelanggan saat melakukan pembelian, benar-benar mempertimbangkan produk. Fungsi produk meliputi:

1. Produk dapat bekerja lebih baik dari yang diharapkan, ini dikenal sebagai konfirmasi positif. Jika ini terjadi, pelanggan puas.
2. Produk dapat berjalan sesuai harapan, ini disebut validasi sederhana. Pelanggan tidak merasa kecewa dengan produk tersebut, sehingga pelanggan memiliki pendapat yang netral.
3. Produk mungkin bekerja lebih buruk dari yang diharapkan, yang dikenal sebagai konfirmasi negatif. Ketika ini terjadi, itu menyebabkan frustrasi, membuat pelanggan tidak bahagia.

#### f. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada banyak cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, tetapi ada empat pendekatan yang sangat populer (Fandy Tjiptono, 2016), yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, komentar, pendapat dan pengaduan. Ini berarti bahwa setiap pelanggan harus memiliki sistem keluhan dan saran.
2. *Buying* (Pembelian) adalah kesempatan untuk membangun citra kepuasan pelanggan, sebagai pelanggan potensial dari pelayanan pelaku usaha dan pesaing. Pelanggan diminta untuk memaparkan sejumlah kesimpulan signifikan berdasarkan penilaian empiris atas kelebihan dan kekurangan pelaku usaha tersebut dibandingkan dengan para pesaingnya. Pelanggan juga dapat melihat bagaimana pelaku usaha dan saingan menggapai permintaan khusus dari pelanggan, menanggapi pertanyaan pelanggan, dan menangani masalah atau keluhan pelanggan.
3. Analisis pelanggan yang hilang adalah teknik pengukuran yang digunakan oleh pelaku usaha untuk menghubungi kembali pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok, untuk menentukan mengapa hal ini terjadi, dan untuk mengambil tindakan

perbaikan atau penyempurnaan lebih lanjut.

4. Survei kepuasan pelanggan adalah suatu cara mengukur kepuasan pelanggan dengan cara mempelajari kepuasan pelanggan dengan cara survei melalui surat, telepon, email atau wawancara tatap muka selanjutnya. Melalui survei, bisnis menerima jawaban dan umpan balik langsung dari pelanggan, dan memberikan sinyal positif bahwa bisnis memperhatikannya.

#### 4. Covid-19

##### a. Pengertian Covid-19

Dua tahun lebih, ini akan menjadi tahun yang penuh tantangan. Menurut pemerintahan China, Covid-19 memiliki berbagai kendala yang harus diatasi. Rintangan pandemi Covid-19 agak berat yang harus diatasi oleh semua manusia untuk jangka waktu yang cukup lama. Informasi pertama tentang munculnya pandemi datang dari China. Asal usul virus penyebab penyakit, menurut pemerintah China, Covid-19 dimulai dengan menjual aneka macam binatang yang ada di pasar basah yang biasa digunakan oleh masyarakat Tionghoa, seperti tikus, kelelawar, dll (Diah Handayani, 2020).

Informasi lainnya adalah jumlah kasus penularan melalui kontak fisik antar manusia atau dengan benda mati. Penularan lebih merata antar negara karena beberapa orang kembali ke rumah setelah melakukan

perjalanan dari China dan kemudian menularkan virus ke orang yang kembali ke rumah (Susilo, 2020). Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa asal mula virus Covid-19 berasal dari China, sehingga mengidentifikasi penyebab utamanya adalah hewan. Virus tersebut kemudian menyebar dari orang ke orang.

Virus Covid-19 atau Corona Virus Diseases-19 merupakan wabah baru yang pertama kali muncul di Tiongkok. Covid-19 (Penyakit Coronavirus-19) merupakan nama yang diberikan untuk penyakit yang disebabkan oleh virus yang disebut dengan coronavirus (Yuliana, 2020).

Virus Covid-19 atau coronavirus adalah virus baru. Virus ini menyerang semua orang tanpa mengenal usia, mulai dari bayi, balita, anak-anak, remaja hingga dewasa, bahkan orang tua juga terkena virus ini. Tanda-tanda serangan virus Covid-19 beragam, antara lain batuk, flu/pilek, demam, sesak napas, bahkan kematian, sementara beberapa orang yang terpapar tidak menunjukkan gejala (WHO, 2020).

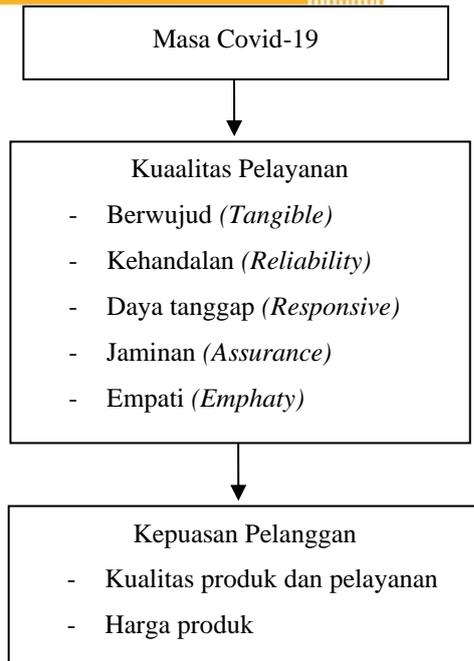
Orang dewasa dan lanjut usia merupakan kelompok yang paling rentan terhadap virus tersebut (Diah Handayani, 2020). Namun anak-anak dan remaja juga berisiko tertular Covid-19. Hal ini disebabkan sistem kekebalan tubuh tidak relatif kuat untuk menahan perkembangbiakan virus Covid-19 di

dalam tubuh manusia. Dari pendapat para ahli tersebut terlihat bahwa virus ini bisa menyerang siapa saja tanpa memandang usia, serta tanda-tanda yang disebabkan pun beragam, bahkan ada yang tidak menunjukkan tanda-tanda sama sekali. Jika seseorang terkontaminasi virus Covid-19 ini serta salah penanganan bisa menyebabkan kematian. Akibat virus Covid-19, masyarakat telah menyusun kebijakan yang dirancang untuk memutus mata rantai penularan virus serta untuk mencegah terjadinya penularan virus Covid-19.

### **Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual dari hubungan antara teori dan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang signifikan (Sugiyono, 2017). Kerangka konseptual yang digunakan untuk membantu pemahaman gagasan ini yang didasarkan pada landasan teoritis dan penelitian yang dijelaskan diatas.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sekumpulan karakteristik yang dihasilkan dari teknik pembuatan, pemasaran, dan pemeliharaan yang membuat produk dan pelayanan ini dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki indikator Berwujud (Tangibel), Keandalan (Reability), Ketanggapan (Responsiviness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empaty) (Tjiptono, 2014).



**Gambar 2. Kerangka Pikir**

Sumber: (Tjiptono, 2014)

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya adalah sebagai metode ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan dan penggunaan tertentu. Dengan demikian, metode ilmiah, data, tujuan dan maksud merupakan empat kata kunci yang diperlu diperhatikan (Sugiyono, 2013). Metode penelitian merupakan metode ilmiah untuk memperoleh informasi untuk tujuan tertentu. Metode ilmiah mengacu pada kegiatan penelitian yang logis, empiris, dan metedis (Darmadi, 2013). Berdasarkan uraian di atas bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan tertentu.

NO	KEGIATAN PENELITIAN	BULAN/TAHUN 2022						
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep
1.	Pengajuan Judul							
2.	Penentuan Judul							
3.	Penyusunan Proposal							
4.	Seminar Proposal							
5.	Observasi Lapangan							
6.	Penyebaran Kuesioner							
7.	Analisis dan Pengolahan Data							
8.	Penyusunan Laporan							

**Tipe dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian yang menggunakan analisis dan lebih cenderung deskriptif disebut penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen (Moleong, 2014). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami peristiwa/fenomena yang dialami subjek seperti sikap, tindakan, reaksi langsung terhadap sesuatu, motivasi dan lain-lainnya. Secara umum dijelaskan dalam konteks tertentu, dalam menggunakan aneka macam metode alami melalui betuk istilah-istilah dan bahasa (Moleong, 2014).

Penelitian ini memakai penelitian deskriptif, yaitu metode yang diterapkan menggunakan cara mendeskripsikan situasi yang sebenarnya, serta metode kualitatif untuk analisis serta interpretasi, karena penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, serta menggali gejala yang terjadi secara langsung di lapangan.

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian. Lokasi penelitian adalah di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten.

## 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaa penelitian yang dijabarkan dalam tabel berikut:

### Tabel 3.1. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2022

### Metode Pengumpulan Data

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengumpulkan informasi dengan cara yang berkaitan dengan pokok pembahasan yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Observasi (*Observation*)

Observasi atau pengamatan adalah suatu proses atau objek untuk mengetahui apa yang sedang terjadi serta memahami perilaku melalui pengamatan secara langsung (Ulfatin, 2014). Observasi dilakukan langsung ke lokasi pada awal penelitian, dan melalui aktivitas observasi ini peneliti bisa mengamati secara langsung bagaimana Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Warung Lesehan Lestari termasuk dalam hal kualitas pelayanan, seperti berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*),

empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan seperti, kualitas produk dan pelayanan, serta harga produk yang ada di Warung Lesehan Lestari dan mengetahui apa yang sedang terjadi di lokasi dengan memperhatikan hal-hal yang penting.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan dialog atau percakapan dengan tujuan tertentu, yang dilakukan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai. Perilaku pewawancara mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai adalah menjawab pertanyaan apa yang diajukan oleh pewawancara (Moleong, 2014).

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling yaitu *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi sampel yang awalnya kecil jumlahnya kemudian menjadi lebih besar (Sugiyono, 2014). Peneliti memilih sampel *snowball* karena untuk menentukan sampel awalnya peneliti hanya mengidentifikasi satu atau dua orang saja, namun karena data yang diperoleh belum lengkap maka peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data.

Wawancara ini dilakukan langsung oleh peneliti di lokasi penelitian dengan menggunakan informasi dari pemilik Warung Lesehan Lestari dan 16 pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari. Proses wawancara dilakukan melalui informan yang terlibat

langsung. Wawancara dalam penelitian ini kualitas pelayanan Soto Ayam Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19 di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten dengan wawancara mengenai kualitas pelayanan seperti berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, pelayanan dan harga produk di Warung Lesehan Lestari.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berupa, buku, jurnal, catatan, dokumen, angka, tulisan, atau foto (Sugiyono, 2015). Metode dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan data berupa foto-foto yang diperoleh selama penelitian. Foto-foto tersebut meliputi observasi, wawancara, kondisi fisik daerah studi, serta data mengenai jumlah pelanggan Soto Ayam.

### Analisis Data

Analisis data adalah kajian sistematis dan sintesa data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumen dengan cara mengorganisasikan, menyatukan, mensintesiskan, menerjemahkan ke dalam model, memilah dan mengidentifikasi apa yang lebih penting serta mana yang harus dipelajari, serta menarik kesimpulan sehingga bisa dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan semua data secara obyektif, terlepas dari pendapat pribadi, karena merupakan hasil dari proses observasi, wawancara, serta dokumentasi, kegiatan penelitian ini dilakukan secara obyektif apa adanya dan tidak menambah atau mengurangnya.

#### 2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti meringkas, mengidentifikasi, memfokuskan pada hal penting, mencari tema dan pola, serta menghilangkan informasi yang tidak diperlukan (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini berfokus pada untuk memilah dan merangkum informasi mengenai Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten dalam hal ini penulis merangkum tentang kualitas pelayanan, seperti berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan seperti, kualitas produk dan pelayanan, serta harga produk yang ada di Warung Lesehan Lestari dan mengetahui apa yang sedang

terjadi di lokasi dengan memperhatikan hal-hal yang penting.

### 3. Penyajian Data

Data tersebut kemudian disajikan untuk memudahkan memahami hasil proses reduksi data. Proses penyajian data akan digunakan dalam penelitian ini untuk menarik kesimpulan.

### 4. Panarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari analisis data merupakan tahap terakhir sebelum menjawab setiap permasalahan yang muncul selama pengembangan masalah penelitian. Di lokasi penelitian, proses penarikan kesimpulan ini dilakukan untuk memastikan keakuratan data yang dikumpulkan.

Kesimpulan ini diambil melalui proses analisis data dari informasi yang sudah diselesaikan sebelumnya. Proses penarikan kesimpulan ini berlangsung di lokasi penelitian, supaya data yang dihasilkan lebih akurat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum

#### 1. Gambaran Umum Warung Lesehan Lestari



**Gambar 4. Warung Lesehan Lestari  
“Soto Ayam”**

Warung Lesehan Lestari adalah warung Soto Ayam yang didirikan Bapak Tukijo Hadi Prayitno dan Ibu Rabiyeem sejak tahun 2018, beralamat di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Warung Lesehan Lestari merupakan warung yang berada di pinggir jalan Dukuh Topeng, Desa Kajen. Dukuh Topeng, Desa Kajen yang dibatasi oleh:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Kujon
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Srebegan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Pokak
- Sebelah Timur berbatasan Dengan Desa Palar

Pemberian nama Warung Lesehan Lestari adalah tentu saja Ibu Rabiyeem sendiri, alasan memberikan nama ini kata Lestari di belakangnya adalah nama putri pertama Ibu Rabiyeem. Warung Lesehan Lestari menjual salah satu menu utama yang di jual adalah Soto Ayam, karena dari awal ketika mendirikan Warung Lesehan Lestari menjual menu utama yaitu Soto Ayam.

Pemasaran Warung Lesehan Lestari, sejak awal berdiri tidak banyak mengeluarkan promosi di sosial media karena memang dari awal ini Warung Lesehan Lestari sudah di kenal masyarakat khususnya di Dukuh Topeng, Desa Kajen. Warung Lesehan Lestari ini belum terlalu besar jadi sampai saat ini belum mempunyai cabang lain.

Dengan tempat yang udah nyaman ini usaha Warung Lesehan Lestari memutuskan tidak memiliki karyawan, melaikan ada seorang suami yang bernama Bapak Tukijo Hadi Prayitno dan anaknya bernama Fitri Handayani yang sering membantu untuk membuatkan minuman, terkadang juga membuatkan Soto Ayam, tapi untuk penjualan kadang di kerjakan oleh Ibu Rabiye sendiri. Usaha yang dirintisnya mampu dikenal oleh kalangan masyarakat dan sudah banyak pelanggannya.

## 2. Makanan Khas pada Subyek Penelitian

Soto Ayam merupakan makanan utama di Warung Lesehan Lestari, namun soto ayam Warung Lesehan Lestari memiliki keistimewaan yaitu kuahnya yang agak kekuningan. Makanan berkuah yang termasuk kategori soto ayam ini adalah menggunakan daging ayam yang terlebih dahulu dimasak dengan bumbu lengkap.

Soto ayam rasanya segar dan enak dengan bumbu kuning yang digunakan yaitu kunyit yang menjadi ciri utama dari bumbu soto ini, bersama dengan bawang putih, bawang merah, merica, jahe, kemiri, daun jeruk, batang serai dan daun salam yang kuahnya semakin gurih dan enak. Ayam menjadi bahan utama sehingga kaldunya sangat gurih sementara dagingnya tebal dan empuk. Setelah direbus dengan bumbu dan warnanya agak kuning, ayamnya diangkat dan ditiriskan. Selain ayam suwir, racikan soto ini juga menggunakan bahan lain seperti mie

putih/mie suun rebus, irisan kol (kubis), seledri, tauge rebus dan diberi taburan bawang goreng.

Soto Ayam dimakan dengan semangkok nasi putih, Soto ayam disajikan dengan satu buah porsi nasi-soto dicampur jadi satu. Nasi akan diletakkan diposis paling bawah, kemudian bahan lainnya di atas. Bahan penyedap lainnya seperti jeruk nipis ditambahkan untuk menciptakan rasa asam. Saat akan menyantapnya, campurkan perasan jeruk, sambal sesuai selera dan kecap. Soto ayam yang sudah diberi kaldu panas akan ditaburi seledri cincang, sedikit bawang goreng. Saat dicampur dengan kuah, kuahnya akan sedikit kental dan memiliki cita rasa yang sangat gurih. Inilah yang membuat orang ketagihan.

Menikmati soto ayam memang bisa dilakukan kapan saja. Apalagi saat pagi hari akan menghangatkan tubuh. Keunggulan soto ayam adalah dapat dikonsumsi kapan saja. Soto ayam adalah masakan untuk semua orang mulai dari anak-anak hingga orang dewasa dan orang tua, hal itu karena Soto Ayam tidak pedas kecuali ditambah sambal sesuai selera. Bagi anak-anak bisa mengkonsumsi Soto Ayam tanpa memberikan sambal pedas. Untuk anak-anak, bisa menikmati Soto Ayam tanpa menambahkan sambal. Untuk orang dewasa bisa menambahkan rasa pedas sesuai selera. Hal ini tidak mempengaruhi cita rasa Soto Ayam. Karena sambal hanya pelengkap sehingga Soto Ayam tetap enak di makan.

Akan lebih nikmat jika menyantap Soto Ayam dengan pelengkap lainnya seperti kerupuk/krecek, tempe goreng, tahu isi goreng, bakwan goreng, tahu/tempe bacem, tusukan telur puyuh, ayam goreng atau ati ampela dan telur asin.

Nyaatanya, membuka usaha Soto Ayam tidaklah mudah. Pemilik Warung Lesehan Lestari harus sabar, ramah dan mampu menerima kritik dan saran dari pelanggan.

### 3. Kondisi Subyek Warung Lesehan Lestari

Warung Lesehan Lestari merupakan warung yang menjual Soto Ayam. Warung Lesehan Lestari menerapkan konsep sederhana dimana bangunannya seperti ruko dengan ruangan yang tidak luas dan tidak sempit. Warungnya masih lesehan, tertutup atap, jadi pelanggan tidak kepanasan dan tidak kehujanan. Warung Lesehan Lestari siap melayani mulai pukul 06.00 s/d 13.00 WIB (hari Minggu/besar tetap buka).

Warung Lesehan Lestari yang menyediakan tempat duduk dengan meja kayu panjang yang menerapkan konsep Lesehan, dimana pelanggan dapat melihat langsung dalam penyajian makanan pendampingnya. Warung Lesehan Lestari menyediakan tempat cuci tangan agar pelanggan dapat mencuci tangan sebelum makan. Warung Lesehan Lestari juga menyediakan tempat parkir depan yang cukup luas untuk sepeda, roda dua dan roda empat.

## Hasil Pengamatan

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan, yaitu melalui observasi langsung, melakukan wawancara serta dokumentasi, penulis berhasil mendapatkan dan mengumpulkan data maupun informasi mengenai “Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten”. Berikut ini akan di deskripsikan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada informan atau narasumber.

### 1. Wawancara

Informan yang di gunakan dalam penulisan ini sebanyak 17 subjek yaitu terdiri dari 1 orang pemilik Warung Lesehan Lestari, 16 orang pembeli/pelanggan. Penulis akan menguraikan mengenai identitas subjek serta informan penulis. Untuk lebih jelasnya diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Daftar Informan**

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Ibu Rabiye	Pemilik usaha Soto Ayam
2	Ibu Martini	Pelanggan warung soto ayam
3	Ibu Miyem	Pelanggan warung soto ayam
4	Ibu Tiara	Pelanggan warung soto ayam
5	Ibu Aulia	Pelanggan warung soto ayam
6	Ibu Wahyu	Pelanggan warung soto ayam
7	Mbak Ngatiyem	Pelanggan warung soto ayam
8	Ibu Wanto	Pelanggan warung soto ayam
9	Bapak Tunggal	Pelanggan warung soto ayam
10	Ibu Anifah	Pelanggan warung soto ayam
11	Ibu Keni	Pelanggan warung soto ayam
12	Ibu Andina	Pelanggan warung soto ayam
13	Bapak Sri Sugiarta	Pelanggan warung soto ayam

14	Mbak Wiji	Pelanggan warung soto ayam
15	Ibu Asih	Pelanggan warung soto ayam
16	Ibu Nanik	Pelanggan warung soto ayam
17	Ibu Marni	Pelanggan warung soto ayam

Sumber: Data Diolah Tahun 2022

Dari hasil wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Berikut ini adalah hasil wawancara yang penulis peroleh:

#### a. Kualitas Pelayanan

Peneliti menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan, yaitu Berwujud (*Tangibel*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*).

##### 1) Berwujud (*Tangibel*)

Berwujud merupakan penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi dalam pelayanan. Jika ini dirasakan oleh pelanggan sudah baik maka pelanggan akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur indikator ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

##### a) Penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan

Pada indikator ini penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari berpenampilan rapi. Wawancara dengan Ibu Rabiye,

mengungkapkan “*untuk kerapian kami menggunakan baju biasa yang penting bersih, rapi dan sopan saat digunakan*”.

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana pelayanan di Warung Lesehan Lestari mengutamakan penampilan dalam setiap pelayanannya. Warung Lesehan Lestari mengutamakan penampilan pelayan harus menarik, rapi, bersih serta sopan-santun merupakan hal yang terpenting. Pelayanan di Warung Lesehan Lestari juga beranggapan bahwa dengan penampilan yang menarik, dapat mengundang banyak pelanggan untuk datang ke Warung Lesehan Lestari, seperti apa yang di ungkapkan oleh Ibu Rabiye.

Selain itu Ibu Martini pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari membenarkan “*ya mengenai cara berpenampilan sangat rapi dan sudah baik*”. Ketika hal ini di tanyakan kepada pelanggan lainnya yakni Ibu Miyem beliau mengungkapkan “*ya kalo menurut saya tampilan pemilik Warung Lesehan Lestari itu sudah sangat baik mbak, penampilannya rapi dan sopan*”.

Hal yang hampir sama juga terungkap dari seorang pelanggan yang

diwawancari yakni Ibu Tiara *“kalau sepenglihatan saya penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari sudah baik dan rapi mbak”*.

- b) Kondisi tempat yang bersih dan nyaman

Warung Lesehan Lestari menerapkan konsep tempat yang sederhana dan bersih bangunannya seperti ruko dengan ruangan yang tidak luas dan juga tidak sempit. Warung Lesehan Lestari yang menyediakan tempat duduk dengan meja panjang yang terbuat dari kayu yang menerapkan konsep lesehan yang mana pelanggan dapat melihat langsung dalam penyajian makanan pendampingnya. Warung Lesehan Lestari menyediakan tempat cuci tangan dimana sebelum makan pelanggan bisa mencuci tangan terlebih dahulu.

Hal ini juga diungkapkan oleh beberapa pelanggan yaitu Ibu Aulia *“ya menurut saya walaupun tempatnya tidak terlalu besar tetapi tempatnya bersih dan tertata rapi”*. Diungkapkan juga oleh Ibu Wahyu *“ya tempatnya terlihat bersih sehingga pelanggan juga merasa nyaman”*.

- c) Lokasi di Warung Lesehan Lestari

Lokasi Warung Lesehan Lestari sangat strategis yaitu di

pinggir jalan Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Letak lokasi yang mudah dijangkau bisa jalan kaki kalau rumahnya dekat, bisa juga menggunakan sepeda dan motor. Warung Lesehan Lestari memiliki parkir yang cukup luas untuk pelanggan yang datang. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Tunggal *“ya menurut saya lokasinya cukup luas mbak, yang penting bisa untuk tempat parkir sepeda motor”*. Hal yang sama diungkapkan oleh Mbak Wiji *“ya lokasi parkir yang cukup luas untuk pelanggannya”*.

- 2) Keandalan (*Reability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat pelanggan membuktikan pembuktian dari pelayanannya. Untuk mengukur keandalan, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Pelayanannya cepat dan tepat dalam melayani pelanggan

Ketika ditanyakan pada para pelanggan yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dan tepat dalam memberi pelayanan kepada para

pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemilik Warung Lesehan Lestari sangat cepat. Antara lain ketika wawancara dengan Ibu Aulia mengungkapkan “*ya pelayanannya sangat cepat dan tidak terlalu lama*”. Menurut wawancara dengan Ibu Wahyu juga sama mengungkapkan bahwa “*iya pelayanannya cepat dan tepat*”. Dengan hal ini pemilik Warung Lesehan Lestari berusaha melayani pelanggan dengan cepat dan tepat, sehingga tidak mengecewakan pelanggan.

- b) Kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan

Dalam hal ini pemilik Warung Lesehan Lestari harus mampu mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan untuk pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan menu makanan dan minuman yang enak, segar dan nikmat bagi pelanggan. Hal ini diungkap oleh Bapak Tunggal “*ya Warung Lesehan Lestari memiliki kemampuan dalam mengolah makanan yang enak*”. Namun ketika hal ini di tanyakan pada pelanggan lain yang mengungkapkan oleh Ibu Asih “*ya cukup memiliki*

*kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman*”.

- 3) Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya Tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan. Untuk mengukur daya tanggap dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Pelayanan di Warung Lesehan Lestari memiliki respon yang cepat

Dalam hal ini beberapa pelanggan menanggapi bahwa pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan dengan respon yang cepat dan tanggap. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nanik “*ya respon yang cepat dan pemilik Warung Lesehan Lestari juga sangat tanggap dengan pelanggan*”. Sama halnya dengan Ibu Andina mengungkapkan bahwa “*Warung Lesehan Lestari memiliki respon cepat dan tanggap*”.

- 4) Jaminan (*Assurance*)

Keyakinan atau jaminan merupakan pengetahuan dan serta kemampuan pemilik Warung Lesehan Lestari untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi pelanggan. Untuk mengukur keyakinan, dalam upaya

mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Warung Lesehan Lestari menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman

Dari tanggapan pelanggan mengenai kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman yang disajikan ke pelanggan, bahwa banyak pelanggan yang mengungkapkan *“ya, karena Warung Lesehan Lestari ini sangat menjaga kebersihannya baik itu makanan dan minumannya”*. Hal yang sama diungkap oleh Ibu Asih *“kebersihan makanan dan minuman sangat terjaga”*. Dalam hal ini pemilik Warung Lesehan Lestari juga sangat menjaga kebersihan makanan dan minuman yang disajikan ke pelanggan baik dari segi bahan baku makanan, kebersihan peralatan yang digunakan dalam menyajikan makanan dan minuman, dll.

##### 5) Empati (*Empaty*)

Perhatian yaitu peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur empati, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Pemilik Warung Lesehan Lestari melayani dan menghargai setiap pelanggan datang

Pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan dengan sikap yang baik dan selalu menghargai pelanggan yang datang. Hasil wawancara dengan Ibu Keni pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni *“ya melayani dengan baik dan menghargai pelanggan yang datang”*.

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Bapak Tunggal *“kalau menurut saya pemilik Warung Lesehan Lestari mempunyai sikap saling menghargai dengan pelanggan”*. Hal ini juga menjadi poin penting bagi pemilik Warung Lesehan Lestari sehingga pelanggan bisa merasa puas, dalam melayani pelanggan dengan sikap yang baik dan bisa menghargai pelanggannya satu sama lain.

Dari data hasil penelitian di atas, hasil wawancara dari informan pada kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat disimpulkan bahwa Warung Lesehan Lestari selalu memberikan kualitas pelayanan dengan baik terhadap pelanggan yang membeli Soto Ayam tersebut. Sudah menjadi keharusan Warung Lesehan Lestari memberikan kualitas pelayanan terbaik

untuk bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan.

#### b. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tanggapan informan tentang kepuasan pelanggan di atas, disimpulkan bahwa Warung Lesehan Lestari selalu memberikan kepuasan terhadap pelanggannya yang membeli Soto Ayam tersebut. Hal terpenting yang dilakukan pemilik Warung Lesehan Lestari adalah memberikan konsep kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menarik pelanggan. Menciptakan kepuasan pelanggan dapat bermanfaat, antara lain hubungan pemilik Warung Lesehan Lestari dengan pelanggan menjadi harmonis, sehingga pelanggan akan melakukan pembelian berulang dan membentuk rekomendasi mulut ke mulut untuk mendatangkan keuntungan bagi Warung Lesehan Lestari.

#### c. Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19

Berdasarkan tanggapan informan tentang saat adanya penyebaran virus Covid-19 di atas, bahwa Warung Lesehan Lestari pada masa penyebaran virus Covid-19 terkait Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) mempengaruhi jam operasional di Warung Lesehan Lestari menjadi lebih singkat. Pada saat adanya Virus Covid-19 pemilik Warung Lesehan Lestari tetap memberlakukan pelanggan

untuk menjaga jarak satu sama lain. Dan keterbatasan pengunjung di Warung Lesehan Lestari juga sedikit dibatasi, tetapi kebanyakan pelanggan yang membeli Soto Ayam tersebut untuk dibawa pulang dan dimakan dirumah.

#### Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara tentang kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Dalam penelitian ini, melalui wawancara dan dokumentasi, peneliti memperoleh data yang dideskripsikan melalui analisis data kualitatif, yang kemudian diidentifikasi telah memenuhi tujuan yang diharapkan. Untuk mendapatkan hasil pembahasan, hasil penelitian ini menggunakan teori-teori yang telah dijelaskan oleh peneliti dengan beberapa poin, sebagai berikut:

##### 1. Berwujud (*Tangibel*)

Pada penelitian ini, tangibel mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi dalam pelayanan. Tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan, kondisi tempat yang bersih dan nyaman bagi pelanggan dan lokasi di Warung Lesehan Lestari.

Kualitas pelayanan di Warung Lesehan Lestari ada tangibel berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam tangibel ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam ini antara lain kerapian, penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari, menggunakan pakaian dengan sopan dalam melayani pelanggan. Tapi pada indikator tempat pelayanan ini kurang karena tempat parkir di Warung Lesehan Lestari yang panas walaupun tempatnya cukup luas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para pelanggan.

Selain itu tangibel berdampak langsung pada hasil yang didapatkan. Apabila ada seorang pelanggan yang datang langsung di Warung Lesehan Lestari dengan melihat kondisi tempat yang nyaman dan bersih pasti pelanggan langsung memilih melakukan pembelian di Warung Lesehan Lestari.

## 2. Kehandalan (*Realibility*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Keandalan ditentukan oleh indikator pelayanan yang cepat dan tepat dalam melayani pelanggan, kemampuan mengolah menu makanan dan minuman untuk pelanggan.

Rangkaian analisis kualitatif juga dilakukan terhadap keandalan kualitas pelayanan di Warung Lesehan Lestari. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini sangat baik. Indikator ini mencakup pelayanan pelanggan yang cepat dan akurat, sehingga pelanggan merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Dalam hal ini, pemilik Warung Lesehan Lestari juga memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan juga merasakan kenikmatan dalam menyantap Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari.

## 3. Respon/ Ketanggapan (*Responsiviness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesadaran untuk menanggapi setiap pelanggan dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta menanggapi segala keluhan yang disampaikan oleh pelanggan Warung Lesehan Lestari. Daya tanggap dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator menanggapi setiap pelanggan Warung Lesehan Lestari dengan cepat, tepat, akurat,

tepat waktu dan menanggapi keluhan pelanggan Warung Lesehan Lestari.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap daya tanggap dapat dijelaskan sebagai berikut; Hasil kualitas pelayanan pada Warung Lesehan Lestari memiliki respon yang cepat, dari segi respon juga baik juga karena indikator ini memiliki respon yang positif. Hal positif pada aspek ini adalah daya tanggap pemilik Warung Lesehan Lestari kepada pelanggan dalam menyambut setiap pelanggan yang datang ke Warung Lesehan Lestari dengan sangat cepat, tepat dan seperti tidak adanya penumpukan antrian pelanggan yang meminta pelayanan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan untuk memberikan kepastian, jaminan dalam hal menjaga kebersihan dalam proses pelayanan di Warung Lesehan Lestari. Besar kecilnya jaminan ini ditentukan oleh indikator yaitu pemilik Warung Lesehan Lestari menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman untuk pelanggan.

Rangkaian analisis pada indikator jaminan dapat dijelaskan sebagai berikut; Kualitas pelayanan untuk menjaga makanan dan minuman tetap bersih dan segar untuk pelanggan sangat baik. Indikator aspek ini dalam penelitian ini semuanya positif dan baik bagi pelanggan.

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah cara Warung Lesehan Lestari menjaga pelanggan. Siap

mengutamakan kepentingan pelanggan di Warung Lesehan Lestari dengan sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan. Ukuran empati ditentukan oleh indikator: Pemilik Warung Lesehan Lestari menghargai dan melayani setiap pelanggan datang dengan sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedakan).

Berbagai analisis kualitatif dari aspek empati dapat dijelaskan sebagai berikut; pemilik Warung Lesehan Lestari menghargai dan melayani setiap pelanggan. Indikator aspek ini semuanya baik yang akan menciptakan hal positif bagi pelanggan.

#### 6. Kepuasan Pelanggan

Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menunjukkan fenomena penelitian bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Warung Lesehan Lestari sudah baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 7. Masa Covid-19

Dalam kondisi pandemi Covid-19 saat ini, Warung Lesehan Lestari juga mempengaruhi penurunan jumlah pelanggan. Berikut hasil data jumlah pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari sebelum dan sesudah Covid-19.

**Tabel 4. Jumlah Pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19**

Sebelum Covid-19	
Tahun	Jumlah Pelanggan
2018	7.774
2019	7.670
Sesudah Covid-19	
2020	5.590
2021	5.538
2022	5.434

Sumber: Warung Lesehan Lestari, 2022

Berdasarkan dari tabel diatas, jumlah pelanggan Warung Lesehan Lestari hasil data dari Tahun 2018 sampai 2022. Dapat diketahui bahwa sebelum adanya Covid-19 Tahun 2018 dan 2019, jumlah pelanggan masih tetap stabil. Pada Tahun 2020-2022 sesudah adanya pandemi Covid-19 jumlah pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari mengalami penurunan.

Adanya tanggapan terhadap peraturan pemerintah terkait keterbukaan informasi sosial, seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dan dukungan terhadap program pemerintah, seperti sosial distancing. Selama penyebaran Covid-19 tidak boleh beraktivitas terlalu banyak diluar rumah. Hal ini menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan pemerintah yang sudah ditetapkan.

### **Hambatan**

Pada penelitian ini, terdapat hambatan yang dihadapi penulis dalam penulisan Tugas Akhir, kendala yang menghambat kelancaran penelitian sebelum, sesudah, dan selama proses penelitian. Untuk itu penulis ingin menyampaikan beberapa hal terkait kendala tersebut, antara lain:

1. Hambatan Bagi Peneliti

- a. Hambatan yang dialami peneliti cukup kesulitan karena pelanggan terkadang menolak saat memberikan informasi terkait Warung Lesehan Lestari dan menolak saat di dokumentasikan atau diambil gambar.
- b. Setiap mau penelitian, peneliti harus konfirmasi terlebih dahulu dengan pemilik Warung Lesehan Lestari, karena jika tidak konfirmasi terlebih dahulu Warung Lesehan Lestari terkadang tutup. Tutupnya Warung Lesehan Lestari ini jika ada tetangga ada yang mempunyai hajat, pemilik Warung Lesehan Lestari dipanggil untuk membantu memasak.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, penulis dapat menarik kesimpulan, sebagai berikut:

Dari semua pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam hal indikator berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, hal ini menunjukkan hal yang baik. Dari situ, menjadi lebih penting untuk mengenai daya tanggap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau merespon dengan cepat, serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk pelayanan di Warung Lesehan Lestari memiliki

respon yang cepat tanggap. Dalam hal ini, beberapa pelanggan menanggapi bahwa pemilik Warung Lesehan Lestari melayani pelanggan dengan respon yang cepat dan tanggap.

Pemilik Warung Lesehan Lestari selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, menghargai serta sopan santun kepada pelanggan serta dapat menciptakan rasa kepercayaan pelanggan dengan kepedulian yang diberikan pelanggan. Dalam hal ini ternyata di tengah merebaknya virus Covid-19, Warung Lesehan Lestari diketahui mengalami penurunan jumlah pelanggan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, dapat diajukan saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.

1. Bagi Pedagang Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari

Meningkatkan dan mempertahankan kualitas Soto Ayam sebagai pesaing baru sejenis sehingga dapat menyakinkan dan menunjukkan bahwa persepsi pelanggan sesuai dengan harapan.

Warung Lesehan Lestari harus menjaga kepuasan pelanggan dengan terus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, agar Soto Ayam Warung Lesehan Lestari semakin loyal.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi peneliti lain yang akan meneliti terkait kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19.

## REFERENSI

- Ary Budiyo, I. K. (2013). "Menyantap Soto Melacak Jao To" Merekonstruksi (Ulang) Jejak Hibriditas Budaya Kuliner Cina dan Jawa. Surabaya: Brawijaya University, Malang-Jatim.
- Darmadi, H. (2013). Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, I. S. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2016). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kamsir. (2017). Customer Services Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, A. G. (2014). Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management, 15th Edition New. London: Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Thorik Gunara, U. H. (2016). Strategi Pelayanan Efektif. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. Dalam 4 (Penyunt.). Yogyakarta: Andi.
- Ulfatin, N. (2014). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Malang: Bayumedia.
- Yuniarti, V. S. (2015). Perilaku Konsumen Teori dan Praktik. Bandung: Pustaka Setia.
- Aria Mulyapradana, A. D. (2020, Januari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1). doi: <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Diah Handayani, D. R. (2020, April). Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 120.
- Felita Sasongko, H. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-7.
- Muhammad Bahrudin, S. Z. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Diambil kembali dari <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Rony Yulianto, C. L. (2019). Relevansi Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Pembelian Kuliner, Universitas Pancasakti Tegal dan Universitas Kristen Satya Wacana. 2.
- Susilo, A. (2020, Maret). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1).
- WHO. (2020). Pertanyaan Jawaban Terkait Covid-19 Untuk Publik, (n.d). World Health Organization. hal. 1. Diambil kembali dari <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-how-is-covid-19-transmitted>
- Yuliana, Y. (2020, February). Corona Virus Diseases (Covid-19) : Sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(1), 187.

## IMPLEMENTASI PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI DI ERA PANDEMI COVID-19 BAGI MASYARAKAT DESA SUMBER BARU KECAMATAN ANGSANA KABUPATEN TANAH BUMBU

Martina Nur Anisa, Catur Suwastanto, Steelyana Indriasari

[Martinanuranisa541@gmail.com](mailto:Martinanuranisa541@gmail.com), [catur.pts@gmail.com](mailto:catur.pts@gmail.com),  
[steelyana.madani@gmail.com](mailto:steelyana.madani@gmail.com)

### ABSTRAK

Pemerintah menyelenggarakan beberapa program yang menjadi jaring pengaman sosial bagi keluarga miskin yang terdampak pandemi Covid-19. Salah satu program sosial yang dilaksanakan adalah Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Dengan Berpedoman pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan teknik purposive sampling sebagai dasar metode pengambilan sampling. Pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta menggunakan Triangulasi sumber untuk mengetahui keabsahan dari data yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat variabel yang menjadi tolak ukur proses implementasi yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur Organisasi. Komunikasi telah terjalin baik melalui aplikasi whatsapp selain itu pemerintah juga mengeluarkan aplikasi SIKS-NG. Komunikasi juga menghadapi kendala dalam proses penyaluran sehingga bantuan tidak tepat sasaran dalam penyalurannya. Sumber Daya yang ada sudah memiliki kompetensi dasar yang memadai yaitu pengetahuan umum dan kemampuan mengoperasikan komputer berupa Microsoft Office Word, dan Excel. Dalam proses penyalurannya masih terdapat kendala yaitu dalam hal sarana prasarana seperti mesin EDC yang belum memadai serta petugas yang terlibat belum dapat mengoperasikan aplikasi SIKS-NG dengan baik. Disposisi bagi pelaksana program telah dijalankan dengan sifat ramah tamah dan jujur. Serta struktur birokrasi yang ada ikut terlibat dan berperan aktif dalam proses penyaluran program BPNT. Para birokrat melaksanakan proses penyaluran BPNT dengan berpedoman pada SOP dan melaksanakan tugas sesuai tupoksinya masing-masing. Peneliti menyimpulkan bahwa masih ada beberapa kekurangan dalam implementasi ini. Oleh karena itu peneliti memberi saran untuk melakukan pengadaan mesin EDC, melakukan pendampingan bagi para petugas yang terlibat dalam menggunakan aplikasi SIKS-NG serta solusi untuk mengatasi permasalahan bantuan yang tidak tepat sasaran.

**Kata Kunci:** Implementasi, Program, BPNT, Covid-19, Pandemi, Kemiskinan dan Bantuan Sosial.

**ABSTRACT**

*The government has organized several programs that serve as social safety nets for poor families affected by the Covid-19 pandemic. One of the social programs implemented is Non-Cash Food Assistance (BPNT). Guided by the Regulation of the Minister of Social Affairs of the Republic of Indonesia Number 20 of 2019 concerning the Distribution of Non-Cash Food Assistance (BPNT). This research is a Qualitative Descriptive research using purposive sampling techniques as the basis for sampling methods. Data collection is done through observation, interviews and documentation. As well as using source triangulation to find out the validity of existing data.*

*The results showed that there are four variables that become the benchmark for the implementation process, namely communication, resources, disposition and organizational structure. Communication has been well established through the whatsapp application besides that the government also issued the SIKS-NG application. Communication also faces obstacles in the distribution process so that assistance is not right on target in its distribution. The existing resources already have adequate basic competencies, namely general knowledge and the ability to operate computers in the form of Microsoft Office, Word, and Excel. In the distribution process, there are still obstacles, namely in terms of infrastructure facilities such as EDC machines that have not been crowded and the officers involved have not been able to operate the SIKS-NG application properly. The disposition for program implementers has been carried out with a friendly and honest nature. As well as the existing bureaucratic structure is involved and plays an active role in the BPNT program distribution process. The bureaucrats carry out the BPNT distribution process based on SOP and carry out tasks according to their respective tupoksi. Researchers concluded that there are still some shortcomings in this implementation. Therefore, researchers advise to procure EDC machines, provide assistance for officers involved in using the SIKS-NG application and solutions to overcome the problem of assistance that is not on target.*

**Keywords:** *Implementation, Program, BPNT, Covid-19, Pandemic, Poverty and Social Assistance.*

**PENDAHULUAN**

Awal tahun 2020 masyarakat dari berbagai Negara dikejutkan dengan hadirnya wabah penyakit menular virus corona (covid-19). Wabah ini telah menjadi perbincangan dunia karena hampir semua negara mengalami guncangan karena kemunculan virus ini. Badan Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) pada tanggal 31 Desember 2019 pertama kali menyampaikan bahwa muncul kasus

*kluster pneumonia dengan etiologi yang tidak jelas dikota Wuhan, provinsi Hubei, China. Pada tanggal 12 Februari 2020 World Health Organization secara resmi menetapkan penyakit Novel Coronavirus yang menyerang manusia ini dengan sebutan Corona Virus Disease (covid-19). Kemudian pada tanggal 2 Maret Indonesia telah melaporkan 2 kasus terkonfirmasi covid-19. Direktur jendral Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) yang*

bernama *Tedros Adhanom Ghebreyesus* secara resmi pada tanggal 11 Maret 2020 menyampaikan bahwa virus corona sebagai pandemi (Friana, 2020).

Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan persentase penduduk miskin per September 2021 mencapai 9,71 persen atau turun dari sebelumnya 10,19 persen pada September 2020 akibat pandemi Covid-19. Sebelumnya pada Maret 2021, persentase penduduk miskin tercatat sebesar 10,14 persen atau sekitar 27,54 juta jiwa. Secara jumlah per orang, diketahui bahwa penduduk miskin pada September 2021 sebesar 26,50 juta orang, menurun 1,05 juta orang dibandingkan bulan September 2020 dan menurun 1,04 juta orang dari Maret 2021. Akan tetapi presentasi kemiskinan di beberapa kabupaten masih ada yang belum mengalami penurunan salah satunya di Kabupaten Tanah Bumbu. Pada tahun 2021 presentasi kemiskinan di Kabupaten Tanah Bumbu adalah 4,82 persen mengalami peningkatan dari tahun 2020 yaitu 4,60 persen.

Dalam rangka upaya untuk mempercepat penanganan kemiskinan yang seperti sudah dijelaskan, serta dalam pengembangan pada kebijakan perlindungan di bidang sosial, mulai tahun 2017 Pemerintah di Indonesia dengan resmi melaksanakan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Program BPNT di selenggarakan sesuai pada PERPRES RI No.63 Tahun 2017 yang berhubungan dengan penyaluran pada bantuan berupa non tunai. Program BPNT ini juga menjadi salah satu jaring pengaman sosial bagi keluarga miskin yang terdampak covid-19.

Sesuai dengan penjelasan yang tercantum di Pedoman Umum BPNT, yang menjelaskan bahwa Bantuan Pangan Non Tunai merupakan bantuan sosial yang mana diberikan dalam bentuk tidak berwujud uang. Bantuan ini diberikan oleh pemerintah kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) setiap bulan, dengan melalui mekanisme berupa uang elektronik yang hanya bisa digunakan untuk membeli

kebutuhan pangan pada agen resmi yang telah memenuhi syarat dan ditunjuk langsung oleh bank penyalur dan biasa disebut E-warong. Nilai anggaran yang diberikan pada program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah sebesar Rp.43,6 triliun dengan target sasaran diperluas dari 15,2 juta KPM menjadi 20 juta KPM dan nilai bantuan ditingkatkan dari Rp.150.000 menjadi Rp.200.000.

Dalam kaitan bantuan sosial pangan, peneliti akan berfokus pada Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang dilaksanakan di wilayah Kalimantan Selatan lebih tepatnya Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu. Desa Sumber Baru menjadi Desa dengan jumlah penerima bantuan terbanyak di Kecamatan Angsana dengan jumlah KPM sebanyak 53 penerima berdasarkan data dari BST KEMENSOS tahun 2022. Dengan adanya program BPNT ini peneliti berharap dapat memberikan hak kesejahteraan masyarakat kategori

miskin dalam rangka meningkatkan pada ketahanan di pangan tingkat KPM serta sekaligus berupa mekanisme di perlindungan sosial dan penanggulangan pada pemutus rantai kemiskinan serta kelaparan.

Dari penjelasan di atas, dan karena peneliti menemukan proses penyaluran program BPNT yang ada di wilayah Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu berbeda dengan proses penyaluran program BPNT yang ada di beberapa wilayah di Kabupaten Klaten. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait penyaluran program BPNT. Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “IMPLEMENTASI PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI DI ERA PANDEMI COVID-19 BAGI MASYARAKAT DESA SUMBER BARU KECAMATAN ANGSANA KABUPATEN TANAH BUMBU”.

## KAJIAN PUSTAKA

### Implementasi Kebijakan

Mazmanian dan Sabatier (Kadji, 2015) menuturkan bahwa *“Implementasi is the carrying out of basic policy decision usually incorporated in a statute but which can also take the form of important executive orders or court decisions“*. Implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan keputusan kebijakan dasar yang biasanya berbentuk undang-undang, keputusan-keputusan, perintah-perintah eksekutif ataupun keputusan badan peradilan yang didalamnya memuat sasaran dan tujuan yang hendak dicapai. Ada banyak upaya yang dibuat oleh pemerintah agar dapat mengatur jalannya implementasi dan agar dapat menemukan solusi atas mengatasi masalah yang ingin diatasi.

Edward III 1980 didalam (Mulyadi, 2018) menyampaikan bahwa agar pelaksanaan atau implementasi termasuk tahapan yang dapat mempengaruhi beberapa aspek oleh karena itu meskipun suatu

kebijakan telah di ambil secara tepat, kemungkinan gagal akan tetap masih ada ini dikarenakan pelaksanaan kebijakan yang tidak sesuai, tidak tepat sasaran, dan tidak dapat optimal dalam pelaksanaannya sehingga menimbulkan ketidak tercapaiannya tujuan sasaran. Edwards III dalam memberi penawaran serta mempertimbangkan bahwa terdapat empat faktor dalam mengimplementasikan suatu kebijakan publik, yakni: *“Communication, resources, dispositions or attitudes, and bureaucratic structure”* Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Pelaksana, dan Struktur Birokrasi. a)Komunikasi (*Communication*): Budi Winarno 2014 menyampaikan secara tegas bahwa agar pelaksanaan atau Implementasi suatu kebijakan dapat terlaksana dengan baik, para pelaksana yang bertanggung jawab tau apa saja yang seharusnya mereka lakukan pada saat proses pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu perlu adanya perintah yang jelas, konsisten, dan akurat yang disampaikan pada

stakeholder saat pelaksanaan suatu kebijakan. b) Sumber Daya: Edward III dalam (Kadji, 2015) menyampaikan bahwa Sumber daya (*Resourches*) merupakan hal yang penting karena mencakup staf/pelaksana yang memiliki standar keahlian yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu informasi yang jelas dan terpercaya, cara penerapan kebijakan dan keantusiasann masyarakat yang terlibat pada implementasi. Adapun fungsi dari kewenangan adalah memastikan bahwasanya kebijakan telah terlaksana sesuai dengan yang dimaksudkan serta fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah, dan perlengkapan) yang mana untuk memberikan pelayanan. c) Sikap Pelaksana (*Dispositions or Attitudes*): Menurut Edward III dalam (Kadji, 2015) Salah satu faktor utama dalm proses implementasi adalah sifat pelaksana. Para implementor seharusnya bukan sekedar mengetahui apa yang harus dilakukan dan kapabilitas dalam melaksanakan saja. Apabila para implementor

mengharapkan proses implementasi dapat berjalan efisien seharusnya mengharapkan proses implementasi dapat berjalan efektif, maka seharusnya mereka memiliki keinginan yang kuat dan cenderung bersifat positif dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan. d) Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*): Edward III (Kadji, 2015) menyampaikan “Sekalipun sumber daya yang bertujuan untuk melaksanakan kebijakan telah mumpuni serta para pelaksana juga telah memahami kewajiban yang harus dikerjakan dan jalankan,akan tetapi seringkali masih ditemui hambatan dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan yaitu inefisiensi struktur birokrasi.

### **Program Bantuan Pangan Non**

#### **Tunai**

Menurut penuturan Winarni (Masta, 2016) Raskin (bantuan beras miskin) adalah salah satu program sosial yang mana program ini di berikan dalam bentuk beras bersubsidi dengan tujuan untuk memberikan perlindungan pangan,

mengurangi biaya pengeluaran, dan memenuhi kebutuhan gizi, yang mana sasaran utamanya adalah masyarakat miskin.

Dalam sejarah perkembangannya, pada tahun 2015 KEMENSOS melakukan perubahan nama pada program bantuan sosial yaitu Raskin menjadi program bantuan Rastra (Beras Sejahtera). Tujuannya agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, karena selain beralih nama proses penyaluran program ini juga mengalami perubahan yaitu dari berbayar menjadi tidak berbayar (gratis). Sehingga perekonomian masyarakat bisa membaik dan mencapai kesejahteraan.

Kemudian KEMENSOS membuat program lanjutan dari Rastra yaitu program BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai). Sebelumnya dalam program Rastra pemerintah hanya memberikan bantuan berupa beras dengan berat 10 kg per keluarga penerima manfaat, akan tetapi dalam program BPNT bantuan lebih dioptimalkan dan tercantum dalam

Peraturan KEMENSOS RI NO. 11 Tahun 2018 mengenai Bantuan Pangan Non Tunai.

Pada tahun 2017 program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) mulai dijalankan oleh pemerintah. Bantuan ini berbentuk Voucher Pangan yang digunakan sebagai alat untuk menebus atau membeli kebutuhan pangan mereka dalam bentuk apapun seperti beras, ikan, telur, ayam, minyak goreng serta sembako lainnya. Voucher Pangan ini dapat digunakan pada agen-agen khusus (toko, warung, atau pasar) yang telah ditunjuk oleh Bank penyalur, agen seperti ini disebut dengan E-warung. Program BPNT diharapkan dapat memenuhi hak dasar masyarakat miskin di Indonesia agar mereka dapat memenuhi kebutuhan gizinya.

Proses Pembagian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dilakukan dengan menggunakan jaringan sistem pembayaran elektronik *interoperabilitas* dan *interkoneksi* yang dapat melibatkan Bank penyalur, prinsipal, dan perusahaan

*Switching*. Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dapat mencairkan BPNT yang berupa voucher dengan sembako melalui E-warong, atau agen-agen resmi yang memenuhi kriteria dan telah ditunjuk langsung oleh bank penyalur. Nilai dari BPNT yang di berikan dan dapat dicairkan barang adalah Rp.200.000/KPM/bulan.

Dalam penyaluran BPNT terdapat ketentuan tertentu untuk wilayah khusus. Program BPNT wilayah khusus merupakan bantuan pangan yang diberikan kepada KPM diwilayah dengan keterbatasan akses yang sulit dijangkau baik secara geografis, maupun ketersediaan infrastruktur nontunai sesuai hasil evaluasi Tim Pengendali.

Bantuan pangan wilayah khusus ini ditujukan pada KPM yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial sesuai ketentuan program BPNT.

KPM dapat menggunakan voucher BPNT di E-Warong pada titik-titik penyaluran yang telah ditentukan dan disepakati anatar tim

koordinasi Bansos pangan dan Bank Penyalur. Pemanfaatan dapat dilakukan pada waktu yang dijadwalkan setiap 2-3 bulan sekali. Namun tidak dapat melebihi waktu 90 hari sejak jadwal penyaluran dana kerekening KPM. Untuk menghindari terjadinya kegagalan dalam penarikan manfaat. (Pedoman umum BPNT, 2017)

### **E-warong**

E-warong merupakan elektronik warung gotong royong yang merupakan agen resmi yang memenuhi kualifikasi dan dipilih langsung oleh bank terpilih. E-Warong bisa diambil dari pedagang, toko, warung, atau pihak lain yang bersedia bekerjasama dengan bank penyalur. E-Warong menjadi tempat penyedia sembako dan tempat pencairan voucher Bantuan Pangan Non Tunai dari KEMENSOS kepada para KPM. E-Warong juga mencakup, usaha makro, mikro dan koperasi, pasar tradisional, warung, toko kelontong, E-warong KUBE. Warung desa, Rumah Pangan Kita (RPK), Agen Laku Pandai, Agen

Layanan Keuangan Digital (LKD) yang menjual bahan pangan, atau usaha eceran lainnya. (Pedoman umum BPNT, 2017)

Dalam penjelasan Andari (2017) disampaikan bahwa E-Warong termasuk wadah atau agen yang berperan dalam mendistribusikan Bantuan Sosial Non Tunai. E-Warong seperti halnya koperasi bertugas untuk menyediakan bahan pangan dan kebutuhan pokok dengan harga yang miring, serta menyediakan kemudahan untuk para KPM agar memenuhi kebutuhan pokoknya dengan cepat dan mudah.

#### **Kartu Keluarga Sejahtera(KKS)**

Kartu keluarga sejahtera (KKS) merupakan kartu yang mana mempunyai fitur uang elektronik serta tabungan atau voucher. Kartu ini berfungsi untuk alat penyaluran BANSOS untuk para KPM (Kemensos, 2017). Dalam penuturan Kurniawan (2016) dijelaskan bahwa KKS adalah sebuah tanda bagi keluarga yang memiliki hak yaitu masyarakat kurang mampu agar dapat

menerima berbagai macam BANSOS.

#### **Pandemi Covid-19**

Covid-19 merupakan kependekan dari *Coronavirus Disease 2019* yang mana dapat dipahami sebagai penyakit menular yang menyerang pada organ pernapasan manusia. Pada akhir tahun 2019, masyarakat didunia sedang berjuang menghadapi kerisis karena pandemi Covid-19, perkara ini bisa di anggap remeh terlebih lagi virus ini sangat cepat penularannya. Sampai 29Juni 2020 melihat dari data laman Worldmeterst jumlah kasus covid-19 di seluruh dunia sampai pada angka 10,250,322, dimana 5,558,161 korban mengalami kesembuhan dan 504,498 korban meninggal. Adapun di Negara Indonesia kasus serupa yang terkonfirmasi berjumlah 54,010 dengan jumlah korban meninggal mencapai 2,754 serta jumlah korban terkonfirmasi sembuh sebanyak 22,936. Situasi pandemi yang pada awalnya muncul di Kota Wuhan, Tiongkok, berdampak besar bagi perekonomian Negara Indonesia yang kedepannya pasti akan berpengaruh pula pada ekonomi global yang dapat mengalami pelambatan serta berpengaruh pula terhadap dunia.perindustrian.

Upaya-upaya untuk meminimalisir angka penyebaran virus corona terus dilakukan

meskipun memberikan dampak pada sektor ekonomi yang mengalami penurunan. Dikutip dari situs bps.go.id, ekonomi Indonesia pada triwulan I-2020 mengalami keterlambatan dibanding triwulan I-2019 yakni dari 5,07 persen menjadi 2,97 persen. Penurunan ekonomi berdampak pula bagi masyarakat Indonesia seperti terjadi PHK, menurunnya omset pedagang, terjadinya bangkrut, dan pengusaha dibidang jasa tidak bisa beroperasi seperti tukang ojek, supir angkot dan lain-lain.

Disamping membuat kebijakn dalam penangana medis pemerintah juga membuat bermacam-macam program kebijakan yang harapkan bisa meringankan beban masyarakat secara langsung. Berbagai kebijakan yang dibuat pemerintah seperti pemberian bantuan dalam bentuk tunai, sembako, potongan uang listrik dan lain-lain. Pandemi ini sangat berpengaruh besar bagi masyarakat, diharapkan dengan kebijakan-kebijakan ini pemerintah bisa

membantu meringankan beban masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa yang sedang terjadi. Yang mana peneliti berusaha untuk memotret peristiwa tersebut dan digambarkan sebagai mana adanya.

Sedangkan jenis penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk memberikan gambaran implementasi program Bantuan Pangan Non Tunai di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu. Pendekatan Kualitatif merupakan pendekatan yang mana didalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun kelapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, situasional deskriptif, interview mendalam, analisis isi dan *story*. Pendekatan

kualitatif digunakan untuk menemukan atau mengembangkan teori yang sudah ada. Pendekatan kualitatif berusaha menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat. (S. Pujileksono, 2015).

penelitian ini membutuhkan waktu selama 3 (tiga) bulan dari selesainya proposal penelitian yang disetujui oleh dosen pembimbing. Untuk lokasi yang dipilih dalam melakukan penelitian berada di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu. Kemudian alasan untuk memilih Desa Sumber Baru sebagai tempat penelitian karena Desa tersebut mendapat jumlah penerima bantuan terbanyak di Kecamatan Angsana dengan jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sebanyak 53 keluarga per Maret 2022. Dengan beberapa pertimbangan tersebut peneliti mengharapkan bisa mengetahui bagaimana proses implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu.

Dalam sumber data ini menggunakan sumber primer dan sekunder yang proposisi disesuaikan dari tujuan dalam penelitian data ini. Data sekunder yaitu sumber dari data yang mendukung untuk digunakan dalam melengkapi sebuah data primer menjadi satu. Dalam pengumpulan data ini bertujuan untuk menyesuaikan sesuai kebutuhan dari data di lapangan kemudian terhubung dengan beberapa objek yang telah dikaji, untuk mendapatkan data sekunder ini menggunakan dokumentasi. Sedangkan data primer, yaitu data diperoleh melalui pengamatan secara langsung (*observasi*), beserta wawancara dilakukan peneliti terhadap informan dimana benar-benar mengetahui apasaja penerapan dalam implementasi.

penelitian ini metode yang diambil yaitu pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang memiliki arti teknik penentuan sumber data yang menggunakan pemilihan tertentu sesuai tujuan supaya data yang di

dapat nantinya memiliki lebih *representatif* sesuai dengan kriteria lebih relevan dari fenomena penelitian ini. Agar data yang didapat dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan yang diperlukan oleh peneliti maka informan yang dipilih benar-benar mengetahui tentang program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kabupaten Tanah Bumbu. Penentuan sumber data yang akan di wawancarai dilakukan secara purposive dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Gay & Diehl menyebutkan untuk penelitian deskriptif minimal jumlah sampel yaitu 10-20% dari populasi. Adapun narasumber yang di pilih harus independen yang kompeten terhadap penelitian tersebut. Sebab, data yang diperoleh dari narasumber dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian (I Made Laut Mertha Jaya, 2022). Oleh karena itu peneliti menetapkan informan sebagai berikut :

- 1) Mengetahui kejadian atau permasalahan.
- 2) Berada di daerah yang diteliti.
- 3) Merasakan dampak

atau kejadian maupun permasalahan.

- 4) Terlibat langsung dengan permasalahan.
- 5) Bisa berargumentasi dengan baik.

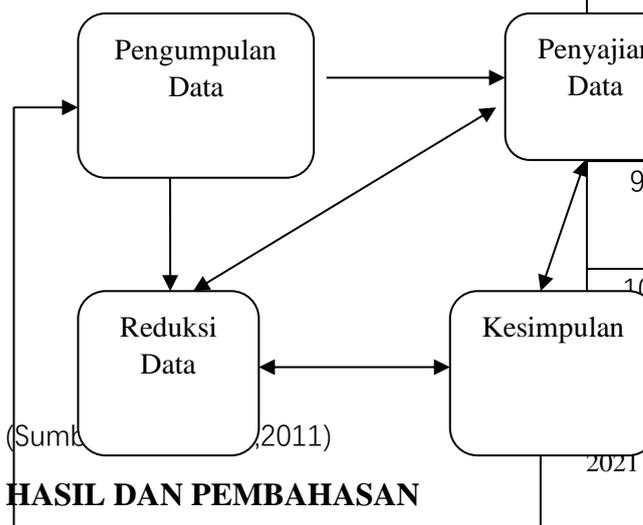
Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif. Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2016), dalam melakukan analisis data terdapat tiga proses yang digunakan dengan interaktif; Pertama Reduksi Data, merupakan cara untuk memilih, memfokuskan, dan penyederhanaan informasi pada banyak sumber pada data seperti catatan lapangan, dokumen, arsip, dan lain sebagainya. Untuk lebih mempersingkat, mempertegas, memilih fokus, menghilangkan data yang sudah tidak digunakan, dan menata data agar data dapat disimpulkan. Kedua, Penyajian pada data seperti mengurutkan data agar dapat dipresentasikan data menjadi baik supaya lebih memudahkan untuk dipahami. Dalam memberikan data bisa berupa skema,

gambar, matrik, jaringan kerja, tabel, dan lain sebagainya. Ketiga, Menyimpulkan dan dilakukan verifikasi yang pada penarikan kesimpulan pertama masih memungkinkan untuk belum sempurna, skeptis, dan terbuka. Adapun kesimpulan terakhir dapat dibuat setelah penghimpunan dari data terakhir.

Tabel 1. Daftar Jumlah KPM di Kecamatan Angsana

No	Kecamatan	Jumlah KPM
1	Angsana	556
2	Batu Licin	550
3	Karang Bintang	684
4	Kuranji	563
5	Kusan Hilir	1.316
6	Kusan Hulu	693
	Mantewe	1.094
	Satui	939
9	Simpang Empat	669
10	Sungai Loban	616
	<b>Jumlah</b>	<b>7.680</b>

Sumber: Dinsos Kabupaten Tanah Bumbu



**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Angsana juga menjadi salah satu wilayah pelaksana program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kabupaten Tanah Bumbu. Berikut tabel jumlah KPM di Kabupaten Tanah Bumbu per Agustus 2021:

Agar dapat melihat dan menilai proses implementasi program BPNT di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu, peneliti menggunakan model dasar yang disampaikan oleh Edwards III bahwa terdapat empat faktor dalam mengimplementasikan suatu kebijakan publik, yakni:

“*Communication, resources, dispositions or attitudes, and bureaucratic structure*” Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Pelaksana, dan Struktur Birokras. Dengan merujuk pada variabel-variabel ini diharapkan dapat mengetahui keberhasilan implementasi program BPNT di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana. Lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

#### **Komunikasi**

Komunikasi dapat dinilai dari pelaksanaan sosialisasi, respon masyarakat terhadap program BPNT serta media informasi untuk memperlancar komunikasi. Adapun komunikasi yang dilakukan pada proses implementasi program bantuan pangan non tunai di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana telah mengalami perbaikan yaitu dengan adanya upaya dari pemerintah untuk mengeluarkan aplikasi SIKS-NG. Selain itu pemerintah juga telah melaksanakan pengarahan dan Bimtek untuk para implementor. Adapun untuk menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan

para Keluarga Penerima Manfaat (KPM) para implementor di Desa, Kecamatan dan Daerah membuat forum obrolan dengan memanfaatkan teknologi yang ada yaitu melalui aplikasi WhatsApp. Tidak hanya secara daring atau onlin pihak TKSK, pemerintah Desa dan Pemerintah Kecamatan juga membuka sesi konsultasi langsung untuk para KPM yang memiliki kesulitan, pertanyaan serta permasalahan terkait BPNT.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian dari Eko Yudianto Yunus (2019) dengan judul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo yang menyebutkan bahwa Komunikasi yang terjalin antar organisasi dalam implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui E-warong dan RPK di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo tidak terjadi miskomunikasi. Hal ini dikarenakan sebelum pelaksanaan program sudah ada sosialisasi dari Kementerian Sosial yang cukup baik.

Hal yang sama juga disebutkan oleh Eny Mufatiroh et all (2020) dengan judul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Melalui E-Warong Di Kelurahan Sumput Kecamatan Driyoreja. Dalam jurnal tersebut dia menyebutkan bahwa komunikasi antar organisasi telah memenuhi unsur kejelasan. Hal tersebut didukung dengan menggunakan media penyampai komunikasi baik secara langsung maupun melalui grup media sosial whatsapp sehingga komunikasi dalam Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT) melalui E-Warong di Kelurahan dan Kelompok sasaran sudah berjalan dengan baik.

### **Sumber Daya**

Sumber Daya dapat dinilai dari kompetensi implementor, anggaran serta logistik. Sumber daya yang ada di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu dalam implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai sudah memiliki kompetensi. Para implementor memiliki pengetahuan umum, keterampilan dalam

mengoperasikan komputer umumnya seperti Microsoft Office Word, dan Excel serta sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi. Dibuktikan dengan kontribusi dan sifat pro aktif para implementor yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk anggaran oprasional khusus program ini memang tidak ada karena ini merupakan program pemerintah pusat jadi instansi pemerintah di daerah memiliki kewajiban untuk membantu merealisasikannya dan mensuport dengan menyediakan logistik yang dibutuhkan seperti gedung tempat penyaluran BPNT. Meskipun begitu masih ditemukan kekurangan dalam proses penyalurannya program BPNT yaitu dalam hal sarana prasarana seperti mesin EDC serta belum dapat mengoprasikan aplikasi SIKS-NG dengan baik

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian dari Eko Yudianto Yunus (2019) dengan Judul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo yang menyebutkan

bahwa Sumber Daya di dalam Implementasi Kebijakan diperlukan sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia. Kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia juga akan mempengaruhi keberhasilan proses implementasi kebijakan. Dibutuhkan sumber daya yang kompeten dalam implementasi kebijakan. Kepala Seksi Penyuluhan dan Bimbingan Sosial menyebutkan bahwa banyak aktor yang terkait dalam program ini. Keberhasilan Implementasi Program BPNT di Kecamatan Kanigaran Kabupaten Probolinggo tidak terlepas dari aktor-aktor pelaksana yang terdiri dari pendamping BPNT, Koordinator di Kelurahan serta masyarakat setempat yang ikut membantu pelaksanaannya dengan kompeten.

Hal yang sama juga di sebutkan oleh Eny Mufatiroh et all (2020) dengan judul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Melalui E-Warong Di Kelurahan Sumpu Kecamatan Driyoreja bahwa sumber daya yang mempengaruhi

implementasi adalah sumber daya manusia, finansial dan waktu. Sumber daya manusia yang menjalankan pelaksanaan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui E-Warong di kelurahan Sumpu yaitu Koordinator Kelurahan, Pendamping Desa, Serta masyarakat setempat. Sumber daya finansial atau dana pada program BPNT ini berasal dari Kementerian Sosial yang langsung ditransfer ke rekening KPM. Adapun sumber daya waktu untuk pelaksanaan belum efektif karena uang yang disalurkan tidak setiap bulan.

### **Disposisi**

Disposisi dapat dinilai dari komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Disposisi atau sikap para implementor kebijakan program BPNT di Desa Sumber Baru kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu dalam menyalurkan bantuan sangat ramah dan baik. Selain itu mereka juga memberikan edukasi pada masyarakat yang sudah mampu tapi masih menerima bantuan dari pemerintah pusat agar mau

menyerahkan bantuan tersebut kepada masyarakat yang memang lebih membutuhkan hal ini bertujuan agar bantuan bisa tepat sasaran dan tujuan dari program BPNT bisa tercapai.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian dari Eko Yudianto Yunus (2019) dengan judul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo yang menyebutkan bahwa sikap atau kecenderungan para pelaksana yang terlibat dalam program ini khususnya di Kecamatan Kanigaran sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Hanya saja terdapat beberapa pelaksana yang tidak ramah dalam melayani masyarakat. Sehingga masyarakat merasa tidak nyaman.

Hal yang sama juga di sebutkan oleh Eny Mufatiroh et all (2020) dengan judul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Melalui E-Warong Di Kelurahan Sumput Kecamatan Driyoreja bahwa pihak yang terlibat telah memberikan

respon yang baik terhadap pelaksanaan program Bantuan Pangan Non Tunai melalui E-Warong di Kelurahan Sumput Kecamatan Driyorejo.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur Birokrasi dapat dinilai dari SOP dan Fragmentasi. penyaluran program BPNT di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana sudah dapat terlaksana dengan baik. Pembagian BPNT dilakukan secara serentak setiap sebulan sekali dengan menyesuaikan jadwal yang telah dibuat oleh pemerintah Kecamatan.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian dari Eny Mufatiroh et all (2019) dengan judul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Melalui E-Warong Di Kelurahan Sumput Kecamatan Driyoreja bahwa Struktur Birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Mekanisme dalam Implementasi Kebijakan yaitu berdasarkan *Standar*

*Operasional Prosedur* (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap Implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak keluar dari tujuan dan sasaran kebijakan.

Berdasarkan teori dan Variabel serta keadaan dilapangan dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu telah terlaksana dengan baik meskipun tidak bisa

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan wawancara mengenai proses implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai di Desa Suber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu, mengenai topik permasalahan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Komunikasi dalam proses penyaluran Program Bantuan Pangan Non Tunai di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu sudah berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari

sesuai dengan SOP atau ketentuan yang ditujukan untuk wilayah umum. Hal ini dikarenakan keadaan dilapangan dengan keterbatasan sarana prasarana serta keadaan geografis yang hanya memungkinkan untuk melaksanakan penyaluran program BPNT sesuai dengan ketentuan yang diberikan pemerintah bagi wilayah khusus. Akan tetapi sudah sesuai dengan ketentuan standar implementasi yang di sampaikan oleh Edwerd III.

sosialisasi dan koordinasi yang sudah dilaksanakan oleh para stakeholder secara berkelanjutan mulai dari perubahan bantuan RASTRA menjadi Bantuan BPNT yang menggunakan kartu elektronik. Kemudian Pemerintah Daerah berupaya agar program ini berjalan dengan baik maka dibuatlah aplikasi SIKS-NG dan BIMTEK penggunaan aplikasi tersebut. Adapun untuk koordinasi secara lingkup kecil juga sudah berjalan dengan baik yaitu menggunakan media sosial (WA) sehingga membuat komunikasi bisa

berjalan dengan baik dan lebih mudah. Komunikasi yang sudah baik bisa terlihat dari pelaksanaan implementasi BPNT yang berjalan kondusif meskipun masih tetap ditemukan ada bantuan yang tidak tepat sasaran.

Sumberdaya yang ada di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu sudah memadai dan kompeten. Para stakeholder mulai dari Dinas sosial, TKSK, Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Desa dan KPM sudah bisa berkolaborasi dengan baik karena mereka sudah melaksanakan tugasnya masing-masing, memiliki pendidikan minimal SMA, memiliki pengetahuan umum dan kemampuan dalam mengoperasikan komputer umumnya seperti Microsoft Office Word, dan Excel. Meski begitupun masih ditemukan kekurangan karena masih ada beberapa operator tingkat desa yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi SIKS-NG serta ketersediaan mesin SDC yang belum memadai dan merata di masing-masing Desa.

Disposisi atau karakteristik dari para implementor sudah bisa dirasakan baik oleh masyarakat penerima bantuan. Hal ini dilihat dari komitmen, kejujuran dan sifat para implementor yang ramah tamah dan fast respon.

Struktur organisasi yang ada di Kabupaten Tanah Bumbu ikut berperan aktif sehingga memiliki peran yang signifikan terhadap implementasi program BPNT. serta mencari solusi agar implementasi program BPNT bisa tetap terlaksana meskipun dengan berbagai keterbatasan yang ada di Kabupaten Tanah Bumbu. Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu telah berjalan dengan baik. Meskipun masih ditemui kekurangan dalam proses implementasi program BPNT yang tidak sesuai dengan SOP secara umum. Akan tetapi penyaluran BPNT yang dilakukan di Desa Sumber Baru Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu telah sesuai dengan

peraturan penyaluran yang diberikan pada wilayah khusus.

## DAFTAR PUSTAKA

### Book

Leo, Agustino. 2017. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Alfabeta. Bandung

Kadji, Y. 2015. Formula dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas Gorontalo UNG Press.

Budi, Winarno. 2014. Kebijakan Publik. Yogyakarta: CAPS (*Center Of Academic Publishing Service*).

Deddy, Mulyadi. 2018. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.

Nugroho D, R. (2009). Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Jakarta: Alfabeta.

Syahrudin. (2020). Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus. Bandung: CV.Hikmah Media Utama

Phuk Tjilen, Alexander. (2019). Konsep, Teori, dan Teknik Analisis Implementasi. Bandung: CV. Hikmah Media Utama

### Electronic (e-book)

Kementerian Sosial RI. 2018. Pedoman Umum Bantuan Non Tunai.

Kementrian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2017. Pedoman Umum Bantuan pangan Non Tunai. Jakarta: Tim Pengendali Pelaksana Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.

Kepala Biro Hukum dan Kemensos 2016. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung (E-warung) Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan. Jakarta: Kepala Biro Hukum dan Kemensos.

Lembaga Negara Indonesia. 2017. Peraturan Presiden Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai. Jakarta: Lembaga Negara Indonesia.

Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai 2017.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.

Permensos No. 11 Tahun 2018 Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

### Jurnal Online

- Hakim, D. B., Harianto, H & Nuralina, R (2019). Analisis Dampak Kebijakan Besar Sejahtera dan Kebijakan Program Bantuan Non Tunai Terhadap Titik Ekuilibrium Rumah Tangga Miskin di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 3(4), 799-808
- Rachman, Benny., Adang Agustian., dan Wahyudi. 2018. Efektivitas dan Perspektif Pelaksanaan Program Beras Sejahtera (Rastra) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). *Jurnal Analisis Kebijakan Pertanian* 16(1):1-18.
- Junaidi, Mayang Shahira. 2017. The Satisfaction Comparison of Bantuan Pangan Non Tunai recipients and Rastra recipients in Cekung district East Jakarta. *Jurnal Ilmiah Econosains* 15(2).
- R Ramdani, 2016. Implementasi Kebijakan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Dalam Penanggulangan kemiskinan di Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya.
- Kurniawan. 2016. Studi Tentang Mekanisme Penyaluran Dana Program Keluarga Sejahtera (KKS) di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 4(1):155-166.
- Dr.Ahmad Nizar Rangkuti, S. Si., M.Pd. 2019. Menentukan Jumlah Sample Dalam Penelitian.
- Lik Nurhikmayati. 2019. Implementasi STEAM Dalam Pembelajaran Matematika. *Jurnal Didactical Mathematics*.
- Dara Aisyah H, M. Ali Puteh, Muhammad Sontang, Abdul Manam, Mohamad Al-Merbawi dan Ibrahim Mamat. 2013. Implementasi Program Rawatan dan Pemulihan Dadah di Pondok Inabah Sungai Ikan Kuala Terengganu (1998-2011). *Jurnal Of Business And Social Development*.
- Dini, A. R, Nurmalisa, Y, & Halim. A (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kelurahan Gulak Galik. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(13).
- Marhadi, Akhmad. 2017. Profil Elektronik Warung Gotong Royong (E-Warong) KUBE PKH Sebagai Alternative Penanggulangan Kemiskinan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Etnorefika* 6(3).
- Masta, M. (2016). Implementasi Distribusi Beras Sejahtera (Rastra) Di Desa Tanjung Jati Kecamatan Kotaagung Timur Kabupaten Tanggamus. *Universitas Lampung*.
- Andari, Soetji. 2017. Pengentasan Kemiskinan Melalui

Bantuan Sosial Non Tunai.  
Jurnal PKS 16 (4):427-438.

Eko Yudianto Yunus. 2019.  
Implementasi Program  
Bantuan Pangan Non Tunai  
(BPNT) Di Kecamatan  
Kanigaran Kota  
Probolinggo. Jurnal  
Administrasi Negara  
fakultas Ilmu Sosial dan  
Politik

Eny Mufatiroh et all. 2020. Implementasi  
Program Bantuan Pangan  
Non Tunai (BPNT) Melalui  
E-Warung Di Kelurahan  
Sumput Kecamatan  
Driyorejo. Jurnal Intelektual  
Administrasi Publik dan  
Ilmu Komunikasi

#### Internet

<https://www.bps.go.id/pressrelease/2022/01/17/1929/persentase->

<penduduk-miskin-september-2021-turun-menjadi-9-71-persen.html#:~:text=Jumlah%20penduduk%20miskin%20pada%20September,60%20persen%20pada%20September%202021>

“Ekonomi Indonesia Triwulan I 2020 Tumbuh 2,97 Persen” (2020, 30 Juni) dalam <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/05/05/1736/ekonomi-indonesia-triwulan-i-2020-tumbuh-2-97-persen.html>

<http://repository.upm.ac.id/1666/1/cek%20plagiasi%20-%20IMPLEMENTASI%20BANTUAN%20PANGAN%20NON%20TUNAI%20DI%20KECAMATAN%20KANIGARAN%20KOTA%20PROBOLINGGO.pdf>

## ANALISIS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DEPARTEMEN PARKING BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Putri Debby Pratika

Catur Suwastanto S.IP, M. Si

Agus Hardaya, SH, MM

[debbyputri2610@gmail.com](mailto:debbyputri2610@gmail.com)

### ABSTRAK

Bandara Internasional Yogyakarta sangat menjunjung tinggi adanya pelayanan di setiap divisi. Pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang berkaitan erat pada kehidupan manusia karena pada umumnya manusia selalu membutuhkan sebuah pelayanan. Tuntutan utama pengguna jasa kepada penyedia jasa adalah meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Tjiptono berdasarkan bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Data ini dikumpulkan dengan metode wawancara yang meliputi teknik rekam dan catat serta metode observasi. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan parkir Bandara Internasional Yogyakarta dan pelanggan parkir Bandara Internasional Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 Orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Departemen *Parking* Bandara Intenasional Yogyakarta lebih dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Sedangkan bukti fisik masih belum dapat meningkatkan mutu pelayanan karena terdapat beberapa masalah di bidang SDM (sumber daya manusia) dan jarak lokasi. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa, analisis peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta sudah baik dengan ditunjukkan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap petugas yang sigap dalam memberikan pelayanan, dan memberikan jaminan sebagai bukti tanggung jawab kepada pelanggan. Sedangkan dalam bukti fisik terdapat sedikit kekurangan dalam hal jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) dan jarak yang lumayan jauh untuk sampai ke Bandara Internasional Yogyakarta.

### ABSTACT

*Yogyakarta International Airport highly upholds the existence of services in each division. Service itself is something that is closely related to human life because in general humans always need a service. The main demand of service users to service providers is to improve service quality. This study aims to describe the improvement of service quality in the Yogyakarta International Airport parking department. This research is a qualitative research using descriptive analysis method used in this study is Tjiptono's theory based on tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This data was collected by interview method which includes recording and note-taking techniques as well as observation methods. The population of this research is Yogyakarta International Airport parking employees and Yogyakarta International Airport parking customers. The sample in this study amounted to 35 people. The results of the study show that the quality of service at the Yogyakarta International Airport Parking Department is more influenced by reliability, responsiveness, empathy and assurance. While physical evidence still cannot improve service quality because there are several problems in the field of HR (human resources) and distance to locations. Based on the research results, the authors conclude that the analysis of service quality improvement in the Yogyakarta International Airport parking department is good with demonstrated reliability of officers in providing services, responsiveness of officers who are swift in providing services, and providing guarantees as proof of responsibility to customers. Meanwhile, in terms of physical evidence, there is a slight deficiency in terms of the number of human resources (HR) and the relatively long distance to get to Yogyakarta International Airport.*

**Kata-kata Kunci:** kualitas, pelayanan, Bandara Internasional Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Di jaman sekarang ini banyak kegiatan yang mengharuskan manusia untuk melakukannya dan menuntutnya agar kebutuhannya terpenuhi, karena semakin berkembangnya teknologi dan kehidupan yang semakin kompleks kebutuhan jasa sangat diperlukan bagi manusia seiringan dengan kebutuhan akan barang. Perusahaan yang bergerak dibidang penerbangan salah satunya adalah Bandara Internasional Yogyakarta. Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan bandara yang terletak di jalan Nasional III kecamatan Temon, Kabupaten Kulonprogo. Bandara Internasional Yogyakarta dibangun di tanah dengan luas 600 hektar dan memiliki luas terminal 210.000 meter persegi. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Di bandara Internasional Yogyakarta sangat menjunjung tinggi adanya pelayanan di setiap divisi. Pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang

berkaitan erat pada kehidupan manusia karena pada umumnya manusia selalu membutuhkan sebuah pelayanan. Tuntutan utama pengguna jasa kepada penyedia jasa adalah meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan sendiri merupakan bagian dari bisnis. Di Bandara Internasional Yogyakarta terdapat berbagai bidang dan sub dinas yang masing-masing memiliki peran dan fungsinya. Untuk itu pihak bandara sebagai penyedia jasa harus mampu memahami kebutuhan pengguna jasa agar pelayanan dimata pelanggan dapat memberi kesan yang baik. Salah satunya dalam bidang pelayanan parkir yang dikelola langsung oleh PT. Angkasa Pura Support yang merupakan anak cabang dari PT. Angkasa Pura I (Persero). Departemen *parking* sendiri berfungsi untuk memperlancar arus keluar dan masuk kendaraan yang sedang berkunjung di Bandara Internasional Yogyakarta.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam melayani konsumen harus dapat mengetahui keberadaan lima dimensi kualitas jasa seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman, *et al.*,1998 dalam

Tjiptono, 2007). Perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga harus mengetahui kepuasan konsumen yang sebenarnya serta mengamati dari sudut konsumen sebagai pengguna jasa.

Bandara sebagai salah satu fasilitas transportasi yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa. Berdasarkan observasi sebelum penelitian ada beberapa masalah diantaranya adalah kurangnya pengetahuan pengunjung tentang kawasan bandara dan tarif parkir, jauhnya jarak antara gedung parkir dengan kawasan kedatangan penumpang, dan kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang ada di Bandara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* bandara Internasional Yogyakarta?

Berdasarkan perumusan masalah yang disebutkan pada point sebelumnya, maka tujuan pada penelitian ini adalah mengetahui peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* bandara Internasional Yogyakarta.

## KAJIAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### Pengertian Analisis

Menurut Sugiyono (2015:335), Analisis merupakan kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan. Menurut Suparlan (2000:35) pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pad aorang lain, naik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya sendiri.

#### Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

#### Pengertian Mutu

Mutu adalah nilai total suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan produk dan pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pasien (American Society for Quality Control). Peningkatan mutu pelayanan adalah memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan . (Nursalam,2011:306)

#### Dimensi Mutu

Menurut Tjiptono (2007:43) terdapat 5 dimensi mutu (kualitas jasa) antara lain, bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2003:11) Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri baik satu variable atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan

atau hubungan antara variable satu dengan variabel lainnya.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Melihat pokok permasalahan tentang analisis peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* bandara Internasional Yogyakarta maka penelitian ini dilakukan di kantor parkir bandara Internasional Yogyakarta yang terletak di Jl. Wates – Purworejo No. Km.42, Area Kebun, Glagah, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55654. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 01 Mei – 03 Juli 2021.

### Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan parkir Bandara Internasional Yogyakarta dan pelanggan parkir Bandara Internasional Yogyakarta.

### Sampel

Pada penelitian ini, teknik yang diterapkan dalam mengambil sampelnya ialah metode *purposive sampling*, di mana populasi yang ditetapkan sebagai sampel

harus memenuhi sejumlah kriteria yaitu, pimpinan departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta, karyawan yang bekerja di departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta, pengguna jasa pelayanan parkir di Bandara Internasional Yogyakarta.

### Metode Pengumpulan Data

#### Narasumber

Penelitian mengenai analisis peningkatan mutu pelayanan di *departement parking* bandara Internasional Yogyakarta memerlukan informasi yang akurat untuk itu memerlukan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti. Berikut pihak-pihak yang akan dijadikan narasumber sesuai dengan penjelasan diatas antara lain, *supervisor parking, senior team leader parking, team leader parking*, masyarakat pengguna jasa.

#### Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis dan sumber data antara lain:

Data Primer merupakan data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber dan melalui hasil pengamatan di lokasi secara langsung.

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari laporan dan dokumen terkait dengan masalah yang diteliti yang berada di kantor parkir bandara Internasional Yogyakarta.

#### Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai berikut:

Wawancara merupakan kegiatan bertanya jawab langsung guna memperoleh informasi yang ingin diketahui. Pedoman peneliti dalam wawancara adalah menggunakan pertanyaan yang terbuka dan berkaitan dengan permasalahan.

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap suatu objek penelitian guna memperoleh keterangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Observasi sendiri dilakukan dengan cara melihat objek kemudian

mencatatnya dan mengambil sampel dokumen tertulis guna memberikan gambaran secara menyeluruh tentang objek yang nantinya akan diteliti.

### Metode Analisa Data

Analisis yang akan dilakukan oleh penulis diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data akan dikelompokkan agar lebih mudah untuk penyaringan data dan akan diperinci dan berbentuk teks agar lebih mudah dipahami, serta nantinya dapat disimpulkan dari data tersebut sehingga akan menjadi dasar permasalahannya. Langkah-langkah analisis data antara lain, pengumpulan data dengan dilakukannya wawancara, pengamatan dan penggambaran. Reduksi data, merupakan tahap penggolongan, penyederhanaan data dan pemusatan data sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. *Display* data merupakan penyajian data yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga dapat memberikan

kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Data akan disajikan berupa bentuk teks naratif. Pada tahap ini penulis berusaha menyusun data agar menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Penarikan kesimpulan, merupakan tahap akhir dalam teknik analisis yang bertujuan mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari persamaan, hubungan atau perbedaan untuk kemudian akan ditarik menjadi kesimpulan sebagai jawaban dari pokok permasalahan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai peningkatan mutu pelayanan departemen *parking* di Bandara Internasional Yogyakarta, diketahui bahwa:

#### **Bukti Langsung**

Bukti langsung merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan pelayanan jasanya kepada pihak eksternal. Bukti nyata yang diberikan oleh perusahaan dalam pelayanan seperti penampilan petugas, dan sarana prasarana yang memadai.

Penampilan petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta

Penampilan petugas sudah baik karena diberikan fasilitas penunjang layanan berupa seragam, rompi, topi, sepatu, peluit, *id card*. Hal tersebut berguna untuk menunjang performa petugas parkir, tidak hanya itu dalam berpenampilan petugas parkir diatur juga dengan SOP.

Kelengkapan sarana dan prasarana parkir di Bandara Internasional Yogyakarta Kelengkapan sarana dan prasaran di Bandara Internasional Yogyakarta sudah memadai dibuktikan dengan adanya petugas parkir, gedung parkir dengan 3 lantai, marka dan rambu lalulintas, daftar informasi tarif parkir, dan kartu langganan untuk pelanggan khusus parkir. Namun dalam hal petugas parkir masih ada kekurangan karena terlalu sedikit untuk memantau seluruh area yang menjadi tugasnya. Kemudian dalam hal peralatan masih terdapat beberapa alat yang kurang berfungsi dengan baik serta jarak yang ditempuh pengunjung untuk sampai ke penjeputan sangat memakan waktu karena

terlalu jauh jarak tempat parkir ke penjeputan.

### **Keandalan**

Keandalan merupakan pelayanan yang diberikan secara akurat dan terpercaya oleh perusahaan sesuai dengan yang dijanjikan. Keakuratan dalam memberikan pelayanan. Petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta sudah memberikan pelayanan dengan akurat, seperti halnya memberikan informasi terkait penerbangan kepada pelanggan, memberikan informasi terkait tempat kargo dan kantor API, serta memberikan informasi terkait jalan yang ditanyakan pelanggan. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan pelayanan parkir di Bandara Internasional Yogyakarta beroperasi selama 24 jam dan memberlakukan petugas parkir dengan kerja shift. Dalam pelayanan transaksi petugas parkir sudah dengan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap petugas sesuai dengan antrian. Tidak hanya itu petugas parkir selalu mengedepankan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

**Daya Tanggap**

Merupakan suatu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi secara jelas.

Kesungguhan petugas parkir dalam melayani, petugas parkir dalam memberikan pelayanan sudah dengan sungguh-sungguh, dibuktikan dengan petugas parkir yang sering patrol di area gedung parkir, pintu masuk, pintu keluar untuk mengecek apakah ada kendala atau terdapat masalah.

Kesigapan petugas parkir dalam penanganan masalah dan keluhan pelanggan, petugas parkir dalam memberikan pelayanan sudah sigap, seperti dengan memberikan bantuan kepada pelanggan apabila menemui kendala. Dalam hal kehilangan karcis petugas selalu mengingatkan kepada pelanggan untuk mencari terlebih dahulu agar nantinya tidak terburu-buru.

**Jaminan**

Merupakan kemampuan perusahaan memberikan rasa percaya para pelanggan

kepada perusahaan dengan tindakan sopan santun dan pengetahuan yang dimilikinya.

Keterampilan terhadap kemampuan petugas parkir, keterampilan yang dimiliki petugas parkir sudah cukup baik hal ini dibuktikan dengan kemampuan setiap petugas dalam mengoperasikan alat-alat sesuai tugas pokoknya seperti petugas parkir memberikan rasa aman dan membantu lalu lintas dalam lingkup bandara. Dan petugas parkir memberikan pengawasan terhadap kendaraan yang terparkir sehingga pelanggan tidak merasa was-was.

Pengetahuan dan kesopanan petugas parkir, pengetahuan petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta sendiri sudah sangat mumpuni dalam pelayanan, seperti halnya mengetahui semua informasi bagi pelanggan bandara. Petugas parkir dalam memberikan pelayanan sudah memperhatikan keramahan dan kesopanan, hal ini dibuktikan dengan pemberlakuan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) yang menjadi slogan dari pihak pengelola.

**Empati**

Empati merupakan kemampuan petugas dalam memahami keinginan konsumen dengan cara memberikan perhatian yang bersifat individual secara tulus.

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas, petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta telah mendahulukan kepentingan pelanggan parkir. Hal ini terlihat pada petugas parkir yang memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan.

Keadilan petugas dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta telah memberikan pelayanan tanpa mendiskriminasi. Hal ini terlihat pada petugas parkir yang memberikan bantuan layanan dengan runtut tanpa membedakan. Jadi, siapa yang dahulu datang akan mendapat bantuan dengan adil dan rata.

## KESIMPULAN

Bukti langsung yang diberikan oleh petugas parkir di Bandara Internasional

Yogyakarta ditunjukkan dengan pakaian petugas yang rapi dan tertib sesuai SOP yang berlaku. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai. Keandalan ditunjukkan dengan kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan sudah baik. Keakuratan informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas parkir. Daya Tanggap petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta dalam memberikan pelayanan ditunjukkan dengan kesigapan petugas parkir dalam menangani masalah sudah baik. Kesungguhan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik, dimana petugas bersungguh-sungguh dalam melakukan setiap pekerjaannya. Jaminan kepercayaan kepada pelanggan ditunjukkan dengan pemberian pelayanan oleh petugas parkir Bandara Internasional Yogyakarta dengan integritas, menunjukkan kesopanan. Petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta sudah terampil dalam mengoperasikan alat-alat sesuai dengan tugas pokoknya. Empati ditunjukkan dengan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas. Keadilan petugas parkir yang tidak membedakan golongan dan jabatan pelanggan.

## REFERENSI

### Buku

Goetch Davis L. dan Davis, Stanley B. 2002. Pengantar Manajemen Mutu 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallind

- Komaruddin. 2001. *Enslopedia Manajemen*. Edisi Kelima. Jakarta: Bumi Aksara
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jas*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir H,A,S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara Ratminto. Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Sudjana, Nana. 2016. *Penilaian Hasil Belajar Mengajar*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Audi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Jurnal online**
- AS, Astini. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju*. Ilmu Adminitrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Atuhuta, Jeles A. dkk. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan Di RSUD Dr M. Haulussy Ambon*. 1-5.
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York.
- Deming, W. Wdwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambrige: Massachussets Institute of Technology.
- Kloter, P. 2003. *Marketing Management*. International Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Luthans, F. 1995. *Organizational Behavior*. Seventh Edition. Singapore: Mc Graw-Hill.
- Yuliana, Dina. 2015. *Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandara Internasional Soekarno Hatta-Cengkareng*.Warta Ardhia. 181-186.
- Laporan wawancara**
- Yunianto, Endro. (2021, 30 Juni). Personal Interview
- Wijaya, Rochman. (2021, 22 Juni). Personal Interview
- Priyambodo, Suryo. (2021, 22 Juni). Personal Interview
- Fery. (2021, 23 Juni). Personal Interview
- Niken. (2021, 23 Juni). Personal Interview
- Adinda. (2021, 30 Juni). Personal Interview
- Website**
- Angkasa Pura I. <https://yogyakarta-airport.co.id/id> ( 15 Maret 2021)

- Rosadi, Ayundayani. 2019. Sejarah Bandara Internasional Yogyakarta. Dikutip <https://pointsgeek.id/bandara-internasional-yogyakarta/>. (15 Maret 2021)
- Rosana, Fransisca Christy. 2019. Nama Resmi Bandara Kulon Progo, Bandara Internasional Yogyakarta. <https://bisnis.tempo.co/read/1200108/nama-resmi-bandara-kulon-progo-bandara-internasional-yogyakarta> (15 Maret 2021)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2017. [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) (20 Juni 2021)
- . Virgiawan, Reza. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanudin Makassar. Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar. <https://docplayer.info/32778625-Skripsi-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-di-bandar-udara-internasional-sultan-hasanuddin-makassar.html> (17 Maret 2021)

## STRATEGI PEMASARAN PROGRAM UMROH SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN JUMLAH JAMA'AH UMROH PADA PT JGRUP AMANAH WISATA KABUPATEN CILACAP

**Annas Solikhan**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani

[Annas.solikhan@gmail.com](mailto:Annas.solikhan@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Umroh merupakan ibadah umat islam dilakukan dengan cara mengunjungi *Baitulloh*. Dalam penyelenggaraannya umroh di Indonesia diselenggarakan oleh pihak swasta yang diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Pihak swasta yang kemudian disebut PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh) atau sering disebut *travel agen* haji dan umroh. Dalam menjalankan tugasnya PPIU perlu strategi pemasaran, tujuan supaya dapat bersaing dengan sesama *travel agen*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode analisis deskriptif. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk, harga dan cara promosi. Data diperoleh dengan metode wawancara yang meliputi teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Wawancara, observasi dan dokumentasi dengan metode *purposive sampling* dilakukan kepada manajer bagian pemasaran, staf bagian pemasaran dan jamaah yang sudah memakai jasa PT. Jgrup Amanah Wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan jumlah jamaah umroh dipengaruhi oleh produk, harga dan cara promosi PT. Jgrup Amanah Wisata. PT. Jgrup Amanah Wisata melakukan upaya peningkatan jumlah jamaah umroh melalui promosi media *offline* dan *online*. Promosi melalui media *offline* yaitu dengan cara membagikan brosur, pamflet dan marchandise. Hal yang kekinian yaitu promosi produk melalui media *online* melalui grup-grup *whatsapp*, Facebook Ads, *Youtube Ads* dan *Instagram Ads*. Peningkatan jumlah jamaah umroh yang menggunakan jasa PT. Jgrup Amanah Wisata menandakan bahwa pengaruh inovasi dari kualitas produk, harga produk dan cara promosi/strategi pemasarannya telah berhasil dijalankan.

**Kata Kunci:** Strategi pemasaran, Umroh dan Peningkatan Jamaah

*Umrah is a Muslim worship carried out by visiting Baitulloh. In carrying out Umrah in Indonesia, it is carried out by private parties regulated by the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia. The private party, which was later called PPIU (Umroh Pilgrimage Travel Organizer) or often called Hajj and Umrah travel agents. In carrying out its duties PPIU needs a marketing strategy, the goal is to be able to compete with fellow travel agents. This research is a qualitative research using descriptive analysis method. The variables used in this research are product, price and way of promotion. Data obtained by interview method which includes interview techniques, observation and documentation. Interview, observation and documentation techniques using purposive sampling method were carried out to marketing department managers, marketing staff and pilgrims who have used the services of PT. JGroup Amanah Wisata. The results showed that the increase in the number of Umrah pilgrims was influenced by the product, price and method of*

*promotion of PT. JGroup Amanah Wisata. PT. Jgroup Amanah Wisata is making efforts to increase the number of Umrah pilgrims through offline and online media promotions. Promotion through offline media, namely by distributing brochures, pamphlets and merchandise. The current thing is product promotion through online media through WhatsApp groups, Facebook Ads, Youtube Ads and Instagram Ads. An increase in the number of Umrah pilgrims who use the services of PT. Jgroup Amanah Wisata indicates that the influence of innovation in terms of product quality, product prices and promotion methods/marketing strategies has been successfully carried out.*

**Keywords:** *Marketing strategy, Umrah and Pilgrimage Increase*

## PENDAHULUAN

Program penyelenggaraan ibadah haji dan umroh baik reguler maupun khusus secara resmi di Indonesia dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI). Pengelolaan ibadah haji dan umroh ini memerlukan manajemen yang profesional. Seiring meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dan umroh perlu penanganan yang profesional. Bentuk keprofesionalan penanganan dana haji dan umroh yakni dana dikelola secara transparan dan akuntabel.

Dana haji dan umroh perlu dikelola dengan baik hal ini dikarenakan waktu tunggu ibadah haji pada saat ini memerlukan waktu yang cukup lama, terutama yang menggunakan program haji reguler, membutuhkan waktu tunggu selama dua

puluh tujuh (27) tahun. Sedangkan untuk waktu tunggu ibadah haji khusus untuk jamaah asal Indonesia, membutuhkan waktu tunggu, kurang lebih tujuh (7) tahun. Hal ini menjadi dilema dan penuh kesabaran bagi seluruh kalangan yang ingin menunaikan ibadah haji.

Dalam rangka menunggu antrean porsi haji, umat islam bisa menunaikan ibadah lain yang dilakukan di tanah suci, yaitu umroh. Pahala yang didapat juga tak kalah besar dengan ibadah haji yaitu setengah dari ibadah haji. Adapun lama waktu tunggu umroh tidak sampai satu tahun, selagi dapat memenuhi semua biaya yang dibutuhkan. Berikut ini dapat dilihat daftar tunggu haji pada tiap-tiap Provinsi di Indonesia.

Tabel 1.1. Daftar Tunggu Pemberangkatan Calon Jemaah Haji Indonesia Pada Tiap-Tiap Provinsi Tahun 2022

Provinsi	Lama Tunggu Haji (Tahun)	Provinsi	Lama Tunggu Haji (Tahun)
Aceh	31	Nusa Tenggara Barat	34
Sumatera Utara	19	Nusa Tenggara Timur	22
Riau	24	Kalimantan Barat	13-24
Kepulauan Riau	21	Kalimantan Tengah	25
Jambi	30	Kalimantan Selatan	36
Sumatera Barat	23	Kalimantan Timur	12-38
Bengkulu	14-31	Kalimantan Utara	15-35
Sumatera Selatan	22	Sulawesi Barat	18-36
Bangka Belitung	25	Sulawesi Tengah	21
Lampung	21	Gorontalo	16
DKI Jakarta	25	Sulawesi Utara	16
Banten	25	Sulawesi Tenggara	25
Jawa Barat	16-27	Sulawesi Selatan	22-46
Jawa Tengah	29	Maluku Utara	13-24
Jawa Timur	32	Maluku	12-17
DI Yogyakarta	30	Papua Barat	9-25
Bali	26	Papua	23

Sumber : Ditjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI 2022

Dari tabel 1 daftar tunggu pemberangkatan calon jemaah haji Indonesia Pada Tiap-Tiap Provinsi Tahun 2022, menunjukkan sebagian besar wilayah di Indonesia, masa waktu tunggu pemberangkatan haji sangatlah lama dengan rata-rata membutuhkan waktu di atas 20

tahun. Di wilayah Pulau Jawa memiliki masa waktu tunggu antara 25 sampai 30 tahun. Sedangkan di luar Pulau Jawa memiliki masa tunggu waktu sedikit lebih cepat, hal ini dikarenakan jumlah penduduk secara keseluruhan dan penduduk yang beragam Islam di Luar Jawa lebih sedikit.

Pelaksanaan ibadah haji di negara Indonesia yang membutuhkan waktu terlalu lama menunggu membuat masyarakat harus bersabar, untuk menunggu waktu pemberangkatan haji. Para jamaah asal Indonesia, biasanya mensiasatinya dengan cara memanfaatkan waktu tunggu pemberangkatan haji dengan melaksanakan ibadah umroh terlebih dahulu. Hal ini sudah

banyak dilakukan oleh sebagian besar warga muslim di Indonesia. Berdasarkan data dari Asosiasi Muslim Penyelenggara haji dan umroh Republik Indonesia Amphuri tahun 2019, muslim Indonesia merupakan jamaah umroh terbanyak kedua di dunia. Berikut data jumlah jamaah umroh Indonesia Tahun 2014-2022.

**Tabel 2Jumlah Jamaah Umroh Indonesia Tahun 2014-2022**

Tahun	Jumlah Jamaah Umroh (Orang)
2014	598.077
2015	649.283
2016	693.332
2017	867.561
2018	1.005.806
2019	974.650
2020	1.260.030
2021	1.386.000
2022	1.267.490

Sumber : Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia

Berdasarkan data tabel 2 jumlah jamaah umroh Indonesia tahun 2014-2022 tampak adanya fluktuasi, pada tahun 2020

sampai 2022, dibuktikan dengan adanya jumlah jamaah terbanyak. Hal ini dikarenakan kondisi yang sudah kembali

normal pasca pandemi Covid-19, dan ini merupakan peluang bagi para pelaku usaha travelling haji dan umroh untuk mendapatkan keuntungan dari pemberangkatan umroh.

Seiring meningkatnya kemampuan ekonomi dan pendapatan jemaah di Indonesia, sembari menunggu waktu pemberangkatan haji ke Mekkah dan Madinah, maka ditawarkan kepada jemaah Indonesia untuk berangkat umroh terlebih dahulu, yang mana waktu tunggu pemberangkatan umroh lebih singkat dari pada waktu masa tunggu pemberangkatan haji. Untuk itu, harus dimanfaatkan oleh para pengusaha biro pemberangkatan haji dan umroh untuk mendapatkan jemaah umroh.

Seiring meningkatnya kemampuan ekonomi dan pendapatan jemaah di Indonesia, sembari menunggu waktu pemberangkatan haji ke Mekkah dan Madinah, maka ditawarkan kepada jemaah Indonesia untuk berangkat umroh terlebih dahulu, yang mana waktu tunggu

pemberangkatan umroh lebih singkat dari pada waktu masa tunggu pemberangkatan haji. Untuk itu, harus dimanfaatkan oleh para pengusaha biro pemberangkatan haji dan umroh untuk mendapatkan jemaah umroh.

Perusahaan biro perjalanan haji dan umroh harus bisa menarik konsumen untuk menjadi pelanggan tetap pada perusahaanya, sehingga dapat tetap beroperasi secara berkelanjutan demi kelancaran perusahaan, agar tetap unggul, maka dibutuhkan strategi pemasaran yang unggul pula. Diperlukannya manajemen pemasaran dan pelayanan dalam pencapaian penilaian dari konsumen yang lebih baik dapat ditandai dengan adanya pengakuan dari para pesaing di pasar.

Di dalam penelitian ini akan dirumuskan perumusan masalah. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pemasaran ibadah umroh dalam upaya meningkatkan jumlah jemaah yang berangkat umroh melalui PT Jgrup Amanah Wisata ?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengamati strategi pemasaran umroh dalam meningkatkan jumlah jamaah umroh yang memilih PT Jgrup Amanah Wisata sebagai biro perjalanan umroh, untuk menemukan formula strategi pemasaran

umroh PT Jgrup Amanah Wisata pada tahun-tahun berikutnya, dan untuk membandingkan penggunaan strategi pemasaran yang dilakukan PT Jgrup Amanah Wisata setiap tahunnya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Haji dan Umroh**

Pengertian umroh adalah menyengaja mengunjungi Baitullah untuk beribadah kepada Allah dengan syarat atau rukun tertentu, serta pada waktu tertentu pula, kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama berhaji meliputi amalan-amalan yang dikelompokkan dan rukun, wajib dan sunnah haji (Retno, 2014). Sedangkan Umroh merupakan ibadah bagi umat manusia yang beragama Islam, rangkaian umroh dilakukan dengan cara berziarah ke tanah suci agama Islma. Menurut istilah umroh ialah ibadah yang mengharuskan *towaf, sa'I*, mencukur atau memendekan habis rambut dan *ihram*.

Ibadah umroh juga merupakan serangkaian cara dari pengalaman-pengalaman nabi Alloh yaitu Nabi Ibrahim dan putranya yaitu Nabi Ismail dalam menegakkan kalimat tauhid (Aceng Ahmad, 2015).

### **B. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Pengertian manajemen pemasaran memiliki berbagai macam pengertian tergantung pada sudut pandang masing-masing ahli. Menurut salah satu ahli ilmu manajemen pemasaran yaitu (Kotler, 2016) manajemen pemasaran diartikan sebagai sebuah seni dan ilmu pengetahuan yang dapat memilih pasar sasaran yang sudah ditentukan dan mendapatkan pelanggan, kemudian

menjaga pelanggan agar tetap loyal terhadap produk barang/jasa yang ditawarkan.

### **C. Strategi Pemasaran**

Strategeta (stra merupakan bahasa Yunani) yang memiliki arti sebuah seni atau ilmu untuk menjadi seorang Jendral. Strategi dalam konteks penelitian dapat diartian sebagai sebuah rangkaian cara untuk mencapai tujuan tertentu jangka panjang, sedangkan pemasaran merupakan sebuah menawarkan barang/ jasa kepada orang lain.

Strategi pemasaran merupakan sebuah tindakan memiliki sifat senantiasa meningkat dan dilakukan oleh individu atau organisasi terus-menerus dan dilakukan memiliki tujuan yang hendak dicapai oleh individu atau

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif (menjelaskan) dan bersifat kualitatif. Penelitian ini berupaya untuk menjelaskan fenomena strategi pemasaran program umroh PT Jgrup Amanah Wisata dan dibahas secara

organisasi tersebut di masa depan. Tujuan tersebut dapat berupa motif ekonomi maupun motif sosial (Hendrawan, 2013)

### **D. Strategi Pemasaran Umroh**

Strategi pemasaran produk umroh merupakan suatu rangkaian kegiatan jasa dari produk perjalanan ibadah umat islam yang dikemas sedemikian rupa untuk membuat nyaman dan aman bagi penggunanya. Merumuskan suatu paket ibadah umroh bukan hanya asal merumuskan layanan perjalanan umroh biasa, akan tetapi memiliki beberapa keunggulan sehingga para jamaah merasa nyaman, senang, khusuk di dalam menjalani rukun ibadah di tanah suci Mekkah dan Madinah. (Tantri, 2013).

mendalam. Teknik pengambilan data informasi, dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data dari beberapa teknik, yang pertama dengan cara observasi, kedua mengambil data dari karyawan atau pimpinan melalui wawancara, ketiga dokumentasi dari

laporan atau jurnal-jurnal yang dimiliki PT. Jgrup Amanah Wisata.

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas data teknik triangulasi, teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada biro umroh PT. Jgrup Amanah Wisata. Diperlukan data dan informasi yang relevan untuk dapat membantu menjawab semua rumusan masalah dan fenomena masalah yang ada dalam penelitian ini. Selanjutnya data dan informasi ini diteliti untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran ibadah umroh dalam upaya meningkatkan jumlah jamaah yang berangkat umroh melalui PT. Jgrup Amanah Wisata setiap tahun dan bagaimana pengaruh strategi pemasaran yang dilaksanakan oleh PT. Jgrup Amanah Wisata terhadap jumlah jamaah pada setiap tahun.

Dalam melakukan proses penelitian, penulis memperoleh data dari beberapa

keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data, untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut (Moleong, 2013).

informan atau narasumber yang berasal dari beberapa kalangan yang berbeda. Penentuan informan didasarkan pada kriteria masing-masing narasumber yang tentunya harus memiliki kompetensi atau pengetahuan relevan yang menyangkut masalah strategi pemasaran terhadap PT. Jgrup Amanah Wisata dan memiliki pengalaman atau mengetahui tentang PT. Jgrup Amanah Wisata. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya manajer bagian pemasaran dan karyawan/staf bagian pemasaran yang berkerja di PT. Jgrup Amanah Wisata.

Hasil dari pengamatan peneliti pada saat observasi di lapangan, peneliti mengamati kinerja dari bidang pemasaran, peneliti juga mewawancarai informan

sebagai narasumber, sehingga diperoleh beberapa hasil sebagai berikut:

### **A. Strategi Pemasaran Produk Umroh Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah PT. Jgrup Amanah Wisata**

Strategi pemasaran merupakan suatu rancangan yang telah disusun oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya dilakukan dengan cara mengkoordinisaikan semua sumber daya yang dimiliki. Strategi pemasaran menjadi sangatlah penting dalam meningkatkan jumlah jamaah PT. Jgrup Amanah Wisata.

Dibawah ini menjelaskan strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Jgrup Amanah Wisata untuk meningkatkan jamaah umrohnya:

#### **a. Produk**

Produk merupakan segala sesuatu yang telah dihasilkan oleh perusahaan yang telah melalui beberapa proses sehingga tercipta produk itu, selanjutnya produk dapat

disalurkan kepada pelanggan dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

Pada tabel pertanyaan wawancara dengan pihak PT. Jgrup Amanah Wisata dihasilkan beberapa penemuan diantaranya yaitu, pertama produk yang ditawarkan PT. Jgrup Amanah wisata yaitu Paket Umroh Merdeka, Paket Umroh Setia Kawan, Paket Umroh Setia Kawan Syawal, Paket Umroh Azwa dan Paket Umroh Lailatul Qodar.

Dari hasil wawancara dengan bapak H. Mardin manajer marketing PT. Jgrup Amanah Wisata. “Beberapa produk yang kita susun sesuai dengan kebutuhan pasar yaitu:

1. Paket Umroh Merdeka + Taif
2. Paket Umroh Setia Kawan
3. Paket Umroh Setia Kawan Syawal
4. Paket Umroh Azwa
5. Paket Umroh Lailatul Qodar”.

(Wawancara 12 Februari 2023).

Dari wawancara mengenai produk umroh PT Jgrup Amanah Wisata, diketahui beberapa produk umroh yaitu Paket Umroh Merdeka + Taif, Paket Umrah Setia Kawan, Paket Umrah Setia Kawan Syawal, Paket Umrah Azwa, dan Paket Umrah Lailatul Qodar.

Kedua, produk yang paling banyak mendatangkan keuntungan dan menjadi produk unggulan, sebagai biro umroh yang berorientasi pada keuntungan maka PT. Jgrup Amanah Wisata melakukan pembeda pada tiap-tiap produknya, hal ini dilakukan supaya mendapatkan keuntungan maksimal. Berikut wawancara dengan Bapak H. Mardin selaku manajer pemasaran PT. Jgrup Amanah Wisata berkaitan dengan produk yang paling banyak mendatangkan keuntungan dan produk unggulan di PT. Jgrup Amanah Wisata.

“Dari kelima produk tadi yang paling mendatangkan banyak keuntungan yaitu produk Paket Umroh Lailatul Qodar, sebab paket tersebut memiliki nilai jual paling besar yaitu 42 juta sampai 45 juta rupiah, sedangkan biaya operasional yang dikeluarkan sama dengan produk umroh yang lain. Serta produk umroh ini juga merupakan produk unggulan di perusahaan kami”. (Wawancara 12 Februari 2023).

Dari wawancara mengenai produk yang paling banyak mendapatkan pendapatan dan menjadi produk unggulan pada PT Jgrup Amanah Wisata, diketahui yaitu Paket Umroh Lailatul Qodar.

Ketiga, produk yang paling diminati calon jamaah umroh dan menjadi *bestseller* di PT. Jgrup Amanah Wisata. Pada pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan manajer dan staf pemasaran dihasilkan penemuan produk yang paling diminati dan *bestseller* yaitu Paket Umroh Setia Kawan. Berikut hasil wawancara

Keempat, hambatan produk dan target perusahaan. Semua perusahaan pasti memiliki hambatan dalam operasionalnya, tidak berbeda dengan biro perjalanan umroh PT. Jgrup Amanah Wisata juga memiliki hambatan dalam menjalankan usahanya. Salah satu hambatan yang dialami perusahaan ini adalah masalah pembatalan pemberangkatan umroh, hal ini karena beberapa faktor. Pertama karena pembatalan atau penundaan pesawat, kedua proses perijinan ke luar negeri, dan ketiga karena jamaah umroh bersangkutan sakit. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Bapak H.

“Hambatan tentu ada, dari beberapa hambatan yang sering muncul yaitu karena pembatalan atau penundaan pesawat, kemudian karena jamaah umroh tersebut sakit pada waktu akan pemberangkatan. Semua ini dapat diatasi dengan beberapa cara pertama penggantian armada pemberangkatan, kemudian kalau ada yang sakit kami beri pengobatan hingga pulih. Kemudian berkaitan dengan target dari perusahaan alhamdulillah sudah mencapai target yang telah ditetapkan diawal”. (Wawancara 12 Februari 2023).

Dari wawancara mengenai hambatan perusahaan yang paling sering dialami yaitu pembatalan pemberangkatan calon jamaah umroh, hal ini disebabkan karena pembatalan pesawat, masalah perijinan ke luar negeri dan kemudian jamaah sakit pada waktu akan pemberangkatan.

#### b. Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang digunakan untuk membeli barang/jasa yang dibutuhkan. Harga dalam perekonomian ditentukan oleh mekanisme pasar, yakni harga ditentukan berdasarkan kekuatan permintaan dan penawaran, sehingga tidak ada satu pihak pun yang bisa mengatur harga.

pemasaran melalui harga produk maka akan dilakukan pengamatan dan wawancara dengan Bapak H. Mardin pimpinan PT. Jgrup Amanah Wisata mengenai masalah harga produk yang ada di PT. Jgrup Amanah Wisata sebagai berikut

“Produk umroh jasa yang ditawarkan kepada pelanggan di PT. Jgrup Amanah Wisata meliputi Paket Umroh Merdeka + Taif, Paket Umrah Setia Kawan, Paket Umrah Setia Kawan Syawal, Paket Umrah Azwa dan Paket Umrah Lailatul Qodar”. Untuk harga ditentukan sebagai berikut Paket Umroh Merdeka + Taif sebesar 34 juta Rupiah untuk ibadah disana selama 12 hari, Paket Umrah Setia Kawan sebesar 28 juta Rupiah selama 9 hari disana, Paket Umrah Setia Kawan Syawal sebesar 28,5 juta Rupiah selama 9 hari disana, Paket Umrah Azwa sebesar 32 juta Rupiah disana 9 hari dan Paket Umrah Lailatul Qodar sebesar 42 juta Rupiah disana selama 17 hari. Dan juga harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan sudah kompetitif di pasaran”. (Wawancara 12 Februari 2023)

Dari hasil wawancara dengan Bapak H. Mardin manajer pemasaran PT Jgrup Amanah Wisata diketahui harga sudah relatif murah dan kompetitif di pasaran.

Kedua, berkaitan dengan penetapan harga produk dipengaruhi oleh kondisi pasar

dan para kompetitor. Di dalam menetapkan sebuah harga perusahaan bergerak dibidang apapun pasti memperhitungkan harga kompetitornya begitu pula dengan biro perjalanan umroh ini sangat memperhatikan harga dari kompetitornya. Dari hasil wawancara dengan Bapak H. Mardin diketahui penetapan harga produk dipengaruhi kompetitor lain di pasar.

“Penetapan harga produk pada perusahaan kami memperhatikan harga produk di pasaran dan juga kita mempertimbangkan harga produk dari kompetitor kami, jangan sampai kami kalah saing dengan mereka, salah satu strategi kami yaitu dengan harga produk murah tetapi tidak merusak harga pasar, serta perusahaan kita masih mampu menghasilkan keuntungan yang banyak”. (Wawancara 12 Februari 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Jgrup Amanah Wisata dalam menetapkan harga produk memperhatikan para kompetitornya atau dipengaruhi harga di pasar.

Ketiga, berkaitan dengan perbedaan harga ditiap-tiap daerah. Untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal tentunya perusahaan bisa menggunakan cara yaitu

membedakan harga pada setiap produk, tempat pemasaran, dan target pasarnya. PT. Jgrup Amanah Wisata juga menggunakan strategi demikian. Membedakan harga produk pada setiap daerah. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan staf pemasaran dari PT. Jgrup Amanah Wisata.

“Kami melakukan pembeda harga pada daerah-daerah tertentu, hal ini dilakukan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal, penetapan harga pada kota-kota besar biasanya lebih mahal dari pada harga produk di daerah tertinggal. Juga untuk memberikan hasil bonus kepada karyawan yang telah berhasil mengajak menggunakan biro perjalanan umroh kita”. (Wawancara 12 Februari 2023).

### c. Promosi Produk

Salah satu teknik pemasaran produk yang di lakukan PT. Jgrup Amanah Wisata yaitu melalui berbagai promosi produk, berdasarkan dari hasil wawancara pada tanggal 12 Februari 2023 dengan manajer marketing PT Jgrup Amanah Wisata. Untuk mendapatkan hasil jawaban pada penelitian ini dipilih metode menemui langsung

informan untuk mewawancarai bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan.

Setelah melakukan pengamatan dan wawancara mendalam kepada informan yang terkait dihasilkan beberapa temuan atas strategi promosi produk, dari hasil wawancara dengan bapak H. Mardin manajer marketing tentang masalah pemasaran produk yang ada di PT Jgrup Amanah Wisata.

“Produk-produk yang kita punya kita promosikan melalui media *offline* dan *online*. Promosi pada media *offline* kita memanfaatkan kegiatan-kegiatan pengajian atau majelis taklim, tim promosi kami meminta ijin kepada kyai pengajian bahwa setelah pengajian kami mohon ijin promosi biro perjalanan umroh. Selain itu, kami juga melakukan mou dengan banyak pondok pesantren untuk memasang *standing banner* di kantor pondok. Adapun promosi

#### DAFTAR PUSTAKA

Fahluroji Aceng A, 2015, Strategi Pemasaran Umroh Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah Pada ESQ Tours And Travels 165, Skripsi, UIN Syarif Hidayatulloh, Jakarta.

Hendrawan, Supratikno, 2013, Advanced Strategic Managemen: Back to Basic Approach Edisi Revisi, Jakarta, PT. Grafindo Utama.

menggunakan *media social* kita menggunakan beberapa alternatif mulai dari SW (Status *Whatsapp*), Facebook, mengirimkan pesan-pesan kepada semua kontak yang ada di nomor perusahaan. Sedangkan promosi produk yang berbayar kita bisa menggunakan *Facebook Ads, Tiktok Ads, dan Youtube Ads*”. (Wawancara 12 Februari 2023).

Dari ulasan diatas dapat disimpulkan bahwa media promosi PT Jgrup Amanah Wisata menggunakan media *offline* dan *online*. Media *offline* dengan cara penyampaian promosi pada pengajian-pengajian dan pemasangan *standing banner* di kantor pondok pesantren. Sedangkan promosi produk menggunakan media *online* menggunakan *whatsapp* dan media berbayar *Facebook Ads, Tiktok Ads, dan Youtube Ads*.

Kotler dan Keller, 2016, Marketing Management, Edisi Keempat belas, Cetakan Pertama, Yogyakarta, BPFE.

Lexi J, Moleong, 2013, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Retno, Widyani dan Masyur, Pibadi, 2014, Panduan Ibadah Haji dan Umrah.

Tantri Francis, 2013, Pengantar Bisnis, Indonesia: STMA Trisakti.

