

---

## **Efektivitas Pelayanan Indomaret Oevang Oeray Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang**

**Eni Kartika**

**Universitas Terbuka Sintang, Indonesia**

\*Corresponding author, e-mail: enistg5@gmail.com

### **Abstract**

This research is motivated by complaints from the Baning village community, especially consumers who are customers of Indomaret Oevang oeray 3 on the services provided, many consumers feel that the services they get are still not effective and not in accordance with the expectations they expect. While the purpose of this research is to find out the causes of the ineffectiveness of the services provided by Indomaret Oevang Oeray 3. The method used in this research is Descriptive Qualitative, which describes the phenomena or characteristics of the population being studied, without making comparisons with other variables. while the theory used is Service Effectiveness. The indicators used are: 5 factors that become benchmarks in assessing the effectiveness of service from Parasaruman. While the data collection technique is by means of observation, interviews and documentation. Meanwhile, the focus of this research place is Indomaret Oevang Oeray 3 Baning Village, Sintang District. The findings of this study are the ineffectiveness of services at Indomaret Oevang Oeray 3 due to the non-fulfillment of the following elements: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.

**Keywords:** Effectiveness, Indomaret Oevang Oeray, Service, Customer satisfaction



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

### **Pendahuluan**

Indomaret oevang oeray 3 adalah bagian dari unit usaha PT Indomarco Prismatama yang bergerak dalam bidang penyediaan barang dan jasa bagi masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari, oleh sebab itu pelayanan yang diberikan harus mengacu pada kepuasan pelanggan karena peran pelanggan menjadi sangat vital untuk keberlangsungan indomaret. Menurut Tjiptono (2022). Pelayanan Menurut AS. Moenir, adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Suparlan, Pelayanan adalah kegiatan atau usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain agar orang tersebut dapat menyelesaikan masalahnya sendiri. Barata, Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada hasil temuan di indomaret oevang oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang, di dapatkan fakta bahwa, kualitas pelayan indomaret berupa penampilan fisik karyawan masih belum sesuai dengan setandar pelayanan, keandalan karyawan dalam melayani juga masih sangat kurang, ketanggapan karyawan dalam melayani tidak sesuai harapan konsumen, keramahan karyawan dalam melayani juga sangat buruk serta sikap empaty juga tidak dapat di tunjukkan dengan baik. Parasaruman dalam Yulianto (2018) mendefinisikan kualitas layanan (service quality) sebagai persepsi pelanggan atas jasa yang mereka terima. Jelas hal tersebut sangat tidak boleh terjadi untuk menjaga kualitas jasa.

Sa'adah (2020). Salah satu penyebab yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu, persepsi konsumen terhadap kualitas jasa.

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan terlebih dahulu oleh (Anggapratama 2023). yang berjudul, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan di indomaret cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro, untuk metode yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling, sedangkan hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan memiliki dampak yang sangat signifikan sebesar 49% dan 60% adalah dari faktor-faktor lain. Febriana (2017), karyawan menjadi faktor utama yang memiliki peran penting dalam menjalankan sebuah organisasi, maka dengan adanya karyawan yang dapat bekerja dengan efektif, efisien serta memiliki etos kerja dan kredibilitas yang tinggi terhadap sebuah organisasi maka hal tersebut akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi organisasi tersebut.

Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengetahui secara pasti efektivitas pelayanan yang di berikan oleh indomaret dengan tolak ukur penilaian. Parasuraman dalam Anggraini (2021). *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Selain dari pada itu seharusnya konsumen mendapatkan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang menjadi harapannya, apabila hal ini terus terjadi maka bisa di pastikan konsumen akan selalu di rugikan dan di anggap remeh oleh para pemilik retail dan juga para karyawan sedangkan dalam hukum sendiri mengenal tentang undang-undang perlindungan konsumen. Apabila konsumen merasa tidak puas dengan bentuk pelayanan yang diberikan maka hal tersebut bisa di pastikan tidak efektif dan efisien. (Marbawi 2016).

Berdasarkan pada permasalahan yang terjadi di indomaret oevang oeray 3 maka penulis mencoba menggali lebih mendalam terkait dengan apakah faktor yang menyebabkan ketidak efektifan pelayanan indomaret oevang oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang, dengan judul: Efektivitas Pelayanan Indomaret Oevang Oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang. Dengan pendekatan Teori Efektivitas Pelayanan menjelaskan bahwa diskonfirmasi ekspektasi konsumen dalam bentuk apapun akan di persepsikan sebagai sesuatu yang kurang menyenangkan. Tjiptono & Diana (2022). Sedangkan indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan di dasarkan pada. Efektivitas pelayanan dengan 5 indikator dari Parasuraman (2021). *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.

## Metode Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, yakni menggambarkan fenomena atau karakteristik populasi yang sedang di teliti, tanpa membuat perbandingan dengan variable lain. Yuliani (2023). sedangkan Teori yang digunakan yakni Efektivitas Pelayanan. Adapun Indikator yang digunakan adalah: 5 faktor yang menjadi tolak ukur dalam menilai efektivitas pelayanan dari Parasuraman (dalam Abdussamad, 2022) yang antara lain indikasinya tampak dari membiarkan suatu masalah itu dipecahkan yang jawabannya berasal dari alam itu sendiri dan mengacu kepada kejadian-kejadian nyata yang terjadi di indomaret oevang oeray 3, selain dari pada itu juga peneliti berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan penelitian ini dengan mengedepankan prinsip Netralitas dalam hal menilai semua kejadian yang terjadi artinya tidak berpihak ke salah satunya.

Fokus dari lokasi penelitian ini adalah Indomaret Oevang Oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang, sedangkan sumber data yang di gunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan observasi: berupa pengamatan, wawancara dan dokumentasi yang di dapat selama melakukan penelitian.

Adapun untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh peneliti yaitu dengan menggunakan 5 indikator dari Parasuraman dalam Anggraini (2021), *Tangibles, Reliability,*

---

*Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*. Berdasarkan pada indikator tersebut menjadi acuan untuk hasil penelitian ini sehingga tolak ukur dalam menilai di dasarkan pada sumber yang *kredibelitasnya* dapat di pertanggungjawabkan.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil temuan dari penelitian ini yang bersumber pada hasil yang di dapatkan ketika berada di lapangan yakni, tidak efektifnya pelayanan di sebabkan indikator *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* tidak terpenuhi sehingga layak untuk dapat di nilai bahwa pelayanan yang di berikan tidak efektif. Sedangkan tolak ukur yang dijadikan acuan dalam menilai Efektivitas Pelayanan Indomaret Oevang Oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang yakni dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan. Parasuraman dalam Anggraini (2021) :

### 1. *Tangibles*

Aspek fisik yang teramati, yaitu kualitas pelayanan berupa penampilan fisik fasilitasnya, teknologi pendukung, dan tampilan karyawannya. Indikator dari *Tangibles*:

- a. Karyawan berpenampilan rapi dan profesional.
- b. Peralatan yang dimiliki perusahaan terlihat modern.
- c. Fasilitas fisik perusahaan bersih dan penataannya rapi.

Berdasarkan pada indikator ini di dapatkan bahwa masih ada sebagian karyawan indomaret yang menggunakan *name tag* atau tanda pengenalan dalam posisi terbalik, berdasarkan pada kondisi ini dapat di ambil kesimpulan bahwa karyawan yang bekerja masih banyak yang tidak bersikap profesional dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar operasioanl indomaret. Meskipun dari sisi penampilan sudah sesuai dengan SOP indomaret yakni dengan menggunakan seragam kerja yang sudah di tentukan.

Selain dari pada itu terkait dengan peralatan yang di miliki perusahaan banyak yang sudah usang walaupun secara fisik masih terlihat cukup baik tetapi secara performa ternyata sudah tidak sesuai dengan kebutuhan yang seharusnya. Salah satunya adalah media berupa komputer yang ada di meja kasir dari dua komputer yang tersedia salah satunya sudah tidak dapat berjalan dengan maksimal. Hal tersebut di tunjukan dengan lamanya waktu yang di butuhkan untuk menscan barcode barang belanjaan konsumen.

Berdasarkan pada hasil pengamatan yang di lakukan di dapatkan bahwa fasilitas fisik indomaret oevang oeray banyak yang sudah rusak salah satunya adalah dari lima alat pendingin berupa AC hanya dua saja yang dapat beroperasi dengan baik, selain dari pada itu banyak lemari pendingin yang gagang atau pemegang lemari pendingin yang sudah rusak bahkan hilang sehingga hal tersebut mempersulit ketika konsumen membutuhkan barang yang ada di dalam lemari pendingin.

### 2. *Reliability*

Aspek keandalan, yaitu kemampuan dan keandalan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikator dari *Reliability*:

- a. Dalam melayani konsumen, karyawan harus menyampaikan informasi dengan jelas.
- b. Karyawan memiliki keahlian untuk mengoperasikan peralatan di perusahaan.

Berdasarkan pada hasil pengamatan yang penulis lakukan di indomaret oevang oeray 3 di temukan fakta di lapangan bahwa beberapa kali terjadi kesalahan dalam penghitungan barang belanjaan baik kesalahan dari sisi harga barang yang seharusnya ada potongan maupun kesalahan pada saat melakukan pengecekan stok barang, dari kejadian ini konsumen merasa bahwa ketelitian dan kecermatan para karyawan indomaret oevang oeray 3 tidak bisa

---

---

di andalkan sangat jauh dari kata profesional, kejadian ini tidak hanya terjadi satu kali saja tetapi sudah berulang-ulang terjadi kesalahan dalam penentuan harga terutama pada saat melakukan pembayaran di meja kasir. Menurut Robial (2023), komponen utama keberhasilan akuntabilitas pelayanan adalah adanya sistem keterbukaan informasi.

Berikut merupakan kutipan hasil wawancara dengan salah satu konsumen:

*“pada saat saya belanja kebutuhan sehari-hari di indomaret oevang oeray 3 hampir setiap kali melakukan transaksi baik berupa barang dan jasa masih saja ada kesalahan apalagi ketika barang belanjaan dengan berbagai macam jenis sudah bisa di pastikan salah satunya item akan terjadi kesalahan terutama dalam penentuan harga barang”.*

Berdasarkan pada hasil wawancara yang di dapat maka penulis menyimpulkan terkait dengan reliability karyawan indomaret oevang oeray 3 masih sangatlah kurang terutama dalam hal ketelitian dan kejelian pada saat melakukan pelayanan, maka dari itu hendaknya para karyawan dapat lebih teliti dalam melayani konsumen selain dari pada itu hendaknya sikap ketelitian juga di barengi dengan kecepatan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen. Selain dari pada itu kemampuan dalam penggunaan tehnologi terutama kasir haruslah dapat lebih di tingkatkan sehingga akan mengasilkkan pelayanan yang cepat dan cermat.

### **3. Responsiveness**

Aspek ketanggapan, yaitu berupa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikator dari Responsiveness:

- a. Karyawan memberikan pelayanan segera pada konsumen.
- b. Karyawan dalam melayani konsumen secara cepat dan tepat.
- c. Kesiediaan karyawan untuk merespon dan membantu konsumen.

Pelayanan menurut Kasmir (2017) Tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pemimpin. Berdasarkan pada definisi di atas maka dapat di ambil kesimpulan bahwa setiap jenis pelayanan harus terfokus pada makna kepuasan itu sendiri, yakni kepuasan yang di berikan kepada pelanggan dan pimpinan. Tolak ukur ini menjadi kunci kesuksesan suatu organisasi ketika di kaitan dengan hasil ahir yang di harapkan berdasarkan pada rencana awal.

Seperti yang terjadi di indomaret oevang oeray 3 dalam hal pelayanan yang di berikan kepada konsumen penulis melihat dan melakukan pengamatan dengan seksama terhadap pelayanan yang di lakukan dengan menggunakan beberapa indikator yaitu : kecepatan, ketepatan dan juga kepuasan konsumen penerima layanan. Suatu Layanan belum bisa dikatakan optimal apabila lambat, mahal dan membosankan sehingga Konsumen selalu menuntut layanan yang berkualitas tinggi (Pratama 2023).

Diskonfirmasi ekpektasi konsumen dalam bentuk apapun akan di persepsikan sebagai sesuatu yang kurang menyenangkan (Tjiptono & Diana, 2022). Dalam hal ketersediaan karyawan yang terjadi di indomaret oevang oeray 3 hanya berjumlah empat orang dan terbagi menjadi beberapa bagian satu orang bertugas mengaja meja kasir, dua orang sebagai penata barang dan pelayanan sedangkan satu orang bertugas membantu di meja kasir, dengan lonjakan konsumen yang tidak berimbang dengan jumlah karyawan sering kali ketika salah satu konsumen bertanya tentang suatu produk di dapati respon yang lambat. Minat pembeli merupakan prilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi (Manurung 2022).

---

#### 4. Assurance

Aspek jaminan, yaitu berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikator dari Assurance:

- a. Karyawan memiliki sikap yang menumbuhkan rasa percaya para konsumen.
- b. Karyawan berperilaku sopan kepada konsumen.
- c. Karyawan dalam melayani konsumen menggunakan tutur bahasa yang santun.
- d. Karyawan dalam melayani konsumen harus disertai dengan senyum yang ramah.

Terkait dengan keharusan karyawan dalam melayani konsumen harus menggunakan tutur bahasa yang santun maka dari itu acuannya terdapat pada 9 kosakata standart pelayanan indomaret yaitu: ketika ada konsumen masuk toko karyawan mengucapkan selamat datang di indomaret selamat berbelanja. Ketika bertemu konsumen kebingungan mencari barang, sikap karyawan Pak / Bu ada yang bisa saya bantu. Ketika konsumen telah selesai transaksi di meja kasir, sikap karyawan terimakasih, sampai belanja kembali.

Berdasarkan pada sembilan kosakata standar pelayanan yang ada di indomaret hanya sebagian saja yang di terapkan dengan maksimal, sebagian lainnya tidak di terapkan yaitu ucapan: selamat pagi, siang dan malam, silahkan Pak / Bu keranjang belanjanya, mari saya antar ke tempatnya, member point nya ada pak/ibu, silahkan pak/bu belanja online melalui klik indomaret dan mohon maaf. Seharusnya ucapan yang sudah menjadi standar pelayanan dapat semuanya di terapkan dengan maksimal, karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk keramahan karyawan terhadap konsumen. Pelayanan yang baik yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya (Wahyuni 2019).

#### 5. Empathy

Aspek empati, yaitu berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap konsumen. Indikator dari Empathy:

- a. Karyawan melayani konsumen dengan pemikiran positif dengan memperlakukan mereka dengan baik dan menghormati mereka, tidak menjadi acuh terhadap konsumen.
- b. Karyawan memperlakukan konsumen secara penuh perhatian.
- c. Karyawan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen dan berupaya memahami keinginan konsumen.

Empathy merupakan bentuk sikap pada saat melayani terutama sasarannya adalah para karyawan selaku pelayan terhadap konsumen selaku pembeli, sering kali sikap empathy ini tidak di perhatikan oleh karyawan, ada beberapa indikator yang menunjukkan sikap tersebut apakah sudah sesuai atautkah belum salah satunya adalah ketika ada konsumen yang membutuhkan info barang yang di butuhkan dan bertanya kepada karyawan banyak sikap karyawan yang acuh tak acuh bahkan tidak jarang terjadi adalah enggan untuk menjawab di rak mana barang yang di butuhkan pembeli biasanya tindakan yang lumrah terjadi karyawan hanya menunjuk di rak mana tanpa mau mendampingi konsumen untuk langsung menuju tempat barang yang di butuhkan.

Berdasarkan apa yang terjadi di indomaret oevang oeray 3 di temukan fakta bahwa karyawan yang stanbay atau bekerja dalam waktu yang sama berjumlah empat orang saja dengan pembagian tugas yang merangkap-rangkap salah satunya adalah kasir merangkap juga sebagai pendata laporan ahir, karyawan yang lain merupakan pelayan dan merangkap tugas menjadi penyusun barang dan memastikan barang yang ada di rak-rak tidak kosong, selain dari pada itu karyawan juga merangkat tugas untuk pengecekan barang pada saat stok barang datang. Semua itu ahirnya berdampak pada sikap pelayanan yang kurang ramah.

---

Seharusnya dengan adanya pembagian tugas yang jelas dapat meminimalisir hal tersebut terjadi. salah satu upayanya adalah dengan adanya pembagian tugas sesuai dengan tupoksinya (Muhammad, 2022).

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Wyekof (dalam Sinollah, 2019) kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Parasuraman (dalam Yulianto, 2018) mendefinisikan kualitas layanan (service quality) sebagai persepsi pelanggan atas jasa yang mereka terima. Di samping itu, Parasuraman juga menyatakan kualitas layanan merupakan evaluasi keseluruhan dari fungsi jasa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional).

Sedangkan Efektivitas Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Sigalingging, 2016). Keberhasilan yang di maksud adalah keberhasilan yang termuat dalam visi dan misi Indomaret yaitu, melayani serta memberikan solusi bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan produk maupun jasa dengan mudah dan hemat.

Berdasarkan pada misi yang menjadi pokok tujuan utama indomaret sebagai bentuk jaringan ritel warlaba yang unggul dalam persaingan global hendaknya dapat berlaku sama di semua ritel indomaret di seluruh indonesia tanpa terkecuali indomaret oevang oeray 3 desa baning kecamatan sintang. selain dari pada itu keberlangsungan indomaret sangat di pengaruhi oleh faktor layanan efektif yang di berikan kepada konsumen, layanan tersebut menjadi faktor utama dalam menjalankan ritel warlaba.

Menurut Poerwanti dan Suwandayani (2020), keefektivan mengacu pada pengertian sejauh mana rencana yang di susun telah berhasil sesuai dengan tujuan yang di harapkan. Berdasarkan pada pendapat para ahli dapat di simpulkan bahwa keefektifan adalah tingkat keberhasilan suatu tindakan tertentu yang di lakukan oleh individu, kelompok ataupun instansi tertentu, untuk mencapai tujuan yang di tetapkan atau di rencanakan.

Berdasarkan hasil yang peneliti dapatkan efektivitas di indomaret oevang oeray 3 di rasa masih belum efektif dan maksimal, hal tersebut di tunjukkan dengan banyaknya para konsumen yang memperlmasalah atau komplain terkait dengan harga yang tertera tidak sesuai dengan harga yang harus di bayarkan dengan terjadinya kesalahan tersebut menindikasikan bahwa pelayanan yang di berikan belum efektif. Adamy (2016), pelayanan yang berhasil adalah pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang akan di capai dan sesuai dengan harapan masyarakat.

### **Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan di Indomaret Oevang Oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang**

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan penulis setidaknya ada dua faktor dasar yang menjadi penghambat dalam meningkatkan efektifitas pelayanan di Indomaret Oevang Oeray 3 yaitu :

- a. Faktor Manajemen Indomaret Oevang Oeray 3 dan Faktor Pendukung.

Manajemen yang dimaksud mengacu pada hasil wawancara yang sudah dilakukan penulis maka di dapatkan bahwa pembagian tugas pokok para karyawan memanglah sudah jelas hanya saja dengan banyaknya tambahan tugas yang sifatnya isidental menjadikan indikator-indikator yang menjadi tolak ukur dalam penilaian pelayanan menjadi sangat tidak efektif mulai dari indikator kehandalan karyawan, kecepatan karyawan dalam melakukan

---

pelayanan dan kepedulian karyawan terhadap konsumen. Semua itu bisa terjadi karena sistem manajemen toko yang mengharuskan para karyawan multitalent dalam segala bidang.

Terkait dengan manajemen tidak lepas dari faktor yang namanya fasilitas toko, kurangnya perhatian terhadap mutu dan kualitas barang yang di gunakan karyawan untuk melayani pembeli menjadi salah satu faktor yang memiliki andil besar sebagai penghambat pelayanan yang efektif dan efisien salah satunya adalah, banyaknya komputer di meja kasir yang sudah usang secara performa pasti akan menurun di bandingkan dengan komputer yang masih dalam kondisi baru, tempat parkir yang sempit di anggap tidak berkesuaian dengan jumlah pengunjung, ruang indomaret yang sempit dengan jumlah barang yang melebihi kapasitas dan rak-rak barang serta lemari pendingin yang pintunya banyak sudah usang.

Sedangkan faktor lain yang ikut menghambat pelayanan adalah sumber daya manusia para karyawan indomaret oevang oeray 3, sebagian besar karyawan baru penempatannya adalah di indomaret oevang oeray 3, secara tidak langsung hal ini sangat berpengaruh pada kecepatan dalam pelayanan. Dengan banyaknya karyawan baru maka pengenalan terhadap tugasnya membutuhkan bimbingan yang lebih di dandingkan dengan karyawan yang sudah berpengalaman, maka dari itu wajar ahirnya apabila kita lihat dari satu sisi bahwa tugas utama karyawan adalah melayani tetapi di satu sisi mereka juga masih membutuhkan bimbingan ini merupakan hal yang sifatnya dilematis, yang pada ahirnya akan berpengaruh juga terhadap kualitas pelayanan yang di hasilkan.

Selain dari pada itu faktor pendukung kelancaran bekerja juga menjadi salah satu penghambat, dari hasil wawancara pada kepala toko dapat di simpulkan bahwa ketelitian dan kesalahan yang terjadi tidak hanya di karenakan kemampuan sumber daya manusianya saja tetapi, fasilitas alat pembayaran juga menjadi sangat krusial salah satunya adalah alat scan barcode barang yang di nilai sudah usang menjadikan sering kali tidak dapat membaca barang dengan baik kesalahan scan tersebut terjadi karena alat scan sendiri menjadi penentu hasil yang akan di kelola oleh komputer kasir apabila kesalahan scan di awal maka sudah bisa di pastikan hasil yang akan di terima oleh komputer kasir juga akan salah atau tidak sesuai.

Berdasarkan pada hasil analisis yang penulis dapat bahwa evaluasi serta peningkatan kapasitas para karyawan indomaret oevag oeray 3 sangatlah minim hal ini dapat di buktikan dengan kinerja yang sifatnya terus menerus. Dengan anggapan bahwa ketika sudah di angkat menjadi karyawan maka harus siap dengan tuntutan kerja dan semua itu wajib di lakukan semua karyawan untuk dapat memajukan toko serta meningkatkan omset penjualan tanpa memperdulikan kendala yang di hadapi para karyawan di lapangan.

### **Upaya untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan di Indomaret Oevang Oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang**

Berdasarkan penuturan dari Bapak Anton selaku kepala Toko beliau menjelaskan upaya yang kami lakukan sebenarnya sudah banyak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yaitu :

- a) Memberikan selebaran berisi barang-barang yang sedang promo / discount dengan mendatangi langsung rumah warga Baning dan Sekitarnya.
  - b) Menerima pesanan online yang langsung siap diantarkan sampai ke rumah konsumen dengan pembayaran langsung atau sistim COD.
  - c) Mengoptimalkan dua meja kasir pembayaran sebagai salah satu cara untuk mengantisipasi terjadinya antrian panjang di meja kasir.
  - d) Memajang barang-barang yang sedang discount ditepat yang terbuka dan kasir selalu menawarkan barang-barang tersebut kepada konsumen.
  - e) Memperhatikan rak-rak kosong dan menyusunnya dengan baik agar konsumen mudah untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan.
  - f) Memberikan pelatihan secara langsung kepada karyawan baru bagaimana cara melayani konsumen dengan baik.
-

- g) Berusaha untuk melakukan evaluasi interen terhadap para karyawan apa saja hal-hal yang di rasa kurang tepat selama melakukan pelayanan kepada para pembeli baik berupa, ketelitian, kecepatan waktu dan rasa tanggungjawab atau kepedulian karyawan dalam melayani pembeli.

Terkait dengan upaya perbaikan yang sudah di lakukan masih belum bisa dikatakan optimal hasilnya karena penilaian para konsumen menganggap bahwa pelayanan yang mereka dapatkan belum maksimal dan masih belum dapat menjawab keluhan para kosumen. Sebenarnya pembenahan memang sudah dilakukan di sisi internal manajemen indomaret oevang oeray 3. Hanya saja ada beberapa kebijakan yang kaitannya dengan manajemen pusat yang tidak dapat di jangkau oleh indomaret oevang oeray 3.

### Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisa, pengamatan dan wawancara maka di dapatkanlah sebuah kesimpulan bahwa kurang efektivnya pelayanan di indomaret oevang oeray 3 Desa Baning Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang di sebabkan karena tidak terpenuhinya indikator-indikator sebagai berikut: faktor *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dengan tidak terpenuhinya semua unsur diatas maka bisa di pastikan bahwa efektivitas pelayanan di indomaret oevang oeray 3 tidak dapat berjalan dengan maksimal sehingga menimbulkan mindset kurang baik dimata konsumen.

Bagi pengelolaan indomaret hendaknya lebih memperhatikan bahwa sistim pergantian karyawan tidak sepenuhnya akan memeberikan dampak yang positif perlu juga dipertimbangkan dampak negatifnya terutama roling karyawan yang sifatnya secara serentak dan menyeluruh jelas sekali itu akan bedampak pada kekompakkan tim yang sudah ada selain dari pada itu juga akan sangat berpengaruh pada efektifitas pelayanan karena dengan menempatkan karyawan yang baru secara otomatis banyak hal yang perlu untuk di sesuaikan agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal, selain dari pada itu hendaknya waktu kerja karyawan dapat lebih di perhatikan terkait dengan jam malam seharusnya para karyawan perempuan di tempatkan jam kerjanya pada waktu yang produktif yaitu dari pagi hingga sore hari.

Bagi peneliti selanjutnya dan akademisi diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadikan pengetahuan baru bahwa setiap jenis pelayanan yang di dihasilkan di setiap daerah akan berbeda kondisi serta hasilnya seperti yang terjadi pada indomaret Oevang Oeray 3 pelayanan yang belum maksimal yang terjadi disebabkan oleh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* selain dari pada itu kebijakan dalam manajemen toko menjadi salah satu faktor penentu terhadap hasil pelayanan yang diberikan, perubahan-perubahan yang dilakukan manajemen toko secara extreme menjadikan ritme dalam pelayanan yang sudah sesuai dengan standart dapat berubah sebaliknya, maka dari itu perlu adanya penelitian yang lebih mendalam terkait kebijakan manajemen terhadap pertukaran karyawan indomaret

### Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif.
- Adamy, M. (2016). Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik Dan Penelitian.
- Alfin, R., Aida, N., & Listiyana, L. (2022). Analisa Komparasi Kualitas Pelayanan Pada Indomaret Dan Alfamart (Studi Kasus Pada Konsumen Di Gempol Pasuruan). *Jurnal Semarak*, 5(2), 124-136.
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 9(2), 341-350.

- 
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM Press
- Febriana, F. D., & Prabowo, R. E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 298-306.
- Manurung, H. P., Lenidar, L., & Andini, T. D. (2022, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Indomaret Tanjung Tiram. In Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Universitas Asahan.
- Retor, A. C., Porajouw, O., & Waney, N. F. L. (2023). Kualitas Pelayanan Karyawan Indomaret Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 19(3), 1585-1592.
- Robial, F. E., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4293-4302.
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561.
- Sa'adah, L. (2020). Kualitas layanan, harga, citra merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. *Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah*.
- Walangitan, M. D. (2018). Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Konsumen Indomaret Dan Alfamart Karombasan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 4(1).
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18-27.
- Siagian, P., Kuswandi, S., Mukrim, M. I., Tongeng, A. B., Alyah, R., Saidah, H., & Anna, R. (2023). *Ekonomi Teknik*.
- Sigalingging, (2016). *Big Indonesian Dictionary (KBBI)*. Jakarta: Media Press.
- Poerwanti, E., & Suwandayani, B. I. (2020). *Manajemen Sekolah Dasar Unggul (Vol. 1)*. UMMPress.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). *Metode Penelitian Bagi Pemula*. Penerbit Widina.