



Analisis Kualitas Pelayanan Ramah di Kantin Bude Sahlan SDN Pejaten Barat 08 pagi Jakarta Selatan

Sila Anggraini¹, Zalsa Bila Amanda²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang

e-mail : silaanggrn16@gmail.com, zalsabilaamanda344@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima April 2024 Disetujui Mei 2024 Diterbitkan Juni 2024	Sekolah memiliki kantin yang berperan penting dalam menyajikan makanan dan minuman bergizi serta aman untuk para muridnya. Kantin yang nyaman, bersih serta sehat dapat meningkatkan kepuasan dan mendukung proses belajar mengajar siswa siswi terutama di SDN Pejaten Barat 08 Pagi. Penelitian ini meneliti kualitas pelayanan ramah di Kantin Bude Sahlan SDN Pejaten Barat 08 Pagi, Jakarta Selatan, dengan menggunakan metode Kualitatif Analisis SERVQUAL melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan ramah yang diberikan kepada pelanggan di Kantin Bude Sahlan tergolong baik.
Kata Kunci: Kantin, Kualitas pelayanan, Analisis servqual	
Keywords: <i>Cafeteria, Service Quality, Servqual Analysis</i>	ABSTRACT <i>Schools have canteens which play an important role in serving nutritious and safe food and drinks to their students. A comfortable, clean and healthy canteen can increase satisfaction and support the teaching and learning process of female students, especially at SDN Pejaten Barat 08 Pagi. This research examines the quality of friendly service at the Bude Sahlan Canteen at SDN Pejaten Barat 08 Pagi, South Jakarta, using the Qualitative SERVQUAL Analysis method through observation, interviews and documentation. The results of this research show that in general, the quality of friendly service provided to customers at the Bude Sahlan Canteen is relatively good.</i>

PENDAHULUAN

Kantin sekolah dasar merupakan salah satu fasilitas penting di lingkungan pendidikan yang memiliki peran signifikan dalam memenuhi kebutuhan gizi dan kesehatan siswa. Dalam era pendidikan yang semakin berkembang, peran kantin sekolah dasar tidak hanya sebatas sebagai tempat untuk membeli makanan dan minuman, tetapi juga sebagai sarana untuk mendukung pembentukan pola makan sehat dan gaya hidup yang baik sejak dini.

SDN Pejaten Barat 08 Pagi memiliki kantin bernama Kantin Bude Sahlan yang terkenal dengan pelayanannya yang ramah. Kantin ini selalu ramai dikunjungi oleh siswa pada jam istirahat. Namun, belum ada penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantin Bude Sahlan. Salah satu hal yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah kualitas

pelayanan. Memperhatikan kualitas pelayanan adalah cara untuk menarik pelanggan baru, menjaga pelanggan yang sudah ada, mencegah pelanggan beralih, dan menciptakan keunggulan diantara 2kantin sekolah lainnya. Setiap bisnis yang memberikan perhatian pada kualitas pelayanan yang baik pasti akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan adalah salah satu faktor yang memengaruhi minat beli pelanggan. Kualitas layanan digunakan sebagai strategi untuk menarik lebih banyak pelanggan baru, menjaga pelanggan yang sudah ada, mencegah pelanggan beralih, dan menciptakan keunggulan yang unik. Setiap pelaku bisnis yang memprioritaskan kualitas layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas layanan bertujuan untuk menciptakan kenyamanan bagi pelanggan sehingga mereka merasa mendapatkan nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan adalah faktor penting; semakin dekat kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, semakin besar harapan yang diberikan, dan sebaliknya. Dengan adanya pemberian kualitas layanan yang baik, kepuasan pelanggan akan terwujud secara tidak langsung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan ramah di Kantin Bude Sahlan SDN Pejaten Barat 08 Pagi Jakarta Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengelola kantin untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan kenyamanan yang lebih bagi para siswanya.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas pelayanan

Menurut Utami (2010:291) “Kualitas layanan (service quality) didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan”. Pengertian “Kualitas layanan adalah kemampuan Perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya”(Abubakar, 20183).

Menurut Kotler & Keller (2013:144) dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antar persepsi pelayanan yang diterima pelanggan dengan pelayanan yang sesungguhnya yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah.

Menurut Berry dan Zenthaml (1998) dalam Murwanti dan Pratiwi (2017) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality”. Dalam hal ini kantin bude sahlan di SDN Pejaten Barat 08 Pagi selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut Tjiptono (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Kotler Dan Keller (2017:158) terdapat empat manfaat kualitas layanan yaitu :

1. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
2. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
3. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
4. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

Menurut christian gronroos dalam rolando (2018:56) mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan kepuasan
Kualitas pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, di mana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan Masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2024 di warung kantin Bude Sahlan yang terletak di SDN Pejaten Barat 08 Pagi, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan penelitian analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan langkah untuk memahami dan menafsirkan data yang bersifat non-numerik, seperti teks, gambar, atau suara, dengan tujuan mengungkap pola, tema, atau makna yang muncul dari data tersebut. Pendekatan ini umumnya diterapkan dalam penelitian sosial dan perilaku untuk menjelajahi berbagai aspek kompleksitas fenomena manusia dan konteksnya. Teknik pengumpulan data analisis kualitatif meliputi wawancara, observasi, studi dokumen, fokus kelompok, pengamatan partisipatif, dan survei kualitatif..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantin Bude Sahlan menyediakan beberapa jenis layanan produk dan jasa untuk siswa-siswi di SDN Pejaten Barat 08 Pagi

Tabel 1. Data Produk dan Jasa Layanan Kantin

No.	Jenis Layanan Kantin
1.	Makanan Siap Saji
2.	Minuman Kemasan

Berikut adalah tenaga kerja yang membantu dalam menyediakan layanan produk dan jasa

Tabel 2. Tenaga Kerja

No.	Nama	Jumlah
1.	Pemilik	1
2.	Karyawan	1

Peralatan yang digunakan oleh tenaga kerja dalam proses menyediakan makanan dan minuman

No.	Nama	Jumlah
1.	Kompor gas	2
2.	Tabung gas 3kg	1
3.	Wajan	1
4.	Panci	1
5.	Tremos Es	2
6.	Kulkas	1
7.	Meja	1
8.	Kursi	1
9.	Galon	1
10.	Gelas Plastik	50
11.	Sendok Plastik	50
12.	Sedotan	50
13.	Mika	25

Setelah melakukan penelitian di kantin Bude Sahlan SDN Pejaten Barat 08, dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, hasil penelitian dapat disajikan sebagai berikut: Kotler (2007) menekankan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari memahami kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap kelebihankanta suatu layanan. Menurut (Parasuraman, et al 1988), ada lima indikator SERVQUAL yang mencakup:

- a. **Keandalan (*reliability*)**, Perusahaan harus memiliki kemampuan dalam memberikan layanan sejalan dengan yang diharapkan dengan tepat dan dapat dipercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, mencakup ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten bagi semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang ramah, dan tingkat presisi yang tinggi. Temuan ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Muhliso, pemilik Kantin Bude Sahlan, yang dilakukan pada tanggal 19 April 2024. Peneliti menelusuri masalah ketepatan waktu, terutama dalam menyiapkan berbagai jajanan seperti mie instan, minuman sachet seperti milo, minuman bengbeng, dan jajanan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, disimpulkan bahwa Kantin Bude Sahlan memberikan layanan berkualitas dalam dimensi keandalan, terutama dalam hal ketepatan waktu, meskipun menghadapi tantangan seperti lonjakan pelanggan pada jam istirahat yang bersamaan setiap kelas. Namun, semua hambatan tersebut berhasil diatasi oleh Kantin Bude Sahlan, memungkinkan mereka untuk memberikan layanan tepat waktu kepada pelanggan..
- b. **Ketanggapan (*responsiveness*)**, Suatu ketrampilan dalam memberikan bantuan dan layanan yang responsif dan tepat kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas, seperti yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Muhliso, pemilik usaha. Kantin Bude Sahlan, tentang responsivitas pelayanan kepada pelanggan, dapat disimpulkan bahwa Kantin Bude Sahlan telah berhasil dalam memberikan layanan berkualitas dalam hal responsivitas, yakni kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat dan sesuai kepada pelanggan. Semua aspek ini telah dilakukan dengan baik oleh kantin bude Sahlan, dan pelanggan merasa terlayani.
- c. **Jaminan (*assurance*)**, yaitu faktor-faktor tersebut meliputi pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan pelayan Kantin Bude Sahlan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kantin Bude Sahlan memberikan layanan yang bertanggung jawab dan memuaskan kepada pelanggan.

- d. **Empati (*empathy*)**, memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan dengan upaya memahami kebutuhan mereka. Kesiapan untuk memberikan perhatian yang spesifik dan mendalam kepada setiap pelanggan, dengan memperhatikan variabel-variabel seperti: 1) memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan, 2) memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Peneliti menanyakan bagaimana sikap pelayan Kantin Bude Sahlan ketika melayani pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati yang dilakukan oleh pelayan Kantin Bude Sahlan telah dilaksanakan dengan sebaik mungkin, dan semua pelanggan merasa terlayani oleh Kantin Bude Sahlan.
- e. **Bukti fisik (*tangibles*)**, Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar, termasuk melalui fasilitas fisik seperti bangunan, gudang, dan peralatan yang digunakan (seperti teknologi), adalah hal yang penting. Seperti halnya, dalam kasus Kantin Bude Sahlan, keberadaan mereka yang melayani pelanggan dengan baik sudah terlihat melalui peralatan yang mereka gunakan. Peneliti juga telah melakukan wawancara terkait fasilitas dan peralatan di Kantin Bude Sahlan, seperti yang dilakukan pada tanggal 19 April dengan Ibu Muhliso sebagai pemilik usaha. Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi fisik yang dimiliki oleh Kantin Bude Sahlan sudah cukup memadai, sesuai dengan informasi yang diperoleh dari pemilik, staf, dan pelanggan yang diwawancarai oleh peneliti.

Temuan dan interpretasi kualitatif atas setiap aspek aspek-aspek kualitas pelayanan mampu dijabarkan dengan uraian mengenai Kantin Bude Sahlan berikut ini:

1. Keandalan (*Reliability*): Kantin Bude Sahlan telah membuktikan kemampuannya untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya dan tepat kepada pelanggan. Mereka menjamin pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa di SDN Pejaten Barat 08 Pagi, serta menjaga kualitas pelayanan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*): Responsifnya Kantin Bude Sahlan dalam memberikan layanan sangat dihargai. Mereka menangani keluhan dan masalah pelanggan dengan cepat dan memberikan perhatian khusus pada kebutuhan pelanggan. Dengan cara ini, pelanggan Kantin Bude Sahlan merasa nyaman, mendapat tanggapan cepat, dan mendapatkan dukungan jika mengalami masalah.
3. Jaminan (*Assurance*): Kantin Bude Sahlan memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan, baik oleh Bude Sahlan sebagai pemilik maupun yang melayani warung kantin itu sendiri. Mereka fokus pada kinerja pelayanan untuk memastikan bahwa pelanggan yakin akan

diselesaikan dengan baik, cepat, dan sesuai dengan harapan kualitasnya, terutama bagi siswa di SDN Pejaten Barat 08 Pagi.

4. Empati (*empathy*): Jasa pelayanan makanan siap saji Kantin Bude Sahlan menunjukkan perhatian yang individual kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Mereka memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan, memberikan solusi yang sesuai, dan memberikan pengalaman pribadi.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*): Layanan makanan siap saji dari Kantin Bude Sahlan merupakan bukti konkret yang diberikan kepada pelanggan. Setiap pelanggan menyakini pentingnya bukti fisik yang disampaikan oleh penyedia layanan, sehingga dapat memberikan kepuasan. Bukti fisik ini mencakup fasilitas dan alat pelayanan yang tersedia, performa penyedia layanan yang sesuai dengan karakteristik layanan yang diberikan, yang mencerminkan kinerja melalui aspek fisik yang terlihat.

KESIMPULAN

Kantin sekolah dasar merupakan salah satu fasilitas penting di lingkungan pendidikan yang memiliki peran signifikan dalam memenuhi kebutuhan gizi dan kesehatan siswa. Dalam era pendidikan yang semakin berkembang, peran kantin sekolah dasar tidak hanya sebatas sebagai tempat untuk membeli makanan dan minuman, tetapi juga sebagai sarana untuk mendukung pembentukan kebiasaan makan sehat dan pola hidup yang baik sejak dini.

McDougall dan Levesque menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan mempengaruhi dua variabel utama yang memengaruhi kualitasnya. Memberikan layanan terbaik telah terbukti menjadi strategi yang menguntungkan dalam menarik pelanggan baru, menjaga pelanggan yang sudah ada, mencegah kehilangan pelanggan, serta menciptakan keistimewaan kompetitif yang tidak hanya bergantung pada faktor harga semata. Kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan ketika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sejalan dengan harapan mereka.

Berdasarkan lima komponen kualitas pelayanan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan Warung Kanting Bude Sahlan yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) maka kualitas pelayanan Warung Kanting Bude Sahlan adalah sebanding telah tercapai.

Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan. Dan Warung Kantin Bude Sahlan akan selalu meningkatkan kualitas dan terus membangun ikatan yang satu sama lain menguntungkan bagi pelanggan dan penyedia jasa. Agar konsumen mau menggunakan jasa, maka penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi sehingga menimbulkan kepuasan setelah menggunakan produk dan jasa tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Basrah Saidani, (2012). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET . *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 4-6.
- Ermawati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue . *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam - JIEBI*, 37-40.
- Maharani1, A. (2023). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Mama Laundry di Rempoa Kota. 88-93.
- Mulyana, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG SHAO KAO KERTAJAYA MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. *AGORA* Vol. 7, No. 2,.
- Rosaliana, F. (2018). PENGARUH SALES PROMOTION DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT PEMBELIAN ULANG(Survei pada Konsumen Jasa GrabCar di Kota Malang). *UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI BISNIS KONSENTRASI PEMASARAN*, 54-56.