

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan informan pengelola jasa usaha sewa tenda 3R Banjarmasin yang berkaitan dengan Strategi Pengelolaan Jasa Usaha Sewa Tenda 3R Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Usaha jasa sewa tenda 3R ini beralamatkan di Jl. Alalak Utara Komplek Muhajirin No.10. Kec.Banjarmasin Utara Provinsi Kalimantan Selatan, merupakan usaha perseorangan yang bergerak dibidang jasa sewa alat-alat pesta dan tenda yang dirintis oleh bapak H.Poniran pada tahun 2007. Awal mula berdirinya usaha jasa sewa tenda ini karena usaha bapak Poniran yang sebelumnya jual beli kayu buat bangunan mengalami penurunan karena stok kayu yang selalu berkurang dan pertumbuhan pohon yang lambat membuat bapak Poniran berpikiran kalau usaha ini tidak akan bertahan lama. Oleh karena itulah bapak poniran ingin membuka usaha jasa yang selalu dibutuhkan orang, akhirnya penyewaan alat pesta dan tenda lah yang diberi nama 3R Tenda yang dimana nama 3R itu diambil dari huruf awal nama 3 anak beliau yang awal huruf namanya yaitu R.

Usaha jasa sewa tenda ini berjalan lancar hingga saat ini adapun alat-alat yang disewakan 3R adalah kursi, kipas blower, meja bundar, prasmanan, panggung pelaminan, panggung hiburan, dan tenda. 3R menyewakan tenda untuk berbagai macam acara pesta seperti pesta pernikahan, pesta khitanan dan pesta kelahiran seorang anak. Jenis tenda yang disewakan juga bermacam-macam dari tenda plafon standar, tenda semi dekorasi, tenda dekorasi dan tenda vip. Adapun daftar harga dan jumlah alat pesta yang disewakan:

Tabel 3.1 Daftar harga dan jumlah unit produk yang ada di 3R Tenda

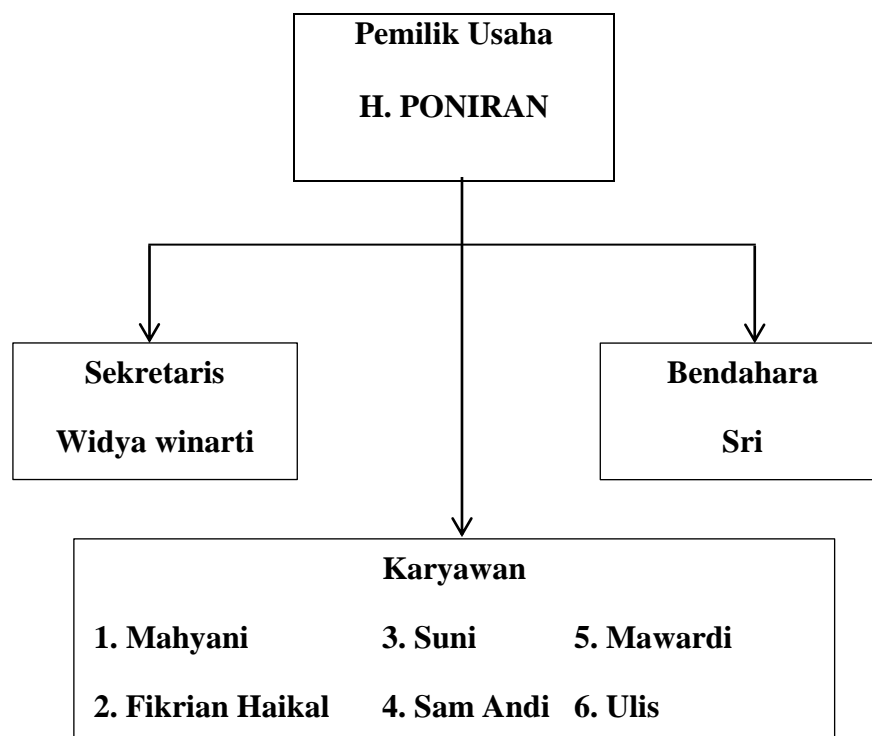
NO	NAMA BARANG	HARGA (Rp)	JUMLAH UNIT
1	Tenda biasa	100.000	7
2	Tenda pelapon balon	200.000	5
3	Tenda 4x6	150.000	30
4	Tenda 6x6	300.000	5
5	Tenda 6x8	400.000	5
6	Panggung 3x4	500.000	10
7	Panggung 4x6	800.000	5
8	Panggung 6x8	1.500.000	2
9	Meja makan persegi	12.000	100
10	Meja makan bundar	30.000	18
11	Meja saji	40.000	35
12	Meja saji joglo	50.000	8
13	Kursi	2000	600
14	Sarung kursi	5000	600
15	Kipas blower	250.000	10
16	Piring/lusin	12.000	100
17	Mangkok/lusin	8000	30
18	Sendok/garpu	5000	100

19	Soblokan	50.000	2
20	Termos nasi	25.000	10
21	Kain pelindung / Tabir	30.000	10

Dilihat dari jumlah unit alat pesta yang disewakan begitu banyak pasti 3R mempunyai banyak karyawan 3R pada saat ini memiliki 6 orang karyawan dan menjadi usaha yang besar dengan mempunyai gudang yang besar dan luas untuk menampung semua alat-alat pesta dan tendanya.

2. Struktur Organisasi 3R Tenda Banjarmasin

Gambar 3.1 Struktur Organisasi 3R Tenda Banjarmasin



3. Data Informan

Berikut adalah biodata Informan dan sekaligus hasil dari wawancara penulis dengan informan mengenai penelitian ini.

Nama : H. Poniran
Jenis Kelamin : Laki Laki
TTL : Yogyakarta, 5 Maret 1966
Usia : 54 tahun
Jabatan : Pemilik Usaha
Pendidikan Terakhir : SLTA/Sederajat
Alamat : Jl. Alalak Utara, Komplek Muhajirin No.10

4. Wawancara

Bapak Poniran adalah pemilik usaha jasa sewa tenda 3R yang beralamat di Jl. Alalak Utara, Komplek Muhajirin No.10, Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Beliau menyampaikan beberapa informasi mengenai penelitian ini sebagai berikut :

a. Strategi Bersaing pada 3R Tenda dalam menghadapi pesaing

Dalam melaksanakan usaha, peran strategi tidak dapat diabaikan untuk keberhasilan usaha tersebut. Bagaiman baiknya dari usaha yang dilaksanakan, tanpa didukung dengan strategi yang baik, mustahil akan mengalami kegagalan, tugas-tugas yang penting perlu dijalankan dengan baik.

Perencanaan adalah proses yang digunakan oleh manager untuk mengidentifikasi dan memilih tujuan yang tepat dan arah tindakan, karena perencanaan merupakan kegiatan awal dalam sebuah pekerjaan agar mendapat hasil yang diinginkan. Perencanaan adalah proses yang menyangkut upaya untuk merumuskan hal-hal berikut:

1) Menentukan tujuan yang akan dicapai di masa mendatang.

Pada usaha jasa sewa tenda ini bapak Poniran bertujuan untuk:

a. Meningkatkan penjualan

Dalam meningkatkan penjualan bapak poniran selalu menjaga kualitas seperti kebersihan kain, memperbanyak motif warna tirai agar pelanggan dapat memilih tirai sesuai tema acara dan pelayanan yang nyaman dan cepat.

b. Meningkatkan pendapatan

Untuk meningkatkan pendapatan bapak poniran selalu bekerja keras untuk meningkatkan pendapatan dengan salah satu caranya adalah memperbanyak alat-alat pesta untuk disewakan. Didalam Agama Islam juga diajarkan untuk bekerja keras seperti firman Allah SWT di surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ

عَلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.(QS.At-Taubah:105)

c. Memperoleh keuntungan yang maksimal dan halal

Adapun strategi yang dilakukan oleh Bapak Poniran dalam memperoleh keuntungan yang maksimal dan halal adalah menerima orderan sebanyak-banyaknya selagi stok masih ada dan menggunakan cara yang halal. Sebagaimana didalam agama Islam mengajarkan bahwasanya selain mencari keuntungan yang maksimal namun juga dengan cara yang halal seperti firman Allah SWT di dalam surah Al-Baqarah Ayat 168 :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ

الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.(QS. Al-Baqarah:168)

- 2) Merumuskan tindakan-tindakan yang perlu dijalankan untuk mencapai tujuan.

Adapun langkah-langkah strategi yang dilakukan oleh Bapak Poniran adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan inovasi terbaru motif dan warna pada kain tirai tenda.

Salah satu langkah strategi yang dilakukan Bapak Poniran dalam menjaga kualitas pelayanan adalah membuat pembaruan kain tirai tenda dengan melakukan inovasi motif dan warna terbaru dengan cara melihat dari tren masa kini agar jasa sewa tenda pada 3R tersebut tetap diminati para pelanggan.

- b. Pelayanan yang cepat

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan Bapak Poniran adalah pelayanan yang cepat dengan cara mempebanyak karyawan yang handal dalam bidangnya agar pengantaran dan pemasangan alat-alat pesta bisa tepat waktu sesuai permintaan pelanggan.

- c. Mempertahankan harga

Menurut Bapak Poniran jika harga terlalu tinggi maka pelanggan akan menjauhi tetapi jika harga sedang dan tidak terlalu tinggi maka pelanggan akan tetap setia.

- 3) Melakukan Strategi Pemasaran

Adapun langkah-langkah strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bapak Poniran adalah melayani setiap pelanggan dengan ramah

dan selalu survei tempat lokasi yang ingin dipasang tenda agar tau berapa ukuran tenda yang diperlukan dilokasi tersebut. Disamping itu juga dilakukan promosi dengan memasang spanduk atau plang 3R Tenda didepan komplek, memberikan kartu nama dan menggunakan media sosial seperti di Instagram.

b. Strategi pengelolaan Menjaga Kualitas Pelayanan

Data penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara mendalam dengan informan yang telah dipilih bertujuan untuk menjelaskan strategi yang dimiliki pengelola 3R Tenda dalam menjaga kualitas pelayanan. perencanaan strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan. Perencanaan dalam usaha jasa mempunyai peranan penting dalam setiap jasa usaha begitu juga dengan usaha jasa sewa tenda 3R. Dalam hasil penelitian wawancara mendalam kepada informan peneliti mendapatkan catatan-catatan dalam perencanaan yang dimiliki pengelola jasa usaha sewa tenda 3R. Tujuan peneliti menanyakan perencanaan yang dimiliki 3R Tenda untuk mengetahui apa saja perencanaan dalam jasa usaha sewa tenda 3R tersebut.

Informan mengatakan "*Perencanaan itu ada dari beberapa segi ya, mulai dari perencanaan pengadaan barang seperti kebutuhan alat-alat, karyawan pekerja, kebutuhan dekorasi seperti taplak meja dan sarung kursi, kebutuhan perlengkapan pesta, bukan cuma itu kita juga perlu update motif tirai tenda, pelapon tenda, taplak meja, sarung kursi yang diperbarui 6 bulan sekali selalu dibikinkan yang baru, dan gimana cara kita mempertahankan karyawan supaya kerjanya disiplin. Ada lagi perencanaan kita dilapangan yaitu, dalam*

pekerjaan dilapangan dekorasi jika pemasangan tenda malam hari, itu kita udah planning mengejar waktu antisipasi keadaan lokasi saat pemasangan tenda malam hari, antisipasi cuaca, para tukang sebelumnya sudah di beritahu gimana apa harus apa yang di kerjakan bagaimana konsep itu barang-barang perlengkapan alat-alat kita kontrol juga sesuai tidak sama perencanaan yang sudah disusun sebelumnya"

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa informan mempunyai perencanaan sebelum pelaksanaan hingga pelaksanaan berlangsung hal ini dapat membantu pengelola dalam bekerja sesuai komitmen yang telah disepakati sebelumnya.

Hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan dengan informan di atas, informan menyebutkan penjelasan bahwa perencanaan strategi 3R Tenda dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu ada karena setiap permintaan yang dibutuhkan pelanggan atau klien selalu dijadikan awal perencanaan jasa itu sendiri untuk mempersiapkan secara matang dan sesuai dengan permintaan yang telah dijanjikan.

Pada saat wawancara berlangsung peneliti memperhatikan, dan mengikuti rangkaian bagaimana kegiatan 3R Tenda dalam dalam memberikan jasa di mulai dari penawaran jasa, persiapan, hingga acara tersebut terlaksana sehingga didapatkan catatan penting dibuat dalam penelitian ini. Maka dapat menjawab hasil perencanaan strategi pengelola dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Informan memahami dan mengerti langkah apa yang akan dituju dan dilakukan. Alasan 3R Tenda mempunyai perencanaan sebetulnya agar memenuhi

atau tersusunnya dengan baik dan juga menghindari akan hal-hal yang tidak diinginkan. Perencanaan adalah hal wajib ada dimiliki oleh setiap usaha jasa sehingga informan juga menyebutkan kepentingan dari bentuk perencanaan untuk diterapkan hal ini cocok dengan apa yang telah peneliti dapatkan pada saat melakukan wawancara. Hasil yang peneliti dapatkan saat wawancara seluruh team yang bekerja memiliki perannya masing-masing dan tanggung jawabnya masing-masing, apa yang team kerjakan sesuai dengan apa yang di rencanakan oleh pengelola, tepat sasaran itu sangat terlihat dari apa yang diminta oleh pelanggan maka 3R Tenda dapat memenuhi permintaan kebutuhan pelanggan tersebut.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan informan berpendapat bahwa perencanaan strategi yang dimiliki pengelola dalam memenuhi kebutuhan pelanggan meliputi perencanaan pengadaan barang, pengadaan sumber daya manusia atau pekerja, peningkatan kualitas kemampuan yang dimiliki, pemeliharaan barang-barang, perencanaan menentukan sikap, perencanaan saat acara dengan membuat rundown, mengantisipasi waktu dalam pelaksanaan, memegang komitmen kerja, komitmen perjanjian, dan perencanaan memenuhi kebutuhan lainnya.

c. Strategi Pengelola Dalam Memenuhi Permintaan Pelanggan

Dalam hasil penelitian wawancara mendalam kepada informan peneliti mendapatkan catatan-catatan dalam strategi pengelola dalam memenuhi permintaan pelanggan yang dimiliki 3R Tenda. Tujuan peneliti menanyakan hal tersebut untuk mengetahui upaya pengelola memenuhi kebutuhan pelanggan saat acara pesta pernikahan tersebut.

Strategi pengelola dalam memenuhi permintaan pelanggan seperti yang diungkapkan oleh Informan *“memenuhi permintaan pelanggan, kita hanya menawarkan apa yang kita punya dan apa yang kita bisa contohnya kita selalu survei tempat dulu sebelum menerima orderan karena bisa saja tempat yang ingin dipasangkan tenda terlalu kecil hingga tenda tidak bisa dipasang jika orderan itu diterima sebelum survei maka pelanggan akan bisa kecewa jika kita tidak bisa memenuhi permintaannya, dan solusinya pelanggan kami arahkan kepenyawaan tenda lain yang mempunyai ukuran tenda tersebut sehingga pelanggan merasa dapat arahan dan tidak bakalan merasa kecewa”*. (Poniran H. , 2021).

d. Permasalahan dan Kendala Yang Timbul dalam Pelayanan

Permasalahan didalam pelayanan jasa pasti selalu ada baik sedikit maupun berpengaruh besar dalam pemberian jasa. Tujuan peneliti menanyakan tentang permasalahan yang terjadi dan kendala yang timbul dalam memberikan pelayanan untuk mengetahui apa saja permasalahan dan kendala yang terjadi dalam usaha jasa seperti 3R Tenda. Jasa usaha 3R Tenda ini merupakan pelayanan yang tidak dapat dilihat dari pengukuran tetapi pelayanannya dapat dirasakan oleh pengguna yang telah memakai jasa tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh informan *“permasalahan yang sering terjadi karena miskomunikasi, seperti sering salah bawa tenda misalnya pelanggan memesan tenda ukuran 3m x 6m tetapi karyawan membawa tenda ukuran 4m x 6m otomatis balik lagi ke gudang buat ambil tenda yang sesuai pesanan, hal tersebut membuat biaya transportasi bertambah dan memperlambat waktu pekerjaan. Bukan hanya itu saja kendala*

yang sering terjadi biasanya permintaan yang dadakan, kami tidak bisa mengiyakan untuk memenuhi karena banyak faktor dari kemampuan tenaga kerja, waktu dan kondisi barang yang diminta secara dadakan itu tidak ada lagi.”

Dalam hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan dan diberikan jawaban-jawaban oleh informan. Informan memberikan penjelasan permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan jasa yaitu miskomunikasi yang terjadi dengan karyawan atau panitia sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pemasangan tenda dan bertambahnya ongkos transportasi, dan juga kurangnya tenaga kerja dan kurangnya alat-alat pesta apabila orderan lagi banyak sehingga tidak bisa meiyakan orderan pelanggan yang mendadak, waktu merupakan hal yang paling berpengaruh juga terhadap jasa usaha seperti ini, waktu dibutuhkan dalam pengerjaan persiapan juga pada saat acara agar ketepatan waktu dapat tercipta dengan baik.

Peneliti mendapatkan informasi bahwa permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan ini sering terjadi dikarenakan usaha jasa seperti ini tidak pernah lepas dari permasalahan. 3R Tenda selalu mengetahui dengan berbagai cara agar pelayanan yang diberikan ini sesuai permintaan sehingga tidak terlalu menjadi permasalahan yang fatal bahkan sampai pelanggan kecewa. Hasil dari wawancara mendalam tersebut bahwa kendala yang sering dihadapi oleh 3R tenda berbagai macam kendala, itu bisa disebabkan oleh beberapa faktor, bukan hanya dari pekerja 3R Tenda tetapi juga dari pelanggan itu sendiri.

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bahwa pengelola tidak bisa selalu memenuhi permintaan dadakan karena dilihat

dari kondisi dan keadaan, pengelola memegang komitmen tidak mau menjanjikan yang muluk-muluk dengan pelanggan atau klien, mengerjakan apa yang ada dan apa yang bisa dikerjakan, dan apa yang mereka kerjakan sebelum hari H berlangsungnya acara sangat menjaga agar permasalahan tidak terjadi, dan jika ada permasalahan di hari H mereka berupaya untuk tetap memegang komitmen perjanjian sebelumnya.

Dari hasil yang didapatkan terlihat oleh peneliti memang benar adanya 3R Tenda minim permasalahan ketika hari H bahkan bisa dibilang masalah yang terjadi tidak terlalu bisa disebut masalah karena 3R Tenda mengupayakan pelayanan yang diberikan sesuai permintaan pelanggan yang telah dilakukan kesepakatan sebelumnya.

e. Strategi Pengelola Dalam Mengatasi Permasalahan Dan Kendala Yang Timbul

Dalam pelaksanaannya pengelola 3R Tenda mempunyai cara dalam mengatasi permasalahan dan kendala yang timbul dalam pelayanan jasa. Tujuan dari peneliti menanyakan hal tersebut untuk mengetahui langkah apa saja yang dilakukan oleh pengelola ketika permasalahan atau kendala terjadi saat pelayanan jasa usaha diberikan kepada pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh informan “ *Setiap orderan kami selalu catat diapapan tulis yang ada didepan gudang agar semua karyawan tau apa aja yang dipesan pelanggan. Sebelum keberangkatan menuju lokasi pemasangan tenda kami selalu menyiapkan barang-barang yang ingin dibawa terlebih dahulu dan dicek berulang kali agar tidak ada yang ketinggalan, masalah waktu kami lihat dulu acaranya kapan jika acaranya hari*

minggu maka kami pasang hari jum'at atau hari sabtu dan jam mulai dari jam 08:00 sampai selesai”.

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bahwa pengelola 3R Tenda memiliki cara dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan permintaan pelanggan. Cara iforman menghadapi masalah seperti yang dikatakan oleh informan yaitu memiliki catatan-catatan orderan yang telah disepakati, membicarakan dengan baik hal-hal permintaan yang telah disepakati, dan berusaha untuk mencari dan memenuhi agar sesuai dengan permintaan pelanggan.

Dalam hal mengatasi permasalahan informan juga menjawab cara mengatasi kendala yang di hadapi oleh informan pada usaha jasa sewa tenda 3R. Informan mengungkapkan bahwa *“Kebanyakan kendala yang timbul biasanya diwaktu dan dibarang yang kurang, Cara mengatasi kendala tersebut jika masalah waktu kita biasanya jika orderan banyak untuk acara hari minggu terpaksa kita harus bekerja lebih awal yang biasanya dimulai pemasangan hari jum'at pagi jam 08:00 maka bisa jadi kita mulai bekerja dari hari kamis siang jam 01:00 sampai selesai. Kalo kendala kekurangan barang kita biasanya mehubungi jasa sewa tenda lain untuk menambah kekurangan tersebut.”*

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bahwa cara mengatasi kendala yang terjadi pengelola sudah memiliki perencanaan sebelumnya mengatur apa yang harus di kerjakan. Seperti tentang kendala waktu yang dihadapi, mereka mempunyai alokasi waktu yang baik mengantisipasi akan hal-hal yang akan terjadi misalnya bekerja lebih awal dari biasanya. Begitu juga

mengatasi kekurangan barang informan sudah banyak mengenal jasa sewa tenda yang sama seperti 3R Tenda mereka saling bekerja sama satu sama lain saling melengkapi orderan pelanggan jika ada yang kurang.

f. Strategi Pengelola Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan

Menjaga kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh pengelola 3R Tenda untuk menjaga kepercayaan pelanggan atas jasa yang telah diberikan. Peneliti mempunyai tujuan menanyakan beberapa hal masalah strategi yang dimiliki 3R Tenda untuk menjaga kualitas pelayanan, yaitu untuk mengetahui upaya pengelolaan yang telah dilakukan oleh 3R Tenda, agar tetap memiliki kualitas pelayanan dalam memberikan jasa dan upaya pengelola mempertahankan kualitas yang dimiliki 3R Tenda. Dalam hal ini informan menyebutkan *“Menjaga kualitas itu dari sisi mana saja yaa, awal kita menerima permintaan, persiapan, sampe pelaksanaan itu harus dijaga, memberikan bukti nyata, ketepatan menjawab permintaan, bukan Cuma dari jasanya tapi juga alat-alat dan barang-barang yang kita punya itu harus dijaga, kami punya cara, saya sebagai pengelola mengatur masuknya permintaan, dalam memberikan pelayanan saya harus menjelaskan, memberi masukan, menyusun jadwal-jadwal, melengkapi usaha jasa saya dengan barang-barang kebutuhan pesta, bekerja sesuai perjanjian, kita punya dan mampu memenuhi kita lakukan. Saya juga harus menjaga kebersihan kain-kain seperti tirai tenda, pelapon tenda, sarung kursi, dan taplak meja biasanya kami selalu menggunakan laundry agar bersih dan harum, menurut saya kebersihan itu sangat penting dijasa ini.”* (Poniran H. , 2021).

Dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti informan menyebutkan strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan itu dengan memberikan penjelasan dan memberikan masukan kepada pelanggan apa saja yang terbaik buat acaranya, ketepatan perjanjian sesuai yang sudah disepakati, memberikan bukti nyata kepada pelanggan, menjaga kepercayaan pelanggan, mengerti selera pelanggan dan masuk kedalam rasa apa yang dibutuhkan pelanggan. Dari pernyataan yang diberikan informan bahwa 3R Tenda menjaga kualitas pelayanan dengan cara memiliki perencanaan mulai dari pengadaan barang dan kebutuhan jasa, membuat perjanjian sebagai bukti akan permintaan yang sudah disepakati, dan dengan memberikan bukti yang nyata kepada pelanggan ketika menuangkannya saat hari H pelaksanaan, menepati perjanjian pelayanan jasa.

g. Strategi Pengelola Mendapatkan Kepuasan Pelanggan Tercipta Dengan Baik

Strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan agar tetap tercipta dengan baik. Peneliti menanyakan strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan agar tercipta dengan baik ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelola memiliki cara agar kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan baik dan mempunyai nilai yang bagus dari pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari jasa usaha sewa tenda 3R. Adapun strategi yang dimiliki oleh 3R Tenda agar pelayanan yang diberikan tetap mendapatkan kepuasan pelanggan. Seperti hal yang disebutkan oleh informan "*Strategi kepuasan pelanggan tujuan pertama dari pelayanan jasa, cara agar tetap*

mendapatkannya dengan mengerjakan sesuai keinginan pelanggan, memberikan pelayanan yang bagus itu mempengaruhi dalam mendapatkan kepuasan pelanggan, tidak menjanjikan yang muluk-muluk, memegang kepercayaan pelanggan, memberi kelebihan ada yang di tonjolkan dalam pelaksanaan acara itu termasuk strategi saya, saya tidak pernah menjanjikan yang berlebihan, mengerjakan sesuai permintaan pelanggan yang sudah dipesan selanjutnya kita maksimalkan pekerjaan kalo kita bisa memberikan lebih kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan itu muncul dari apa yang kita kerjakan untuk klien mengerjakan pekerjaan sesuai perjanjian, bekerja rapih dan tepat, juga mau mendengarkan mereka, itu termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.” (Poniran H. , 2021).

Pada hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan dari penjelasan yang di berikan oleh informan bahwa strategi yang dimiliki pengelola 3R Tenda dalam menjaga kepuasan pelanggan pengelola tidak menjanjikan yang berlebihan, bekerja sesuai permintaan, menjaga kepercayaan pelanggan, mengusahakan selalu dalam memenuhi keinginan permintaan pelanggan, bertanggung jawab atas perjanjian dan pekerjaan, harus mau mendengarkan keinginan pelanggan, berani bekerja sesuai permintaan pelanggan, tepat dalam perjanjian yang telah dibuat sebelumnya.

B. Analisis Data

Dari data yang peneliti dapatkan dilapangan, data tersebut diolah dan dianalisis. Analisis dilakukan dengan cermat dan menyeluruh, agar didapatkan hasil yang valid. Peneliti membagi data menjadi 2 subfokus agar data lebih mudah

terklasifikasi dan didapatkan data yang lengkap. Dari analisis ini, barulah dapat tergambarkan dengan jelas bagaimana kasus yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini, peneliti mewawancarai informan atau pemilik dari usaha jasa sewa tenda 3R tersebut, hasil dari wawancara tersebut akan menghasilkan bukti atau data yang valid.

1. Subfokus 1 : Strategi Pengelola Menjaga Kualitas Pelayanan

Dari teori yang ada sudah pasti memiliki berbagai macam strategi untuk menjaga kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, jaminan, kepedulian, daya tanggap, dan empati. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang dimiliki seorang pengelola 3R Tenda bukan hanya harus diterapkan secara benar tetapi juga harus dijaga agar jasa yang diberikan tetap dirasakan dengan baik oleh pelanggan.

3R Tenda menyatakan bahwa strategi dalam menjaga kualitas pelayanan harus memiliki komitmen kerja dalam hal ini komitmen kerja yang dimiliki 3R Tenda dengan memiliki bukti bukan hanya janji, dan 3R Tenda memiliki sifat empati yaitu mengerti selera pelanggan dan mau menuangkannya dalam jasa, memiliki tekad kemampuan dalam memenuhi permintaan pelanggan.

Informan 3R Tenda menyebutkan perencanaan yang dilakukan dan dimiliki yaitu mulai dari perencanaan penawaran jasa, perencanaan pengadaan barang dan perlengkapan, peningkatan kualitas pekerja atau sumber daya manusia, pemeliharaan barang, perencanaan dalam menentukan sikap, perencanaan saat acara, perencanaan mengatasi permasalahan, perencanaan mengalokasikan waktu, dan perencanaan ketepatan perjanjian. Seperti yang dikatakan oleh (Bungin, 2007)

perencanaan strategi merupakan tulang punggung manajemen strategi, dimana perencanaan strategi lebih berhubungan dengan kegiatan-kegiatan operasional dan lebih condong untuk membahas masalah-masalah strategi dari pada masalah operasional.

Strategi pengelola juga didahului dengan perencanaan yang matang. Hal ini diperoleh dari jawaban-jawaban pemilik usaha jasa sewa tenda 3R Perencanaan yang dimiliki dan dilakukan pengelola mulai dari pengadaan barang kebutuhan pesta pernikahan, perlengkapan, lalu pengelola memiliki perencanaan dalam peningkatan kualitas seperti pemeliharaan barang dan sumber daya manusia atau keterampilan karyawan yang bekerja, memiliki perencanaan penentuan sikap mulai dari pelayanan penawaran jasa, menanggapi pertanyaan dan permintaan pelanggan hingga sikap dalam menghadapi permasalahan yang akan timbul saat pelayanan jasa diberikan.

Dalam hal ini peneliti dapat memberikan kesimpulan dari pertanyaan-pertanyaan bahwa perencanaan merupakan faktor yang harus dimiliki seorang pengelola bukan hanya dari sumber daya manusianya saja tetapi juga dengan barang perlengkapan kebutuhan jasa sewa tenda 3R, dan sikap ramah yang diberikan kepada pelanggan agar mengerti kebutuhan pelanggan. Memiliki dan menerapkan perencanaan strategi yang berkomitmen sehingga dapat menanggulangi kesalahan hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.

Selain memiliki perencanaan yang baik, pengelola juga mampu mengatasi permasalahan yang timbul. 3R Tenda mempunyai permasalahan yang terjadi yaitu sering terjadinya miskomunikasi pengelola dengan pekerja, hal ini didukung

dengan pendapat yang dikatakan oleh informan dengan pernyataan yang dikatakan saat wawancara berlangsung. Seperti yang dikemukakan oleh (Richard dan Richard, 2001:84) masalah adalah pola perilaku dan kondisi yang tidak diinginkan dan tidak dapat diterima oleh sebagian anggota. Tetapi dalam Islam menegaskan bahwa Allah SWT menguji hambanya sesuai dengan kemampuannya seperti yang ada dalam firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah ayat 286.

Setiap jasa mempengaruhi penilaian dari orang lain atau anggota masyarakat, permasalahan yang timbul sering terjadi akibat miskomunikasi pemilik dengan pekerjanya dan juga keluarga klien diluar pembicaraan sebelumnya. Berbeda dengan permasalahan yang sering timbul, informan juga mengatakan bahwa kendala yang timbul di jasa usaha sewa tenda 3R ini dalam pelaksanaannya adalah waktu, dimana waktu sangat dibutuhkan dalam pelayanan jasa seperti ini.

Pada hal ini peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa miskomunikasi dan waktu merupakan faktor pendukung terjadinya permasalahan dan kendala yang terjadi pada pelayanan jasa usaha sewa tenda 3R. Pengelola 3R Tenda juga memberikan informasi untuk mengatasi permasalahan dan kendala yang timbul ini dengan menentukan yang bijak seperti menjelaskan dan menunjukan perjanjian yang telah disepakati.

Dalam pembahasan ini menjaga kualitas pelayanan yang dilakukan 3R Tenda sesuai dengan lima indikator kualitas pelayanan yaitu 1) (Tangible) Bukti Fisik bahwa pengadaan barang, pemeliharaan barang, memiliki pekerja atau sumber daya manusia yang terampil, upgrade motif-motif kain yang dimiliki dan

pemeliharaan perlengkapan dekorasi tenda, mempunyai brosur dan catatan-catatan apa saja yang akan didapat klien. 2) (Reliability) Andalan bahwa kualitas pekerja yang dimiliki mempunyai kinerja yang baik, 3R Tenda dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai perjanjian yang telah disepakati, 3R Tenda memiliki cara masing-masing dalam menghadapi permasalahan dan kendala yang timbul dan dapat diselesaikan dengan baik, memiliki perencanaan waktu yang baik dalam memperhitungkannya agar ketepatan waktu sesuai dengan perencanaan, pengelola memberikan arahan, motivasi kerja, dan menerapkan kualitas pekerjaan kepada karyawan agar bekerja sesuai dengan baik. 3) (Assurance) Jaminan bahwa informan 3R Tenda memberikan jaminan kepercayaan pekerjaan melalui kesepakatan di dalam tulisan perjanjian yang berisi tentang permintaan pelanggan, apa saja yang didapat oleh pelanggan, gambaran dari bentuk dekorasi maupun tenda, hingga peralatan catering mulai dari piring, sendok hingga perlengkapan catering lainnya. 4) (Empathy) empati bahwa informan pengelola 3R Tenda menyebutkan memiliki perencanaan sikap merupakan bentuk empati yang diarahkan kepada setiap karyawan, mau mendengarkan selera pelanggan, memiliki rasa kepedulian saat pelayanan diberikan dapat menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan. 5) (Responsiveness) daya tanggap bahwa informan pengelola 3R Tenda memiliki kemampuan untuk menuangkan bentuk permintaan tetapi tetap dalam kemampuan pengelola 3R Tenda tersebut, pengelola tidak mau mengambil resiko jika tidak mampu dalam menangani permintaan pelanggan karena hal itu dapat merusak nama baik 3R Tenda, pengelola juga memiliki karyawan para pekerja yang berpengalaman dan mau diarahkan sesuai arahan

pengelola sehingga hal ini dapat membantu pengelola dalam hal menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki 3R Tenda.

Dari penjelasan pembahasan strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelola 3R Tenda memiliki sistem perencanaan yang tersusun dengan baik dalam hal pelayanan hingga cara menanggulangi permasalahan yang timbul. Menjaga kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi pengelola 3R Tenda karena memiliki kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan penilaian positif bagi kinerja jasa usaha sewa tenda 3R. Memiliki perencanaan, komitmen kerja, sumber daya manusia, dan alokasi waktu merupakan faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan agar pelanggan merasakan rasa puas atas jasa yang diberikan dan mendapat tujuan, harapan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Subfokus 2 : Strategi Pengelola Mendapatkan Kepuasan Pelanggan Tercipta Dengan Baik

Strategi pengelola dalam hal kepuasan pelanggan, dalam pembahasan ini peneliti mendapatkan data-data mengenai strategi pengelola mendapatkan kepuasan pelanggan tercipta dengan baik. Kepuasan pelanggan tercipta dari faktor pemberian pelayanan yang baik. Pengelola 3R Tenda dalam menjaga kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik seperti bukti kerja nyata bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat dalam pelaksanaannya, dan tidak memberikan janji yang berlebihan kepada pelanggan.

Pengelola 3R Tenda dalam hal ini tidak menjanjikan yang berlebihan kepada pelanggan, bekerja sesuai permintaan dan kemampuan yang dimiliki. Informan juga berpendapat melalui harapan pelanggan saat permintaan jasa dapat dijadikan evaluasi permintaan sehingga pengelola 3R Tenda dapat memenuhi harapan pelanggan didalam kenyataan dan pengelola dapat tetap mendapatkan kepuasan pelanggan. Menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembelian atau yang dipilih memberikan hasil sama atau melebihi harapan pelanggan. Harapan pelanggan saat permintaan jasa tentu menjadi faktor utama dalam mendapatkan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa informan memiliki cara dalam menjaga kepuasan pelanggan yaitu pengelola 3R Tenda mengadakan sistem kontroling dimana setiap karyawan yang memberikan pelayanan selalu diawasi, memiliki rasa bertanggung jawab atas perjanjian yang telah disepakati, diskusi pengarahan yang dilakukan pengelola kepada team kepercayaannya dalam pelayanan juga dapat menjadi faktor keberhasilan tujuan terciptanya dengan baik kepuasan pelanggan.