

Atribut-Atribut Harapan Dan Kinerja Pada Purnama Swalayan Di Bantul

Wahyu Hartono

Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamaniswa Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui perbedaan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*performance*) atas atribut-atribut pada Purnama Swalayan di Bantul. Penelitian ini merupakan penelitian *survey research*. Variabel penelitian ini harapan dan kinerja. Sebagai populasi penelitian ini adalah semua konsumen yang datang ke Purnama Swalayan di Bantul. Untuk sampelnya sebanyak 100 responden. Teknis pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket/kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Convenience Sampling*. Analisis data menggunakan teknik analisis Deskriptif.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Terdapat 11 Konsumen merasa tidak puas yang berarti ada perbedaan antara harapan dan kinerja yang ditunjukkan oleh 11 atribut yaitu : (1) Kehandalan karyawan yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -5, (2) Konsistensi jadwal buka dan tutup tidak berubah-ubah yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -4, (3) Pekerjaan tepat waktu sesuai yang dijanjikan yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -2, (4) Karyawan dapat memahami keinginan konsumen yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -5, (5) Kepedulian yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -12, (6) Tempat parkir aman dari pencurian yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -8, (7) Komunikasi antar karyawan dan konsumen berjalan baik yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -1, (8) Karyawan menerima keluhan dari konsumen yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -2, (9) Karyawan memberi perhatian pada konsumen yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -2, (10) Lokasi Purnama Swalayan mudah dijangkau yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -3, (11) Ruang usaha bersih dan tertata rapi yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -3.

Kata Kunci : Harapan, Kinerja

1. PENDAHULUAN

Gaya hidup masyarakat berkembang seiring dengan perubahan zaman yang terjadi dewasa ini. Kebutuhan hidup manusia pun semakin banyak dan beragam. Hal ini menggiring pola pemenuhan kebutuhan masyarakat dari pola tradisional ke modern. Saat masyarakat cenderung lebih menyukai berbelanja di pedagang eceran modern seperti *hypermarket*, *supermarket*, *mini market*, *swalayan* dan sebagainya.

Pasar modern memang memiliki banyak keunggulan dibandingkan pasar tradisional. Dengan harga yang murah, kemasan rapi, lengkap, lingkungan bersih dan nyaman,

menjadikan konsumen merasa senang berbelanja di pasar modern. Perubahan pola belanja masyarakat ini juga disebabkan meningkatnya pendapatan masyarakat, perasaan gengsi atau meningkatkan *prestise* di mata masyarakat.

Dari fenomena tersebut, penulis tertarik untuk menyorot satu jenis usaha yaitu Toko Swalayan. Swalayan sebagai salah satu perusahaan ritel mempunyai banyak peluang berkembang di Indonesia. Bisnis ritel di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat pada beberapa tahun terakhir ini, dengan berbagai format dan jenisnya. Konsumen mulai kritis memilih dan menentukan toko sebagai tempat mereka berbelanja.

Perusahaan ritel adalah perusahaan yang fungsi utamanya menjual produk pada konsumen akhir. Bisnis ritel merupakan bagian dari saluran distribusi yang memegang peranan penting dalam rangkaian kegiatan pemasaran dan merupakan perantara serta penghubung antara kepentingan produsen dan konsumen.

Purnama Swalayan adalah usaha yang bergerak dibidang jasa penjualan dan penyediaan barang-barang kebutuhan rumah tangga, pakaian dan alat tulis, yang bertujuan untuk membantu atau memenuhi kebutuhan konsumen dengan harga yang relatif terjangkau dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena jauhnya jarak ke kota, selain itu Purnama Swalayan juga menyediakan warung makan untuk memenuhi kebutuhan kuliner dan mushola yang berada di sebelah selatan Purnama Swalayan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa tersebut apakah sesuai dengan harapan konsumen. Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Selain itu keyakinan bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai lebih dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka perusahaan harus mampu menghasilkan dan menyampaikan suatu kinerja produk yang sesuai dengan harapan atau keinginan konsumen.

Jadi kunci pokok dalam hal ini adalah kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen.

2. METODA PENELITIAN

Populasi

Populasi adalah suatu kelompok yang semua anggotanya memiliki beberapa kesamaan atau karakteristik (Soehardi Sigit, 2001:81). Populasi dalam penelitian ini semua konsumen yang datang berbelanja ke Purnama Swalayan di Bantul

Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti dan dapat mewakili seluruh populasi. Pengambilan subyek penelitian dilakukan dengan metode *Convenience Sampling*. *Convenience Sampling* adalah pemilihan sample berdasarkan anggota populasi yang mudah diakses ditemui memperoleh informasi (Muhammad, 2004:57). Oleh karena itu sampel yang akan diambil dari populasi harus betul-betul representatif (dapat mewakili).

Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Toko Purnama Swalayan Bantul yang beralamat di Jl. Pramuka 3 no.3 Melikan Kidul Bantul 55711.

Alat Analisa

Alat analisa data pada penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan profil dari responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan. Analisis ini menggambarkan jawaban responden tentang kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi yaitu tangible, reliability, rsponsiveness, assurance dan empathy di Purnama Swalayan Bantul.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian maka diperoleh data primer yang diperoleh dari 100 responden melalui kuesioner yang telah diisi responden. Analisis yang mengemukakan karakteristik responden seperti jenis kelamin, umur, dan pekerjaan merupakan analisis deskriptif untuk mengetahui informasi tentang responden. Hasilnya sebagai berikut :Jenis kelamin diperoleh data yaitu konsumen laki-laki diperoleh 42orang dan perempuan diperoleh 58 orang. Umur Responden diperoleh data yaitu untuk usia < 18 tahun diperoleh 11 orang, untuk usia 19-30 tahun diperoleh 62 orang, dan untuk usia lebih dari 31 tahun diperoleh 27 orang. Pekerjaan diperoleh data untuk Pelajar sebanyak 11 orang, untuk Mahasiswa sebanyak 10 orang, untuk Swasta sebanyak 65 orang, dan PNS sebanyak 14 orang.

Rumus Indikasi Kepuasan :

Rumus Kepuasan : $0 > =$ Puas, $1 > =$ Sangat puas, $0 < =$ Tidak puas

Angka negatif menunjukkan Tidak Puas, Angka 0 menunjukkan Puas, Angka 1 atau lebih menunjukkan Sangat Puas

Dan berdasar Tabel Indikasi Kepuasan setelah dilakukan proses perbandingan antara data Variabel Harapan dan data Variabel Kinerja dari masing-masing atribut menggunakan rumus Kepuasan diperoleh hasil bahwa dari 16 atribut 11 atribut menyatakan tidak puas, 3 menyatakan Puas, dan 2 atribut menyatakan Sangat Puas. Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kehandalan karyawan cepat, menyatakan tidak puas
2. Konsistensi jadwal buka dan tutup tidak berubah-ubah, menyatakan tidak puas
3. Pekerjaan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, menyatakan tidak puas
4. Karyawan Purnama Swalayan dapat melayani dengan sabar menyatakan sangat puas
5. Karyawan Purnama Swalayan dapat memahami keinginan konsumen menyatakan tidak puas
6. Jika Konsumen memiliki masalah, karyawan menaruh simpati dan membantu memecahkan masalah tersebut/kepedulian, menyatakan tidak puas
7. Menawarkan barang berkualitas dengan stok mencukupi, menyatakan puas
8. Tempat parkir aman dari pencurian, menyatakan tidak puas
9. Karyawan mampu menguasai bidang pekerjaannya, menyatakan puas
10. Komunikasi antar karyawan dan konsumen berjalan baik, menyatakan tidak puas
11. Karyawan menerima keluhan/kesulitan konsumen, menyatakan tidak puas
12. Karyawan memberi perhatian kepada konsumen, menyatakan tidak puas
13. Lokasi Purnama Swalayan mudah dijangkau, menyatakan tidak puas

14. Ruang usaha bersih dan tertata rapi, menyatakan tidak puas
15. Perlengkapan dan peralatan pekerjaan lengkap, menyatakan puas
16. Karyawan Purnama Swalayan berpenampilan rapi menyatakan sangat puas

Dan menurut hasil tersebut ditemukan bahwa terdapat perbedaan antara Harapan (expectation) dan Kinerja (performance) atas 16 atribut-atribut pada Toserba Purnama di Bantul.

Tabel . Indikasi Kepuasan

Variabel Harapan		Variabel Kinerja		Hasil	Keterangan
Kode Atribut	Nilai Maks.	Kode Atribut	Nilai Maks		
H1	53	K1	48	-5	Tidak puas
H2	60	K2	56	-4	Tidak puas
H3	56	K3	54	-2	Tidak puas
H4	61	K4	66	5	Sangat puas
H5	63	K5	58	-5	Tidak puas
H6	64	K6	52	-12	Tidak puas
H7	49	K7	49	0	Puas
H8	60	K8	52	-8	Tidak puas
H9	51	K9	51	0	Puas
H10	49	K10	48	-1	Tidak puas
H11	72	K11	70	-2	Tidak puas
H12	53	K12	51	-2	Tidak puas
H13	46	K13	43	-3	Tidak puas
H14	52	K14	49	-3	Tidak puas
H15	58	K15	58	0	Puas
H16	63	K16	64	1	Sangat puas

Sumber Data : Diolah dari Lampiran 3

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan terdapat 11 Konsumen merasa tidak puas yang berarti ada perbedaan antara harapan dan kinerja yang ditunjukkan oleh 11 atribut yaitu :

1. Keandalan karyawan yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -5
2. Konsistensi jadwal buka dan tutup tidak berubah-ubah yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -4
3. Pekerjaan tepat waktu sesuai yang dijanjikan yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -2
4. Karyawan dapat memahami keinginan konsumen yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -5
5. Kepedulian yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -12
6. Tempat parkir aman dari pencurian yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -8
7. Komunikasi antar karyawan dan konsumen berjalan baik yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -1
8. Karyawan menerima keluhan dari konsumen yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -2
9. Karyawan memberi perhatian pada konsumen yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -2
10. Lokasi Purnama Swalayan mudah dijangkau yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -3
11. Ruang usaha bersih dan tertata rapi yang ditunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja yaitu mempunyai selisih sebesar -3

Daftar Pustaka

- Aaker, David. (1999). *Managing Brand Equity Second*, Second Edition. New York: Maxwell MacMillan-Canada Inc.
- Bernardin, John, *Human Resources Management, An Experiential Approach*, Third Edition, Mc Graw-Hill, Boston, 2003.
- Enggel, J.F., R. Blackwell, dan C. Minnead. (1995). *Consumer Behaviour Eight Edition The Dryden Press. Fort Wort.*
- Indra Bastian, 2001, *Akuntansi Sektor Publik*, Edisi Pertama, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary (alih bahasa Alexander Sindoro), 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta:BPFE UI
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation and Controll*. International Edition, Uppersadle River, Precentice Hall. Inc. New Jersey.
- Kotler, Philip & A.B. Susanto. (1999). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta:Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta:Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta:Salemba Empat.
- Miner, John, *Organizational Behavior, Performance and Poductivity*, Random House

- Business Division, New York, 1988.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, 1985.
- Peter, Paul J & Jerry C. Olson. (1996). *Consumer Behaviour, Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soehardi Sigit, 2001, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: BPFE UST.
- Swastha, Basu Dh. & T. Hani Handoko. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 1998, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi .
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Williams, Ricard, *Managing Employee Performance*, Thomson Learning, London, 2002.