

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Paparan Data

Bab ini membahas mengenai hasil analisis data yang dilakukan di Bakso Larasati, yang beralamat di JL. Mawar No 03, Besuki kec. Besuki, kabupaten Situbondo, Jawa Timur dengan judul “Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Pedagang Kaki Lima (Pkl) (Bakso Larasati Besuki)”

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?
2. Bagaimanakah dampak pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL Bakso Larasati bagi pelanggan?

Penulis menjawab rumusan masalah penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi lapangan. Dari teknik pengumpulan data tersebut, penulis memperoleh data penelitian berupa hasil wawancara dan hasil observasi lapangan mengenai Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Pedagang Kaki Lima (Pkl) (Bakso Larasati Besuki).

## 2. Gambaran umum lokasi penelitian

### a. Profil Bakso Larasati

Pada tahun 1986 Ibu Niniek laras dan suaminya memulai usaha Warung Bakso Larasati dengan berjualan keliling didaerah besuki dan sekitarnya dengan menggunakan kendaraan sepeda motor. Kemudian dengan berjalannya waktu pada tahun yang sama di 1986 beliau mendirikan usaha warung bakso dikediaman rumahnya sendiri di Desa Besuki lebih tepatnya JL. Mawar No 03, Besuki kec. Besuki, kabupaten Situbondo.

Dahulunya warung bakso Larasati memiliki tempat yang sangat kecil untuk ditempati berjualan hanya dengan rumah beratap dan berkayu namun dengan kerja keras Ibu Niniek Laras dan Suaminya warung yang semula kecil sekarang sudah nyaman untuk pembeli. Dalam usahanya Ibu Niniek Laras hanya dibantu oleh suaminya sendiri, namun demikian usaha yang didirikan pada tahun 1986 itu berkembang secara pesat, walaupun banyaknya pesaing dalam usahanya.

Namun beliau mampu mempertahankan usaha Warung Bakso Larasati hingga sampai saat ini dan sudah memiliki beberapa cabang. Tidak hanya itu dengan adanya covid 19 kemarin Warung Bakso ini sangat mempertahankan usahanya dengan tetap mematuhi protocol kesehatan dan tetap berjualan seperti biasanya walaupun terkadang sepi pembeli. Warung yang berdiri sudah kurang lebih 37 tahun ini dan merupakan warung bakso tertua yang ada di Besuki. Sebenarnya mendirikan usaha Warug Bakso Larasati ini harus dengan kesabaran, ramah, dan mampu menerima kritikan dari konsumen.

Pelayanan adalah hal utama bagi suatu usaha karena dengan pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dan akan kembali membeli di tempat tersebut. Munir juga berpendapat bahwa pelayanan umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor material melalui system, produser dan metode dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Olehkarena itu, suatu pelaksanaan pelayanan dapat diukur dan ditetapkan sesuai dengan standar baiknya dalam jangka waktu yang diperlukan dan dengan adanya standar managemen, suatu usaha dapat mengevakuasi diri dalam melaksanakan dan mengawasi kegiatan pelayanan agar mendapatkan hasil yang memuaskan bagi para konsumen.<sup>81</sup>

Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan konsumen adalah dengan mengetahui pola konsumsi konsumen terhadap suatu produk, dengan metode ini akan terlihat faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihan terhadap suatu jenis merek produk. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh tersebut perusahaan baik produsen maupun swalayan dapat menyusun suatu strategi yang tepat dalam memasarkan produknya.<sup>82</sup>

Menurut Engle, Roger dan Miniard (1994) menyatakan kepuasan konsumen adalah suatu bentuk evaluasi dari konsumsi untuk dapat memilih alternatif dalam memenuhi suatu harapan. Nasution (2005) berpendapat bahwa

---

<sup>81</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 275

<sup>82</sup> Dokumentasi, Profil Warung Bakso Larasati. Rabu, 15 Desember 2022. 10 : 30 WIB

kepuasan dapat tercapai ketika kualitas dapat memenuhi dan melebihi harapan atau keinginan dan kebutuhan seseorang. Sebaliknya, jika kualitas tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen, konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa. Hal itu akan mengakibatkan konsumen akan mencari perusahaan lain yang dapat memenuhi kebutuhannya.<sup>83</sup>

#### **b. Visi Dan Misi Warung Bakso Larasat**

visi adalah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi.

Adapun visi Warung Bakso Larasati adalah: “*Menjadi Warung Bakso dengan konsep spiritual company*”. Menjadi warung bakso dengan konsep spiritual company, yakni warung yang bergerak dalam pembuatan bakso dengan menerapkan nilai-nilai spiritual sebagai ruh warung tersebut. Nilai spiritual yang dimaksud adalah bersifat spesifik sesuai ajaran agama Islam dimana baik pemilik usaha maupun pegawainya senantiasa bekerja berdasarkan ketaatan kepada Allah SWT. Seperti kejujuran dan ketulusan, mengucapkan salam kepada setiap pelanggan.

Sedangkan misi Warung Bakso Larasati adalah:

1. menciptakan produk yang nikmat dan berkualitas.

---

<sup>83</sup> Nikita Nungkiprasiska, “*Analisis Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Omi W-Mart*”,(Skripsi, universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012), hal 10.

2. memberikan pelayanan yang terbaik dan sistematis.
3. Melakukan kerjasama yang baik dengan para karyawan dan pemilik/owner.
4. Melaksanakan visi, misi, dan budaya/nilai untuk kesejahteraan bersama.

**c. Struktur kepegawaian Warung Bakso Larasati**

**Owner** : Niniek Laras

**Manager** : Imam Agusanto

**Chef** : Amin Bunyamin

**Kasir** : Ria Amanda Novitasari

**Waiter** : Imam ghazali, Abdul hadi, Mustofa Kamil, Abdul Hamid

a. Owner (pemilik usaha)

Owner atau pemilik merupakan orang yang memiliki modal pendirian dan berhak penuh atas operasional yang berjalan di tempat usaha. Inilah yang membuat posisi owner berada pada urutan yang paling atas sebab ia memiliki wewenang untuk mengontrol dan mengawasi seluruh kinerja staff dan memberikan arahan.

b. Manager

Manager sebagai pemegang jabatan tertinggi selanjutnya setelah owner, manager juga memiliki tugas mengatur seluruh karyawan dan kegiatan dan kegiatan operasional selama di warung. Manager juga bertanggung jawab untuk memastikan pelayanan telah dilakukan sebaik mungkin kepada pelanggan mulai dari pertama kali pelanggan berkunjung sampai beranjak dari Warung.

c. Chef

Chef tentu saja memiliki tugas utama untuk mengolah dan memproduksi makanan atau minuman yang nantinya disajikan pada pelanggan. Chef atau juru masak umumnya merupakan sebuah profesional yang telah ahli dalam hal pengolahan makanan biasanya fokus pada jenis kuliner tertentu.

d. Kasir

Kasir merupakan pegawai yang bekerja di bagian khusus untuk menerima dan menangani pembayaran pelanggan yang telah berkunjung, secara umum tugasnya adalah melakukan pemantauan transaksi yang berjalan.

e. Waiter atau waiters

Waiter atau pramusaji adalah orang yang bertugas untuk melayani semua tamu yang berkunjung dan mengantarkan pesanan ke meja pelanggan, tugas lainnya adalah membersihkan area warung sebelum dan sesudah tamu datang.

## **B. Hasil Penelitian**

1. Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Pedagang Kaki Lima (Pkl) (Bakso Larasati Besuki)”

Gaol (2014) menyatakan bahwa kompetensi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan seseorang dalam bidang pekerjaannya, di mana mencakup faktor teknis dan non teknis, kepribadian dan tingkah laku, soft skill dan juga hard skill. Kinerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawab sehingga dapat mencapai hasil

sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan (kinerja) dapat dioptimalkan (Syarifuddin, 2018).<sup>84</sup>

- a) Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?

Kinerja adalah suatu hasil di mana individu-individu serta sumber daya lain di dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang ditetapkan (Gaol, 2014).<sup>85</sup>

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).<sup>86</sup>

Menurut Fahmi (2015) kinerja merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi yang bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.<sup>87</sup> Dari beberapa pendapat tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja

---

<sup>84</sup> Subagio, "Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan," *Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 3, no. 3 (2019): 209–22, <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4940/http>.

<sup>85</sup> Dindya Vikri Roemaisha et al., "Strategi Manajemen Konflik Dalam Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Siswa Kelas 4 Di Sdi Full Day Baitul Izzi," *Dewantara : Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora* 1, no. 4 (2022): 23–37, <https://doi.org/10.30640/dewantara.v1i4.361>.

<sup>86</sup> Tranita Vathin, "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Hard Skill Terhadap Rekrutmen Karyawan Pada PT Sukses Otomotif Sejahtera" 7, no. 3 (2022): 650–58, <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2717>.

<sup>87</sup> Fadillah Ahmad Nur, Sunarto Sunarto Sunarto, and Umiarso Umiarso Umiarso, "Peran Sasambo Youth Education Dalam Optimalisasi Kualitas Layanan Pendidikan Di Nusa Tenggara Barat," *JUPE : Jurnal Pendidikan Mandala* 7, no. 4 (2022): 1046–54, <https://doi.org/10.58258/jupe.v7i4.4406>.

karyawan ialah keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya sehingga mencapai hasil yang maksimal, baik secara kualitas maupun kuantitas. Adapun Indikator Kinerja Karyawan menurut Mangkunegara (2017) adalah sebagai berikut: (1) kualitas, (2) kuantitas, dan (3) ketepatan waktu.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) juga tak kalah pentingnya untuk pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Selain menyerap tenaga kerja, dibandingkan dengan usaha yang lebih besar, UMKM berkontribusi untuk pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB) (Sugiri, 2020). Pembangunan UMKM merupakan bagian penting dari perekonomian suatu Negara.<sup>88</sup>

Hal ini pun ditegaskan secara konstitusional bahwa kegiatan usaha yang dapat memperluas lapangan kerja, mampu memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, serta berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, dan mewujudkan stabilitas nasional (UU/20/ 2008 tentang UMKM).

UMKM merupakan entitas produsen dan konsumen: menghasilkan produk dan jasa, juga konsumen yang memaki produk. Status ini membuat ekonomi mengalami perputaran. Oleh karena itu, UMKM berperan penting

---

<sup>88</sup> Emiliana Martuti Lawalu, Adrianus Ketmoen, and Brian Taneo, "Volume 5 Nomor 2 Juni 2023 Hal 68-78 Model Pengembangan Usaha Wisata Kuliner Oepoi Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Kupang Oepoi Culinary Tourism Business Development Model During The Covid-19 Pandemic In Kupang City Volume 5 Nomor 2 Juni 2023 Hal 68-78" 5 (2023): 68–78.

dalam membantu meningkatkan ekonomi masyarakat ditingkat grass root dan juga terbukti mampu bertahan terhadap krisis ekonomi.

Teori kewirausahaan oleh Joseph Schumpeter menyatakan bahwa kewirausahaan dan inovasi merupakan pendorong utama pertumbuhan ekonomi.<sup>89</sup> UMKM sering kali dianggap sebagai lokomotif inovasi ekonomi. Individu, masyarakat mampu bertahan dalam usaha apabila memiliki daya juang dan kreatifitas dalam berusaha. Inovasi terhadap produk yang dihasilkan adalah salah satu strategi dalam memikat para konsumen untuk berbelanja.

Namun sejalan dengan adanya Dengan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan urat nadi perekonomian daerah dan nasional. Secara umum UMKM dalam perekonomian nasional memiliki peran:

- 1) sebagai pemeran utama dalam kegiatan ekonomi
- 2) penyedia lapangan kerja terbesar
- 3) pemain penting dalam pengembangan perekonomian lokal dan pemberdayaan masyarakat
- 4) pencipta pasar baru dan sumber inovasi, serta
- 5) kontribusinya terhadap neraca pembayaran.

Selain itu, UMKM juga memiliki peran penting khususnya dalam perspektif kesempatan kerja dan sumber pendapatan bagi kelompok miskin,

---

<sup>89</sup> Iskandar Budiman, "Analisis Potensi Perekonomian Pedagang Kaki-Lima Di Kota Langsa," *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 12, no. 2 (2021): 184–99, <https://doi.org/10.33059/jseb.v12i2.3043>.

distribusi pendapatan dan pengurangan kemiskinan, serta UMKM juga berperan dalam pembangunan ekonomi pedesaan.<sup>90</sup>

Jenis UMKM ini pun memiliki strategi memasarkan makanan dan minuman yang dibutuhkan konsumen. Seperti UMKM lainnya, bisnis kuliner pun dapat bertahan dan mampu berkembang pada masa krisis. Usaha kuliner bertahan karena menjawab kebutuhan masyarakat urban. Artinya, usaha ini bisa memenuhi kebutuhan makan minum orang kota, sehingga keberadaannya tetap akan tampak bersamaan dengan kebutuhan makanan dan minuman yang juga selalu ada. Dengan demikian usaha ini akan terus tumbuh dan berkembang.<sup>91</sup>

UMKM juga tidak terpengaruh dengan situasi pasar internasional, sehingga dari itu UMKM mampu berperan penting dalam menyediakan lapangan pekerjaan yang banyak disaat perusahaan-perusahaan besar bangkrut akibat kurang stabilnya pasar internasional. Dengan banyak hadirnya UMKM saat ini itu memiliki peran yang sangat luas, karena hampir sebagian besar usaha yang ada di Indonesia itu diisi oleh usaha-usaha skala mikro kecil dan menengah. Usaha Mikro Kecil dan Menengah

---

<sup>90</sup> I. Wayan Suparta, “RECOVERY PARIWISATA BALI PASCA PANDEMI COVID 19 ( Studi Kasus : Penegakan Protokol Kesehatan Di Kabupaten Buleleng ),” *Jurnal Akademisi Dan Praktisi Pariwisata* 1, no. 1 (2021): 59–75.

<sup>91</sup> Fatimah Zahrah Staf Pengajar Pendidikan Kewirausahaan SMK Negeri, Tenggarong Jl Akhmad Dahlan, and Kampung Baru No, “Kajian Pemberdayaan Dan Aspek Yuridis Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Umkm) Di Kabupaten Kutai Kartanegara Study of Empowerment and Juridical Aspects of Micro, Small and Medium Enterprises (Umkm) in Kutai Kartanegara Regency,” *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda Kab. Kukar* 15, no. 2 (2021): 51–65.

(UMKM) merupakan salah satu bentuk usaha yang semakin berkembang pesat di Indonesia.<sup>92</sup>

Pedagang Kaki Lima (PKL) juga merupakan salah satu jalan untuk memenuhi kebutuhan hidup terhadap sulitnya mendapatkan pekerjaan bagi masyarakat-masyarakat yang berpendidikan rendah dengan minimnya pengalaman serta keterampilan yang sedikit pula. Menurut Evens dan Korff “Definisi pedagang kaki lima adalah bagian dan sektor informal kota yang yang mengebangkan aktivitas produksi barang dan jasa di luar kontrol pemerintah dan tidak terdaftar”.<sup>93</sup> Menjadi pedagang kaki lima merupakan salah satu cara solutif untuk mencari penghasilan sehingga dapat memenuhi kebutuhan hidup. PKL ini hadir dari adanya suatu kondisi yang sedang bermasalah seperti pembangunan perekonomian dan pendidikan yang kurang merata di seluruh Negara Republik Indonesia.

Pada umumnya barang dagangan yang dijual PKL harganya lebih murah dibandingkan dengan toko-toko besar atau pusat perbelanjaan. Produk yang dijual bisa berasal dari olahan sendiri, home industri ataupun buatan pabrik/industri besar.<sup>94</sup> Artinya ada keterkaitan antara PKL selaku

---

<sup>92</sup> Fauziah Fauziah and Jumiati Jumiati, “Efektivitas Peran Dinas Koperasi Dan Umkm Kota Padang Dalam Pengembangan Usaha Kecil Dan Menengah Di Kelurahan Purus Kota Padang,” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2, no. 4 (2020): 123–33, <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.249>.

<sup>93</sup> M U H Ramadhan, “VOLUME PENJUALAN PADA UMKM DIKOTA MAKASSAR ( Studi Kasus Kelompok PKL Didepan Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar ) SKRIPSI,” 2022.

<sup>94</sup> Mujio Mujio et al., “Analisis Ketahanan (Resilience) Pedagang Kaki Lima Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Jalan Sukasari, Kota Bogor, Jawa Barat,” *Journal of Regional and Rural Development Planning* 6, no. 3 (2022): 312–24, <https://doi.org/10.29244/jp2wd.2022.6.3.312-324>.

pedagang informal dengan perusahaan besar yang berstatus formal, seperti perusahaan rokok, makanan, minuman dll. PKL menjadi ujung tombak penjualan produk-produk pabrikan ini, meskipun mereka para PKL bukan merupakan bagian dari perusahaan tersebut.

Penurunan kinerja pasar tradisional sebenarnya tidak sepenuhnya disebabkan oleh hadirnya pasar modern. Hampir seluruh pasar tradisional di Indonesia masih bergelut dengan masalah internal pasar seperti buruknya manajemen pasar, sarana dan prasarana pasar yang sangat minim, pasar tradisional sebagai sapi perah untuk penerimaan retribusi, menjamurnya pedagang kaki lima (PKL) yang mengurangi pelanggan pedagang pasar, dan minimnya bantuan permodalan yang tersedia bagi pedagang tradisional. Keadaan ini secara tidak langsung menguntungkan pasar modern.<sup>95</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Nini Laras selaku Owner Bakso Larasati mengenai Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati), beliau menjelaskan:

“Menurut saya, sejauh yang sudah saya terapkan dan rasakan manfaatnya. peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ini sudah sangat membantu ya jika dikaitkan dengan peningkatan mutu pelayanan. Sebab, motto dari UMKM Bakso

---

<sup>95</sup> Avi Dinda and Putri Shiela, “Eksternalitas Pedagang Kaki Lima: Analisis Kebijakan Relokasi Untuk Pembangunan Ekonomi Daerah,” 2021.

Larasati itu sendiri adalah “*Maju Bersama, Membantu Sesama*”, jadi dengan adanya pengembangan soft skill dan hard skill ini kami menerima lebih banyak pelanggan dari sebelumnya”.<sup>96</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Imam Agusanto selaku Manager Bakso Larasati mengenai Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati), beliau menambahkan:

“Jika sebuah UMKM sudah menerapkan asas atau tujuan dari UMKM itu sendiri, maksudnya sudah menerapkan Soft Skill dan Hard Skill nya itu berarti menurut saya UMKM tersebut sudah sukses. Dan itu yang saya rasakan dampaknya sedari awal saya berkecimpung sebagai Manager sekaligus Owner di Bakso Larasati. Dalam artian, bukan tidak ada UMKM yang gagal atau gulung tikar dikarenakan kurang kompaknya satu sama lain atau ada beberapa anggota/karyawan yang belum sepenuhnya menerapkan soft skill dan hard skill. Maksud tidak kompak disini ialah, anggota satu dengan yang lain tidak mematuhi perjanjian diawal atau tidak saling mengingatkan tanggungan satu sama lain.”<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> Niniek Laras, Selaku Owner Bakso Larasati pada senin, 12 Juni 2023.

<sup>97</sup> Imam Agusanto, Selaku Manager Bakso Larasati pada senin, 12 Juni 2023.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Amin Buyamin selaku Chef Bakso Larasati mengenai Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati), beliau menambahkan:

“Secara tehnik baik secara soft skill dan Hard Skill yang sudah kami pelajari sejauh ini konsep yang diterapkan cukup menuai hasil yang memuaskan. Karena, semakin hari juga semakin banyak pelanggan yang datang hanya untuk mencoba menu masakan kami yang kata mereka cita rasanya tidak berubah dan kami juga berusaha untuk tidak merubah layanan dan cita rasa.”<sup>98</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Ria Amanda Novitasari selaku Kasir Bakso Larasati mengenai Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati), beliau menambahkan:

“Sebagai karyawan yang bisa terbilang cukup lama, saya suka penerapan soft skill dan hard skill yang harus dilakukan oleh karyawan. Selain untuk memikat daya saing diluar sana konsep yang berusaha kami terapkan juga sangat membantu untuk pengembangan pelayanan sehingga sampai saat inipun masih banyak pelanggan yang terus berdatangan yang artinya mereka

---

<sup>98</sup> Amin Buyamin, Selaku Manager Bakso Larasati pada senin, 12 Juni 2023.

percaya bahwa cita rasa dan pelayanan yang kami suguhkan sudah berhasil menarik daya tarik konsumen untuk selalu berlangganan atau bisa dikatakan menjadi langganan setia Bakso Larasati.”<sup>99</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Imam Ghazali, Bapak Abdul Hadi, Bapak Muftofa Kamil, dan Bapak Abdul Hamid selaku Waiters Bakso Larasati mengenai Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati), beliau menambahkan:

“Menjadi ramah dan murah senyum adalah tugas utama kami sebagai waiters yang selalu berhubungan langsung dengan customer dan hal ini tentunya kami banyak sekali mendapatkan pujian dan tidak banyak customer yang sering datang bahkan kami juga akrab dengan salah satu dari mereka (saking seringnya datang ke dagangan kami). Banyak sekali manfaat yang kami dapatkan ketika menerapkan soft skill dan hard skill yang diterapkan, karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama kami sebagai waiters”<sup>100</sup>

Kewirausahaan paling dasar dan yang telah ada sejak zaman dahulu adalah pedagang skala kecil atau lebih dikenal dengan nama kaki

---

<sup>99</sup> Imam Agusanto, Selaku Manager Bakso Larasati pada senin, 12 Juni 2023.

<sup>100</sup> Imam Ghazali, Abdul Hadi, Muftofa Kamil, dan Abdul Hamid, Selaku waiters Bakso Larasati pada senin, 12 Juni 2023.

lima. Banyak orang menjadi pedagang kaki lima. Banyak orang menjadi pelaku Pedagang Kaki Lima karena untuk melakukannya tanpa keahlian khusus, tidak perlu modal besar, adanya ruang terbuka yang banyak tersedia serta peluang memperoleh penghasilan yang dianggap memadai.

Kualitas pelayanan merupakan ujung tombak dari suatu perusahaan, suatu perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan agar memiliki ciri khas yang baik dibenak para costumers.<sup>101</sup> Peneliti bisa mengatakan bahwa penerapan soft skill dan hard skill sangat membantu Bakso Larasati untuk mengembangkan mutu pelayanan UMKM Pedagang Kaki Lima khususnya di bakso larasati.

- b) Bagaimanakah dampak pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL Bakso Larasati bagi pelanggan?

Istilah Pedagang Kaki Lima bermula dari zaman Raffles, yaitu “5 (*five*) *feets*” yang berarti jalur pejalan kaki di pinggir jalan selebar 5 (lima) kaki atau sekitar satu setengah meter. Pedagang Kaki Lima (PKL) adalah bagian dari UMKM yang sangat berperan penting dalam membangun perekonomian masyarakat.<sup>102</sup>

UMKM mempunyai peran penting dalam perekonomian nasional yang dapat dilihat dari kedudukannya sebagai pemain utama dalam kegiatan

---

<sup>101</sup> S M Apandi, W Suardy, and D Purnama, “Tinjauan Atas Layanan Mobile Banking Masalah Pada Bank BJB Syariah,” *Jurnal Aplikasi Bisnis ...* 2, no. 3 (2022), <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.1529>.

<sup>102</sup> Dinda and Shiela, “Eksternalitas Pedagang Kaki Lima : Analisis Kebijakan Relokasi Untuk Pembangunan Ekonomi Daerah.”

ekonomi di berbagai sektor, penyedia lapangan kerja yang terbesar, pemain penting dalam pengembangan ekonomi local dan pemberdayaan masyarakat, pencipta pasar baru dan sumber inovasi. PKL banyak terletak di kota-kota negara berkembang. Pada umumnya, PKL adalah self-employed, artinya mayoritas PKL hanya terdiri dari satu tenaga kerja saja.<sup>103</sup>

Pedagang Kaki Lima (PKL) adalah usaha sektor informal berupa usaha dagang yang kadang-kadang juga sekaligus produsen. Ada yang menetap pada lokasi tertentu, ada pula yang bergerak dari tempat satu ke tempat yang lain (menggunakan pikulan, kereta dorong) menjajakan bahan makanan, minuman dan barang-barang konsumsi lainnya secara eceran. PKL pada umumnya bermodal kecil, terkadang hanya merupakan alat bagi pemilik modal dengan mendapatkan sekedar komisi sebagai imbalan atau jerih payahnya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak syarif selaku pelanggan Bakso Larasati mengenai Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati), beliau menuturkan:

“Sedari awal ketika saya mengenal sampai menjadi pelanggan di Bakso Larasati ini sama sekali tidak ada yang berubah. Baik dari segi pelayanan, cara memuliakan pelanggan dan juga dari segi

---

<sup>103</sup> R H Irawan, “Pelaksanaan Pengelolaan Pedagang Kaki Lima Yang Berusaha Di Area Hari Bebas Kendaraan Bermotor Di Kota Pekanbaru Riau,” 2020, <https://repository.uir.ac.id/15544/>.

kualitas baksonya. Yang kami sukai dari Bakso Larasati ini adalah Baksonya yang tetap menjadi enak dan tidak berubah, kadang ada kan bakso yang hanya enak di awal namun seiring bertambahnya waktu cita rasanyapun juga berubah, namun Bakso Larasati ini memang berbeda makanya kenapa banyak pelanggan yang kembali bukan hanya karena viral saja namun karena cita rasanya yang sangat kami banggakan. Sebelum pulang para karyawan tidak segan mengucapkan terimakasih dan selalu bertanya tentang apa yang kurang tentang masakan mereka pada saat hari itu juga, ini menurut kami sangat penting untuk menerima kritikan dan saran untuk cita rasa kedepannya. Meskipun ada yang complain mereka tetap ramah dan tidak segan menerima kritikan atau saran yang diberikan.”<sup>104</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu Ani selaku Pelanggan Bakso Larasati mengenai Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati), beliau menambahkan:

“Menurut saya kualitas pelayanan yang saya dapatkan setiap kali membeli bakso di bakso larasati ini saya katakan saya sangat puas. Kenapa ? Karena cara owner dan karyawannya pun sangat ramah dan mudah sekali memberikan senyuman kepada pelanggan.

---

<sup>104</sup> Syarif, Selaku Pelanggan Bakso Larasati pada senin, 12 Juni 2023.

Maksudnya disini adalah selain memang baksonya yang enak, mereka juga mengutamakan keramahan kepada pelangg. Jujur saya kurang faham tentang soft skill dan hard skill ya mbak, namun menurut saya pelayanan dan dari segi kualitas yang semakin hari semakin bagus saya sendiri sangat puas dan akan selalu menjadi pelanggan disini”.<sup>105</sup>

Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan yang tinggi pula (Tjiptono,2002). Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan, dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas (quality improvement program-QIPs) biasanya juga meningkatkan profitabilitas.<sup>106</sup>

Jadi dapat dikatakan bahwasanya kualitas jasa terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. kualitas jasa adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam

---

<sup>105</sup> Ani, Selaku Manager Bakso Larasati pada Selasa, 13 Juni 2023

<sup>106</sup> Jurnal Akuntansi and Perbankan Syariah, “Jamasy : Jamasy :” 2 (2022): 87–96.

memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Tidak hanya itu, Sistem manajemen Bakso Larasati dalam menanggapi keluhan, saran dan kritik dari konsumen sudah sangat baik. Dengan selalu terbuka akan masukan, sistem inilah yang mampu merebut anggota yang kecewa atas kualitas atau keputusan yang diberikan. Setiap keluhan, kritik dan saran yang diberikan terhadap perusahaan atau organisasi dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul dan bakso larasati ini sukses menerapkan sistem tersebut.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Peran Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan UMKM PKL (Studi Kasus Bakso Larasati)**

Secara umum manajemen Bakso Larasati Besuki sudah cukup baik dalam hal pelayanan, karena tanggapan yang positif dari sebagian besar konsumen. Ditambah dengan konsep soft skill dan hard skill nya yang masih tetap sama yang menambah kepuasan konsumen. Keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Walaupun demikian pihak manajemen harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan Bakso Larasati, baik dari segi SDM maupun dari pengurus dan anggota Bakso Larasati itu sendiri.

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kongkrit yang dapat diamati serta diukur sesuai tanggung jawabnya. Sedangkan Menurut Hermawati (2012) kinerja merupakan hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran yang telah ditentukan dan telah disepakati. Berthal menyatakan (dalam Muqowim, dalam Wahyono, 2014) bahwa, Soft Skills diartikan sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia.

Soft Skill adalah ketrampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (Interpersonal skills) dan ketrampilan dalam mengatur dirinya sendiri (Intrapersonal skills) yang mampu mengembangkan unjuk kerja secara maksimal (Beenen et al., 2021). Pendapat lain mengenai Soft Skill adalah kecakapan individu dalam penerapan keterampilan secara nyata dan yang bukan bersifat akademik (Pratiwi, dalam Wahyono, 2014). Sedangkan Basir (2015) menyatakan, Soft Skill adalah sesuatu yang tak kasat mata/ imajiner/ abstrak. Menurut Putra dan Pratiwi (dalam Wahyono, 2014) Soft Skills adalah kemampuan-kemampuan tak terlihat yang diperlukan untuk sukses, misalnya kemampuan berkomunikasi, kejujuran/integritas, dan lain-lain.<sup>107</sup>

Hard Skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang (Islami, 2012:27). Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan mengenai desain dan keistimewaan dari produk tersebut, mengembangkannya sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis

---

<sup>107</sup> Peri Yusrizal and Universitas Muhammadiyah Bengkulu, "PENGARUH SOFT SKILL , HARD SKILL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RBTV" 4, no. 1 (2023): 245–51.

kegunaan produk dalam usaha untuk mengidentifikasi ide-ide baru mengenai produk ataupun pelayanan tersebut (Islami, 2012), sedangkan menurut Basir (2015) Hard Skill adalah kemampuan yang biasa dipelajari di sekolah atau universitas yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan intelektual yang berhubungan dengan subyek yang dipelajari.

Hard skills ( keahlian teknis dan akademis) memang penting dalam sebuah pekerjaan. Hard skills itu sendiri merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Hardskill merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu, contoh: insinyur mekanik membutuhkan keterampilan bekerja dengan permesinan, programmer harus menguasai teknik pemrograman dengan bahasa tertentu.<sup>108</sup>

Namun jika tidak ditunjang dengan soft skills yang bagus, tak heran setelah puluhan tahun bekerja, prestasi seseorang tidak ada peningkatannya. Sangat berbeda dengan mereka yang mempunyai soft skills bagus, prestasinya sedikit demi sedikit akan terus menanjak mencapai tingkat yang lebih tinggi. Melihat pentingnya soft skills tentu menjadi sangat perlu mengetahui realita tentang perkembangan soft skills yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

Salah satu penyebab turunnya kinerja karyawan dalam suatu instansi atau organisasi, dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara tingkat kemampuan yang

---

<sup>108</sup> Universitas Islam and Sultan Agung, *MENINGKATKAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ( Studi Kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari ) Fakultas Ekonomi Program Studi SI Manajemen Universitas Islam Sultan Agung*, 2023.

dimiliki oleh para karyawan, dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika permasalahan yang dihadapi oleh dunia kerja yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pengelolaan dengan cara melakukan pelatihan pada karyawan agar dapat bersaing dalam kebutuhan dunia kerja saat ini sehingga kesuksesan organisasi dapat tercapai.

Kinerja pegawai harus dikelola terutama untuk mencapai produktivitas dan efektivitas dalam rangka merancang bangun kesuksesan, baik secara individu maupun organisasi. Banyak pendapat mengatakan bahwa kemampuan kerja ditentukan oleh soft skill dan hard skill yang dimiliki karyawan. Menurut Ariadi (2014), dalam dunia kerja yang dibutuhkan tidak hanya kepandaian akademik/teknis saja, namun juga non akademik. Di sekolah lebih diajarkan mengenai kemampuan akademik saja, sedangkan kemampuan non akademik tidak begitu diperhatikan. Sedangkan nantinya ketika berada di dunia kerja selain mampu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuan, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan baik di dunia kerja. Kemampuan akademik atau teknis disebut juga hard skill, sedangkan kemampuan non akademik disebut soft skill.

Soft skill dan hard skill adalah komplementer. Hard skill adalah infrastrukturnya dan soft skill adalah superstruktur. Bangunan dapat dikatakan lengkap jika infrastruktur dan superstrukturnya ada. Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan soft skill dan hard skill untuk kelangsungan dan keberhasilan seorang profesional sebagai lulusan Perguruan Tinggi

yang akan menghadapi dunia kerja<sup>109</sup>. Hal tersebut perlu dikemukakan karena pada masa yang akan datang masalah-masalah serta tantangan-tantangan yang akan dihadapi akan semakin berat dan kompleks. Karena itu, dibutuhkan sumber daya pegawai yang handal dalam mengatasi berbagai permasalahan.

Realitas menunjukkan bahwa kondisi pegawai masih jauh dari yang diharapkan, dimana kualitas pegawai sampai saat ini masih belum memuaskan karena rendahnya produktivitas kerja yang ditampilkan. Dengan demikian organisasi atau instansi harus lebih meningkatkan hard skill dan soft skill yang dimiliki setiap individu atau kelompok, pegawai atau karyawan yang memiliki hard skill dan soft skill yang baik maka produktivitas kerja pegawai atau karyawan akan meningkat mulai dari menghasilkan pekerjaan berkualitas, sesuai dengan standar mutu pekerjaan yang ditetapkan serta tepat waktu dalam bekerja sehingga meningkatkan daya saing perusahaan atau instansi dalam hal ini adalah efektifitas dan efisiensi. Salah satunya di Bakso Larasati Besuki.<sup>110</sup>

Berdasarkan fungsi tersebut UMKM khususnya Bakso Larasati ini memiliki dua peran yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yaitu dalam bidang ekonomi dan bidang sosial.

a) Peran UMKM Bakso Larasati Dalam Bidang Ekonomi.

Sebagai suatu organisasi ekonomi jelas peran utama UMKM tentulah dalam bidang ekonomi. Secara khusus peran UMKM adalah sebagai berikut:

---

<sup>109</sup> D A N Tenaga et al., “PENTINGNYA PENINGKATAN SOFT SKILL DI ERA DISRUPSI BAGI PENDIDIK” 2, no. 2 (2022): 145–53.

<sup>110</sup> Kurnia Putri Insani et al., “Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai” 6, no. 1 (2023): 103–15.

- 1) Menumbuhkan motif berusaha yang lebih berperikemanusiaan. Dalam menjalankan usahanya keuntungan bukanlah sebagai motif utama, melainkan memberikan pelayanan.
- 2) Mengembang metode pembagian sisa hasil usaha yang lebih adil. Pembagian sisa hasil usaha pada UMKM tidak tergantung dari besarnya modal, melainkan atas dasar hasil modal bagi hasil.
- 3) Memerangi monopoli dan bentuk-bentuk konsentrasi modal lainnya.
- 4) Menawarkan barang dan jasa dengan harga yang lebih murah. Dengan pelayanan sebagai motif utamanya, maka harga barang maupun jasa yang ditawarkan UMKM haruslah lebih murah dibandingkan yang ditawarkan perusahaan-perusahaan kapitalis, agar orang dengan kemampuan ekonomi terbatas dapat memenuhi kebutuhannya dengan harga terjangkau.
- 5) Meningkatkan penghasilan karyawan-karyawannya. Keuntungan yang diperoleh UMKM Bakso Larasati tidak lah dinikmati oleh seseorang melainkan dibagi secara merata sesuai dengan pertimbangan jasa dan partisipasi masing-masing kasryawan dalam membentuk volume penghasilan atau laba Bakso Larasati.
- 6) Menyederhanakan dan mengefesiansikan system tata niaga dengan cara; mengurangi mata rantai perdagangan yang tidak perlu, melindungi konsumen dari iklan yang memebingungkan, menghilangkan praktek tata niaga yang tidak benar dan jujur.
- 7) Menumbuhkan sikap jujur dan terbuka dalam pengelolaan perusahaan. UMKM Bakso Larasati memberikan kesempatan bagi semua karyawan

untuk mengetahui kondisi keuangan, dan mengikutsertakan semua karyawan dalam mengelola dan mengawasi kegiatan perusahaan.

- 8) Menjaga keseimbangan antara permintaan dan penawaran, atau antara pemenuhan kebutuhan dan pemenuhan kebutuhan.
- 9) Melatih masyarakat untuk menggunakan pendapatannya seefektif mungkin, menumbuhkan kebiasaan baik dalam pola konsumsi, membiasakan hidup hemat, dan mengembangkan jiwa membangun abgi kesejahteraan umat manusia.

b) Peran UMKM Bakso Larasati dalam Bidang Sosial

Sama dengan peran koperasi dalam bidang ekonomi, peran UMKM khususnya Bakso Larasati juga sangat erat kaitannya dengan asas dan prinsip-prinsip koperasi. Secara garis besar peran koperasi dalam bidang sosial sebagai berikut:

- 1) Mendidik karyawan-karyawannya untuk memiliki semangat bekerja sama, baik dalam menyelesaikan masalahnya maupun untuk membangun tatanan sosial yang lebih berperikemanusiaan.
- 2) Mendidik karyawan-karyawannya agar memiliki semangat berkorban, sesuai dengan kapasitasnya masing-masing demi terwujudnya suatu tatanan sosial yang adil dan beradab.
- 3) Mendorong terwujudnya suatu tatanan sosial yang manusiawi, yang tidak dibangun diatas hubungan-hubungan kebendaan.
- 4) Mendorong terwujudnya tatanan sosial yang bersifat demokratis, yang menjamin dilindunginya hak dan kewajiban setiap orang.

5) Mendorong terwujudnya suatu kehidupan masyarakat yang tentram dan damai.

## 2. Dampak Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan UMKM PKL Bakso Larasati Bagi Pelanggan?

Berdasarkan penuturan-penuturan dari para karyawan, pelanggan dan pengurus pada wawancara di atas menunjukkan bahwa kepuasan dari dampak yang dirasakan oleh masyarakat cukup baik, ditandai dengan tidak seringnya anggota yang memberikan keluhan yang di tunjukkan oleh pelanggan dan pelanggan juga merasa puas atas kualitas pelayanan, kekompakan, dan tarif harga yang diberikan oleh UMKM Bakso Larasati.

Sehingga dapat disimpulkan, faktor pertama yang menarik minat pelanggan adalah pelayannya yang baik seperti konsep kekompakan antara karyawan dan pengurus yang saling membantu satu sama lainnya untuk terus mengembangkan Soft Skill dan Hard skill tanpa ada kendala apapun.<sup>111</sup> Menurut sebagian besar pelanggan, konsep ini sangat cocok dengan keadaan lingkungan sekitar yang serba kekurangan. Sehingga dengan pelayanan yang baik maka baik pelanggan, karyawan maupun pengurus itu sendiri akan merasa puas.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Adapun kualitas

---

<sup>111</sup> Fitria Ramdhani, “Dampak Program Kampus Mengajar Bagi Peningkatan Soft Skill (Kemampuan Interpersonal) Dan Hard Skill (Kemampuan Intelektual) Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI” 15, no. 2 (2022): 94–104.

layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak akan berpaling pada perusahaan yang lain. Adapun faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan harus dimiliki dalam sebuah perusahaan jasa sebagai berikut : kecepatan, ketepatan, keamanan, keramah tamahan, kenyamanan.

Menurut Kotler dan Keller berdasarkan model kualitas pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya :<sup>112</sup>

- Keandalan
- Ketanggapan
- Jaminan
- Empati
- wujud atau
- penampilan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dan dalam jangka panjang ikatan ini akan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutughan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan

---

<sup>112</sup> Ayu Nurjanah, Erni Munastiwi, and Siti Nur Azizah, “Manajemen Soft Skill Komunikasi Dalam Pembelajaran Di Paud” 7 (2023).

pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan perusahaan sangatlah dibutuhkan untuk menjaga kepuasan pelanggannya, terlebih pada masa sekarang semakin banyaknya persaingan yang ketat membuat perusahaan harus menciptakan pelayanan yang benar-benar berkualitas sehingga tidak kalah dengan pesaing lainnya. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelanggan tentunya memiliki harapan yang besar terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, jika layanan yang diberikan dapat melebihi harapan maka dapat dikatakan kualitas layanan perusahaan tersebut baik. Dan jika sebaliknya layanan yang diberikan perusahaan tidak dapat melebihi harapan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan perusahaan tersebut buruk.<sup>113</sup>

Setiap pelanggan mempunyai persepsi yang berbeda mengenai kualitas pelayanan yang merupakan terbentuknya sikap dan evaluasi keseluruhan terhadap kinerja dalam jangka panjang, tetapi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan tidak mengharuskan pelanggan menggunkan produk/jasa dari sebuah perusahaan tersebut terlebih dulu sebelum memberikan penilaian.

Maka ada empat alasan mengapa kualitas pelayanan harus bermutu yaitu

- Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan
- Persaingan yang semakin tajam

---

<sup>113</sup> Dindya Vikri Roemaissha et al., “Strategi Manajemen Konflik Dalam Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Siswa Kelas 4 Di Sdi Full Day Baitul Izz.”

- pemahaman yang semakin baik pada pelanggan dan
- pelayanan menanamkan kepuasan.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitive. Sistem pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena sistem pelayanan merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan.

