

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PAPARAN DATA

1. Sejarah Berdirinya Fotocopy Lucy Print

Fotocopy Lucy Print adalah suatu usaha yang berdiri pada tanggal 23 Maret 2018 oleh sepasang suami dan istri yaitu Bapak Lusiman dan Ibu Musrifah. Sejarah awal pendiriannya karena keinginan besar Bapak Lusiman dan Ibu Musrifah untuk membuka usaha milik sendiri dan karena adanya masalah ekonomi yang pada saat itu juga menurun, jadi masalah ekonomi tersebut melatarbelakangi usaha fotocopy ini untuk membantu meningkatkan perekonomian keluarga.

Nama Fotocopy Lucy Print sendiri diambil dari nama Bapak Lusiman, karena beliau salah satu guru yang mengajar di lingkungan sekitar tempat fotocopy jadi memberikan Nama Lucy Print dengan maksud apabila ada orang yang berkunjung maka langsung mengenali beliau dan langsung mampir untuk bersilaturahmi dan singgah ditempatnya itu, tapi dalam penulisan di ubah sedikit agar terlihat lebih modern. Dari awalnya Lusiman menjadi Lucyman begitulah perumpamaannya.

Fotocopy Lucy Print merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa. Modal awal pendiriannya sekitar 50 juta rupiah sebagian dari tabungan uang mereka dan ditambah sebagian lagi meminjam kepada

saudara. Dengan uang yang didapat itu mereka memperoleh mesin fotocopy ukuran kecil dan alat-alat pelengkap lain juga membayar uang sewa tempatnya, mereka hanya bisa menyewa satu toko tapi tempatnya strategis dan sesuai dengan ekspektasi mereka yaitu dekat dengan kampus Universitas Nurul Jadid dan instansi-instansi lain yang berada dibawah naungan Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Jadi tempat tersebut bisa jadi peluang besar bagi mereka.

Awalnya keuntungan yang didapat hanya bisa untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga mereka yaitu rata-rata 2-3 juta/bulan, maklum masih tahap awal mencari konsumen. Namun lambat laun setelah berjalan beberapa bulan fotocopy ini bertambah konsumennya. Seiring berjalannya waktu penghasilan yang mereka dapatkan mulai meningkat menjadi 4-5 juta/bulan.

Namun dibalik suksesnya mereka sempat ada kendala yang hampir membuat usahanya bangkrut yaitu karena mesin fotocopy yang mereka punya terlalu kecil dan tidak kuat untuk bisnis jadi sering rusak, sehingga sering juga memperbaiki dan membuat pengeluaran juga tidak seimbang dengan pendapatan. Sedangkan waktu itu Fotocopy Lucy Print masih awal-awal bukatapi setelah mereka menggantinya dengan mesin fotocopy yang lebih besar dan kuat untuk bisnis.

Dari kejadian itu hari demi hari Fotocopy Lucy Print semakin meningkat jumlah konsumennya, berikut juga banyak konsumen yang sudah menjadi pelanggan setia mereka. Dengan demikian Fotocopy

Lucy Print jadi semakin ramai tiap harinya, sedangkan bapak Lusiman juga mengajar di SMANJ jadi hanya istri yang melayani, mereka kualahan laluberinisiatif untuk merekrut dua orang karyawan yaitu adik kandung dan adik sepupu dari Ibu Musrifah sendiri dengan memberikan upah yang tidak menentu. Untuk mengabulkan permintaan konsumen dengan keuntungan yang didapat mereka membeli mesin printer lagi dan alat-alat lain pendukung usahanya, guna memaksimalkan pelayanan agar lebih baik.

Fotocopy Lucy Print terletak dijalan KH. Zaini Mun'im Karanganyar Paiton dekat dengan kampus Universitas Nurul Jadid. Tokonya terlihat kecil dan sederhana, halaman depannya tidak ada hanya memiliki naungan sebuah pohon cerry. Kondisi seperti ini yang membuat pelanggan susah untuk memparkir kendaraan apabila ramai dan terkadang juga mengganggu lalu lintas kendaraan yang lewat.

Meskipun begitu seiring berjalannya waktu dengan kerja keras dan komitmen yang sungguh-sungguh, Fotocopy Lucy Print telah menjadi salah satu fotocopy yang memiliki banyak pelanggan disekitar kampus Universitas Nurul Jadid dan paling banyak ialah dari kalangan mahasiswa. Dengan demikian, hasil tersebut dapat diraih dengan adanya slogan Fotocopy Lucy Print yaitu: “Anda Puas Beritahu Yang Lain, Anda Kecewa Beritahu Kami.”Namun terlepas dari itu semua dari pencapaian yang dilakukan oleh bapak Lusiman dan Ibu Musrifah dengan tetap menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanan jasa untuk

lebih baik lagi terhadap konsumen atau pelanggan guna mempertahankan dan lebih meningkatkan jumlah pengguna jasanya terutama mahasiswa kampus Universitas Nurul Jadid.

2. Visi dan Misi Fotocopy Lucy Print¹

a. Visi

Menjadikan Fotocopy *favorite* yang banyak diminati oleh masyarakat khususnya mahasiswa dan mampu menghadapi beratnya persaingan yang ada.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
- 2) Menjaga kualitas hasil dari fotocopy seperti kerapian dan tepat waktu.
- 3) Meningkatkan keuntungan yang diperoleh.

3. Struktur Organisasi Fotocopy Lucy Print²

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara bagian dan posisi dalam perusahaan.³ Struktur organisasi menjelaskan pembagian aktivitas kerja, serta memperhatikan hubungan fungsi dan aktivitas sampai batas-batas tertentu. Selain itu struktur organisasi memperlihatkan tingkat spesialisasi aktivitas tersebut. Struktur organisasi juga menjelaskan hirarki dan susunan kewenangan, serta hubungan pelaporan (siapa melapor pada siapa). Dengan adanya

¹ Catatan Data dari Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

² Struktur Organisasi dari Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

³ Husein Umar, *Business An Introduction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 65.

struktur organisasi, maka stabilitas dan komunitas organisasi bisa tetap bertahan.

Fotocopy Lucy Print merupakan suatu organisasi yang merumuskan aturan-aturan dalam kegiatan usahanya seperti pembagian pekerjaan dan tanggung jawab personal atau tanggung jawab bersama untuk mencapai tujuan yang telah dilaksanakan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Gambar 1. STRUKTUR ORGANISASI FOTOCOPY LUCY PRINT



4. Alamat Fotocopy Lucy Print⁴

Fotocopy Lucy Print beralamatkan di Jl. KH. Zaini Mun'im Karanganyar PO. BOX 1, Kec. Paiton, Kab. Probolinggo, Jawa Timur 67291, dan berlokasi di timur jalan bersebelahan dengan warung kita (café warkit) dan bakso Ibu Maryam yaitu sebelum melewati arah masuk gerbang pertama (pos 1) Ponpes Nurul Jadid Paiton Probolinggo

5. Kegiatan Umum Fotocopy Lucy Print⁵

Keberadaan Fotocopy Lucy Print di tengah-tengah masyarakat merupakan suatu tuntutan untuk kemaslahatan umat dalam rangka menjadikan tempat yang dapat melayani masyarakat serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa yang berada dibawah naungan pondok pesantren Nurul Jadid.

Proses pelayanan dimulai pada pukul 08:30 WIB, diawali dengan pembacaan surat Al-fatihah. Lalu istirahat, sholat dan makan dilaksanakan pada pukul 12:00 WIB sampai bekerja kembali pada pukul 13:00 WIB. Proses pelayanan berakhir pada pukul 16:00 WIB.

Berikut kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu:

- a. Proses fotocopy segala file
- b. Percetakan seperti print, scan gambar, bandel buku, penggandaan buku, pembuatan stiker, id card, nota tembus, banner

⁴ Catatan Data dari Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

⁵ Catatan Data dari Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

- c. Penjilidan seperti jilid makalah, jilid skripsi dan jilid buku, sampul buku
- d. Penyediaan ATK seperti pensil, pen, penghapus, buku dan lain-lain.
- e. Penyediaan berbagai kerajinan tangan dari flannel dan benang rajut.

6. Produk Jasa Layanan Fotocopy Lucy Print⁶

Fotocopy Lucy Print merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa, maka dari itu hasil penelitian yang ditemukan peneliti terhadap produk pelayanan jasa yang diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Fotocopy adalah hasil dari reproduksi (pengandaan) fotografis terhadap barang cetakan (tulisan).
- b. Penjilidan adalah proses menyatukan rangkaian kertas-kertas secara berurutan ke dalam bentuk buku, adakalanya disatukan terlebih dahulu perbagiannya untuk kemudian disatukan, ataupun langsung dari satu persatu kertasnya. Kertas-kertas tersebut kemudian disatukan, baik dengan cara menjahitnya atau dengan melapisi dengan perekat.
- c. Percetakan adalah sebuah proses industry untuk memproduksi secara massal tulisan dan gambar, terutama dengan tinta di atas kertas menggunakan sebuah mesin cetak.

⁶ Catatan Data dari Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

Dengan adanya pelayanan-pelayanan jasa tersebut pihak Fotocopy Lucy Print berusaha memberikan pelayanan yang maksimal terhadap para konsumen agar konsumen puas atas pelayanan yang diberikan dan berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Fotocopy Lucy Print siap memberikan pelayanan dengan ramah dan sabar kepada semua konsumen serta memenuhi kebutuhan konsumen, dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

B. PEMBAHASAN

1. Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print

Strategi pelayanan merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan melalui jasa, berupa sikap, kecepatan, hubungan atau hal lain guna memperoleh kepuasan konsumen.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menjadikan konsumen merasa lebih nyaman. Pelayanan yang profesional dapat menghilangkan keraguan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun memberikan pelayanan jasa yang baik dan maksimal merupakan salah satu strategi yang dimiliki oleh Fotocopy Lucy Print untuk meningkatkan minat pengguna jasanya. Sebagaimana diungkapkan oleh asisten manajer Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Ibu Musrifah mengenai strategi pelayanan jasa Fotocopy Lucy

Print Karanganyar paiton untuk meningkatkan pengguna jasa, beliau mengatakan:

*“Strategi pelayanan yang kami gunakan adalah memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik dengan melayani secara cermat, tepat dan cepat serta menjaga mutu jasa layanan kami. Jadi jangan sampai para konsumen berpikir layanan kami terlihat buruk, dan sekiranya mereka kembali mengunjungi tempat kami untuk menikmati jasa layanan kami”.*⁷

Disamping itu, pemilik sekaligus manajer Fotocopy Lucy Print bapak Lusiman memberikan penjelasan tentang beberapa hal yang dilakukan dalam memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik. Berikut hal-hal yang kami lakukan adalah:

*“Dalam memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik kami mempunyai beberapa pelayanan bagi konsumen diantaranya adalah menyambut konsumen dengan baik dan sopan, berusaha mengabdikan semua permintaan konsumen, menjaga kualitas pelayanan, mempertahankan harga yang terjangkau dan memberikan diskon bagi konsumen yang menggunakan jasa lebih banyak”.*⁸

Dengan demikian, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti, dapat kami paparkan kembali tentang strategi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik oleh Fotocopy Lucy Print adalah sebagai berikut:

1. Menyambut konsumen dengan baik dan sopan

Dalam artian untuk menjaga dan mempertahankan *value* suatu *costumer* sudah seharusnya strategi pertama ini harus dilakukan

⁷ Wawancara Dengan Ibu Musrifah Selaku Asisten Manajer Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Pada Tanggal 12 Desember 2020 Pukul 13:00 WIB

⁸ Wawancara dengan Bapak Lusiman Selaku Pemilik/Manajer Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Pada Tanggal 12 Desember 2020 Pukul 10:30 WIB

Fotocopy Lucy Print yaitu melayani dengan cermat, tepat dan cepat serta menyambut konsumen dengan baik dan sopan karena sudah selayaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk selalu memberikan pelayanan yang baik bahkan lebih kepada konsumennya. Bentuk perhatian ini bisa dilakukan selain terhadap peningkatan kualitas pelayanan juga bisa dalam bentuk *point reward*. Semakin besar *point* yang didapatkan juga akan semakin besar hasil yang diterimanya.

2. Berusaha untuk mengabdikan semua permintaan konsumen

Kebutuhan konsumen tidak bisa terpuaskan sepenuhnya dengan demikian memastikan kelangsungan keberadaan bisnis. Salah satu karakteristik kebutuhan yang paling kompleks adalah cara kebutuhan tersebut berfungsi bersama-sama dalam membentuk perilaku. Permintaan konsumen berbeda-beda akan tetapi Fotocopy ini akan selalu berusaha untuk mengabdikan semua permintaan konsumennya dengan maksud agar konsumenn menjadi betah dan tetap setia menggunakan layanan jasa Fotocopy Lucy Print.

3. Menjaga kualitas pelayanan

Persepsi konsumen terhadap kualitas merupakan suatu hal yang sulit untuk dipahami, bahkan pemahaman tentang kualitas sering disalah artikan sebagai sesuatu yang baik, istimewa atau yang bernilai. Untuk itu Fotocopy Lucy Print menerapkan sistem mengantri dimana

setiap konsumen harus bergantian jika ingin menggunakan jasanya, apalagi kalau sedang ramai agar terlihat lebih aman dan tertib saja.

4. Mempertahankan harga yang murah

Harga rendah yang diberlakukan ketika sebuah perusahaan hendak mempertahankan harga pasar yang telah dikuasainya, terlebih jika menghadapi strategi harga dari pesaing yang sedang melakukan penetrasi pasar. Dengan kata lain, perusahaan itu sedang bertahan. atau bisa saja strategi yang dilakukan oleh suatu perusahaan ritel yang besar berusaha mencegah perusahaan baru memasuki pasar. Sama halnya dengan strategi yang dilakukan oleh Fotocopy Lucy Print adalah dengan mempertahankan harga terjangkau guna membuat konsumen menjadi setia untuk menggunakan jasanya. Karena pemilik menilai dari kebiasaan mahasiswa lebih memilih harga yang murah sehingga menurutnya tidak apa-apa jika keuntungan yang didapat sedikit yang penting konsumen bertambah. Jika konsumen bertambah kemungkinan ia akan memperoleh keuntungan yang besar juga. Istimewanya sedikit-sedikit akan menjadi bukit.

5. Memberikan diskon bagi konsumen yang menggunakan jasa lebih banyak

Diskon memang sering kali dijadikan strategi. Strategi itu menjadi amat efektif dan menarik perhatian bagi konsumen, karena harga rendah berarti penghematan. Oleh karena itu diskon menjadi

salah satu cara untuk bisa menarik konsumen, dengan adanya diskon akan membuat bertambahnya jumlah konsumen dan juga untuk mengantisipasi adanya persaingan ditempat lain.

Dari strategi pelayanan yang digunakan Fotocopy Lucy Print tersebut memiliki daya tarik yang cukup menarik minat karena dapat meningkatkan pengguna jasa yang tentunya juga berpengaruh terhadap penghasilan. Berikut sebagaimana paparan dari Ibu Musrifah:

“Secara pribadi iya, karena adanya strategi memang sangat penting dalam suatu usaha dan tentunya dengan strategi tersebut kita dapat menarik minat konsumen sehingga otomatis juga dapat menambah penghasilan kami”⁹

Dari strategi yang dijalankan oleh Fotocopy Lucy Print memiliki daya tarik yang cukup meningkatkan minat pengguna jasa yang tentunya juga berpengaruh terhadap pendapatan mereka.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Fitriya Anwar:

“Strategi pelayanan jasa yang digunakan Fotocopy Lucy Print cukup baik meskipun terkadang ada kesalahan dari pihak karyawan dalam pelayanan tetapi karena kerjanya merupakan alumni pondok jadi tetap sopan dan bertanggungjawab, dari situ juga cukup menarik minat saya untuk selalu kembali menggunakan jasanya.”¹⁰

Seiring dengan ini salah satu pengguna jasa dari mahasiswa

Nurul Jadid Paiton Lu’luul Mutawarriqoh juga mengatakan:

⁹Wawancara Dengan Ibu Musrifah Selaku Asisten Manajer Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Pada Tanggal 12 Desember 2020 Pukul 13:00 WIB

¹⁰Wawancara dengan Fitriya Anwar Selaku Pengguna Jasa Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Sekaligus Mahasiswi UNUJA Pada Tanggal 15 Januari 2021 Pukul 09:12 WIB

“Saya sangat senang dan merasa nyaman menggunakan jasa layanan Fotocopy Lucy Print, ya walaupun fasilitas masih sederhana seperti tempat parkir yang sempit tetapi dengan adanya strategi pelayanan yang baik dari Fotocopy Lucy Print inicukup menarik minat saya untuk selalu menggunakan jasanya. Salah satunya ya karena jujur semua mahasiswa pasti mencari harga yang murah, seperti di Fotocopy Lucy Print itu harganya terjangkau dan juga disana itu berusaha mengabdikan semua permintaan konsumen. Misal waktu itu sebelum file di copy saya suruh cek kan terlebih dahulu takut ada yang salah copy nantinya”¹¹

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print

a. Faktor pendukung

Pada umumnya sebuah sistem atau strategi harus didukung oleh berbagai fasilitas yang bertujuan untuk suksesnya sebuah strategi tersebut. Faktor pendukung merupakan salah satu bagian penting dalam menjalankan suatu strategi. Begitu juga dengan Fotocopy Lucy Print, menurut Ibu Musrifah selaku Asisten Manajer ada beberapa upaya dalam membantu Fotocopy Lucy Print meningkatkan minat pengguna jasanya:

“ada beberapa faktor pendukung pelayanan jasa yang kami gunakan yaitu diantaranya menganggap semua pengguna jasa itu adalah raja, terus melayani pengguna jasa dengan senyum dan lemah lembut dek, kemudian mencoba memahami pengguna jasa dengan menerima setiap complain dengan sabar, dan juga menawarkan pengguna jasa dengan pelayanan yang special,

¹¹ Wawancara Dengan Lu’luul Mutawarriqoh Selaku Pengguna Jasa Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Sekaligus Mahasiswi UNUJA Pada Tanggal 31 Maret 2021 Pukul 10:44 WIB

menuruti selera pengguna jasa akan layanan jasa yang disediakan serta selalu menepati janji kepada pengguna jasa.”¹²

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti, dapat kami paparkan kembali bahwa factor-faktor pendukung pelayanan jasa yang digunakan oleh Fotocopy Lucy Print adalah sebagai berikut:

1. Menganggap pengguna jasa adalah raja

Setiap pengguna jasa yang datang ke Fotocopy Lucy Print harus selalu dilayani dengan sebaik mungkin dan memperlakukan mereka dengan sopan serta memenuhi keinginannya.

2. Melayani pengguna jasa dengan senyum dan lemah lembut

Dalam berkomunikasi melayani konsumen Fotocopy Lucy Print harus selalu disambut dengan senyuman karena menurutnya senyuman adalah salah satu cara untuk menarik minat atau perhatiannya untuk menggunakan jasanya dan mau menjadi pelanggan tetap. Kualitas dan keandalan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan suatu usaha.

3. Menerima setiap komplain dari pengguna jasa dengan sabar

Kualitas interaksi antar pribadi seorang konsumen dengan seorang karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen, hal ini terutama ketika layanan tidak dapat memenuhi harapan konsumen.

Dan satu hal yang harus ada dalam diri karyawan adalah

¹² Wawancara dengan Ibu Musrifah Selaku Asisten Manajer Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Pada Tanggal 12 Desember 2020 Pukul 13:00 WIB

kesabaran. Sabar merupakan modal untuk mempertahankan konsumen karena menghadapi konsumen yang komplain harus dengan hati lapang sehingga membuatnya menjadi betah karena komplainnya terjawab.

4. Menawarkan pengguna jasa dengan pelayanan yang *special*

Para penjual biasanya menyediakan pelayanan tingkat tinggi untuk membangun dan memelihara kepercayaan konsumen apalagi konsumen tetap mereka. Perlakuan istimewa adalah salah satu cara agar konsumen tetap puas terhadap pelayanan yang mereka berikan.

5. Menuruti selera pengguna jasa akan layanan jasa yang disediakan

Tujuannya adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen agar setiap orang yang menggunakan jasa Fotocopy Lucy Print tidak kecewa dan selalu merasa puas dengan jasa layanan yang diberikan

6. Menepati janji kepada para pengguna jasa

Komponen utama kredibilitas adalah kejujuran. Menurut *survey* kejujuran selalu terpilih sebagai karakteristik nomor satu dari suatu pimpinan. Selain jujur pemimpin yang dapat dipercaya adalah seorang yang kompeten dan dapat menginspirasi. Unsur kejujuran sangat berkaitan dengan unsur kepercayaan bahkan keduanya tidak bisa dipisahkan. Rasa percaya didefinisikan sebagai keyakinan didalam integritas, karakter, dan kemampuan pimpinan. Untuk itu, dengan mengembangkan rasa percaya konsumen kepada Fotocopy Lucy Print

ini maka tindakannya adalah dengan menepati janji kepada konsumen karena terkadang konsumen menetapkan target waktu untuk penyelesaian suatu jasanya, dan fotocopy ini selalu menyetujuinya karena janji menurutnya adalah hal yang perlu dilakukan untuk menjaga kepercayaan para konsumennya.

Begitupun peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pelanggan Fotocopy Lucy Print yaitu Qurata Akyun yang sekaligus mahasiswi Universitas Nurul Jadid, dia berpendapat:

*“Menurut saya pelayanan jasa yang diberikan sudah bisa dikatakan baik, karena Fotocopy Lucy Print memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan konsumennya dan sangat amanah, contohnya saya yang pada saat itu ingin menggunakan jasa Fotocopy Lucy Print tapi karena masih ada urusan saya memberikan file nya duluan lewat chat via WhatsApp tapi mereka tetap memberikan pelayanan yang baik kepada saya, jadimeskipun lewat via online mereka tetap memberikan pelayanan yang memuaskan”.*¹³

b. Faktor penghambat

Namun dibalik suksesnya sebuah usaha dengan adanya faktor pendukung disitu pasti ada juga faktor penghambat yang perlu diperhatikan, faktor penghambat merupakan salah satu faktor yang selalu ada dan sulit dihindari, begitu juga faktor penghambat yang ada dalam strategi pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print. Contohnya adanya suatu keluhan dan komplek yang merupakan hal yang wajar yang harus

¹³ Wawancara dengan Qurata Akyun Selaku Pengguna Jasa Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Sekaligus Mahasiswi UNUJA Pada Tanggal 19 Juni 2021 Pukul 09:11 WIB

diterima hanya saja jangan sampai berkecil hati tapi lebih menambah semangat untuk selalu memperbaiki setiap kesalahan yang ada. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siti Maisyaroh:

“Keluhan dan komplien dari konsumen itu ada tapi sangat jarang sekali kami menerima, apabila ada seperti halnya kesalahpahaman saat pelayanan kadang konsumen sebelum dilayani kami tanyakan dulu ini file nya sudah benar dan jelas? jawabnya iya tapi setelah di cek kembali habis di print ternyata ada yang masih salah. Dengan adanya kejadian seperti itu kami berusaha untuk selalu memperbaiki kesalahan yang dilakukan serta mengabulkan kembali permintaan konsumen yang sesuai dengan selernya. Maka selayaknya juga kami mengucapkan terima kasih kepada konsumen maupun pelanggan yang memberikan keluhannya karena semakin baik pihak toko melayani, semakin terbuka pelanggan akan keluhannya.”¹⁴

Sebagaimana juga peneliti ketahui banyak pengguna jasa yang biasanya kurang puas dengan pelayanan yang ada di Fotocopy Lucy Print, sehingga bagi peneliti ini termasuk hal yang menjadi kendala. Dalam menanggapi masalah tersebut Siti Su'aibah selaku karyawan mengungkapkan:

“Untuk faktor penghambat yang kami alami dalam hal pelayanan jasa hanya ketika ada kerusakan pada mesin fotocopy dan ketika listrik padam. Kalau soal komplien itu sangat jarang sekali mbak.”¹⁵

Pelayanan jasa yang diberikan memang sangat baik selama ini hanya sekian dari salah satu pengguna Fotocopy Lucy Print malah tidak ada yang menilai kurang baik karena mereka hanya ingin sekedar memberikan motivasi kepada pihak Fotocopy Lucy Print. Salah satu

¹⁴ Wawancara dengan Siti Maisyaroh Selaku Karyawan Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Pada Tanggal 12 Desember 2020 Pukul 12:32 WIB

¹⁵ Wawancara dengan Siti Su'aibah Selaku Karyawan Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Pada Tanggal 12 Desember 2020 Pukul 11:20 WIB

pengguna jasa lain berpendapat yaitu Fitriya Anwar sekaligus mahasiswi Universitas Nurul Jadid, dia mengatakan bahwa:

“Kalau dalam faktor penghambatnya bisa dikatakan jika terdapat kesalahan pada karyawan yaitu kurang fokus dalam bekerja itu yang membuat saya tidak nyaman karena harus menunggu lebih lama untuk ngeprint kembali.”¹⁶

Selain itu faktor penghambat lainnya adalah tempat parkir yang kurang memadai untuk kenyamanan pengguna jasa yang menghalangi atau mengganggu akses jalan raya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kholilatus Sholehah:

“Untuk faktor pendukung dalam pelayanan jasanya saya suka karena pelayanan yang diberikan cukup baik, apalagi saya tertarik karena harganya lebih murah dari yang lain. Kalau untuk faktor penghambat sepertinya di lokasi parkir yang sempit jadi kurang nyaman bagi pengguna jasa Fotocopy Lucy Print, karena disaat ramai bisa mengganggu akses jalan raya.”¹⁷



¹⁶ Wawancara dengan Maria Ulfa Selaku Pengguna Jasa Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Sekaligus Mahasiswi UNUJ Pada Tanggal 19 Juni 2021 Pukul 09:31 WIB

¹⁷ Wawancara dengan Kholilatus Sholehah Selaku Pengguna Jasa Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton Sekaligus Mahasiswi UNUJ Pada Tanggal 15 Januari 2021 Pukul 10:15 WIB