

**ANALISIS PENGEMBANGAN STRUKTUR ORGANISASI
DALAM USAHA MENINGKATKAN PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN DI CV ANEKA JAYA**

SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :

Intan Purnama Sari
NIM : E20192283

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2023**



**ANALISIS PENGEMBANGAN STRUKTUR ORGANISASI
DALAM USAHA MENINGKATKAN PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN DI CV. ANEKA JAYA**

SKRIPSI

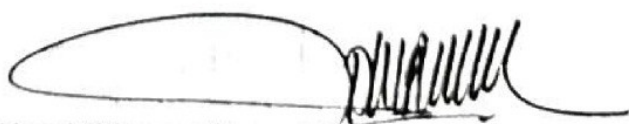
Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ


Oleh :

J E M B E R
Intan Purnama Sari
NIM : E20192283

Disetujui Pembimbing



Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si
NIP. 197509052005012003



**ANALISIS PENGEMBANGAN STRUKTUR ORGANISASI
DALAM USAHA MENINGKATKAN PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN DI CV. ANEKA JAYA**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Rabu
Tanggal : 25 Oktober 2023

Tim Penguji

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Ketua



M. Saiful Anam, M.Ag
NIP. 197111142003121002

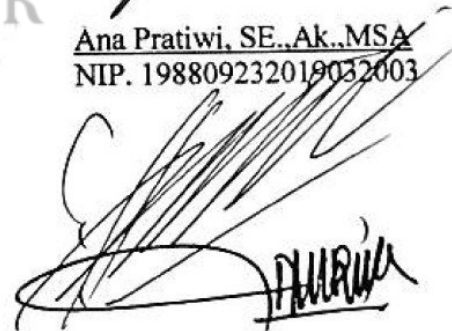
Sekretaris



Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA
NIP. 198809232019032003

Anggota :

1. Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M
2. Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.si



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Khafidun Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA
NIP. 196808072000031001



MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ؕ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa 29)¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

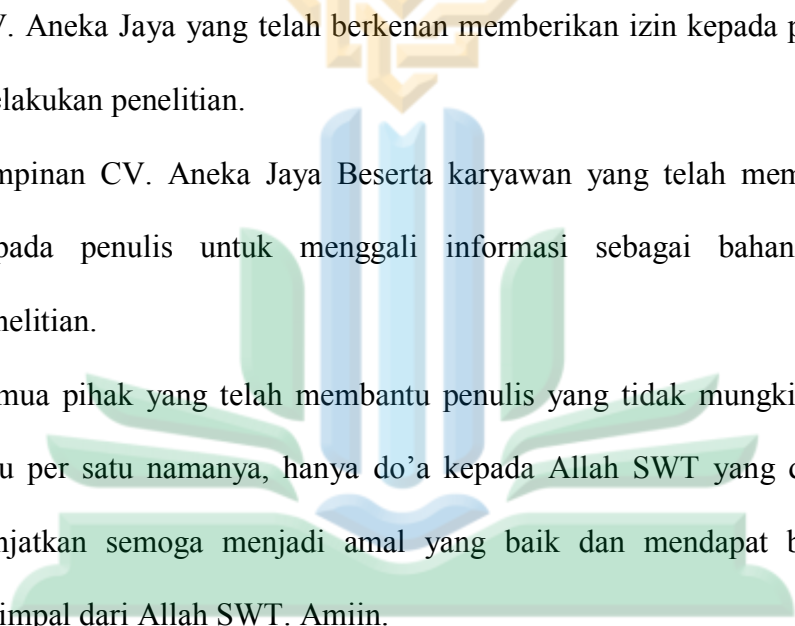
¹ Merdeka, "Al-Qur'an Digital Online dan Terjemahan 30 Juz," QS An-Nisa Ayat 29



PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta, berawal dari sebuah proses panjang yang tentunya menguras tenaga dan pikiran, kemudian melangkah dengan penuh perjuangan, keikhlasan dan keyakinan kemudian diakhiri dengan ucapan rasa syukur yang begitu besar, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Bapak Slamet dan Ibu Elis Susanawati yaitu kedua orang tua yang sangat penulis hormati dan banggakan, dua malaikat yang selalu menguatkan, merawat dan memotivasi penulis. Terimakasih atas pengorbanan, nasihat dan dukungan yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan keberkahan dalam setiap langkahnya.
2. M. Ariel Setiawan adek tersayang dan saudara-saudara yang penulis sayangi, yang senantiasa memberi semangat dan selalu ada disetiap keadaan.
3. Guru-guru yang telah mendidik, memberikan pengetahuan dan pengalaman dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta seluruh dosen UIN Khas Jember.
4. Organisasi UKOR UIN KHAS Jember terimakasih selalu bersama penulis dalam menjalankan tugas dan aktifitas untuk keberlangsungan.
5. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2019 khususnya kelas ES 7 yang selalu memeberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat penulis Tania,zhinta,rina,sindi yang selalu menemani dalam keadaan senang maupun susah.

- 
7. CV. Aneka Jaya yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
 8. Pimpinan CV. Aneka Jaya Beserta karyawan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menggali informasi sebagai bahan pendukung penelitian.
 9. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak mungkin disebutkan satu per satu namanya, hanya do'a kepada Allah SWT yang dapat penulis panjatkan semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillah* puja dan puji bagi Allah SWT atas berkat, nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik dalam studi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada manusia paling mulia yang telah diutus menjadi Rasul, penutup para *Al-Anbiya'* serta yang menjadi suri tauladan bagi umat manusia, Nabi Muhammad SAW.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mengalami masalah, hambatan dan berbagai kesulitan. Namun, penulis tidak bisa mengingkari adanya bantuan dari beberapa pihak yang ikut serta membantu, memberi jalan keluar dan memotivasi hingga pada garis akhir penyelesaian skripsi ini. Besar harapan penulis, semoga jasa yang telah disumbangkan demi selesainya skripsi ini di balas kebaikannya oleh Allah SWT. Mendahului itu semua, tidak lupa penulis haturkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Khamdan Rifa'I, S.E.,M.Si., CHRA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
4. Ibu Nur Ika Mauliyah, SE.,M.Ak selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.



6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

Akhirnya terselesaikannya skripsi ini, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun kepada pembaca agar kedepannya bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya bagi penulis, Amiin.

Jember, 25 Oktober 2023
Penulis

Intan Purnama Sari

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Intan Purnama Sari, Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu,S.Sos.,M.Si :
Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di CV. Aneka Jaya

Kata Kunci : Struktur Organisasi, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

CV Aneka Jaya adalah sebuah badan usaha berbentuk CV yang menjual alat listrik, elektronik, alat dapur dan furnitur. Pihak CV Aneka Jaya melakukan pengembangan struktur organisasi yang nantinya bertujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal itu tentunya dilakukan untuk menunjang kemajuan dan perkembangan usaha untuk kedepannya.

Fokus penelitian yang diteliti dalam penelitian ini yaitu : 1) Bagaimana pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV Aneka Jaya? 2) Apa saja kendala pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya ?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV Aneka Jaya. 2) Untuk mengetahui apa saja kendala pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV Aneka Jaya.

Untuk menganalisis permasalahan dalam menjawab fokus penelitian, maka penyusunan skripsi ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu jenis penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi mengenai fenomena atau kejadian pada masa sekarang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif deskriptif, menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dalam menguji keabsahan data.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan : 1) Pengembangan struktur organisasi yang dilakukan pihak CV Aneka Jaya adalah dengan membentuk mentor, yang mana hal ini didasari atas pentingnya komitmen dan pembagian tugas yang lebih terkontrol lagi. Setiap mentor akan diberi tanggung jawab dalam memimpin tim, namun tetap harus berkoordinasi dengan manajer. Dengan adanya mentor maka membuat sistem kontrol karyawan di CV Aneka Jaya menjadi lebih baik lagi. 2) Kendala dalam pengembangan struktur organisasi antara lain yaitu kinerja karyawan yang masih belum optimal dan kemampuan mentor masih kurang. Kemudian untuk beberapa keluhan yang sering dirasakan oleh pelanggan antara lain antrian panjang, cek barang kurang teliti, pelayanan lambat dan barang yang dicari sedang kosong.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat penelitian.....	8
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	36



B. Lokasi Penelitian	37
C. Subyek Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan data	38
E. Teknik Analisis Data	40
F. Teknik Keabsahan Data	42
G. Tahap – Tahap Penelitian	42
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	46
A. Gambaran Objek Penelitian	46
B. Penyajian Data dan Analisis	51
C. Pembahasan Temuan	62
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran-Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

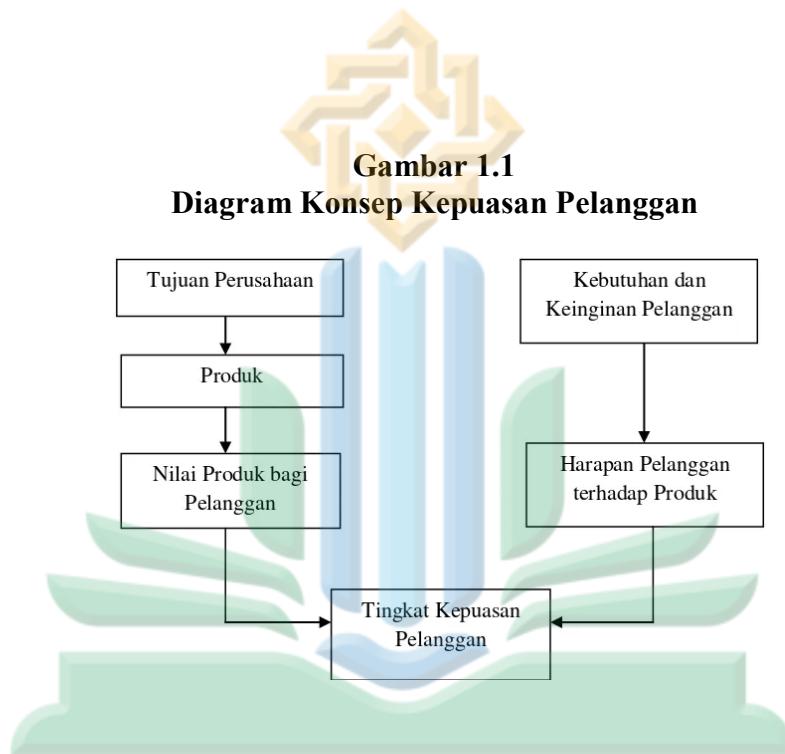
A. Konteks Penelitian

Perusahaan mengartikan struktur organisasi sebagai bagian yang mengelola, menetapkan, merencanakan serta membebi wewenang tanggungjawab dan mengatur hubungan, struktur organisasi dibentuk untuk mencapai keefektifan sebuah perusahaan dalam meraih sebuah tujuan. Organisasi dapat menata sumber daya serta para pekerja sehingga dapat memaksimalkan aktivitas serta dapat mencapai tujuan. Penting untuk mengetahui tentang struktur organisasi/perusahaan untuk menjalankan perusahaan. Seorang pemimpin perusahaan memiliki struktur organisasi perusahaan agar dapat meningkatkan koordinasi kerja.²

Pelanggan bisa merasakan arti kepuasan jika pelanggan sudah melakukan aktifitas pembelian atas barang tersebut. Keinginan pembeli terbuat dari pengalaman sendiri ketika membeli produk, cerita kenalan serta info pemasaran dan pesaing pasar. Seorang pemasaran yang ingin bersaing, terlebih dahulu membaca keinginan dari kepuasan dari customer.³

² Ferdinan Charles Tarigan. “*Struktur Organisasi Dalam Meningkatkan Koordinasi Kerja Yang Efektif Pada PT. Kebayoran Warnaprima Medan.*” Skripsi, Universitas Medan Area, 2002

³ Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfacion: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002)



Sumber: Data diolah dari observasi di CV. Aneka Jaya

Berdasarkan uraian diatas kepuasan pelanggan dapat tercapai jika pelayanan ketika proses jual beli pelanggan dapat menjawab atau sesuai bahkan lebih dari yang customer inginkan. Pada usaha yang menjual jasa kepuasan seorang pembeli diukur dengan pengalaman seorang pembeli dengan perusahaan ketika melakukan proses jual beli produk jasa tersebut.⁴

Berdasarkan peninjauan peneliti, dikabupaten jember sendiri terdapat beberapa toko elektronik yang diantaranya:

1. Aneka Jaya Elektronik
2. Jember Makmur Elektronik
3. Centro Elektronik
4. UFO Elektronik & Furniture

⁴ Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002)

Tabel 1.1

Berikut Jumlah Produk dari beberapa toko elektronik yang berada di Jember :

No.	Nama Toko	Jumlah Merk Produk
1.	Aneka Jaya Elektronik	50
2.	Jember Makmur Elektronik	11
3.	Centro Elektronik	16
4.	UFO elektronik	15

Sumber: CV Aneka Jaya, Jember makmur, Centro elektronik, dan UFO elektronik

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa Toko Aneka Jaya Elektronik memiliki jumlah merek yang lebih banyak dibanding dengan toko lainnya di kabupaten jember. Oleh sebab itu dengan memiliki lebih banyak varian merek produk Toko Aneka Jaya Elektronik dapat bersaing dan dapat berpengaruh terhadap penghasilan perusahaan.⁵

Jika dibandingkan penghasilan Toko-Toko tersebut, maka dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.2

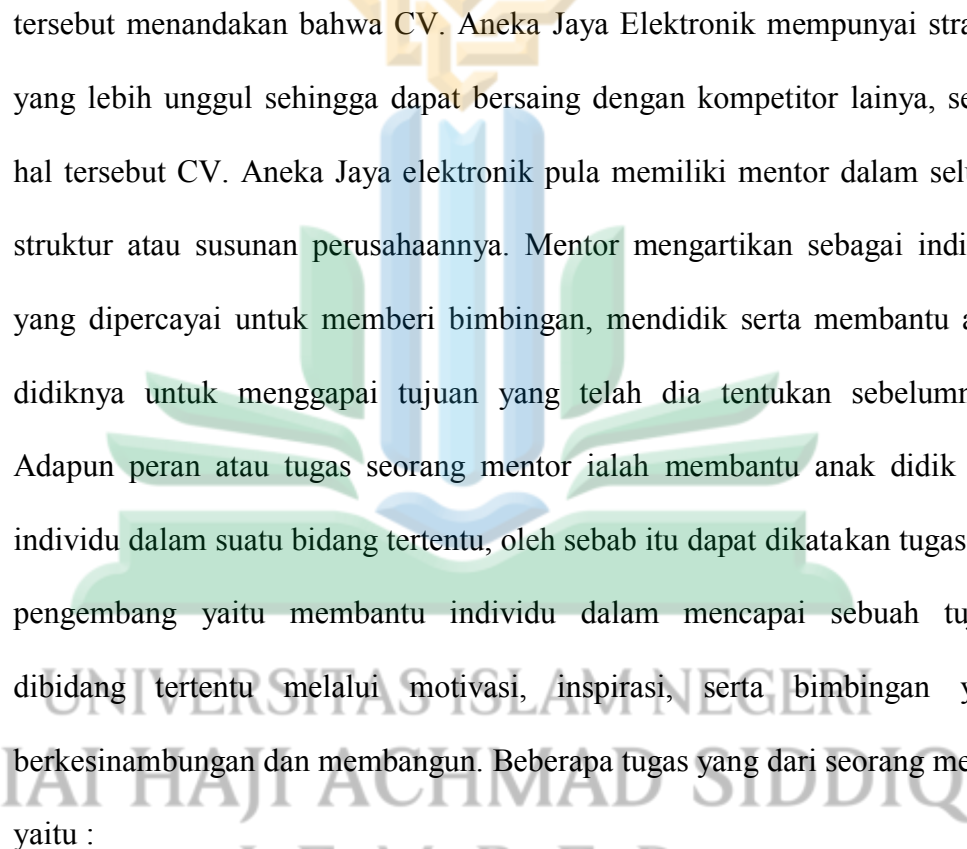
Perbandingan pendapatan disetiap perusahaan

Nama CV	Bulan Februari
Aneka Jaya Elektronik	Rp. 80.643.058.116
Jember Makmur Elektronik	Rp. 45.984.697.094
Centro Elektronik	Rp. 75.871.102.475
UFO Elektronik	Rp. 58.794.605.329

Sumber : wawancara manager keuangan

Menurut tabel yang diuraikan tersebut dapat dilihat bahwasanya penghasilan paling banyak dari semua perusahaan tersebut yaitu Aneka Jaya Elektronik, hal tersebut dapat terjadi karena toko Aneka Jaya Elektronik memiliki jumlah merek yang bervariasi banyaknya serta berkualitas tinggi, serta didukung dengan harga yang terjangkau oleh konsumen. Beberapa hal

⁵ Angel, Diwawancara oleh penulis, Jember, 5 Juli 2023



tersebut menandakan bahwa CV. Aneka Jaya Elektronik mempunyai strategi yang lebih unggul sehingga dapat bersaing dengan kompetitor lainnya, selain hal tersebut CV. Aneka Jaya elektronik pula memiliki mentor dalam seluruh struktur atau susunan perusahaannya. Mentor mengartikan sebagai individu yang dipercayai untuk memberi bimbingan, mendidik serta membantu anak didiknya untuk menggapai tujuan yang telah dia tentukan sebelumnya.⁶ Adapun peran atau tugas seorang mentor ialah membantu anak didik atau individu dalam suatu bidang tertentu, oleh sebab itu dapat dikatakan tugas dari pengembang yaitu membantu individu dalam mencapai sebuah tujuan dibidang tertentu melalui motivasi, inspirasi, serta bimbingan yang berkesinambungan dan membangun. Beberapa tugas yang dari seorang mentor yaitu :

1. Membina seseorang atau sekelompok orang dalam mengembangkan kemampuan yang dimilikinya pada bidang yang dimilikinya.
2. Memberi tanggapan yang membangun serta saran yang dapat meningkatkan performa baik seseorang atau sekelompok orang.
3. Membantu seorang atau sekelompok orang dalam melihat dan merancang sebuah tujuan untuk jangka waktu pendek maupun panjang.
4. Memberi ilmu tentang strategi untuk menghadapi sebuah kesulitan yang muncul baik langsung maupun tidak langsung.
5. Mendukung seorang atau sekelompok orang dalam mendapatkan keterampilan yang dibutuhkan dalam pekerjaannya.

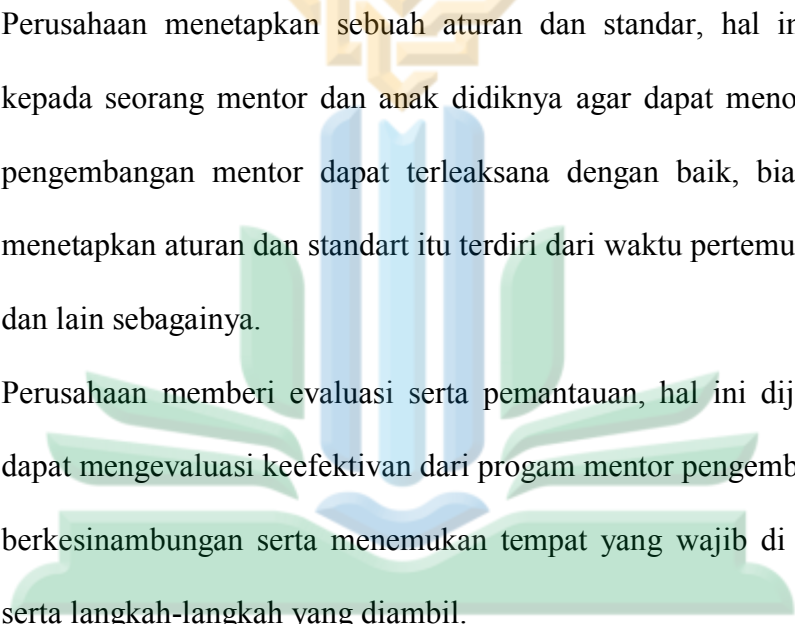
⁶ Clara Verina Dan Wirawan. "Permasalahan Mentoring Yang Dihadapi Pelaku Start-Up Bisnis", Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 3, No. 2 (2018)

6. Memberi referensi kepada seorang atau sekelompok orang agar dapat mempunyai pemahaman yang baru.

Seorang mentor memiliki peran yang sangat besar untuk anak didiknya dalam memperlancar kinerja, meningkatkan karir, sumber motivasi serta peluang *networking* dan menambah kesadaran dalam organisasi perusahaan. Dalam kegiatan usaha mentor memiliki peran penting dalam menolong seorang atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan sebelumnya. CV. Aneka Jaya Elektronik berupaya mengoptimalkan program pengembangan mentor yang dimiliki perusahaan yang diantaranya yaitu:⁷

1. CV. Aneka Jaya Elektronik menetapkan tujuan dan sasaran dari program yang dibuat, hal tersebut ditetapkan agar dapat mengoptimalkan program dari pengembangan mentor, sehingga seorang mentor dan anak didiknya dapat dengan jelas mengerti apa yang mereka harapkan serta membantu mereka dalam mencapai sebuah tujuan.
2. Perusahaan menyeleksi seorang mentor yang sesuai, hal ini dilakukan agar mentor yang dipilih memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan serta pengalaman dibidangnya.
3. Perusahaan memberikan pelatihan kepada seorang mentor, hal ini dilakukan agar seorang mentor dapat mengembangkan teknik mentorship serta keterampilannya secara efektif dan efisien.

⁷ Clara Verina Dan Wirawan. "Permasalahan Mentoring Yang Dihadapi Pelaku Start-Up Bisnis", Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 3, No. 2 (2018)

- 
4. Perusahaan menetapkan sebuah aturan dan standar, hal ini diterapkan kepada seorang mentor dan anak didiknya agar dapat menolong program pengembangan mentor dapat terlaksana dengan baik, biasanya dalam menetapkan aturan dan standart itu terdiri dari waktu pertemuan, *feedback*, dan lain sebagainya.
 5. Perusahaan memberi evaluasi serta pemantauan, hal ini dijalankan agar dapat mengevaluasi keefektivan dari program mentor pengembangan secara berkesinambungan serta menemukan tempat yang wajib di kembangkan serta langkah-langkah yang diambil.

Melihat dari pentingnya kualitas dari pelayanan itu sendiri, perusahaan harus berupaya dalam mewujudkan potensi yang dimilikinya kearah yang lebih baik dan lebih baik lagi, hal tersebut dilaksanakan agar perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor yang ada pada dunia bisnis. Oleh sebab itu, kepuasan dari *customer* harus dijadikan orientasi dari kegiatan pelayanan dari perusahaan. Observasi yang peneliti lihat dilapangan terdapat usaha yang dilakukan perusahaan CV. Aneka Jaya Elektronik untuk mencapai kepuasan dari *customer*, yang diantaranya :⁸

1. Bukti fisik
2. Kemampuan
3. Tanggap
4. Jaminan
5. Empati

⁸ Fahtira Firdha Noor, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia,” Skripsi, (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: 2020)

Uraian diatas menunjukkan bahwa semua point-point diatas memeperlihatkan usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan bisnis yang dijalankan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar atas kegiatan dan progam tersebut dijalankan secara berkesinambungan dapat menarik minat konsumen dan menciptakan konsumen baru serta loyalitas konsumen.⁹

Beralaskan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengembangan struktur organisasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan dengan mengangkat judul **“Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di CV Aneka Jaya”**.

B. Fokus Penelitian

Bagian ini mencantumkan semua fokus masalah yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian.¹⁰ Dari batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi pada peneliti ini dapat diajukan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya ?
2. Apa saja kendala pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya ?

⁹ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis Dari Jurnal Strategic, “*Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*”, Cetakan Satu tahun 2007, (Bandung: Alfabeta, 2006) , h. 198

¹⁰ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 45.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang dirumuskan sebelumnya.¹¹ Tujuan dari penelitian ini guna menjelaskan dan mendeskripsikan :

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya.
2. Untuk mengetahui Bagaimana kendala pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis. Seperti kegunaan bagi penulis, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan.¹²

1. Manfaat Teoritis

Dalam hasil kajian penelitian/riset yang dilakukan ini bisa menghasilkan manfaat yang berguna bagi semua kalangan dan juga bisa menambah wawasan keilmuan serta menambah khazanah rekontruksi yang saling berkaitan atas pembahasan teori yang berhubungan dengan analisis pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan

¹¹ Tim Penyusun, 45.

¹² Tim Penyusun, 45.

dan kepuasan pelanggan seharusnya sudah diaplikasikan berdasarkan teori yang sudah ada dalam buku karangan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Peneliti

Dalam kegiatan penelitian yang terbaru ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan yang berhubungan dengan analisis pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya sehingga nantinya bisa menjadi bekal pengetahuan.

b. Untuk Civitas Akademika UIN KHAS Jember

1) Peneliti dan pengkajian bertujuan agar bisa menambah wawasan keilmuan serta memperoleh pengetahuan baru tentang analisis pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya.

2) Penelitian diharapkan bisa memberikan pengetahuan yang menyeluruh tentang pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya.

3) Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang penerapan pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya yang mungkin terjadi dalam proses melakukan usaha dan bisnis.

E. Definisi Istilah

Istilah-istilah penting yang menjadi fokus penelitian dalam judul penelitian dicantumkan dalam definisi istilah. Tujuannya untuk menghindari kesalahpahaman tentang apa maksud peneliti.¹³

1. Pengembangan Struktur Organisasi

Pengembangan organisasi adalah usaha terencana dalam ruang lingkup organisasi yang dikelola oleh manajemen puncak dengan tujuan meningkatkan efektivitas serta kesehatan organisasi melalui intervensi pada organisasi secara terencana.¹⁴

2. Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah. Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak terwujud.¹⁵

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang difikirkan terhadap hasil kinerja yang diharapkan.¹⁶

¹³ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember, 2019), 90

¹⁴ Wustari L.H Mangundjaya, *Pengembangan Organisasi Dianogsida dan Intervensi*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), h. 5

¹⁵ Rambat Lupiyoadi Dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), h. 6

¹⁶ Phillip Kotler, Kevein Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, Edisi Ke-13,2009), h. 177

F. Sistematika Pembahasan

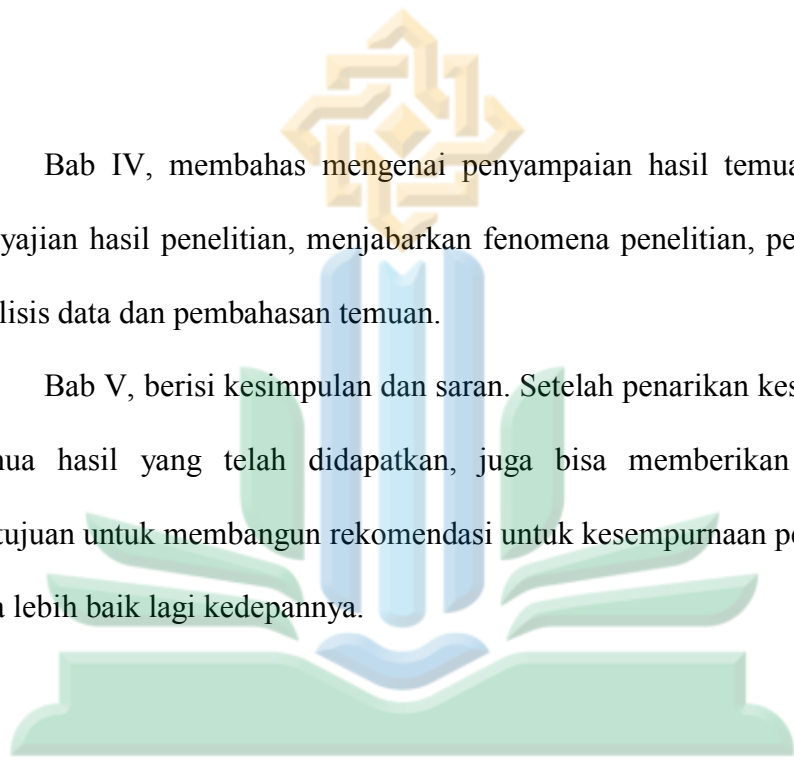
Sistematika pembahasan menjabarkan mengenai bagaimana pembahasan dalam skripsi mulai dari bab pertama yang berisi pendahuluan hingga ke bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.¹⁷ Peneliti akan menjabarkan pembahasan secara sistematis untuk mendapatkan kerangka penelitian dan menindaklanjuti penelitian yang selanjutnya.

Bab I, awalnya memuat tentang sekumpulan uraian tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan. Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai gambaran umum mengenai pembahasan pada skripsi.

Bab II, menjabarkan tentang kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian sebelumnya serta sumber literasi yang saling berkaitan dengan skripsi. Pada kajian pustaka juga terdapat beberapa penelitian terdahulu. Kemudian teori mengenai pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya. Dalam bab ini juga menjadi dasar teori bagi bab setelahnya yang bertujuan menganalisis penelitian.

Bab III, yaitu memuat metode penelitian. Pada bagian ini berisi mengenai metode yang digunakan oleh para peneliti dalam pendekatan penelitian, tempat penelitian, perolehan data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan keabsahan data.

¹⁷ Tim Penyusun, 91



Bab IV, membahas mengenai penyampaian hasil temuan data serta penyajian hasil penelitian, menjabarkan fenomena penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

Bab V, berisi kesimpulan dan saran. Setelah penarikan kesimpulan dari semua hasil yang telah didapatkan, juga bisa memberikan saran yang bertujuan untuk membangun rekomendasi untuk kesempurnaan penelitian agar bisa lebih baik lagi kedepannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Melihat orisinalitas dan posisi peneliti yang akan dilaksanakan, peneliti memadukan beberapa hasil peneliti terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan diteliti, peneliti menelusuri berbagai hasil peneliti terdahulu yang memiliki kaitan (dalam hal ini tentang peran pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan), dengan tindakan ini sehingga dapat dilihat sejauh mana keabsahan dan perbedaan peneliti yang hendak dilakukan. Berikut peneliti terdahulu yang peneliti amati :

1. “Analisis Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Pasar di Desa Marga Tabanan”. 2023, Penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Sutiana mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mahendradatta Denpasar. Hasil penelitian yang dilakukan ini adalah menyatakan bahwa kualitas pelayanan di pasar tradisional Desa Marga Tabanan dilaksanakan dengan baik. Hal ini akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta yang dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studi dokumentasi. Dan juga sama-sama membahas mengenai kepuasan konsumen. Selain adanya

persamaan tersebut, penelitian ini juga terdapat perbedaan yaitu waktu dan lokasi penelitian.¹⁸

2. “Analisis Manajemen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Meningkatkan Minat Konsumen Studi Kasus Wardomie X Warunk17 Pekanbaru Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Syariah”. 2023, Penelitian yang dilakukan oleh Rizki Syawal Saputra, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam meningkatkan minat konsumen Studi Kasus Wardomie X Warunk17 Pekanbaru diukur dengan dilakukan adanya perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan evaluasi.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang memaparkan peristiwa yang terjadi. Serta memiliki perbedaan yaitu berbeda pada lokasi dan waktu penelitian serta penelitian terdahulu ini lebih fokus terhadap peningkatan minat konsumen .¹⁹

3. “Strategi Kepuasan Pelanggan Corporate Untuk Meningkatkan Reputasi Perusahaan PT. Moratelindo”. 2022, Penelitian yang dilakukan oleh Budiman, John, Sithie, Mombang dan Zulkifli. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Moratelindo. Hal ini berpengaruh

¹⁸ Ni Wayan Sutiani, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Di Desa Marga Tabanan,” *Jurnal Cakrawarti*, Vol. 6, No. 1 (Juli 2023): 37-43.

¹⁹ Rizki Syawal Saputra, “Analisis Manajemen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Meningkatkan Minat Konsumen Studi Kasus Wardomie X Warunk17 Pekanbaru Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Syariah,” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2023), 10-85.

karena adanya kualitas SLA yang tinggi dan terjamin. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama akan membahas mengenai kepuasan pelanggan, serta juga memiliki perbedaan yaitu terdapat pada metode penelitiannya, yang dimana penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (campuran), metode penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini digunakan untuk mengambil sampel dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) software smart PLS, dan metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini menggunakan analisis SWOT, CPM, dan QSPM. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, selain itu juga berbeda pada lokasi dan waktu penelitian.²⁰

4. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jahit Tempahan Silvia Tailor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”. 2022, Penelitian oleh Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan nama Silvia Nadrah NST. Hasil dari penelitian ini memaparkan bahwa tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan pada usaha jahit tempahan Silvia Tailor Pekanbaru telah menerapkan prinsip syariah dalam melakukan kualitas pelayanan seperti menerapkan prinsip persamaan, ramah-tamah, sopan santun, sabar serta bertutur kata yang baik. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas mengenai kepuasan

²⁰ Budiman, et.al. “Strategi Kepuasan Pelanggan Corporate Untuk Meningkatkan Reputasi Perusahaan PT. Moratelindo,” *Ekobisman-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1 (2022): 36-58.

pelanggan, tetapi berbeda dalam metode penelitiannya, yang dimana penelitian terdahulu ini menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif.²¹

5. “Analisis Peran Struktur Organisasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang”. 2021, Penelitian yang dilakukan oleh M Ridwan Caesar, Ayyil Basyar, Agung Rahmat Fathurohman, Alfat Sahrajaz Chafshor, dan Delia Tasyali. Hasil penelitian yang dilakukan ini adalah menyatakan bahwa struktur organisasi di Kantor Desa Gudang memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam upaya Islam memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik. Kesamaan dengan peneliti yang dilakukan, yaitu metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, selain itu penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu, lokasi penelitian dan waktu dalam penelitian.²²
6. “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC Labuapi”. 2021, Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Hamid, Hasil penelitiannya yang dilakukan yaitu menyatakan bahwa

²¹ Silvia Nadrah NST, “Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Usaha Jahit Tempahan Silvia Tailor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022), 8- 78.

²² M. Ridwan Caesar, et.al. “Analisis Peran Struktur Organisasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang,” *Jurnal Ilmiah “Neo Politea” FISIP Universitas Al-Ghifari* , Vol. 2, No. 1 (2021): 12-22.

strategi yang dilakukan oleh bank BPR NTB LOBAR KC. Labuapi dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia yaitu, orientasi dan pelatihan, pengembangan karier, dan juga standar mutu pelayanan terhadap nasabah di PD. BPR NTB LOBAR KC. Labuapi adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga sama dalam pembahasannya yaitu berkaitan dengan peningkatan pelayanan. Sedangkan perbedaannya yaitu masih sama terdapat pada lokasi dan waktu penelitiannya.²³

7. “Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon”. 2020, Penelitian yang dilakukan oleh Azizah Indriyani mahasiswa Universitas Muhadi Setiabudi (UMUS) Brebes. Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu menyatakan bahwa Ridwan Institute Cirebon telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, magang, seminar dan lain sebagainya. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan, yaitu dapat meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, keahlian dan lain sebagainya. Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan juga membahas mengenai peningkatan mutu

²³ Abdul Hamid, “ Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC. Labuapi” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021): 6- 68.

pelayanan. Penelitian ini berusaha mengumpulkan fakta yang ada, dan berfokus terhadap usaha yang mengungkapkan tentang pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap client di Ridwan Institute Cirebon. Selain memiliki persamaan, penelitian ini juga memiliki perbedaan yaitu, berbeda pada waktu penelitiannya dan lokasi penelitiannya serta juga berbeda pada jenis penelitiannya.²⁴

8. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)”. 2020, Penelitian yang dilakukan oleh Putri Nafra Berliana dan teman-temannya. Dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kepentingan pelanggan dengan mengatasi permintaan pelanggan yang mendesak. Sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan artinya bahwa indikator-indikator yang ada pada variabel harga tidak memberikan kontribusi yang besar perannya dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kepuasan pelanggan. Untuk perbedaannya yaitu berbeda pada metode penelitian yang dilakukan, dimana penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah

²⁴ Azizah Indriyani, “Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon” *Syntax Idea*, Vol 2, No. 8 (Agustus 2020): 346-362.

menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif serta berbeda pada lokasi dan waktu penelitiannya.²⁵

9. “Penerapan *Electronic Customer Realitionsip* (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani”. 2019, Penelitian yang dilakukan oleh Debbie Mistikaweni dan Lauw Li Hin. Dengan hasil penelitiannya yaitu dengan adanya sistem E-CRM ini dapat membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan yang sering berinteraksi, selain itu juga penelitian juga menyatakan bahwasanya dengan adanya E-CRM ini menjadi sarana untuk menampung keluhan dan testimoni dari pelanggan, sehingga mudah bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi kerja dan dapat mengetahui tingkat pelanggan. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu ini adalah sama-sama membahas mengenai peningkatan pelayanan, Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif / analisis jadi penelitian ini memiliki perbedaan pada metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian nya.²⁶
10. “Meningkatan Kepuasan Nasabah melalui Kualitas Pelayanan yang di Mediasi Oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI KCP Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo”. 2019, Penelitian yang dilakukan oleh Andri Yandi.

²⁵ Putri Nafa Berliana, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan”, *Prosiding Biema*, Vol. 1 (2020): 440-456.

²⁶ Debbie Mistikaweni, et.al. “Penerapan *Electronic Customer Relationship* (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani”, *Jurnal Idealis*, Vol. 2, No. 2 (Maret 2019): 72-77.

Hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Andri Yandi ini memaparkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada BRI KCP Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo, dan juga kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI KCP Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas mengenai kepuasan pelanggan dan peningkatan pelayanan, selain itu juga terdapat perbedaannya yaitu pada metode penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu ini memiliki perbedaan yakni peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan analisis jalur (*Path Analysis*), sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kualitatif, selain itu juga berbeda pada lokasi dan waktu penelitian.²⁷

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama Tahun dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ni Wayan Sutiana (2023) “Analisis Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Pasar di Desa Marga Tabanan”	Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta yang dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studi dokumentasi. Dan juga sama-sama	Waktu dan lokasi penelitian.

²⁷ Andri Yandi, “Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan yang di Mediasi Oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI Kcp Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo”, *Jurnal Manajemen dan Sains*, Vol. 4, No. 1 (2019): 156-162.

		membahas mengenai kepuasan konsumen.	
2.	Rizki Syawal Saputra (2023) “Analisis Manajemen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Meningkatkan Minat Konsumen Studi Kasus Wardomie X Warunk17 Pekanbaru Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Syariah”	Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang memaparkan peristiwa yang terjadi.	Lokasi dan waktu penelitian serta penelitian terdahulu ini lebih fokus terhadap peningkatan minat konsumen.
3.	Budiman, John, Sithie, Mombang dan Zulkifli (2022) “Strategi Kepuasan Pelanggan Corporate Untuk Meningkatkan Reputasi Perusahaan PT. Moratelindo”	Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sama-sama akan membahas mengenai kepuasan pelanggan.	Metode penelitiannya, yang dimana penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (campuran), Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, selain itu juga berbeda pada lokasi dan waktu penelitian.
4.	Silvia Nadrah NST (2022) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jahit Tempahan Silvia Tailor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekoomi Syariah”	Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas mengenai kepuasan pelanggan.	Perbedaan dalam metode penelitiannya, yang dimana penelitian terdahulu ini menggunakan kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif
5.	M Ridwan Caesar, Ayyil Basyar, Agung Rahmat Fathurohman, Alfat Sahrajaz Chafshor, dan Delia Tasyali (2021) “Analisis Peran Struktur	Persamaan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu, lokasi penelitian dan waktu dalam penelitian.

	Organisasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang”	deskriptif.	
6.	Abdul Hamid (2021) “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC Labuapi”	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga sama dalam pembahasannya yaitu berkaitan dengan peningkatan pelayanan.	Perbedaannya yaitu masih sama terdapat pada lokasi dan waktu penelitiannya.
7.	Azizah Indriyani (2020) “Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon”	Penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan juga membahas mengenai peningkatan mutu pelayanan. Penelitian ini berusaha mengumpulkan fakta yang ada, dan berfokus terhadap usaha yang mengungkapkan tentang pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap <i>client</i> di Ridwan <i>Institute</i> Cirebon.	Perbedaan yaitu, berbeda pada waktu penelitiannya dan lokasi penelitiannya serta juga berbeda pada jenis penelitiannya
8.	Putri Nara Berliana (2020) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kepuasan	Perbedaannya yaitu berbeda pada metode penelitian yang dilakukan, dimana penelitian terdahulu ini menggunakan

	Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan)”	pelanggan.	metode penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif serta berbeda pada lokasi dan waktu penelitiannya.
9.	Debbie Mistikaweni dan Lauw Li Hin (2019) “Penerapan <i>Electronic Customer Realitionship</i> (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani”	Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu ini adalah sama-sama membahas mengenai peningkatan pelayanan.	Perbedaan metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif / analisis jadi penelitian ini memiliki perbedaan pada metode penelitian, lokasi dan waktu penelitiannya.
10.	Andri Yandi (2019) “Meningkatan Kepuasan Nasabah melalui Kualitas Pelayanan yang di Mediasi Oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI KCP Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo”	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas mengenai kepuasan pelanggan dan peningkatan pelayanan.	Perbedaannya yaitu pada metode penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis jalur (<i>Path Analysis</i>), sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kualitatif, selain itu juga berbeda pada lokasi dan waktu penelitian.

Sumber : Data di olah oleh peneliti.

B. Kajian Teori

Dalam mengidentifikasi kajian teoritis berguna untuk memperoleh pengetahuan baru dan mengelolanya sebagai pedoman umum. Hal ini untuk menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi peneliti untuk melakukan penelitian, dalam hal ini peneliti menggunakan referensi teori sebagai berikut:

1. Struktur Organisasi

a. Pengertian

Struktur organisasi memberikan suatu kerangka yang menghubungkan wewenang yang ada dalam struktur organisasi, karena struktur merupakan identifikasi atau hubungan antara kedudukan para anggota dalam organisasi. Jika seseorang mempunyai wewenang maka ia harus dapat mempertanggungjawabkan wewenang tersebut.

Indikator yang berhubungan dengan struktur organisasi, sebagai berikut:

- 1) Spesialisasi pekerjaan. Se jauh mana tugas-tugas dalam suatu organisasi dibagi menjadi beberapa pekerjaan terpisah.
- 2) Departementalisasi. Dasar yang dipakai untuk mengelompokkan pekerjaan secara bersama-sama. Departementalisasi dapat berupa proses, produk, geografi, dan pelanggan.
- 3) Rantai komando. Garis wewenang yang tanpa putus yang membentang dari puncak organisasi ke eselon paling bawah dan menjelaskan siapa bertanggung jawab kepada siapa.
- 4) Rentang kendali.
- 5) Jumlah bawahan yang dapat diarahkan oleh manager secara efisien dan efektif.
- 6) Sentralisasi dan desentralisasi, sentralisasi mengacu pada sejauh mana tingkat pengambilan keputusan terkonsentrasi pada satu titik didalam organisasi. Desentralisasi adalah lawan dari sentralisasi.

- 7) Formalisasi. Sejauh mana pekerjaan-pekerjaan didalam organisasi dibakukan.²⁸

Pengertian umum struktur organisasi adalah kerangka organisasi yang ditetapkan untuk proses, sistem, dan pola perilaku manajemen yang muncul dan terjadi dalam praktik organisasi dan manajemen. Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara setiap departemen dan setiap jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur suatu organisasi dapat

mempunyai pengaruh besar terhadap para anggotanya. Struktur suatu organisasi dapat mempunyai pengaruh besar terhadap para anggotanya. Struktur organisasi mewakili kerangka dan pengaturan untuk menerapkan model hubungan tetap. Hubungan antara fungsi, departemen atau posisi dan orang-orang menunjukkan perbedaan posisi, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi. Struktur organisasi disebut desain organisasi. Bentuk khusus dari kerangka organisasi disebut struktur organisasi.

b. Jenis-jenis Struktur Organisasi

Menurut sifat hubungan wewenang dalam struktur organisasi formal, terdapat tiga jenis utama organisasi dapat membedakan jenis-jenis organisasi sebagai berikut :

²⁸ Nizamuddin, *Penelitian Berbasis Tesis dan Skripsi Disertai Aplikasi dan Pendekatan Analisis Jalur* (Bandung: Panca Terra Firma, 2020), 136.

1. Organisasi Lini

Organisasi ini menerapkan desentralisasi kekuasaan secara langsung dari manajemen atas kepada manajemen bawah, pemimpin bisnis berhak melakukan pengawasan langsung terhadap bawahannya. Ciri-ciri organisasi yang terdesentralisasi adalah tanggung jawab sepenuhnya berada di tangan perusahaan. Sistem organisasi ini digunakan untuk usaha kecil dan menengah.

Keunggulannya :

a. Delegasi kewenangan dan tanggungjawab untuk setiap bidang jelas.

b. Sederhana dan mudah dipahami baik oleh manajer maupun bawahan.

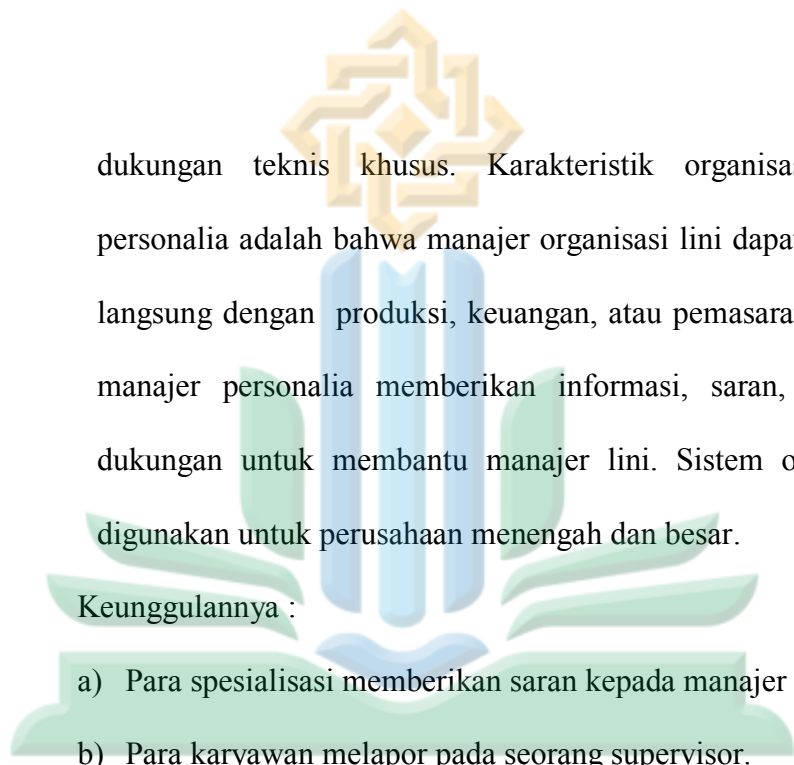
Kelemahannya :

1) Pekerjaan eksekutif puncak berat karena dibebani oleh pekerjaan *administrative*.

2) Tidak ada spesialisasi.

2. Organisasi Lini dan Staf

Organisasi lini dan staf merupakan gabungan antara organisasi lini dan departemen staf yang bertanggung jawab untuk memberikan nasihat dan masukan kepada departemen lini. Pengambilan keputusan yang mempengaruhi kegiatan utama organisasi menjadi kewenangan departemen operasional, sedangkan departemen sumber daya manusia hanya pada tingkat



dukungan teknis khusus. Karakteristik organisasi lini dan personalia adalah bahwa manajer organisasi lini dapat berinteraksi langsung dengan produksi, keuangan, atau pemasaran, sedangkan manajer personalia memberikan informasi, saran, atau teknik dukungan untuk membantu manajer lini. Sistem organisasi ini digunakan untuk perusahaan menengah dan besar.

Keunggulannya :

- a) Para spesialisasi memberikan saran kepada manajer puncak.
- b) Para karyawan melapor pada seorang supervisor.

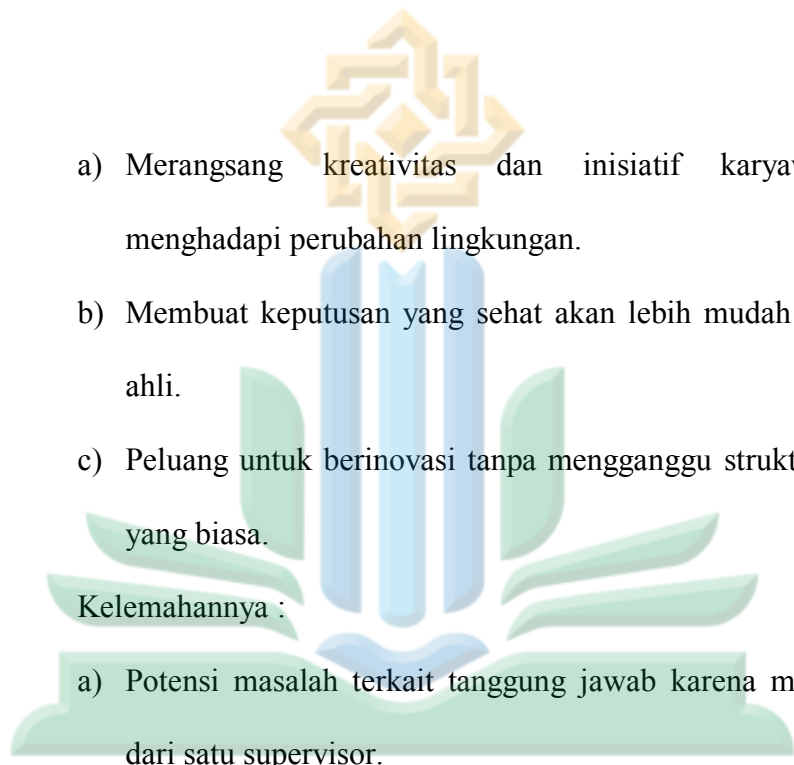
Kelemahannya :

- a) Konflik antara departemen lini dan staf tanpa ada hubungan yang jelas.
- b) Rekomendasi para manajer staf terbatas kepada manajer lini.

3. Organisasi Matriks

Struktur organisasi diperkenalkan oleh industri AT&T Amerika Serikat. Organisasi matriks adalah desain struktural yang menugaskan spesialis dari departemen fungsional berbeda untuk mengerjakan satu atau lebih proyek yang dipimpin oleh karyawan dari departemen berbeda, bekerja sama untuk menyelesaikan proyek tertentu. Sistem ini banyak digunakan pada perusahaan-perusahaan besar atau perusahaan multinasional.

Keunggulannya :

- 
- a) Merangsang kreativitas dan inisiatif karyawan dalam menghadapi perubahan lingkungan.
 - b) Membuat keputusan yang sehat akan lebih mudah bila ada tim ahli.
 - c) Peluang untuk berinovasi tanpa mengganggu struktur organisasi yang biasa.

Kelemahannya :

- a) Potensi masalah terkait tanggung jawab karena memiliki lebih dari satu supervisor.
- b) Potensi kesulitan dalam membentuk tim yang kuat karena direktornya melibatkan karyawan dari berbagai departemen.
- c) Potensi menimbulkan konflik antara manajer proyek dan kepala departemen.²⁹

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak berwujud atau rangkaian kegiatan yang dihasilkan dari interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau unsur lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa dan dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan penyedia jasa.³⁰

²⁹ Syahrul, "Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maasar Utara", Skripsi (Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin, 2016)

³⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Kepuasan Pelanggan Minimal*, cet.VII, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), h.2

Kualitas pelayanan adalah seperangkat karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung atau tidak langsung.³¹

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat 5 aspek utama yang dinilai relatif penting sebagai berikut:

1) Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan benar pada kali pertama, tanpa kesalahan, dan untuk memberikan layanannya dalam jangka waktu yang disepakati.

2) Daya tanggap mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka, serta memberi tahu mereka kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan kepada mereka secara tepat waktu.

3) *Assurance* khususnya perilaku karyawan mempunyai kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Kepastian juga berarti bahwa karyawan selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab pertanyaan atau masalah pelanggan.

³¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h.58-61

- 4) Empati berarti perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan mereka, sekaligus memberikan perhatian pribadi dan menawarkan jam kerja yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangible*), berkaitan dengan daya tarik fasilitas, peralatan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan para karyawan.³²

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian

Kepuasan atau kepuasan berasal dari kata latin “*satis*” yang berarti cukup baik dan “*facto*” yang berarti melakukan atau membuat, sehingga kepuasan dapat dipahami sebagai terpenuhinya sesuatu atau sesuatu pada tingkat yang memuaskan. Sedangkan kepuasan (*satisfaction*) yang dimaksud adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan efektivitas yang dirasakan suatu produk atau hasil dengan harapan seseorang. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang.³³

Ada 5 definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Perasaan muncul setelah mengevaluasi pengalaman menggunakan suatu produk.

³² Kumpulan Artikel Hasil Penelitian dari Jurnal *Strategic, Manajemen Bisnis (berbasis hasil penelitian)*, Cetakan Satu Tahun 2007, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 198

³³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management...*, h.139

- 2) Pelanggan yang disurvei menilai persepsi mereka mengenai perbedaan antara ekspektasi awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja produk aktual yang dirasakan setelah menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut.
- 3) Evaluasi pembelian secara keseluruhan membandingkan persepsi kinerja produk dengan harapan sebelum pembelian.
- 4) Ukuran “kinerja produk secara keseluruhan” suatu organisasi relatif terhadap serangkaian kebutuhan pelanggan.
- 5) Tingkat emosi seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya.³⁴

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan merupakan topik penelitian yang sangat populer pada paruh kedua tahun 1980an dan paruh pertama tahun 1990an. Selama periode ini, banyak layanan konsultasi berkembang ke arah penelitian dan pengukuran kepuasan pelanggan.³⁵ Kepuasan pelanggan bersifat sangat subyektif sehingga sulit diukur. Namun, meskipun demikian, kami tentu saja harus melakukan yang terbaik untuk menjaga pelanggan kami.³⁶ Berikut beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan :

³⁴ Fendy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h.169

³⁵ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), h.100

³⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), h. 15



1) *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran).

Banyak bisnis membuka kotak saran dan menerima keluhan pelanggan. Ada juga perusahaan yang menyediakan amplop beralamat untuk digunakan dalam menyampaikan saran, keluhan, dan kritik. Saran-saran tersebut juga dapat disampaikan melalui kartu komentar, saluran bantuan, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan wawasan dan masukan kepada dunia usaha, sehingga dapat mengantisipasi dan merespon kritik dan saran dengan cepat.

2) *Customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan).

Dalam kasus di mana perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi umpan balik pelanggan, survei dapat dilakukan melalui surat, telepon, atau wawancara pribadi, atau meminta pelanggan mengisi kuesioner.

3) *Ghost shopping* (pembeli bayangan).

Dalam hal ini perusahaan menunjuk orang-orang tertentu sebagai pembeli bagi perusahaan lain atau perusahaannya sendiri. Mystery Shopper ini melaporkan kelebihan dan kekurangan layanan yang melayaninya. Ia juga melaporkan segala sesuatu yang berguna sebagai faktor pengambilan keputusan manajemen. Tidak hanya orang lain yang dipekerjakan sebagai pembeli hantu, tetapi manajernya sendiri juga terlibat. Pengalaman manajer ini sangat

penting karena data yang diperoleh dari informasi yang diperoleh dialami langsung olehnya.

4) *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang lain).

Langganan yang hilang, coba hubungi. Mereka diminta mengungkapkan alasan berhenti, pindah ke perusahaan lain, apakah ada masalah yang tidak bisa diselesaikan, atau terlambat diselesaikan. Dari kontak jenis ini akan dikumpulkan informasi dan akan meningkatkan kinerja perusahaan sehingga tidak ada pelanggan yang lari karena meningkatkan kepuasannya.³⁷

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui.³⁸ Berikut ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Kualitas Jasa

Pelanggan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan dari pejabat dan karyawan perusahaan.

2) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk yang berkualitas baik.

³⁷ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.285

³⁸ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi selatan: Global Research and Consulting Insitute, 2017), h.78

3) Harga

Harga rendah umumnya merupakan sumber kepuasan yang penting. Namun, faktor harga seringkali tidak menjamin suatu produk memiliki kualitas yang baik.

4) Faktor Situasional

Faktor situasional mencakup segala kemungkinan yang dapat mempengaruhi kinerja layanan dan berada di luar kendali penyedia layanan.

5) Faktor Personal/emotional faktor

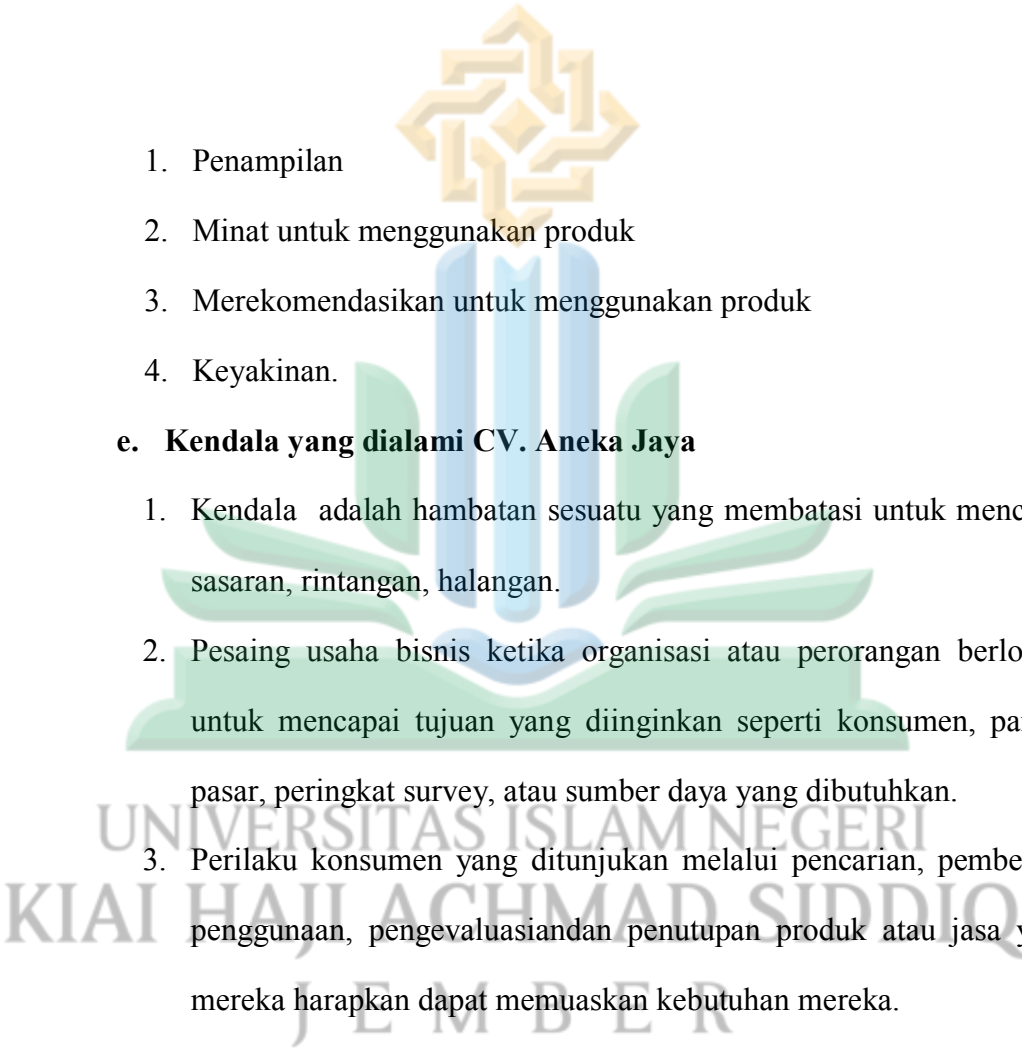
Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi karena harga diri atau nilai-nilai sosial yang membuat pelanggan puas terhadap suatu merek produk tertentu.³⁹

d. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mengacu pada apa yang pelanggan pikirkan tentang layanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Jika pelayanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan maka timbullah ketidakpuasan dan jika pelayanan lebih baik dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Dari perspektif Islam, kepuasan pelanggan adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau layanan syariah dan kenyataan yang diterima. Indikatornya adalah⁴⁰ :

³⁹ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, *Manajemen Bisnis...*, h.177

⁴⁰ Rezki Febriani, *Pengaruh Kualitas...*, h.13

- 
1. Penampilan
 2. Minat untuk menggunakan produk
 3. Merekomendasikan untuk menggunakan produk
 4. Keyakinan.

e. Kendala yang dialami CV. Aneka Jaya

1. Kendala adalah hambatan sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran, rintangan, halangan.
2. Pesaing usaha bisnis ketika organisasi atau perorangan berlomba untuk mencapai tujuan yang diinginkan seperti konsumen, pangsa pasar, peringkat survey, atau sumber daya yang dibutuhkan.
3. Perilaku konsumen yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasiandan penutupan produk atau jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.
4. Faktor sosial yang dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti perilaku kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial dari konsumen⁴¹

⁴¹ Teguh Aji “Upaya Meminimalisasikan Persiapan Pemuatan benzene di atas kapal MT. Bauhinia” (Skripsi: Politeknik Ilmu Pelayaran, 2018)



BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan kegiatan, peraturan dan prosedur yang digunakan peneliti pada suatu disiplin tertentu.⁴² Oleh karena itu metodologi penelitian menjadi pedoman dalam melaksanakan penelitian. Digunakannya metode penelitian sebagai wahana untuk mendapatkan data valid dalam penelitian. metode penelitian memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dari sampel dan menemukan jalan keluar atas suatu permasalahan tertentu. Metode penelitian mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan berdasarkan fakta yang telah terkumpul, pengukuran, pengamatan, dan bukan hanya sekedar atau asal dalam memberi alasan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pendekatan ini ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu langkah prosedur untuk menguasai fenomena yang sedang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dari sudut perspektif partisipan. Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam mengenai pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya.

Di dalam penelitian kualitatif, merupakan penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif berbentuk kata-kata tertulis atau lisan dari

⁴² Fenny Rita et.al, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 1.

seseorang ataupun perilaku yang bisa diamati. Definisi diatas lebih memfokuskan jenis data yang diperoleh dalam penelitian yakni data deskriptif kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tertentu berupa sesuatu hal yang dialami oleh subjek peneliti seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya yang secara holistik dideskripsikan dalam kata-kata yang menggambarkan kondisi apa adanya.⁴³

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, seperti menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi. Juga memiliki sifat komperatif dan koleratif. Penelitian deskriptif sangat membantu dalam penelitian yang bersifat longitudinal, genetik dan klinis.⁴⁴

B. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan, terutama pada saat proses pencarian fenomena atau peristiwa yang benar-benar terjadi dari objek penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan dan mengumpulkan data penelitian yang berharga. Dalam penelitian ini tim peneliti memilih lokasi penelitian CV Aneka Jaya yang beralamat di Jln Nasional 3 No. 118 Kecamatan Kaliwining. Rampipuji, Kab. November. Lokasi tersebut dipilih karena di CV Aneka Jaya terdapat fenomena yang akan diteliti nantinya.

⁴³ Rita et.al, 5.

⁴⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), 41.

Alasan memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian adalah CV Aneka Jaya selain menjual produk elektronik dan peralatan dapur yang murah dengan jumlah merk sebanyak 50 produk, lokasi ini juga dinilai strategis karena letaknya tepat di pinggir jalan raya utama. Hal ini membuat CV Aneka Jaya sibuk dengan pelanggan setiap harinya, dan juga memudahkan peneliti dalam memilih penyedia informasi dan melakukan penelitian disana.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan informan. *Purposive* merupakan cara pengambilan subjek penelitian yang akan menjadi informan dalam penelitian berdasarkan kriteria, yakni kriteria inklusif.⁴⁵ Diantara karakteristik penentuan informan yang ditetapkan oleh peneliti adalah :

1. Nathalia Livia Valentina sebagai HRD (*Human Resource Development*) CV Aneka Jaya.
2. Yulisa Wulandari sebagai Manajer CV Aneka Jaya, terutama yang mengawasi bagian market dan pelanggan.
3. Para karyawan CV Aneka Jaya terutama bagian mentor yaitu Bagus Ashari dan Rahmat
4. Pelanggan CV Aneka Jaya yaitu Rina dan Bayu.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

⁴⁵ Syamsuni, *Statistik Dan Metodologi Penelitian Edisi 2* (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021), 96.

1. Teknik Pengamatan (*Observasi*)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi, yaitu merupakan aktivitas pengamatan dengan memanfaatkan pancaindra untuk mendapatkan informasi, pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap objek penelitian, tentang perilaku alamiah, dinamika yang tampak, gambaran perilaku sesuai dengan situasi dan sebagainya.⁴⁶

Dalam teknik ini peneliti mendatangi langsung lokasi tepatnya CV Aneka Jaya Rampipuji Kabupaten Jember untuk mengetahui fenomena atau peristiwa apa saja yang sedang terjadi agar proses penelitian berjalan lancar.

2. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan kegiatan Tanya jawab yang dilakukan dua orang untuk bertukar informasi, sehingga dapat diorganisasikan dalam sebuah makna yang mengacu pada topic tertentu, selain itu wawancara sebagai alat pengumpul informasi dengan mengajukan pertanyaan untuk ditanyakan dan dijawab secara lisan.⁴⁷

Dalam teknik ini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, yaitu peneliti tidak berpegang pada pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya garis besar permasalahan yang akan ditanya sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan yang disampaikan oleh informan.

⁴⁶ Rita et.al, *Metodologi Penelitian*, 13.

⁴⁷ Rita et.al, 13.

Dengan menggunakan metode ini peneliti memperoleh data secara umum dari pihak CV. Aneka Jaya terkait pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan informasi secara visual, verbal ataupun tulisan.⁴⁸ Studi dokumentasi dalam penelitian kualitatif pelengkap dalam penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian kemudian ditelan secara intens sehingga menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.

E. Analisis Data

Proses menganalisis data dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, seperti dari wawancara, pengamatan yang diperoleh baik itu catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, foto, dan lain sebagainya.

Analisis data kualitatif merupakan proses sistematis yang berlangsung terus-menerus bersamaan dengan pengumpulan data.⁴⁹ Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data-data atau fakta-fakta yang digunakan untuk bahan penelitian. Contoh teknik

⁴⁸ Rita et.al, 14.

⁴⁹ Christine Daymon, *Metode-metode Riset Kualitatif* (Yogyakarta: Bentang, 2008), 365.

pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Menyiapkan materi wawancara kemudian melaksanakan kegiatan wawancara bersama informan dan observasi lapangan.

2. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dalam penelitian ini akan memfokuskan pada

rumusan masalah yang akan diteliti yaitu : pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.⁵⁰

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyusun informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian dan pengambilan tindakan. Agar mempermudah penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.

⁵⁰ Sugiyono, 137.

4. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan merupakan bagian penting dari kegiatan penelitian karena merupakan kesimpulan dari penelitian. Proses penarikan kesimpulan ini bermaksud untuk menganalisis, mencari makna dari data yang ada sehingga dapat ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada tahap ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara sehingga dapat ditarik kesimpulan bagaimana pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.⁵¹

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber yaitu untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Dan triangulasi teknik yaitu data yang diperoleh konsisten, tuntas dan pasti. Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.⁵²

G. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, tahapan penelitian pada dasarnya dibagi menjadi tiga bagian, yaitu tahap pra lapangan, tahap penelitian lapangan, dan tahap analisis data. Pada tahap ini peneliti akan menjelaskan secara rinci

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 138.

⁵² Sugiyono, 125-127

proses awal pelaksanaan penelitian yang akan peneliti ikuti hingga selesai, antara lain :

1. Tahap pra lapangan

a. Menyusun rancangan/kerangka penelitian

Pada tahap ini peneliti terlebih dahulu membuat desain/kerangka penelitian, mulai dari penyampaian judul, penyusunan matriks, hingga memberikan nasihat kepada pembimbing dan dilanjutkan dengan memberikan rekomendasi.

b. Memilih lokasi penelitian

Tempat atau lokasi penelitian yang akan dipilih peneliti adalah CV Aneka Jaya yang terletak di Desa Kaliwin, Kecamatan. Rampipuji, Kab. November. Lokasi ini dipilih karena mempunyai fenomena atau keistimewaan unik yang menjadikan penelitian ini menarik.

c. Mengurus perizinan penelitian

Sebelum melakukan penelitian di suatu lokasi, peneliti harus terlebih dahulu menulis surat izin dan menyerahkannya kepada pemilik lokasi tersebut untuk memudahkan proses penelitian.

d. Memilih dan memanfaatkan informasi

Pada tahap ini peneliti akan memilih informan yang tepat untuk melakukan proses penelitian data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti seperti pemilik, direktur sumber daya manusia, manajer, karyawan CV Aneka Jaya dan pelanggan.

e. Menyiapkan peralatan penelitian

Setelah melalui banyak persiapan sebelumnya, peneliti telah menyiapkan dokumen penelitian yang berguna untuk menunjang proses penelitian pada tahap selanjutnya.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Kemudian pada tahap ini peneliti akan mulai terjun ke lokasi, memahami konteks penelitian, dan mengumpulkan data berdasarkan fokus masalah dan tujuan penelitian.

a. Memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri

Pada titik ini, peneliti akan mulai memasuki situs dan terlibat dengan apa yang ada di sana. Mulailah dengan menyesuaikan penampilan Anda saat melakukan pencarian, termasuk mengenal orang-orang di lokasi tersebut.

b. Memasuki lapangan

Selain itu, pada tahap ini peneliti harus mengenal baik pemangku kepentingan di lapangan seperti Oener, HRD, manajer, karyawan, dan pelanggan sehingga mereka dapat dengan mudah menjalin komunikasi, terutama pada saat proses wawancara untuk mendapatkan data yang diperlukan. Ketika terjun ke lapangan, peneliti harus benar-benar mengetahui fenomena apa saja yang terjadi di lapangan, tanpa perlu menebak atau membayangkan, namun harus konsisten dengan kenyataan yang ada.

c. Berperan dalam mengumpulkan data

Peneliti harus mampu mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian, seperti catatan lapangan, dokumen-dokumen yang relevan, atau data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

3. Tahap analisis data

Langkah ketiga yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah langkah analisis data. Pada tahun ini, peneliti melakukan kegiatan proses analisis data kualitatif seperti mengolah, menafsirkan, dan mengolah data yang ada sehingga nantinya dapat diambil kesimpulan. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumen kemudian disesuaikan dengan tujuan penelitian dan kemudian diinterpretasikan dalam bentuk deskriptif. Selanjutnya dari data yang dianalisis akan diambil kesimpulan sekaligus laporan penelitian.



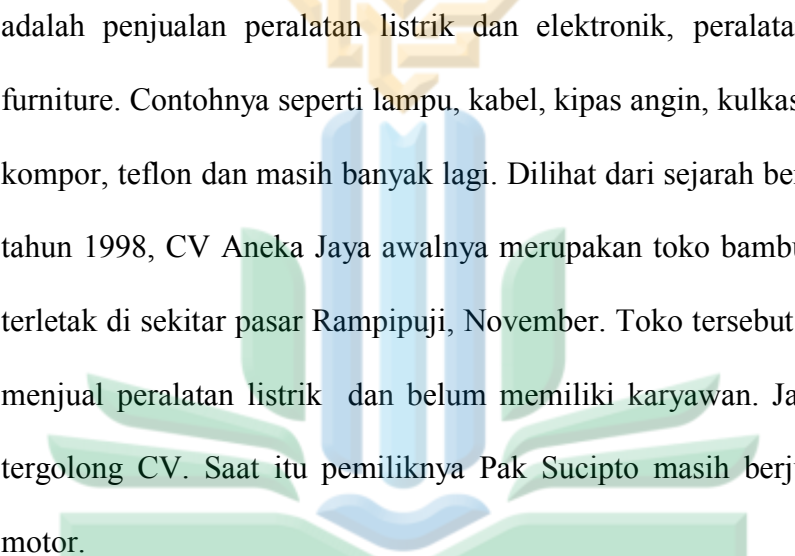
BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian CV Aneka Jaya

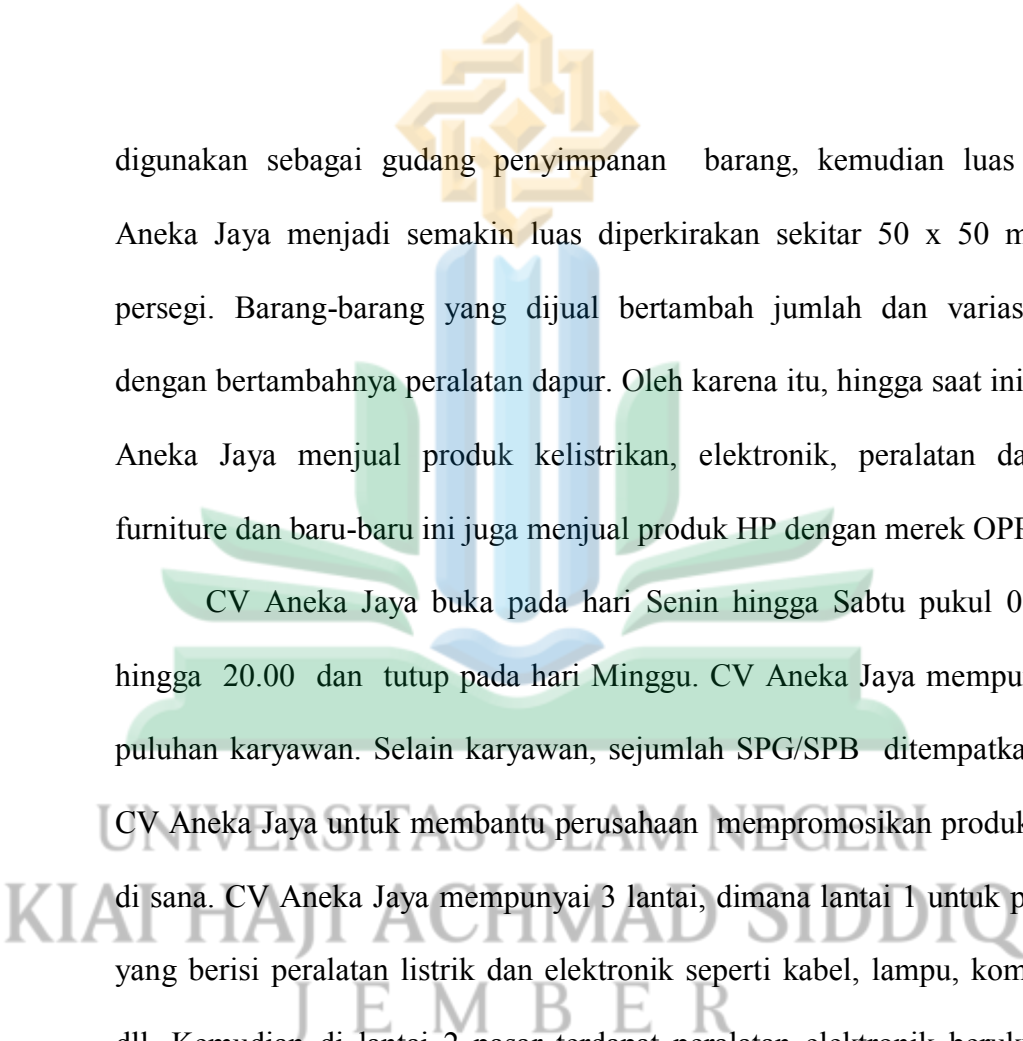
Di era modern ini banyak sekali badan usaha yang bergerak di bidang penjualan, seperti penjual makanan, barang atau jasa. Salah satu entitas komersial tersebut adalah *Commanditaire Vennootschap* atau biasa dikenal dengan CV. Menurut definisinya sendiri, CV adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh dua orang atau lebih yang berbentuk persekutuan, yang mana sebagian anggotanya mempunyai tanggung jawab terbatas dan anggota lainnya mempunyai tanggung jawab yang tidak terbatas. Badan usaha seperti CV harus dapat lebih memahami keinginan dan kebutuhan seluruh konsumen serta menghasilkan produk yang berbeda-beda yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selain itu, perlu adanya strategi pemasaran yang baik agar nantinya dapat memperluas target pasar dan mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Hal inilah yang menjadi penentu keberlangsungan pertumbuhan perusahaan di masa depan, karena saat ini CV Aneka Jaya sedang melakukan pengembangan struktur organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan. CV Aneka Jaya merupakan badan usaha berbentuk persekutuan komanditer yang didirikan oleh Bapak Sucipto Agustono dan Ibu Serlia Chandra Maya. CV Aneka Jaya terletak di Kaliwining, Kecamatan Rampipuji, Kabupaten Jember. Kegiatan yang dilakukan



adalah penjualan peralatan listrik dan elektronik, peralatan dapur dan furniture. Contohnya seperti lampu, kabel, kipas angin, kulkas, mesin cuci, kompor, teflon dan masih banyak lagi. Dilihat dari sejarah berdirinya pada tahun 1998, CV Aneka Jaya awalnya merupakan toko bambu kecil yang terletak di sekitar pasar Rampipuji, November. Toko tersebut masih hanya menjual peralatan listrik dan belum memiliki karyawan. Jadi ini belum tergolong CV. Saat itu pemiliknya Pak Sucipto masih berjualan sepeda motor.

Kemudian berkembang dan pada tahun 2000, toko Aneka Jaya mulai memiliki staf yang direkrut oleh pemiliknya. Berlanjut pada tahun 2001, toko Aneka Jaya berpindah lokasi, mula-mula di sekitar lapangan Rambipuji, kemudian ke arah selatan lapangan Rambipuji, dalam hal ini lokasi tersebut tetap disewakan. Kemudian pada tahun 2005-2006 kembali bergabung dengan BCA cabang Rampipuji. Skala tokonya semakin berkembang dengan luas sekitar 12 x 30 meter. Semakin banyak barang yang dijual. Yang tadinya hanya penjualan produk elektronik, kemudian ditambah dengan penjualan produk elektronik.

Ada pula pembangunan gudang kecil untuk menyimpan barang pada tahun 2007. 10 tahun kemudian, tepatnya tahun 2016, toko Aneka Jaya pindah ke jalan raya, sebelah timur stasiun Rampipuji. Lantai dua juga dibangun saat ini. Gudang itu dibangun lebih besar lagi. Akhirnya sejak tahun 2001, toko Aneka Jaya berubah status menjadi CV. Banyak perubahan yang terjadi mulai dari penambahan lantai tiga yang khusus



digunakan sebagai gudang penyimpanan barang, kemudian luas CV Aneka Jaya menjadi semakin luas diperkirakan sekitar 50 x 50 meter persegi. Barang-barang yang dijual bertambah jumlah dan variasinya dengan bertambahnya peralatan dapur. Oleh karena itu, hingga saat ini CV Aneka Jaya menjual produk kelistrikan, elektronik, peralatan dapur, furniture dan baru-baru ini juga menjual produk HP dengan merek OPPO.

CV Aneka Jaya buka pada hari Senin hingga Sabtu pukul 08.00 hingga 20.00 dan tutup pada hari Minggu. CV Aneka Jaya mempunyai puluhan karyawan. Selain karyawan, sejumlah SPG/SPB ditempatkan di

CV Aneka Jaya untuk membantu perusahaan mempromosikan produknya di sana. CV Aneka Jaya mempunyai 3 lantai, dimana lantai 1 untuk pasar yang berisi peralatan listrik dan elektronik seperti kabel, lampu, kompor, dll. Kemudian di lantai 2 pasar terdapat peralatan elektronik berukuran besar seperti lemari es, mesin cuci, televisi, serta peralatan dan furnitur dapur. Lebih tepatnya lantai 3 yang merupakan area gudang. Apabila di lantai 1 dan 2 tidak ada stok, petugas akan segera mengirimkan barang baru dari gudang di atas. Terdapat pula gudang utama yang terletak di sekitar Pasar Rampipuji. Gudang utama digunakan untuk menyimpan barang-barang dari pabrik sebelum didistribusikan ke CV Aneka Jaya. Barang yang sering kehabisan stok biasanya adalah lampu dan alat elektronik.

Keberadaan CV Aneka Jaya sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Setiap hari banyak pelanggan yang datang untuk

membeli perangkat elektronik dan peralatan dapur. Harga yang murah dan produk yang cukup lengkap dibandingkan tempat lain membuat pelanggan memiliki lebih banyak pilihan berbelanja di CV Aneka Jaya. Kualitasnya tidak perlu diragukan lagi karena beberapa produk yang dijual memiliki garansi dan tentunya dapat dikembalikan jika terjadi kerusakan. Letaknya yang strategis di pinggir jalan raya juga membuat CV Aneka Jaya selalu ramai dikunjungi pelanggan setiap harinya. Hal ini akan menambah pendapatan CV Aneka Jaya.

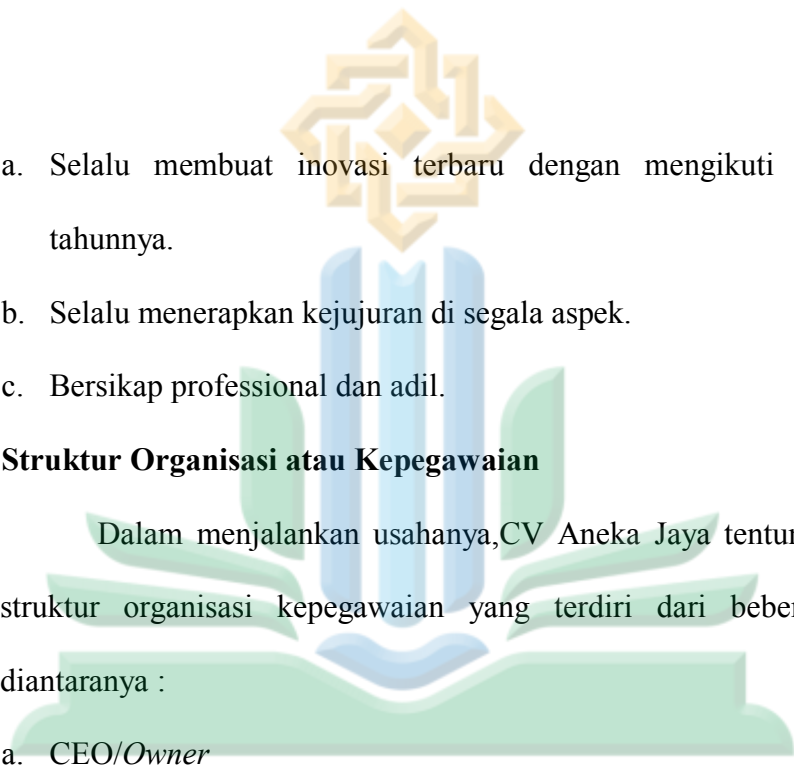
2. Visi & Misi CV Aneka Jaya

Visi merupakan informasi terpenting, tujuan utama dan gambaran tujuan organisasi. Visi mencakup cita-cita jangka panjang dan berorientasi terpusat. Lebih baik lagi, misi adalah serangkaian tindakan yang diambil untuk mencapai suatu tujuan. Misi tersebut mencakup tujuan jangka pendek dan menargetkan upaya saat ini. Oleh karena itu, perlu adanya visi dan misi untuk mengambil langkah ke depan agar usaha yang Anda miliki bisa lebih baik dan maju. Visi dan misi CV Aneka Jaya antara lain :

VISI

CV Aneka Jaya akan menjadi perusahaan elektronik yang terus berinovasi dan unik dengan mengedepankan nilai kejujuran, profesionalitas, dan keadilan.

MISI

- 
- a. Selalu membuat inovasi terbaru dengan mengikuti trend setiap tahunnya.
 - b. Selalu menerapkan kejujuran di segala aspek.
 - c. Bersikap professional dan adil.

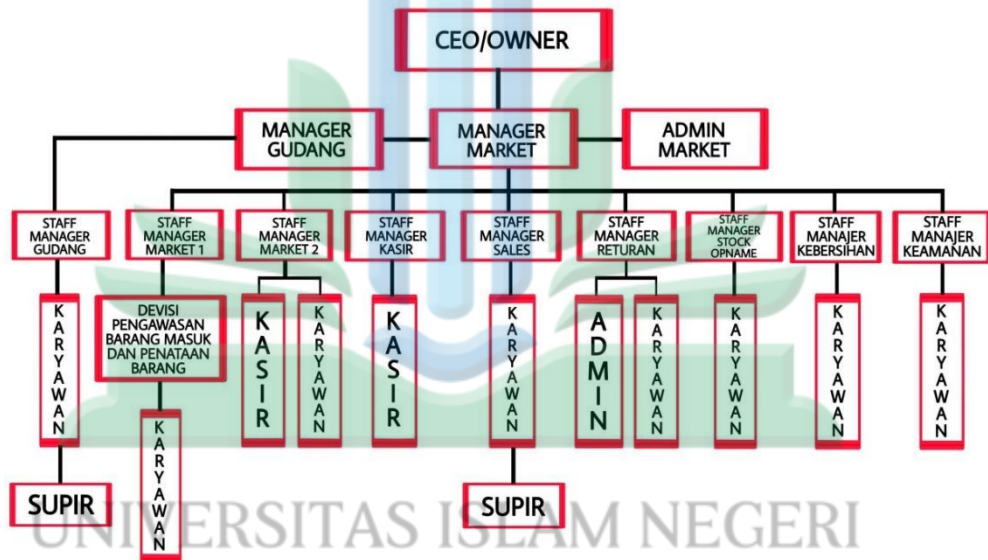
3. Struktur Organisasi atau Kepegawaian

Dalam menjalankan usahanya, CV Aneka Jaya tentunya memiliki struktur organisasi kepegawaian yang terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

- a. CEO/*Owner*
- b. Manajer
- c. Staff Manajer
- d. Devisi pengawasan barang masuk dan penataan barang
- e. Karyawan
- f. Kasir
- g. Admin
- h. Supir

Gambar 2.2

Struktur Organisasi Kepegawaian CV Aneka Jaya



Sumber: Data diolah dari observasi di CV.Aneka Jaya

B. Penyajian Data dan Analisis

Telah dijelaskan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi guna mendukung penelitian ini. Proses berikutnya dari skripsi ini ialah menyajikan hasil data yang didapat selama penelitian. Setelah melakukan proses pengumpulan data lapangan, kiranya data yang diperoleh dirasa cukup maka peneliti ini bisa dihentikan. Berikut disajikan data hasil dari penelitian, yaitu :

1. Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan di CV Aneka Jaya

Ketika Anda sedang menjalankan suatu kegiatan bisnis atau komersial, tentunya Anda harus memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan kemampuan dan kemampuan sumber daya manusia yang Anda miliki. Struktur organisasi memegang peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, dan juga merupakan alat untuk mengatur perilaku manusia dalam meningkatkan tujuan bersama dalam organisasi yang dikelola.⁵³

Seperti yang tertera pada CV Aneka Jaya, tentunya ia memiliki struktur organisasi untuk mengelola usahanya. Untuk dapat menganalisis perkembangan struktur organisasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan pada CV Aneka Jaya, peneliti melakukan wawancara dengan berbagai departemen manajemen CV Aneka Jaya sebagai penyedia informasi. Berasal dari berbagai latar belakang, para informan memberikan jawaban-jawaban yang diperlukan peneliti dalam penelitian ini. Dalam wawancara ini, pertanyaan fokus pada pengembangan struktur organisasi dengan tujuan meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan. Hasil wawancara Bu Angel selaku manajer di CV Aneka Jaya pada hari Rabu 5 Juli 2023 adalah sebagai berikut :

⁵³ M. Ridwan Caesar, "Analisis Peran Struktur Organisasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang," *Jurnal Ilmiah "Neo Politea FISIP Universitas Al-Ghifari 2*, no. 1 (2021): 13

Pada pertanyaan awal, peneliti bertanya tentang struktur organisasi yang ada di CV Aneka Jaya. Mbak Angel pun menjelaskan sebagai berikut :

“Kalau struktur organisasi dari ke karyawan kita memang sudah membentuk bagaimana caranya struktur organisasinya itu biar tidak ada kendala, misalnya dari segi ke karyawan kalau dari segi ke karyawan itu kita sudah membentuk seperti adanya mentor biar kalau ada keluhan-keluhan misal ada keluhan pelanggan yang rewel atau barang yang kosong atau ada kendala” dibawah kita sudah ada organisasinya jadi laporan itu tidak langsung ke *owner* kita sudah ada organisasi dari bawah ke mentor, dari mentor ke manager, manager langsung ke *owner* gitu kalau dari segi ke karyawan. Tapi kalau dari segi barang biasanya barang itu datang dari ekspedisi terus dicek setelah selesai notanya kita kasih ke admin terus admin menyelesaikan nota-notanya kalau sudah selesai kita kembali lagi ke market dan kita menata barang kalau untuk penataan barang dan organisasi dari barang itu sendiri.”⁵⁴

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang penilaian kinerja.

Berikut penjelasan dari Mbak Angel :

“Sudah, untuk optimalisasi juga Tergantung dengan devisa mereka masing-masing kadang ada yang optimal kadang ada yang tidak optimal, soalnya kan setiap karyawan itu berbeda-beda, dari cara kerja mereka juga berbeda. Ada beberapa mentor yang memang harus kita bimbing karna mungkin kemampuan mereka kurang.”⁵⁵

Mengenai kualitas pelayanan juga dijelaskan oleh Mbak Angel :

“Untuk kualitas pelayanan kita mungkin memberikan pelayanan yang terbaik ya, karna pelayanan terbaik itu akan semakin berkesan sama pelanggan.”⁵⁶

Mbak Angel kemudian mengungkapkan cara mengatur dan mengontrol karyawan agar berjalan dengan baik :

⁵⁴ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁵⁵ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁵⁶ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

“Untuk kontrol, kita liat disetiap harinya mereka, cara kerjanya mereka, kalau memang kerjanya mereka baik kita ajukan ke *owner* bagaimana biar sesuai dengan kerja mereka, kalau kerja mereka sesuai otomatis dari segi gaji juga dinaikan juga seperti itu. Kalau setiap harinya saya kontrol keliling market kita liat kerjaan mereka beres apa enggak kalau enggak ya saya bantu.”⁵⁷

Poin terakhir peneliti bertanya tentang bagaimana cara dalam mengatasi keluhan pelanggan. Mbak Angel menuturkan sebagai berikut :

“Kita harus *welcome* untuk melayani keluhan pelanggan jadi meskipun pelanggan itu rewel kita kalau keluhan pelanggan itu kita melewati WA dulu jadi kita harus ada WA sendiri untuk keluhan pelanggan misalnya ada pelanggan yang mengeluh barangnya kurang, atau kurangnya pelayanan yang kurang baik itu menyediakan nomer WA yang memang untuk keluhan para pelanggan.”⁵⁸

Kemudian lanjut hasil wawancara dari Bagus selaku mentor dan salah satu karyawan di CV Aneka Jaya pada tanggal 5 Juli 2023. Bagus menuturkan pendapatnya terkait bagaimana pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV Aneka Jaya.

Berikut penjelasan dari Bagus setelah peneliti mengajukan pertanyaan wawancara. Yang pertama pertanyaan mengenai apa saja tugas seorang mentor :

“Tugas seorang mentor yaitu mendidik anak buahnya untuk berkembang dan lebih untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Kalau membimbing itu kita setiap harinya terapkan mulai dari kebersihan dan pelayanan dan juga penataan barang misalnya, sebuah barang itu tentunya bermacam macam merk dan juga tipe jadi itu harus dibedakan antara tipe ini

⁵⁷ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁵⁸ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

dengan tipe yang lainnya, kalau kebersihan sih mulai dari membersihkan barang-barang dan nyapu itu.”⁵⁹

Peneliti lanjut bertanya mengenai peningkatan pelayanan. Berikut penjelasan dari Bagus :

“Saya itu ingin tim saya harus kompak mengisi barang disetiap bagian-bagian barang karena pelayanan itu akan lebih baik, akan lebih bagus jika setiap barang ada penjaganya. Kalau tidak ada penjaganya membuat pelanggan itu kebingungan jadi saya harap setiap barang ada penjaganya sendiri-sendiri agar bisa melayani pelanggan dengan baik. Sikap saya harus ramah, sopan dan harus memberikan keterangan terhadap barang yang ditanyakan oleh pelanggan intinya haru tau barang.”⁶⁰

Bagus juga mengungkapkan mengenai kualitas pelayanan yang ada di CV Aneka Jaya sebagai berikut :

“Pelayanan yang kita berikan tentunya pelayanan yang terbaik mulai dari pelayanan langsung seperti kita menawarkan pertolongan bagi karyawan, bagi pelanggan yang kebingungan mencari barang entah itu cara pembayaran untuk bertransaksi dan untuk pelayanan tidak langsung itu kebersihan. Kalau untuk hubungan dengan pelanggan tentunya harus baik misalnya, kalau saya itu kan juga megang produk juga jadi setiap pelanggan itu diusahakan mintak nomer atau misal produk yang akan dibeli kosong jadi bisa dihubungi langsung lewat nomer tersebut.”⁶¹

Setelah melakukan wawancara kepada Bagus selaku mentor, peneliti juga melakukan wawancara kepada Nathania Livia Valentina atau yang biasa dipanggil Cece Valent selaku HRD di CV Aneka Jaya pada hari Senin tanggal 10 Juli 2023.

Peneliti bertanya mengenai struktur organisasi apakah sudah sesuai dengan tugas masing-masing. Berikut penjelasan dari Cece Valent:

⁵⁹ Bagus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁶⁰ Bagus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁶¹ Bagus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

“Sudah sesuai, namun Sepertinya belum semua optimal tapi disisi lain kita sebagai *human development* kita akan berusaha semaksimal mungkin supaya setiap kinerja didalam struktur organisasi bisa bekerja secara optimal. Kalau untuk sekarang sudah, tidak ada masalah berat bagi mentor, tidak ada satu masalah/komplinan jadi sementara masih aman.”⁶²

Terkait pengembangan kemampuan karyawan juga diungkapkan oleh Cece Valent :

“Kedepannya akan ada pelatihan, jadi CV Aneka Jaya kemungkinan kedepan akan merekrut salah satu orang yang kita gunakan sebagai *training development*, jadi mereka yang akan bertugas melakukan training baik karyawan, mentor dan manager dia yang akan bertugas. Dan juga kita bakalan mencari cara bagaimana untuk membuka cabang dan itu menjadi salah satu PR tersendiri bagaimana sistemnya dicabang itu agar cabang tetap berdiri juga.”⁶³

Poin terakhir peneliti bertanya tentang strategi dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Cece Valent menjelaskan sebagai berikut :

“Kita akan terus meningkatkan fasilitas-fasilitas CV Aneka Jaya supaya lebih banyak pelanggan yang merasa nyaman ketika berbelanja disini.”⁶⁴

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bayu dan Rina sebagai pelanggan CV Aneka Jaya pada hari Senin tanggal 10 Juli 2023.

Peneliti bertanya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berikut penjelasan dari Bayu :

“Menurut saya kualitas pelayanan diberikan oleh CV. Aneka Jaya cukup bagus karena setiap ada pelanggan yang kesulitan mencari barang akan dibantu oleh para karyawan yang ada disana, selain itu disana juga disediakan fasilitas seperti troli, keranjang yang memudahkan para pelanggan membawa perbelanjaannya.”⁶⁵

⁶² Nathania Livia Valentina, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

⁶³ Nathania Livia Valentina, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

⁶⁴ Nathania Livia Valentina, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

⁶⁵ Bayu, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

Mengenai kepuasan saat membeli barang di CV Aneka Jaya juga ditambahkan sebagai berikut :

“Saya juga puas, karena disamping harga yang murah kualitas pelayanan yang baik dan juga tentunya didukung oleh fasilitas yang cukup baik menurut saya, jadi untuk kepuasan saya sendiri juga sudah tercukupi selama berbelanja di sana dan juga disana itu kan terkenal dengan harga yang murah dan juga setiap ada kerusakan itu bisa diretur baik itu satuan maupun secara grosiran jadi saya rasa cukup puas untuk berbelanja di CV Aneka Jaya.”⁶⁶

Rina sebagai salah satu pelanggan juga memperkuat jawaban sebelumnya sebagai berikut :

“Menurut saya kualitas pelayanan yang ada di CV Aneka Jaya sudah cukup baik. Saya juga merasa cukup puas, alasan saya selalu berbelanja di CV Aneka Jaya karena disana pelayanannya cukup baik, karyawannya ramah tamah terhadap pelanggan dan *owner* juga ikut adil dalam bertanggungjawab akan suatu hal.”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas, sesuai yang telah dianalisis oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV Aneka Jaya adalah dimulai dari pembentukan mentor, yang awalnya belum ada sekarang sudah ada mentor. Selain itu juga akan ada perekrutan training development yang akan bertugas dalam melakukan training kepada karyawan, mentor dan manager. Pelanggan pun banyak yang merasa puas karena kualitas pelayanan yang baik, harga barang yang murah dan terdapat garansi. Beberapa hal itulah yang menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan di CV Aneka Jaya.

⁶⁶ Bayu, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

⁶⁷ Rina, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

2. Kendala Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di CV Aneka Jaya

Pembentukan struktur organisasi yang optimal harus konsisten dengan kapasitas sumber daya manusia yang ada. Dalam suatu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan, hal ini tentunya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tentu saja dalam membuat suatu struktur organisasi, berbagai kendala atau permasalahan bisa saja muncul. Kendala-kendala tersebut tidak hanya berdampak pada struktur organisasi saja, namun juga dapat berdampak pada peningkatan pelayanan karyawan atau kepuasan pelanggan. Terdapat berbagai kendala seperti kinerja karyawan yang kurang optimal, kurangnya komunikasi antara karyawan dengan pelanggan, dan lain sebagainya. Untuk itu manajemen perusahaan harus secepatnya mengatasi berbagai kendala yang ada agar tidak menghambat perkembangan dan kemajuan perusahaan selanjutnya. Setelah membaca penjelasan sebelumnya, Ibu Angel selaku manajer CV Aneka Jaya menjelaskan kendala dalam pengembangan struktur organisasi untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan CV Aneka Jaya, hal ini sesuai dengan hasil penelitian. wawancara Rabu 5 Juli 2023 adalah sebagai berikut :

Pada pertanyaan selanjutnya, peneliti kembali bertanya mengenai kendala dalam pengembangan struktur organisasi. Berikut penjelasan dari mbak Angel :

“Kalau kendala ada, kadang ada anak yang susah diatur, cuma kita gak putus disitu kita tetap berusaha bagaimana anak itu bisa sama dengan yang lainnya. Dan juga masih ada beberapa mentor yang memang harus kita bimbing karna mungkin kemampuan mereka kurang.”⁶⁸

Lanjut pertanyaan mengenai kendala atau keluhan dalam pelayanan pelanggan. Mbak Angel menjelaskan sebagai berikut :

“Untuk keluhan itu biasanya antri lama terus ngecek barang kurang teliti. Ada juga komplain dari pelanggan, itupun karena toko udah terlalu ramai misalnya toko lagi ramai-ramainya biasanya ada pelanggan yang tidak sabaran itu biasanya ada jadi itu yang menyebabkan marah.”⁶⁹

Cara mengatasi keluhan pelanggan juga ditambahkan oleh mbak

Angel :

“Kita harus sabar untuk melayani keluhan pelanggan jadi meskipun pelanggan itu rewel kita kalau keluhan pelanggan itu kita melewati WA dulu jadi kita harus ada WA sendiri untuk keluhan pelanggan misalnya ada pelanggan yang mengeluh barangnya kurang, atau kurangnya pelayanan yang kurang baik itu menyediakan nomer WA yang memang untuk keluhan para pelanggan. Untuk antisipasinya itu kalau sudah ditangani dengan satua anak terus kalau disitu masih ada pelanggan yang rewel atau apa mungkin kita akan lempar ke anak yang lain, kalau orangnya susah otomatis kita ada keluhan marah atau apa biar kita menghindari kemarahan kita akan melempar ke anak yang lain.”⁷⁰

Setelah mengetahui penjelasan dari mbak Angel, peneliti lanjut ke hasil wawancara dari Bagus terkait dengan kendala dan keluhan dalam melayani pelanggan. Berikut penuturan dari Bagus mengenai kendala saat pelayanan :

“Kendala yang sering terjadi yaitu keramaian toko, semisalnya kita lagi ngisi barang terus banyak orang dan orang itu bertanya secara

⁶⁸ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁶⁹ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁷⁰ Angel, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

bersamaan nah itu yang bikin kesulitan untuk melayani pelanggan. Sehingga membuat karyawan itu sendiri kebingungan dan biasanya hal itu terjadi pada hari sabtu.”⁷¹

Untuk keluhan pelanggan juga ditambahkan oleh Bagus :

“Kalau pelanggan itu yang sering dikeluhkan yaitu barang elektronik misalnya kayak lampu variasi itu sama *bluetooth* dll itu tidak ada garansi dan tentunya barang elektronik itu kan terkadang rusak itu biasanya yang membuat pelanggan jadi marah terhadap suatu barang. Pelanggan marah itu biasanya seperti label harga yang tidak sesuai, misalnya salah barcode atau barang-barang yang sering dicari pelanggan itu kosong terus tidak datang-datang.”⁷²

Peneliti juga memaparkan hasil wawancara dari Cece Valent

mengenai kendala dalam pengembangan struktur organisasi dan apa saja terkait keluhan pelanggan. Berikut hasil wawancara sesuai dengan lanjutan

wawancaranya :

“Untuk kendala dalam struktur organisasi saya rasa belum ada sampai saat ini. Dan untuk kinerja karyawan sepertinya belum semuanya optimal, namun disini lain kita sebagai *human development* akan berusaha semaksimal mungkin supaya setiap kinerja didalam struktur organisasi bisa bekerja secara optimal.”⁷³

Kemudian lanjut pertanyaan mengenai strategi dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Berikut tambahan dari Cece Valent :

“Kita akan terus meningkatkan fasilitas fasilitas aneka jaya supaya lebih banyak orang yang nyaman disini.”⁷⁴

Setelah pemaparan hasil wawancara dari Cece Valent, peneliti juga memaparkan hasil wawancara dari Bayu dan Rina selaku pelanggan

⁷¹ Bagus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁷² Bagus, diwawancara oleh Penulis, Jember, 5 Juli 2023

⁷³ Nathania Livia Valentina, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

⁷⁴ Nathania Livia Valentina, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

mengenai keluhan ketika berbelanja di CV Aneka Jaya. Berikut penjelasan dari Bayu :

“Menurut saya tidak ada karena selama saya berbelanja di CV Aneka Jaya, saya tidak pernah merasakan adanya keluhan yang saya alami ketika berbelanja. Saran saya mungkin karyawan yang ada disana lebih peka lagi dalam melayani pelanggan, dan juga seperti antrian kasir yang terlalu panjang itu bisa membuat waktu dalam pembayaran lebih lama karena harus mengantri apalagi untuk kasirnya perlu ditambah lagi.”⁷⁵

Kemudian Rina juga menambahkan jawabannya terkait keluhan saat berbelanja di CV Aneka Jaya :

“Untuk keluhan pernah ada, pada saat saya membeli produk lampu elektronik bermerk procyon terdapat keterangan lampu akan bertahan selama 6 bulan tetapi pada kenyataannya lampu tersebut mati sebelum 6 bulan. Namun, karyawan disana juga sangat ramah, ketika saya mengajukan keluhan bahwa lampu yang pernah saya beli 3 bulan yang lalu mati, kemudian karyawan pihak cv aneka jaya konsultasi dengan *owner* cv aneka jaya bahwa lampu tersebut masih terdapat garansi selama 1 tahun jadi diganti lampu yang baru dengan ketentuan selama masih ada stempel keterangan dari cv aneka jaya pada saat pertama kali membeli lampu.”⁷⁶

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara beberapa informan diatas bahwa kendala yang ada dalam pengembangan struktur organisasi seperti ada karyawan yang susah diatur dan juga masih ada beberapa mentor yang memang harus dibimbing karena mungkin kemampuan mereka kurang. Kemudian terkait keluhan dari pelanggan yang sering dialami antara lain seperti antri lama, cek barang kurang teliti, barang yang dicari pelanggan kosong dan juga beberapa barang ada yang masih tidak sesuai dengan

⁷⁵ Bayu, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

⁷⁶ Rina, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 Juli 2023

jangka waktu pemakaian. Namun untuk kerusakan barang beberapa masih ada yang bisa diretur dan diganti dengan yang baru.

C. Pembahasan Temuan

1. Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di CV Aneka Jaya

Pengembangan organisasi adalah usaha terencana dalam ruang lingkup organisasi yang dikelola oleh manajemen puncak dengan tujuan meningkatkan efektivitas serta kesehatan organisasi melalui intervensi pada organisasi secara terencana.⁷⁷

Teori ini sesuai dengan hasil penelitian Cece Valent bahwa pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV Aneka Jaya adalah dimulai dari pembentukan mentor, yang awalnya belum ada sekarang sudah ada mentor. Selain itu juga akan ada perekrutan training development yang akan bertugas dalam melakukan training kepada karyawan, mentor dan manager.

Pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah. Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara

⁷⁷ Wustari L.H Mangundjaya, *Pengembangan Organisasi Dianogsida dan Intervensi*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), h. 5

pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak terwujud.⁷⁸

Teori tersebut sesuai dengan fakta dilapangan terkait dengan Struktur organisasi di CV Aneka Jaya terdiri dari beberapa elemen yang terbagi di setiap tugas dan devisi masing-masing, mulai dari CEO/Owner, manager hingga supir. Untuk posisi yang paling berperan dan sering berinteraksi dengan pelanggan adalah manager dan karyawan bagian market. Oleh karena itulah mereka tidak hanya berfokus pada pekerjaan pokok saja, namun mereka juga diharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang difikirkan terhadap hasil kinerja yang diharapkan.⁷⁹

Teori tersebut sesuai dengan fakta dilapangan terkait dengan kepuasan pelanggan seperti harga, pelayanan yang ramah serta didukung oleh fasilitas yang cukup baik seperti troli selain itu setiap adanya kerusakan barang bisa diretur baik itu satuan maupun secara grosiran,

2. Kendala Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di CV. Aneka Jaya

⁷⁸ Rambat Lupiyoadi Dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), h. 6

⁷⁹ Phillip Kotler, Kevein Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, Edisi Ke-13,2009), h. 177

Kendala adalah hambatan, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran, rintangan, halangan. Seperti yang dialami oleh CV. Aneka Jaya bahwasannya beberapa kendala yang dihadapi saat ini menghambat untuk mencapai sasaran. Terdapat beberapa kendala yang sedang dialami oleh CV. Aneka Jaya.

Teori tersebut sesuai dengan fakta dilapangan dalam membuat struktur organisasi, pastinya ada kendala atau permasalahan yang terjadi, seperti penempatan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan, kinerja karyawan yang masih belum optimal dan lain-lain. Oleh karena itu

pembentukan struktur organisasi yang tepat haruslah disesuaikan dengan

kemampuan sdm beserta tugas yang diberikan agar jalannya suatu perusahaan bisa optimal untuk kedepannya. Sama halnya dengan struktur organisasi di CV Aneka Jaya. Pada awalnya belum ada pembentukan

mentor namun di tahun 2021 mulai adanya pembentukan mentor. Hal ini dilakukan agar mempermudah sistem kontrol dari pihak pengelola seperti manajer ke karyawan. Jika sebelumnya manajer harus melakukan mengontrol karyawan satu per satu, maka sekarang mentor lah yang bertugas mengontrol timnya dan saling berkoordinasi dengan manajer. Berikut beberapa kendala terkait pengembangan struktur organisasi yang peneliti temukan selama melakukan observasi di CV Aneka Jaya :

a. Kinerja karyawan masih belum optimal

Setelah sebelumnya melakukan wawancara terhadap beberapa informan, terdapat penjelasan bahwa beberapa kinerja karyawan masih

ada yang belum optimal dikarenakan cara kerja mereka juga berbeda. Hal ini juga sesuai dengan temuan peneliti terkait kinerja karyawan seperti pelayanan yang juga belum sepenuhnya optimal.

b. Kemampuan mentor masih kurang

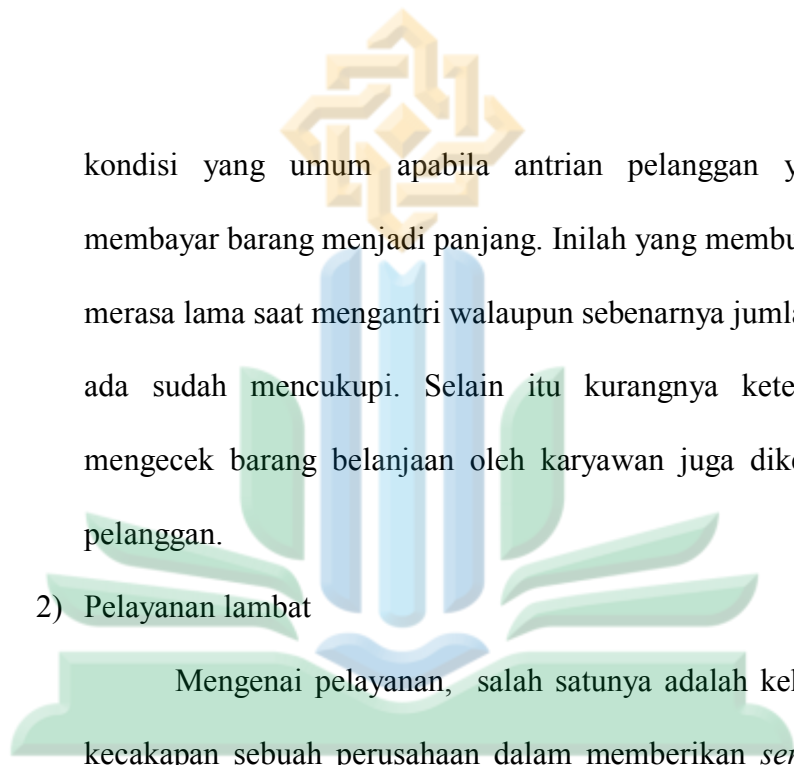
Mentor bertugas dalam melakukan kontrol dan memimpin timnya. Jika kemampuan seorang mentor dirasa masih kurang, maka hal ini juga bisa mempengaruhi kinerja karyawan yang lain dalam timnya. Seperti hasil dari wawancara sebelumnya dan temuan oleh peneliti bahwa kemampuan beberapa mentor ada yang masih kurang sehingga manajer perlu untuk melakukan bimbingan lagi kepada mentor tersebut.

Selain kendala dalam pengembangan struktur organisasi, juga terdapat beberapa permasalahan terkait keluhan pelanggan. Salah satu cara mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan adanya sistem keluhan dan saran. Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan.⁸⁰ Hal ini sama dengan apa yang ditemukan oleh peneliti saat melakukan observasi di CV Aneka Jaya. Beberapa keluhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara sebelumnya dan sesuai dengan temuan peneliti antara lain sebagai berikut :

1) Antrian panjang dan cek barang kurang teliti

Hal yang sering dikeluhkan oleh pelanggan ketika berbelanja adalah antrian yang panjang. Jika toko sedang ramai maka suatu

⁸⁰ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.285



kondisi yang umum apabila antrian pelanggan yang hendak membayar barang menjadi panjang. Inilah yang membuat pelanggan merasa lama saat mengantri walaupun sebenarnya jumlah kasir yang ada sudah mencukupi. Selain itu kurangnya ketelitian dalam mengecek barang belanjaan oleh karyawan juga dikeluhkan oleh pelanggan.

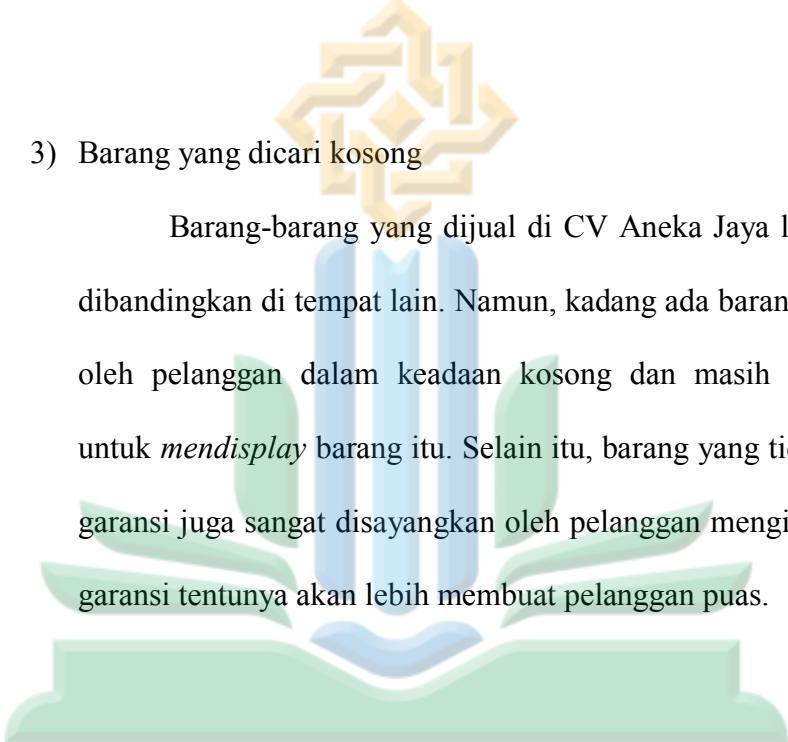
2) Pelayanan lambat

Mengenai pelayanan, salah satunya adalah kehandalan dan kecakapan sebuah perusahaan dalam memberikan *service excellent*

yang terbaik semenjak pertama kali melakukan kesalahan.⁸¹

Kecepatan dalam pelayanan ialah kunci yang disenangi pelanggan bisa menghemat waktu sehingga bisa lebih efisien. Namun, jika pelayanan yang dilakukan karyawan terasa lambat tentunya akan membuat pelanggan merasa kecewa. Seperti halnya keluhan yang pernah diadukan oleh pelanggan kepada pihak CV Aneka Jaya mengenai lambatnya pelayanan yang dilakukan karyawan. Terkait hal itu, manajer lalu menjelaskan bahwa pelayanan yang lambat disebabkan karena toko sedang ramai sehingga kalau ada pelanggan yang tidak sabaran otomatis akan komplain. Manajer juga telah berusaha meminimalisir terjadinya hal tersebut.

⁸¹ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian dari Jurnal *Strategic, Manajemen Bisnis (berbasis hasil penelitian)*, Cetakan Satu Tahun 2007, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 198



3) Barang yang dicari kosong

Barang-barang yang dijual di CV Aneka Jaya lebih lengkap dibandingkan di tempat lain. Namun, kadang ada barang yang dicari oleh pelanggan dalam keadaan kosong dan masih butuh waktu untuk *mendisplay* barang itu. Selain itu, barang yang tidak memiliki garansi juga sangat disayangkan oleh pelanggan mengingat jika ada garansi tentunya akan lebih membuat pelanggan puas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang telah disajikan maka untuk memberikan pemahaman yang lebih singkat dan terarah, peneliti memaparkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengembangan struktur organisasi yang dilakukan pihak CV Aneka Jaya adalah dengan membentuk mentor, yang mana hal ini didasari atas pentingnya komitmen dan pembagian tugas yang lebih terkontrol lagi.

Sebelum adanya mentor, pembagian tugas karyawan hanya sesuai dengan

peran masing-masing, misalnya seperti karyawan bagian market sebelah barat dan sebelah timur langsung bertanggung jawab kepada manager dan tidak melalui mentor. Setiap mentor dipilih dari karyawan yang benar-

benar bisa dipercaya dalam hal memimpin timnya. Jadi setiap mentor akan diberi tanggung jawab dalam memimpin tim, namun tetap harus berkoordinasi dengan manager. Dengan adanya mentor maka membuat sistem kontrol karyawan di CV Aneka Jaya menjadi lebih baik lagi.

2. Kendala dalam pengembangan struktur organisasi antara lain yaitu kinerja karyawan yang masih belum optimal dan kemampuan mentor masih kurang. Dalam mengatasi hal itu maka manager perlu melakukan bimbingan lagi kepada mentor. Kemudian untuk beberapa keluhan yang sering dirasakan oleh pelanggan antara lain antrian panjang, cek barang kurang teliti, pelayanan lambat dan barang yang dicari sedang kosong.

Itulah beberapa keluhan dari pelanggan yang komplain kepada pihak CV Aneka Jaya. Namun, pihak CV Aneka Jaya telah berusaha dalam menampung berbagai keluhan dari pelanggan dan sebisa mungkin meminimalisir adanya keluhan-keluhan seperti itu untuk kedepannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis bermaksud memberikan saran-saran yang diharapkan dapat membangun sebagai kemajuan dalam pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya, berikut saran-saran yang diberikan :

1. Pengembangan struktur organisasi di CV Aneka Jaya yang awalnya tidak ada mentor hingga sekarang dibentuk mentor sudah lebih baik, namun masih perlu adanya bimbingan lagi dari manajer kepada mentor jika kemampuan mentor masih kurang. Mentor juga harus membimbing dan mengontrol timnya dengan lebih baik lagi demi terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan nantinya bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.
2. Mengenai beberapa kendala dalam pengembangan struktur organisasi dan keluhan dari pelanggan, pihak CV Aneka Jaya harus berusaha meminimalisir terjadinya hal tersebut sehingga CV Aneka Jaya bisa semakin maju dan berkembang untuk kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004.
- Berliana, Putri Nafa. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan.” *Prosiding Biema* Vol. 1 (2020): 440-456.
- Buchari, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Budiman, et.al. “Strategi Kepuasan Pelanggan Corporate Untuk Meningkatkan Reputasi Perusahaan PT. Moratelindo.” *Ekobisman-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen* Vol. 7, No. 1 (2022): 36-58.
- Caesar, M. Ridwan, et.al. “Analisis Peran Struktur Organisasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang.” *Jurnal Ilmiah “Neo Politea” FISIP Universitas Al-Ghifari* Vol. 2, No. 1 (2021): 12-22.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Insitute, 2017.
- Daymond, Charistine. *Metode-metode Riset Kualitatif*. Yogyakarta: Bentang, 2008.
- Hamdani Rambat Lupiyoadi Dan A. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2018.
- Hamid, Abdul. “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC. Labuapi.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Indriyani, Azizah. “Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institue Cirebon” *Syntax Idea* Vol 2, No. 8 (2020): 346-362.
- Keller Phillip Kotler, Kevein Lane, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, Edisi Ke-13,2009.

- Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis Dari Jurnal Strategic. “*Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*.” Cetakan Satu tahun 2007. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Mangundjaya Wustari L.H. *Pengembangan Organisasi Dianogsida dan Intervensi*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019.
- Mistikaweni, Debbie, et.al. “Penerapan Electronic Customer Relationship (E-CRM) Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan Pelayanan Terhadap Pelanggan Catering Handayani.” *Jurnal Idealis* Vol. 2, No. 2 (2019): 72-77.
- Nizamuddin. *Penelitian Berbasis Tesis dan Skripsi Disertai Aplikasi dan Pendekatan Analisis Jalur*. Bandung: Panca Terra Firma, 2020.
- Noor, Fahtira Firdha. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020.
- NST, Silvia Nadrah. “Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Usaha Jahit Tempahan Silvia Tailor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*. Jember: IAIN Jember, 2019.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Kepuasan Pelanggan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Rita, Feny et.al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Saputra, Rizki Syawal. “Analisis Manajemen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Meningkatkan Minat Konsumen Studi Kasus Wardomie X Warunk17 Pekanbaru Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Syariah.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2023.
- Sutiani, Ni Wayan. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Di Desa Marga Tabanan.” *Jurnal Cakrawarti*, Vol. 6, No. 1 (2023): 37-43.

Syahrul. “Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maasar Utara.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin, 2016.

Teguh Aji “Upaya Meminimalisasikan Kendala Persiapan Pemuatan benzene di atas kapal MT. Bauhina” Skripsi: Politeknik Ilmu Pelayaran, 2018.

Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI, 2000.

Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

Verina, Clara dan Wirawan. “Permasalahan Mentoring Yang Dihadapi Pelaku Start-Up Bisnis.” *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Vol. 3, No. 2 (2018): 189- 197.

Yandi, Andri. “Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan yang di Mediasi Oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI Kcp Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo.” *Jurnal Manajemen dan Sains* Vol. 4, No. 1 (2019): 156- 162.

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Natrik



LEMBAR MATRIX PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Permasalahan
Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di CV. Aneka Jaya.	<ol style="list-style-type: none"> Pengembangan Struktur Organisasi Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan 	<ol style="list-style-type: none"> Struktur Organisasi: <ul style="list-style-type: none"> Definisi Jenis-jenis struktur organisasi Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> Definisi Indikator Kepuasan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Definisi Pengukuran kepuasan pelanggan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Indikator kepuasan pelanggan 	<ol style="list-style-type: none"> Informan inti: <ul style="list-style-type: none"> Pimpinan CV. Aneka Jaya, Nathania Livia Valentina karena orang yang mengetahui pengembangan usahanya dan Angel selaku manajer CV Aneka Jaya karena setiap harinya bertugas mengontrol karyawan. Informan pendukung: <ul style="list-style-type: none"> Karyawan Bagus Ashari dan Rahmat selaku karyawan mengetahui bagaimana cara melayani pelanggan . Pelanggan yaitu Rina dan Bayu Dokumentasi Kepustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan penelitian Kualitatif, Jenis penelitian Deskriptif Penentuan informan, purposive sesuai kriteria yang ditentukan. Pengumpulan data: <ul style="list-style-type: none"> Wawancara Observasi Dokumentasi Analisis data: <ul style="list-style-type: none"> Deskriptif Kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya ? Apa saja kendala pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya ?



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Purnama Sari
NIM : E20192283
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di CV Aneka Jaya”** ini adalah benar-benar karya asli tulisan saya, kecuali pada bagian kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ternyata dalam skripsi ini ditemukan ada kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya hal itu menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Oktober 2023

Penulis



Intan Purnama Sari
NIM. E20192283



PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan CV. Aneka Jaya ?
2. Bagaimana proses atau prosedur dalam melayani keluhan pelanggan CV. Aneka Jaya ?
3. Apa saja yang sering dikeluhkan oleh pelanggan ?
4. Apa biasanya yang menjadi penyebab pelanggan marah ?
5. Apakah pernah ada keluhan lambat dalam pelayanan atau penanganan ?
6. Kendala apa yang sering terjadi dalam pelayanan ?
7. Apakah komunikasi karyawan dengan pelanggan terjalin dengan baik ?
8. Bagaimana struktur organisasi di CV. Aneka Jaya ?
9. Apakah menurut anda setiap tenaga kerja sudah optimal dalam melakukan tugasnya ?
10. Bagaimana tugas mentor menurut anda ?
11. Apakah CV. Aneka Jaya ini perlu dikembangkan lagi apa sudah cukup seperti ini ?
12. Apakah ada kendala dalam mengembangkan struktur organisasinya ?
13. Bagaimana anda mengatur dan mengontrol karyawan yang ada disini ?
14. Bagaimana cara anda membimbing tim anda ?
15. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan CV. Aneka Jaya ?
16. Kendala apa yang sering terjadi dalam pelayanan ?
17. Bagaimana sikap anda dalam memberikan pelayanan ?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail. febi@uinkhas.ac.id
 Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- 398 /Un.22/7 a/PP.00.9/06/2023
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

06 Juni 2023

Kepada Yth.
 Pimpinan CV. Aneka Jaya Rambipuji
 Jl. Nasional 3 No. 118, Kaliwining, Rambipuji, Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Intan Purnama Sari
 NIM : E20192283
 Semester : VIII (delapan)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai analisis pengembangan struktur organisasi dalam usaha meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di CV. Aneka Jaya di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu




JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

ANALISIS PENGEMBANGAN STRUKTUR ORGANISASI DALAM USAHA
MENINGKATKAN PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI CV.
ANEKA JAYA

Nama : Intan Purnama Sari

NIM : E20192283

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	6 Juni 2023	Memberikan Surat Izin Penelitian ke CV Aneka Jaya Rambipuji Kabupaten Jember	
2.	10 Juni 2023	Melakukan Observasi di CV Aneka Jaya Rambipuji Kabupaten Jember	
3.	16 Juni 2023	Melakukan Observasi di CV Aneka Jaya Rambipuji Kabupaten Jember	
4.	18 Juni 2023	Melakukan Observasi di CV Aneka Jaya Rambipuji Kabupaten Jember	
5.	5 Juli 2023	Wawancara Dengan Mbak Angel Selaku Manajer Market CV Aneka Jaya	
6.	5 Juli 2023	Wawancara Dengan Bagus dan Rahmat Selaku Karyawan CV Aneka Jaya	
7.	10 Juli 2023	Wawancara Dengan Nathania Livia Valentina Selaku HRD CV Aneka Jaya	
8.	10 Juli 2023	Wawancara Dengan Bayu dan Rina Sebagai Pelanggan CV Aneka Jaya	

Jember, 19 Juli 2023
HRD CV Aneka Jaya



Nathania Livia Valentina



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nathania Livia Valentina
Jabatan : HRD CV Aneka Jaya

Menerangkan bahwa :

Nama : Intan Purnama Sari
Tempat, tanggal lahir : Jember, 9 Maret 2001
NIM : E20192283
Prodi/Semester : Ekonomi Syariah/VIII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Dusun Krajan, Desa Sukorejo RT.001/RW.003
Kecamatan Bangsalsari, Kabupaten Jember

Telah selesai melaksanakan Penelitian/Riset mengenai “Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di CV. Aneka Jaya” di lingkungan usaha kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Jember, 19 Juni 2023
Mengetahui,


Nathania Livia Valentina
HRD CV Aneka Jaya



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Intan Purnama Sari
NIM : E20192283
Semester : IX

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 6 September 2023
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,



M. F. Hidayatullah





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-05.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/10/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Intan Purnama Sari
NIM : E20192283
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Pengembangan Struktur Organisasi Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di CV. Aneka Jaya

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 09 Oktober 2023

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



[Signature]
Syahzul Mulyadi

DOKUMENTASI PENELITIAN



CV. Aeka Jaya



Wawancara dengan Cece Valent



Wawancara dengan Mbak Angel



UNIVERSITAS NEGERI
KIAI HAJI ANWAR SIDDIQ

Wawancara dengan Bagus dan Rahmad



Wawancara Rina dan Bayu



Lokasi Market

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



DATA DIRI :

Nama : Intan Purnama Sari
 NIM : E20192283
 Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 9 Maret 2001
 Alamat : Dsn. Krajan RT. 001 RW.003 Desa Sukorejo
 Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember.
 E-mail : Intansari1874@gmail.com
 No. Telepon : 087765031454
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Universitas : Universitas Islam Negeri
 Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

RIWAYAT PENDIDIKAN :

1. SDN Sukorejo 01
2. SMPN 01 Bangsalsari
3. SMAN Rambipuji
4. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

PENGALAMA ORGANISASI :

UKOR UIN KHAS Jember (2019-2020)