

Analisis Kualitas Jasa Sewa Dekorasi Pesta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Budy Teratak Kotapinang)

Putri Liana Harahap¹, Yusrizal²

^{1,2} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara, Medan
putrilianahrp@gmail.com

ABSTRACT

In this case it refers to Budy Teratak's business/business in an effort to provide quality party decoration rental services to customer satisfaction. Research finds Gap Theory, Research problems and solutions. This study aims to find out how Budy Teratak's efforts to provide quality party decoration rental services influence customer satisfaction. Budy Teratak became the object of research because of its uniqueness or differences from other competitors. In general, the hypothesis explains that technological advances, developments and digital modernization pose challenges for business people, including Budy Teratak. the implementation was carried out in South Labuhanbatu district, Kotapinang sub-district. The research methodology is qualitative with observation, interviews accompanied by documentation studies, where the focus of this research is to explore the specific problems of the research subjects from all aspects of personality related to the research object. The results show that Budy Teratak always tries to update products/features according to market needs In the development of the times, even though there are obstacles including the Covid-19 pandemic, his party can solve problems and find solutions in a cooperative way between workers and owner Budy Teratak.

Keywords: *Quality Analysis, Rental Services, Party Decorations, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Dalam hal ini merujuk pada usaha/bisnis Budy Teratak dalam upaya memberikan kualitas jasa sewa dekorasi pesta terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menemukan Gap Theory, Masalah penelitian dan solusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya Budy Teratak memberikan kualitas pelayanan jasa sewa dekorasi pesta untuk memengaruhi kepuasan pelanggan, Budy Teratak menjadi objek penelitian karena ada keunikan atau perbedaan dari kompetitor lainnya. Pada umumnya hipotesis menjelaskan bahwa kemajuan teknologi, perkembangan zaman dan modernisasi digital memberi tantangan bagi para pelaku bisnis termasuk Budy Teratak. pelaksanaannya dilakukan di kabupaten Labuhanbatu Selatan kecamatan Kotapinang. Metodologi penelitian ini adalah kualitatif dengan observasi, Wawancara disertai studi dokumentasi, dimana Fokus penelitian ini adalah untuk menggali permasalahan spesifik subjek penelitian dari segala aspek kepribadian yang berkaitan dengan objek penelitian, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budy Teratak selalu berupaya melakukan pembaruan produk/fitur sesuai kebutuhan pasar dan perkembangan zaman, kendati terdapat kendala termasuk pandemi covid-19 tetapi pihaknya bisa memecahkan masalah dan menemukan solusi dengan cara kooperatif antar pekerja dengan *owner* Budy Teratak.

Kata Kunci: Analisis Kualitas, Jasa Sewa, Dekorasi Pesta, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan zaman, mulai dari tahun 90an hingga saat ini, telah terjadi perkembangan dari berbagai bidang dan sudut pandang, salah satunya dari bidang kemajuan zaman (Modernisasi). Secara fundamental modernisasi diartikan sebagai pertumbuhan gaya dan sifat dalam kehidupan di muka bumi. Pesatnya kemajuan teknologi menjadi pekerjaan rumah bagi setiap manusia dalam hal ini ditujukan kepada pelaku bisnis yang menggantungkan hidupnya dari ketatnya persaingan pelaku bisnis dengan pelaku bisnis yang lainnya. Di Negara Indonesia terdapat budaya/tradisi kemolekan tata rias yang sifatnya fluktuatif, artinya apabila ada sesuatu yang baru maka jika itu baik dan terlihat lebih komersil dari sesuatu yang lain maka hal itu cenderung terjadi persaingan/ kompetitif. Merujuk pada pelaku bisnis yang menawarkan produk/ jasanya tidaklah mungkin mereka menawarkan usaha/bisnisnya dengan kualitas yang tidak diperbarui karena pada dasarnya pebisnis akan bersaing bukan hanya dengan pebisnis lain namun juga dengan kemajuan teknologi, perkembangan zaman serta kemampuan inovasi/kreativitas.

Budy Teratak merupakan salah satu bisnis skala kecil dan menengah yang bergerak dalam bidang sewa menyewa alat alat pesta mulai dari alat dapur, papan bunga, make up artist (MUA), pelaminan dan teratak. Pada akhir tahun 2019 tepatnya diawal tahun 2020 terjadi musibah pandemi covid-19 yang menimpa seluruh penduduk di muka bumi, Budy Teratak salah satu yang merasakan dampaknya sehingga mengalami penurunan defisit yang sangat drastis dan berakibat pada pendapatan usaha bisnis sewa menyewa alat pesta Budy Teratak, kemudian hilangnya mata pencaharian karyawan Budy Teratak. Oleh karena itu, Budy Teratak menggunakan strategi penjualan sebagai saran kepada pelanggan tentang cara menyelenggarakan acara, meskipun di lingkungan endemis Covid-19 di mana riasan memegang peranan penting dalam pernikahan namun acara tetap diadakan tanpa riasan. tidak akan muncul karena tidak adanya nilai yang membedakan program dari kegiatan pada umumnya. Pelanggan saat ini tidak hanya memandangi riasan sebagai alat untuk mempercantik atau menciptakan gradasi kilauan pada sebuah acara, namun juga sebagai alat untuk meninggikan gengsi suatu aktivitas. Jagalah agar dekorasi tetap hidup agar tetap memberikan efek positif yang membuat orang marah ketika melihatnya. Oleh karena itu, Budy Teratak terus memunculkan konsep dan ide baru untuk inovasi tata rias cantik dalam bidang warna, bentuk, dan tata rias.

Salah satu tugas terpenting yang coba diselesaikan oleh bisnis jasa untuk mencapai tujuan keuntungannya adalah penjualan. Baik penjualan maupun kepuasan pelanggan sangat penting. Untuk tetap bertahan dalam bisnis atau agar klien mendapatkan penilaian positif terhadap bisnis, tugas kesepakatan harus memiliki opsi untuk membangun kepercayaan dan mencocokkan asumsi klien. Pengusaha harus mempertimbangkan metode terbaik untuk menjual produk seiring perubahan zaman. Strategi pilihan seorang wirausahawan adalah maraknya iklan media sosial. Dengan memanfaatkan inovasi yang berkembang sangat pesat saat ini untuk menjual barang, cukup berdiam diri di rumah melalui showcase yang canggih. Untuk mempertahankan usaha Budy Dangau dengan menjual produk-produk terkait yang dapat disewa oleh warga, khususnya melalui media sosial seperti Instagram,

Facebook, dan WhatsApp yang dapat diakses dengan mudah oleh warga, Budy Teratak mulai beriklan melalui media sosial untuk membuat lebih mudah untuk memesan atau melihat riasan yang diinginkan. Budy Teratak mempunyai konsep atau strategi untuk bertahan dan bersaing dengan perkembangan zaman dan kompetitor lainnya, konsep atau strategi tersebut dilihat dari beberapa aspek seperti meningkatkan fitur yang bervariasi menambah produk kebutuhan pesta, melakukan riset pasar, memahami kebutuhan masyarakat dan menentukan keputusan *price list*.

Dalam upaya melakukan stabilitas jasa sewa dekorasi pesta Budy Teratak mengalami beberapa kendala yang ditimbulkan akibat permintaan pasar, kemajuan teknologi dan fenomena alam (pandemi covid-19). Pembahasan ini mengerucut pada jasa sewa dekorasi pesta yang tergolong kedalam usaha/bisnis dengan selalu menghadapi tantangan dan tuntutan untuk menyesuaikan minat pelanggan agar tetap bertahan juga mempertahankan daya tariknya terhadap produk/ jasa yang ditawarkan. Kendati demikian, segala inovasi yang dilakukan bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Salah satu dampaknya terhadap perekonomian suatu negara, khususnya di negara-negara berkembang, adalah berlanjutnya globalisasi teknologi data di seluruh negeri.

Berdasarkan gap theory diatas maka telah terjadi fenomena yang seyogyanya wajar dan pantas dilakukan penelitian, maka dari itu peneliti menarik beberapa rumusan masalah untuk diperdalam kebenarannya. Rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana perencanaan dalam kualitas pelayanan pada Budy Teratak Kotapinang?
- b. Apa sajakah yang menjadi kendala perencanaan dalam kualitas pelayanan Budy Teratak?
- c. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut?

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas acara Kotapinang Budy Teratak saat ini. Untuk menemukan bukti kebenaran di lapangan, koneksi antara spesialis dan kantor eksplorasi diperlukan atau dalam hal ini pertanyaan dan jawaban eksplisit diselesaikan langsung dengan pemilik atau pemilik administrasi kontrak acara Budy Dangau untuk mendapatkan penemuan penelitian.

Irawan mengartikan kebahagiaan pelanggan sebagai perasaan yang dimiliki pelanggan akibat mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Irawan, 2021, p. 54). Mengenai Industri harus mempertimbangkan lima aspek penting berikut ini ketika menentukan tingkat kepuasan pelanggan: (Indrasari, 2019, p. 88)

1. Kualitas produk: Pelanggan akan senang jika evaluasi mereka menunjukkan kualitas tinggi dari produk yang mereka gunakan.
2. Sifat pelayanannya, klien akan merasa puas jika mendapat bantuan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan secara umum.
3. Penuh dengan perasaan, klien akan merasa senang dan menerima bahwa orang lain akan terpesona pada mereka, dengan asumsi mereka menggunakan barang-barang tertentu yang mengarah pada tingkat kegembiraan yang lebih besar.
4. Harga: Produk dengan kualitas yang sebanding dengan harga yang relatif

rendah menarik lebih banyak pelanggan.

5. Berbayar: Pelanggan cenderung puas dengan suatu produk ketika mereka tidak perlu menghabiskan waktu atau melakukan pembayaran bonus untuk produk tersebut.

indeks kepuasan pelanggan adalah:

1. Kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan klien dan kemampuan industri aktual digunakan untuk menyimpulkan kesesuaian impian, atau kebahagiaan.
2. Kebahagiaan klien diukur dengan menanyakan apakah mereka ingin membeli atau menggunakan kembali jasa industri pada kunjungan kembali.
3. Kesiapan untuk melamar, khususnya kegembiraan klien dinilai dengan mengetahui apakah klien akan meresepkan barang atau jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, sahabat, dan lain-lain.

Bagi KBBI, kebahagiaan adalah perasaan cinta yang timbul karena pengabdian. Sebaliknya, dari perspektif Islam, kebahagiaan pelanggan atau klien adalah sejauh mana kemanjuran suatu produk sesuai dengan harapan klien. Dalam filsafat ekonomi, kebahagiaan seseorang dalam mengonsumsi sesuatu disebut dengan kegunaan atau nilai. Jumlah keuntungan bertambah jika kebahagiaan yang terkait dengan sesuatu terus meningkat. Kenyataannya, menganggap kebahagiaan atas sesuatu tetap kecil hingga kuantitas manfaatnya tetap kecil. Kepuasan kebutuhan fisik seseorang merupakan definisi standar kebahagiaan. Ada beberapa hal yang harus diutamakan oleh seorang mukmin untuk mencapai kebahagiaan, antara lain memastikan bahwa makanan yang dikonsumsinya halal, baik dari segi kandungannya maupun cara memperolehnya, dan tidak israf (kerajaan) atau tabzir (bebas). Oleh karena itu, bahagiannya seorang mukmin tidak ditentukan dari apa yang dimakannya, melainkan seberapa banyak ibadah yang diterimanya dari apa yang dimakannya. Konsumsi lebih memberikan manfaat dibandingkan manfaat desain dalam Islam. Karena didasarkan pada pemuasan kebutuhan atau keinginan, maka rencana manfaatnya bersifat sangat individual. Karena *mashlahah* ditentukan oleh perkiraan logis yang normatif dan positif, maka terdapat standar yang masuk akal dalam menentukan sah atau tidaknya suatu objek ekonomi. Konsumsi bukanlah suatu aktivitas tanpa batasan; Hal ini juga dibatasi oleh definisi syarat tentang apa yang halal dan apa yang tidak, serta firman Allah dalam Al-Qur'an. Al-Mā'idah ayat 87:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرَمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

“Wahai banyak pemeluk agama, jangan mengingkari keagungan yang telah Allah jadikan halal bagimu, dan jangan melangkah terlalu jauh. Faktanya, Allah bisa melakukannya tanpa banyak individu yang melewati batas.”

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

"Selain itu, ada banyak orang yang membelanjakan hartanya dengan cara yang tidak berlebihan dan tidak pelit, membelanjakannya di tengah-tengah."

Ayat-ayat Al-Qur'an ini dapat digunakan untuk membangun filosofi konsumen (umumnya) dan juga filsafat Islam (khusus) tentang kebahagiaan konsumsi dan rasionalitas konsumsi. Menurut Nata Atmadja, kebahagiaan dalam Islam meliputi: kebahagiaan bagi pelanggan dan inovasi. Karena apa yang dikonsumsi akan membagi energi fisiknya, maka kebahagiaan mengonsumsi akan menghasilkan kebahagiaan buatan; Hasilnya akan lebih banyak novel; Ini menyiratkan bahwa Anda akan mendapatkan energi setelah Anda mempersiapkan kebahagiaan destruktif dan mulai bekerja (*Kementrian Agama Republik Indonesia, Qur'an & Terjemahnya*).

Riasan yang terlihat bagus sangat dibutuhkan agar suatu acara atau kegiatan terlihat lebih baik. Fantasi terhadap jenis-jenis kosmetik untuk kawanan terus berkembang, akhir-akhir ini desain bunga kertas sebagai alas di warung banyak digunakan oleh teman-teman pada saat kegiatan aplikasi, baik orang VIP maupun orang biasa (Way of life, Okezone, 2017). Kerajinan kosmetik adalah spesialisasi mengatur, mempercantik dan mengatur ruangan, benda dan subjek yang berbeda untuk menarik perhatian yang menyampaikan 8 desain. Seni rias bertujuan untuk menyempurnakan bentuk visual subjek yang dihias. Subjek didekorasi menurut aturan, gaya, atau pola tertentu (PelajarIndo, 2022).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan prosedur deskriptif sebagai metode penelitiannya. Metode kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Menurut Mulyana "Metodologi adalah cara, prinsip, dan metode yang kita gunakan untuk mendekati permasalahan dan mencari jawabannya." (Mulyana, 2008, p. 145). Teknik pemeriksaan subjektif adalah suatu eksplorasi yang digunakan untuk memusatkan perhatian pada subjek normal dimana ilmuwan sebagai instrumen kuncinya, strategi pengumpulan data dilakukan secara campuran, penyelidikan data bersifat induktif, dan teknik pemeriksaan subjektif. (Sugiyono, 2019, p. 17) Konsekuensi dari pemeriksaan subjektif menggarisbawahi pentingnya refleksi. Pemeriksaan subyektif mengharapakan untuk memperhatikan struktur dan isi sudut pandang individu serta menyelidiki ciri-cirinya, mentransformasikannya ke dalam unsur-unsur kuantitatif (Mulyana, 2008, p. 150). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menghasilkan gambaran, refleksi, atau deskripsi tentang fakta, ciri-ciri, dan ikatan yang menyertai kejadian tersebut secara analitis, nyata dan akurat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

1) Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan. Pengamatan dilakukan dengan cara non participant observation terhadap *Owner* Budy Teratak. Observasi yang dilakukan mengungkap konsep dasar teori indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan tujuan mengukur apakah setiap indikator termaksud sudah dipenuhi untuk kemudian diterapkan. Indikator Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel Indikator sebagai Instrumen Wawancara

No.	Jenis Indikator	Deskripsi
1	<i>Reliability</i> (Keandalan).	Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan profesionalisme dan perhatian adalah keterampilannya.
2	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Merupakan kerinduan untuk membantu klien dengan menawarkan jenis bantuan yang cepat dan tepat.
3	<i>Assurance</i> (Jaminan).	Hal ini mencakup mampu memperoleh rasa percaya diri dan kemauan serta wawasan, keahlian, budi pekerti yang baik, atau kebaikan dari orang lain.
4	<i>Empathy</i> (Empati).	Pemahaman emosional Hal ini mencakup menjaga dan mendistribusikan tingkat perhatian individu terhadap kebutuhan pelanggan.
5	<i>Tangible</i> (Bukti langsung).	Fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, kinerja individu, dan materi tertulis semuanya disertakan.

2) Wawancara

Tujuan dari tanya jawab adalah untuk menemukan, mencoba menemukan, dan berusaha mendapatkan informasi yang akurat dan tepat. Penulis melakukan wawancara kepada dua orang wartawan yaitu Bapak Budiansyah (Pemilik) dan badan atau karyawan Budy Teratak. Teknik ini juga didaulat untuk menjawab indikator pada point 1 dengan beberapa pertanyaan terkait.

3) Studi Dokumentasi

Penelitian seleksi penelitian ini diperlukan untuk meningkatkan analisis penelitian terhadap kualitas Jasa Sewa Rias Pesta Budy Teratak.

Informan Penelitian

Untuk keperluan penelitian ini, penulis memilih informan dengan menggunakan strategi purposive sampling. Teknik pengujian purposif merupakan strategi penjaminan saksi dengan memilih narasumber sesuai prinsip dan keinginan pencipta dalam pemeriksaan ini. *Owner* Budy Teratak menjadi informan penelitian untuk dilakukan wawancara, Dalam hal ini bapak Budiyansyah dan bapak Eliyan sebagai narasumber utama kemudian 2 anggota/karyawan Budy Teratak untuk menguatkan opini dari narasumber utama. Penelitian menggunakan teknik

wawancara sebagai alat untuk melakukan olah data. Peneliti melakukan wawancara menggunakan record audio sebagai bukti keabsahan data untuk dilakukan olah data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis dapat menguraikan tentang rumusan masalah diatas yang merujuk pada upaya mempertahankan/meningkatkan kualitas pelayanan, menganalisa kendala/masalah serta mengetahui pemecahan masalah/solusi Budy Teratak dalam menjalankan bisnisnya. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh hasil mengenai upaya Budy Teratak menyusun perencanaan untuk menciptakan kualitas pelayanan jasa sewa. Melalui wawancara telepon terhadap narasumber Bapak Budiyansyah menjelaskan:

"Jadi begini, ketika customer datang kerumah ingin menyewa jasa kami, sebelumnya kita harus menanyakan kepala customer bahwasanya lokasinya itu sebesar apa seluas apa dan apa apa saja yg dipakai atau dibutuhkan dalam perencanaan acara tersebut. Naah disitu pihak kita akan melakukan tinjau lokasi terlebih dahulu, ketika kita sudah mengetahui panjang dan lebarnya lokasi nah disitu barulah kita terapkan kecukupan beberapa kotak Teratak Yang muat untuk luas tanah yang diukur tadi, kami juga melakukan kompromi dengan customer, ingin apa apa saja yang dipakai contoh warna dekorasi yang diinginkan, berapa kotak teratak beserta isi-isi dalamnya, apa apa saja yang ingin dipakai oleh customer tersebut. Ketika Sudah dapat, ketika sudah dibicarakan contoh kayak ketika customer udah memakai 4 kotak teratak dua pentas nah sudah sepatat baru kita datangin, kita datang beberapa hari sebelum hari-h untuk melakukan pemasangan. Dan selama pemasangan pun kita melakukannya dengan sebaik mungkin, dengan memperhatikan bagian-bagian mana yang bakalan terkena banjir, harus jangan sampai kena, menghindari hal itulah intinya, dan kita juga memberikan alat-alat yang berkualitas jangan ada sampai bocor jangan ada sampai rusak, begitu lah kira-kira putri".

Agar klien tetap datang kembali, maka fasilitator layanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan membuat mereka datang kembali sehingga kebahagiaan klien dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pernyataan Quddus yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan akibat langsung dari kualitas pelayanan yang tinggi. Menurut Kotler dan Armstrong persepsi kemampuan suatu produk dalam memenuhi impian pelanggan inilah yang menentukan tingkat kebahagiaan pelanggan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja produk atau jasa di bawah ekspektasi (Kotler dan Armstrong, 2015, p. 76). Klien akan senang jika kemampuannya sesuai dengan harapannya. Jika kemampuannya melampaui impian, klien akan merasa sangat puas. Akibatnya, pelanggan akan memilih penyedia layanan berdasarkan apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka atau tidak. Kualitas layanan dapat ditingkatkan untuk membuat pelanggan lebih bahagia. Kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk menjaga hubungan yang kuat dengan industri dan berkorelasi langsung dengan kepuasan pelanggan. Selain berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, layanan berkualitas tinggi juga terkait erat dengan menghasilkan keuntungan bagi sektor ini (Tjiptono, 2011). Pelanggan

akan terus merasa puas terhadap layanan industri dalam jangka waktu yang cukup lama seiring dengan meningkatnya kualitas layanan tersebut. Dalam memperkirakan kepuasan klien terhadap kualitas administrasi, terdapat pula referensi yang menjadi penanda spesifik kualitas administrasi. Kualitas pelayanan atau service quality dapat diukur dengan berbagai cara (Susanti, 2018). Setidaknya ada empat desain berbeda untuk mengukur kualitas layanan: Struktur Nordic, Struktur SERVQUAL, Struktur Tiga Bagian, dan Multi Struktur (Tjiptono, 2004, p. 167). Memanfaatkan Multi Forms untuk mengukur kualitas layanan, yang mencakup tiga format: kualitas interaksi, kualitas area fisik, dan kualitas hasil (Cronim & Brady, 2001). Format pelayanan atau kualitas pelayanan mengatur format primer sebagai berikut, yang merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan (Parasuraman & Valerie Zeithaml, 1988, p. 118):

1. *Reliability* (Keandalan). Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan profesionalisme dan perhatian adalah keterampilannya.
2. *Responsible* (daya tanggap). Merupakan kerinduan untuk membantu klien dengan menawarkan jenis bantuan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (sebagai jaminan). Hal ini mencakup mampu memperoleh rasa percaya diri dan kemauan serta wawasan, keahlian, budi pekerti yang baik, atau kebaikan dari orang lain.
4. *Empathy* (empati). Pemahaman emosional Hal ini mencakup menjaga dan mendistribusikan tingkat perhatian individu terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (bukti langsung). Fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, kinerja individu, dan materi tertulis semuanya disertakan.

Hal-hal yang dilakukan oleh Budy Teratak untuk menjaga kualitas pelayanan diantaranya adalah:

1) *Reliability* (Keandalan).

- Kemampuan menangani kesulitan area pemasangan dengan cepat & tepat tanpa ada alasan penambahan biaya kepada pelanggan. Memastikan ornamen yang ingin Anda sewa selalu berkualitas tinggi. Budy Teratak memeriksa barang yang akan disewakan setiap bulan; jika terjadi kerusakan maka barang tersebut tidak dapat disewakan; sebaliknya, akan segera diperbaiki hingga layak untuk disewakan. Budy Teratak juga menawarkan berbagai macam dekorasi, mulai dari tradisional hingga kontemporer, sehingga pelanggan punya banyak pilihan. Ini diklasifikasikan sebagai penanda keandalan.
- Budy Teratak dalam bidang dekorasi pesta sekabupaten Labuhanbatu Selatan unggul dan memiliki keistimewaan dari segi produk pilihan seperti Lampu LED, ukuran Teratak, Kuantitas besi Teratak dan banyaknya pilihan warna dekorasi.

2) *Responsiveness* (Daya tanggap)

- Mengayomi dengan kesabaran ketika adanya permintaan yang sifatnya sesungguhnya merugikan pihak Budy Teratak seperti misalnya mengubah denah lokasi pesta pada saat Teratak dan dekorasi sudah di pasang.
- Mudah dan fleksibel dalam interaksi penyewa kepada owner baik secara

langsung maupun melalui media sosial.

- Pelayanan dilakukan dengan sikap keramah tamahan dan akses pelayanan juga tersedia di berbagai sosial media seperti Facebook, WhatsApp, Instagram & TikTok.
- 3) *Assurance* (Jaminan)
- Budy Teratak menjamin pasca tanda jadi sewa / DP sudah dibayarkan maka akan memberikan produk sesuai yang di harapkan penyewa.
 - Dalam penyewaan busana terdapat perlakuan yang tidak membeda-bedakan terhadap customer lain
 - Kesantunan dalam berkomunikasi dan berinteraksi baik secara virtual maupun tatap muka selalu dijunjung tinggi oleh pihak Budy Teratak.
- 4) *Emphaty* (Empati)
- Menjalin hubungan dan komunikasi yang baik kepada setiap konsumen, dengan menanggapi keluhan konsumen, juga menerima segala kritik dan saran yang diberikan.
 - Budy Teratak identik dengan semboyan "*Kalau cocok kami sangat senang kalau tidak cocok lebih baik disampaikan*" artinya dalam proses sewa menyewa mereka dalam kategori open minded.
 - *Owner* menjunjung tinggi koorperatif kepada *customer* dengan dasar *win-win solution* dalam seluruh aspek
- 5) *Tangible* (Bukti langsung)
- *Customer* diperbolehkan memilih secara langsung produk yang ada di gudang penyimpanan dekorasi pesta Budy Teratak.
 - Budy Teratak menyanggupi permintaan custom dari *customer* apabila menginginkan produk yg "baru" yang belum dimiliki Budy Teratak namun dengan range harga sewa lebih mahal dari biasanya.
 - Budy Teratak selalu memberikan potongan harga atau pembagian harga kepada pelanggan setianya yang menggunakan jasanya

Berikut diklasifikasikan kedalam sebuah tabel antara indikator Servqual dengan implementasi yang telah dilaksanakan dengan kualifikasi tabel apabila kolom keterangan diberi tanda ceklis (√) maka indikator tersebut telah terpenuhi dalam implementasi operasional usaha Dekorasi Pesta Budy Teratak Kotapinang.

Tabel Penyesuaian Implementasi Indikator Servqual

No.	Indikator Servqual	Keterangan
1.	Reliability (Keandalan)	√
2.	Responsiveness (Daya tanggap)	√
3.	Assurance (Jaminan)	√
4.	Empathy (Empati)	√
5.	Tangible (Bukti langsung)	√

Sumber: Budy Teratak, 25 Agustus 2023

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa seluruh indikator servqual telah dipenuhi dan diimplementasikan sebagai mana mestinya.

Kepercayaan klien terhadap suatu industri terkait erat dengan tingkat kebahagiaan mereka. Menurut Susilo (2018), hal tersebut akan tetap berperan penting dalam kepercayaan diri klien, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada tingkat kebahagiaan mereka. Kepercayaan klien dicirikan sebagai fantasi klien bahwa fasilitator bantuan dapat diandalkan atau diharapkan dapat memenuhi komitmennya. Industri bantuan yang memiliki pengetahuan di bidangnya dan memiliki informasi yang berharga bagi klien dapat meningkatkan kepastian klien (Mudiantono, 2017). Kepastian klien menurut Mowen adalah "seluruh wawasan yang dimiliki oleh pelanggan dan seluruh kesimpulan mereka mengenai subjek, karakteristiknya, dan manfaatnya." Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, sektor ini harus menawarkan manfaat atau umpan balik yang positif (Mowen, 2012, p. 132).

Budiansyah juga mengatakan bahwa pihaknya mengkombinasikan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas produk/fitur yang ditawarkan, Dilansir dari hasil wawancara penulis, "*Jadi sebelumnya kita itu udah melakukan survei, survei nya ini ibarat melakukan perhatian terhadap kompetitor lain, yang mana mereka memiliki panjang lebar Teratak itu Cuma rata-rata itu 5x6, nah disitu peluang kita, kita berinovasi membuat ukuran teratak itu Yang mana berkapasitas lebih besar daripada mereka , kaya ukuran teratak kita ini 6x6. perbedaan itu tentu berpengaruh dan sangat berbeda karena otomatis luas Teratak itu menjadi lebih lebih dan memuat lebih banyak tamu, dan punya kita atap nya itu bisa ditinggikan lagi dia ada penyambungannya, sehingga memberi kesan lebih megah nah ketika Teratak ini banyak digunakan misalnya 6 sampai 9 Teratak mau pun 12 teratak maka dia terlihat lebih Indah karna dari jauh terlihat tinggi dan luas, itu salah satunya agar alat alat yang kami sewakan berkualitas dari situ juga bisa".* Sebagai penguat narasi Budiansyah penulis mendapatkan opini tambahan dari narasumber kedua, Bapak Indis mengatakan:

"Ya.. kami anggota Budy Teratak membantu kelancaran dalam setiap pemasangan di lapangan, kami juga berusaha memberikan kepuasan pelanggan dengan cara berbagi info dan pengetahuan kepada Bapak Budiansyah seputar dekorasi pesta terbaru, intinya kami saling memberikan masukan demi kemajuan Budy Teratak ini".



Gambar 1.

Sumber: Budy Teratak, tahun 2015



Gambar 2.

Sumber: Budy Teratak, tahun 2023

Berdasarkan gambar 1 dan 2 maka terjadi transisi perkembangan kearah yang lebih modern dijelaskan dengan tahun 2023 lebih banyak mengalami pembaruan produk yang ditawarkan, meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan perkembangan zaman.

Namun demikian, Meskipun strategi yang dilakukan Budy Teratak sudah cukup baik adakalanya menemukan rintangan/kendala yang membuat pekerjaan terhambat dan tertunda penyelesaiannya. Kendala bisa ditemukan dari faktor Internal dan Eksternal, Dalam hal ini faktor Internal adalah dari Budy Teratak dan kolega sementara faktor Eksternal dari *Customer*, Alam dan lain sebagainya. Seperti yang disampaikan Bapak Budiyansyah dalam wawancara: *"Kendala yang sulit ya, kalau dari perencanaannya diliat dari fenomena alam kali yaa sperti hujan, terus lokasi-lokasi yang tidak rata, nah itu jadi problem sih sama kita karena kita butuh banyak waktu untuk mengganjalnya menggali juga biar supaya teratak berdiri kokoh dan rapi gitu"*. Pak Indis selaku informan yang langsung bekerja dilapangan melakukan pemasangan mengemukakan : *" Terkadang kendala itu juga datang dari pihak customer (Eksternal) dimana sebelum dilakukan pemasangan kan sudah ada kesepakatan antara Owner Budy Teratak dengan mereka para customer terkait denah pemasangan dekorasi pesta/teratak tapi kadang-kadang ada juga yang minta untuk ganti atau merubah dengan kemauan denah pemasangan terbaru jadi ini selain terkendala pada waktu juga mental kami para pekerja lapangan mesti lebih sabar menghadapinya"*.

Dalam hal ini menarik jika dikaitkan dengan runtuhnya ekonomi dunia skala besar-besaran pada awal tahun 2020 dimana terjadi musibah pandemi covid-19 yang membekukan sebagian bisnis dan perusahaan di dunia. Budy Teratak sebagai pelaku bisnis tentunya menghadapi momen sensasional dan krusial tersebut. Penulis menyinggung dengan pertanyaan tentang cara yang dilakukan Budy Teratak dari awal tersebarnya Covid-19 hingga bisa melewati musibah tersebut sampai berakhir. *"Jadi pas waktu covid 19 tersebut ya mau dari pekerjaan apapun itu pasti terkendala*

betul, ketika pada saat itu dari pihak pemerintah juga melarang untuk melakukan acara yang mana ada perkerumunan orang, nah ketika ada larangan begitu otomatis kita stop dong nggak melakukan pemasangan untuk sementara dan itu tidak diperbolehkan kan tidak ada izinnya oleh pihak pemerintah juga. Tapi disini jalan satu-satu nya kita ya tetap menjalankan usaha ini tapi untuk acara acara tertentu saja seperti ada yg kemalangan, orang meninggal, itu pasti di pasang gitu apapun cerita nya karna butuh tapi tidak begitu ramai tidak begitu banyak dari pada saat hari hari biasanya gitu". Imbuhnya (Budiyansyah).

Keseriusan Budy Teratak mempertahankan usahanya dari mulai menyusun strategi hingga terhalang kendala tentunya di indikasi kan dengan solusi atau pemecahan masalah. Seperti yang telah tercantum dalam kamus besar bahasa indonesia, yakni masalah adalah sesuatu yang harus dipecahkan atau diselesaikan. Notoadmojo mendefinisikan jika masalah yakni merupakan suatu kesenjangan antara apa yang seharusnya terjadi dengan apa yang sudah terjadi tentang suatu hal atau kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan yang seharusnya terjadi serta harapan dan kenyataannya dari masalah tersebut. Hudojo masalah adalah salah satu bentuk pertanyaan kepada seseorang yang dimana orang tersebut tidak mempunyai hukum yang bisa digunakan dengan segera untuk menemukan jawaban dari pertanyaan (masalah) tersebut. Sedangkan Dorothy Craig mendefinisikan masalah merupakan situasi yang akan datang yang tidak diharapkan. Menurut Irmasyah Effendi, masalah adalah pelajaran ketika Anda sadar sebagai kesadaran jiwa, Anda dapat melihat dengan mudah berbagai kelemahan dan masalah dalam hidup Anda. Sedangkan menurut Abdul Cholil, masalah adalah bagian kecil dari kehidupan. Setiap manusia pasti pernah memiliki dan menghadapi masalah baik yang berasal dari diri sendiri maupun yang bersumber dari orang lain. Jadi kesimpulannya adalah masalah merupakan sesuatu yang belum ditemukan cara penyelesaiannya atau jawabannya, yang menjadi teka-teki yang menuntut pemecahan (penelitian) ilmiah, karena untuk menemukan jawabannya hanya mungkin didapatkan melalui penelitian atau cara kerja ilmiah. Masalah secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu masalah sederhana dan masalah rumit/kompleks. Perbedaan di antara kedua jenis masalah ini yaitu jika masalah sederhana memiliki skala yang kecil, tidak terpaut dengan masalah lainnya, tidak memiliki konsekuensi yang besar, pemecahannya tidak terlalu rumit, dan dapat dipecahkan oleh individu. Jangkauan masalah ini hanya sebatas pada individu saja dan dapat diselesaikan oleh individu pula. Maka masalah rumit/kompleks memiliki cakupan skala yang lebih besar, dapat terkait dengan berbagai masalah lainnya, memiliki konsekuensi yang sangat besar, dan penyelesaiannya membutuhkan kerja sama kelompok serta analisis yang mendalam. Jangkauan masalah ini berkaitan dengan banyak individu dan hanya dapat diselesaikan oleh banyak individu pula. Faktor timbulnya masalah terbagi menjadi dua, faktor internal dan faktor eksternal. Pada faktor internal, permasalahan yang timbul berasal dari dalam, baik dalam diri sendiri ataupun dalam organisasi. Sedangkan faktor eksternal sebaliknya, penyebab timbulnya masalah berasal dari luar. Misalnya dalam lembaga atau organisasi, masalah yang timbul akibat faktor dari internal adalah bullying dan pelecehan, job description yang tidak jelas, senioritas, kurangnya kesempatan berkembang yang sama, dan pergantian kebijakan.

Sedangkan masalah yang timbul dari faktor eksternal misalnya salah pengertian antara pihak luar organisasi dengan pihak dalam organisasi atas suatu hal. Masalah memang sering kali dikaitkan dengan kesialan dan juga bencana. Padahal, jika dikaji lebih mendalam lagi mengenai hakekat dasar dari masalah, masalah sebenarnya tidak melulu menghasilkan dampak negatif. Terkadang masalah hadir sebagai bentuk peluang untuk memperbaiki berbagai kelemahan yang ada dalam diri sendiri atau organisasi. Hal tentu ini bergantung dengan bagaimana kita dalam mencari solusi. Pemilihan solusi penyelesaian merupakan tindakan untuk menyelesaikan atau proses yang menggunakan kekuatan berfikir untuk menyelaraskan permasalahan yang akan dikaitkan dengan konsep pemahaman materi. Pemilihan solusi adalah suatu kegiatan kognitif yang kompleks dengan melibatkan suatu proses dan artinya salah satu kemampuan yang diharuskan dimiliki siswa adalah strategi dalam melakukan pemilihan solusi. Dalam pemilihan solusi penyelesaian siswa harus memiliki 1 kemampuan untuk membaca, memahami, transformasi, keterampilan proses, dan penulisan mendefinisikan pemilihan solusi sebagai suatu proses banyak langkah siswa dengan menemukan hubungan antara pengalaman (skema) dan pengetahuan masa lalunya dengan masalah yang sekarang dihadapinya dan kemudian bertindak untuk menyelesaikannya. Disini merupakan penekanan dari bekal pengetahuan yang sudah didapat akan diuji kembali pemilihan solusi penyelesaian peserta didik dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi. Hudiono berpendapat bahwa pemilihan solusi adalah suatu aktivitas kognitif yang kompleks dengan melibatkan suatu proses dan strategi (Hudiono, 2007). Kegiatan-kegiatan yang diklasifikasikan sebagai pemilihan solusi dalam matematika diantaranya menyelesaikan soal persamaan kuadrat, yakni mencari persamaan kuadrat baru yang akan diperoleh setelah melakukan proses atau pemilihan solusi penyelesaian, yang juga merupakan metode penemuan solusi melalui tahap demi tahap pemilihan solusi. Pengertian solusi adalah jalan keluar atau jawaban dari suatu masalah (Munif Chatib : 2011) Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan. Maksud tanpa adanya tekanan adalah adanya objektivitas dalam menentukan pemecahan masalah dimana orang yang mencari solusi tidak memaksakan pendapat pribadinya dan berpedoman pada kaidah atau aturan yang ada. Jika tidak demikian maka solusi yang didapat akan sangat subjektif sehingga dikhawatirkan bukan solusi yang tepat. Sehingga masalah-masalah yang ada tidak akan terselesaikan dengan baik dan masalah-masalah yang ada hanya akan bersifat negatif saja. Bapak Indis menjelaskan *"Ada banyak solusi yang kami buat untuk mempertahankan dan meningkatkan Budaya Teratak ini. Pertama, dalam kualitas pelayanan kami berusaha semaksimal mungkin memberikan rasa simpati dan membuat para customer baru itu nyaman. kedua, kami mengetahui bahwa produk/fitur terbaru yang ada itu diyakini menambah kepuasan para customer akan tetapi terkadang ada juga yang minta kualitas mentereng tapi harga mereng nah dalam hal ini kami mengambil solusi dengan tidak langsung mentah-mentah kami tolak tapi dengan meletakkan pemberian harga di tengah tengah yang terpenting atas dasar suka sama suka sehingga tidak adanya unsur keterpaksaan. Ketiga, Meskipun dilanda kendala kami berusaha menghadapinya bersama sama apalagi pada saat pandemi covid-19 kemarin kami saling meyakinkan bahwa kita harus tetap berdiri dan tidak*

boleh tumbang apalagi sampai menjual atau mengakuisisi kan Budy Teratak karena vakum orderan. Terakhir kami selaku pekerja saling berkontribusi bukan hanya ketika pemasangan dekorasi pesta di lapangan tetapi saling memberikan masukan antara pekerja dengan owner terkait perkembangan teknologi, kemajuan fitur dekorasi sampai riset kebutuhan pasar”.

Hal ini juga termasuk kedalam sewa menyewa yang didalam islam diartika sebagai ijarah. Menurut Zainuddin Ali, ijarah adalah suatu akad peralihan hak atas barang atau jasa dengan membayar biaya sewa tanpa mengalihkan kepemilikan (milkiyyah) atas barang atau jasa itu sendiri. Ijarah juga bisa disebut sebagai akad sewa atau perjanjian sewa-menyewa. Kontrak sewa adalah suatu landasan moneter yang menyewakan perlengkapan, baik berupa bangunan atau barang dagangan seperti mesin, pesawat terbang, dan sebagainya, kepada salah satu kliennya dengan imbalan pembayaran sejumlah biaya yang telah ditentukan sebelumnya dengan cara tertentu (Ali, 2018). Ijarah adalah akad antara nasabah yang menjadi penyewa dengan bank syariah yang menentukan biaya sewa yang disepakati antara bank dan penyewa (Ismail, 2019). Berikut kesimpulan tafsir ijarah berdasarkan terminologi:

1. Masalah pemanfaatan sesuatu disertai dengan biaya,
2. Kontrak manfaat dengan imbalan unik dan penggunaan yang diizinkan,
3. Bisnis yang didasarkan pada penerimaan manfaat dalam jangka waktu tertentu, memiliki tujuan spesifik yang diizinkan, dan mengenakan biaya tertentu. perjanjian untuk menggunakan atau memanfaatkan sesuatu (jasa atau benda) dengan syarat dan ketentuan tertentu. (QS. Al-Qashash/28: 26, QS. Al-Thalaq/64: 6). Dasar-dasar hukum atau rujukan ijarah adalah Al-Qur’an, Hadis dan ijma”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Budy Teratak menjalankan usaha dengan Indikator Servqual dan tehknik tertentu sebagai dimensi tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menjalankan usaha/bisnis tersebut terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal maupun eksternal seperti misalnya beradaptasi dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi (Internal), mengontrol emosional dari permintaan penyewa/klien yang variatif dan terkadang tidak kooperatif serta dapat mengambil keputusan opsional apabila terjadi kendala yang timbul dari faktor alam (Eksternal). Cara mengatasi kendala pada poin 2 Budy Teratak saling memberikan kontribusi antara *owner* dan pekerja lapangan dengan mengandalkan kemampuan atau pengalaman masing-masing pihak.

Pasca dilakukan penelitian penulis memberikan saran agar Budy Teratak terus melakukan hal ini secara kontiniu dan tidak hanya sampai hal tersebut saja akan tetapi mesti selalu meningkatkan kreatifitas, inovasi dan pelayanan yang lebih baik sehingga bisnis yang dijalankan tetap berada dalam eksistensi pasar dalam hal ini pasar Dekorasi Pesta di Kotapinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. (2018). *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Cronim & Brady. (2001). "Same New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach". *Journal of Marketing*, Vol. 65.
- Hudiono. (2007). "Pengembangan Kurikulum Matematika dan Model Pembelajaran Kreatif Untuk Pendidikan Anak Usia Dini". *Makalah FKIP UNTAN Pontianak*.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ismail. (2019). *Perbankan Syari'ah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Qur'an & Terjemahnya*. Publishing Anggota IKAPI.
- Kotler dan Armstrong. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Dan 2 Edisi 12*. Erlangga.
- Mowen. (2012). *Perilaku Konsumen, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Mudiantono. (2017). "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi Terhadap Citra Merek dan Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Kartu Perdana". *Diponegoro Journal of Management*.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Parasuraman, & Valerie Zeithaml, and L. B. (1988). "Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, F. dan W. E. (2018). "Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh". *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 3(No. 3).
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.