

# PELAYANAN PROGRAM POKOK POSYANDU DI DESA DOKO KECAMATAN DOKO KABUPATEN BLITAR DALAM PERSPEKTIF SOSIOLOGI KELUARGA

**Anwar Hakim Darajat**

Dosen Sosiologi universitas Islam Balitar

Email:anwarhakim99@gmail.com

## ABSTRAK

Seiring arah kemajuan skema pembangunan, sudah diagendakan target kebijakan pembangunan di bidang kesehatan, hal tersebut sudah dituliskan di agenda Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2010-2014 di Bidang Kesehatan. Tujuan pembangunan kesehatan ditargetkan dapat mengantarkan pemenuhan kesejahteraan masyarakat yang dibuktikan dengan meningkatnya beragam indikator pembangunan Sumber Daya Manusia, contohnya meningkatnya derajat kesejahteraan pada tingkatan gizi masyarakat. Posyandu adalah salah satu model Kesehatan Bersumber Daya Manusia (UKBM) yang dilaksanakan, diatur dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan. Hasil penelitian adalah: Kesimpulannya adalah: (1) Pelayanan Program Pokok Posyandu bebas dapat diperoleh oleh siapa saja utamannya yang sudah memiliki buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), (2) Pelaksanaan sudah sesuai dengan mekanisme pelayanan Program Pokok Posyandu dan mengikuti mekanisme Sistem 5 langkah yaitu pendaftaran, penimbangan, pencatatan, pelayanan kesehatan dan penyuluhan, (3) Waktu pemenuhan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur, seperti untuk waktu pemberian imunisasi dan Vitamin mengikuti ketentuan jadwalnya. (4) Kendala pelayanan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu di Desa Doko adalah tentang Kader Posyandu yang masih kurang, sarana dan prasarana belum maksimal, (5) Kajian program posyandu di Desa Gandusari dari perspektif Sosiologi Keluarga bahwa program posyandu yang memperhatikan dan merawat kesehatan ibu dan anak berarti mendukung dan mensukseskan tercapainya keluarga yang sehat dan bahagia sejahtera dan sakinah mawadah warrohmah, **Saran:** Diharapkan pada stakeholder agar segera memberikan pembenahan Posyandu terkait pemenuhan jumlah kader yang kurang dan memberikan motivasi selalu kepada kader yang aktif.

**Kata kunci:** pelayanan, program posyandu, Desa Doko

## PENDAHULUAN

Sesuai dengan pedoman Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi tentang pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan pada setiap warga negara baik berupa jasa, barang, dan atau pelayanan administratif yang dilayani oleh pelaksana pelayanan publik.

Posyandu adalah salah satu model Kesehatan Bersumber Daya Manusia (UKBM) yang dilaksanakan, diatur dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Pelayanan dalam Pelaksanaan Program Pokok Posyandu di Desa Doko Kecamatan Doko Kabupaten Blitar dari Perspektif Sosiologi Keluarga.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Mendeskripsikan pelayanan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu di Desa Doko, (2) Mendeskripsikan kendala pelayanan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu di Desa Doko, (3) Mendeskripsikan pelayanan program Pokok Posyandu di desa Doko Kabupaten Blitar dari perspektif sosiologi keluarga.

Manfaat Penelitian: **(1)** Dapat memberikan bahan masukan kepada pemerintah Desa, Puskesmas, Kecamatan, lintas sektor dan Dinas terkait dalam meningkatkan pelaksanaan Posyandu, **(2)** Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Kebijakan Publik, Pelayanan Publik dan pengembangan ilmu lainnya, **(3)** Lebih mengembangkan cakrawala berfikir penulis dan menerapkan hasil pendidikan yang di peroleh di Kampus Universitas Islam Balitar Blitar.

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan pandangan Kotler dalam kutipannya Sampara Lukman (2000:6), pelayanan merupakan bagian dari aktivitas yang memberikan nilai manfaat pada suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan nilai kepuasan walaupun hasil akhirnya tidak terikat produk secara fisik.

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 berkaitan Pelayanan Publik, makna pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berlaku untuk setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan atau pelayanan administratif yang disiapkan oleh pelaksana pelayanan publik.

### **Pelayanan Publik dalam konsep *Good Governance***

Pengelolaan dan pengembangan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik merupakan satu kewajiban setiap pemerintahan di daerah. Pelayanan publik menjadi andalan bagi daerah untuk mencapai terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan target Pendapatan Asli Daerah (PAD)-nya. Banyak strategi dan terobosan

pemerintah daerah, kebijakan pun kerap dillaksanakan untuk mencapai peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Pandangan Agus Dwiyanto pada bukunya memperoleh terwujudnya *good governance* melalui pelayanan publik (2005:20), Dalam konteks tersebut sudah terjadi pergumulan yang sangat urgent pemerintah dengan warga, dan bagus maupun jeleknya dalam memberikan pelayanan publik sangat didambakan dan diukur oleh masyarakat. Ini merupakan suatu ayng bisa dirasakan dndibuktikan oleh masyarkat. Apabila didapati perubahan yang berarti dalam pelayanan publik secara otomatis manfaat dapat diterima dan bermanfaat secara langsung oleh masyarakat.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian deskriptif tersebut dimaksud untuk memotret situasi yang apa adanya atau riilnya. Penelitian tersebut berusaha (1) mendeskripsikan potret keadaan dn situasi pada bagaimana pelayanan pada implementasi Program Pokok Posyandu, dan (2) Mendeskripsikan kendala pelayanan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu di Desa Doko, Kecamatan Doko Kabupaten Blitar.

### Obyek yang diteliti

Untuk melakukan pelayanan publik untuk itu perlu standar pelayanan publik. Dibawah ini merupakan standar pelayanan publik yang menjadi focus penelitian untuk menganalisi pelayanan dalam implementasi Program Pokok Posyandu :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

### Subyek Penelitian

Menurut pendapat Sugiyono (2001:61) *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Subyek penelitian dengan jumlah Informan 8 orang dengan kriteria-kriteria, yaitu sebagai berikut :

### 1. Stakeholder (Kepala Desa)

Pemerintah Desa adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan di desa. Kedudukan Posyandu terhadap Pemerintahan Desa sebagai wadah pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan yang secara kelembagaan dibina oleh pemerintahan desa.

### 2. Tenaga Kesehatan (Bidan Desa)

Posyandu merupakan wadah pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan yang secara teknis dibina oleh Puskesmas. Kehadiran tenaga kesehatan Puskesmas disini yaitu Bidan Desa yang diwajibkan di posyandu satu kali dalam sebulan. Peran petugas Puskesmas adalah membimbing kader, menyelenggarakan pelayanan kesehatan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu

### 3. PKK Pokja IV Bidang Kesehatan

Kedudukan Posyandu terhadap Pokja IV Bidang Kesehatan adalah sebagai satuan organisasi yang mendapat binaan aspek administratif, keuangan dan Program dari Pokja.

### 4. Kader Posyandu

Kader Posyandu sangat berperan dalam Pelaksanaan Program Pokok Posyandu dari sebelum, pada hari dan diluar hari buka Posyandu.

### 5. Masyarakat pengunjung Posyandu

Masyarakat disini adalah mereka yang mengunjungi Posyandu (ibu hamil atau orang tua yang memiliki anak balita).

Dengan penjelasan terkait kriteria-kriteria yang digunakan peneliti dalam menentukan informan, maka diambilah sampel yang terdiri dari :

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. Stakeholder (Kepala Desa)      | : sebanyak 1 orang. |
| 2. Tenaga Kesehatan (Bidan Desa)  | : sebanyak 1 orang. |
| 3. PKK Pokja IV Bidang Kesehatan  | : sebanyak 1 orang. |
| 4. Kader Posyandu                 | : sebanyak 3 orang. |
| 5. Masyarakat Pengunjung Posyandu | : sebanyak 2 orang. |

## **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendukung penelitian yang peneliti teliti, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan Dokumentasi.

### 1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan, mengumpulkan data ketika kegiatan dilakukan, dan datang lebih dekat untuk melihat seluruh kegiatan yang ada di Posyandu Matahari III Desa Doko Kecamatan Doko. di Posyandu Matahari III Desa Doko, para kader Posyandu dan Bidan Desa melaksanakan pelayanan kesehatan Ibu dan Anak kepada pengunjung Posyandu, antara lain penimbangan berat badan, penentuan status tumbuh kembang, pemberian vitamin, pemberian makanan tambahan, pemeriksaan terhadap ibu hamil dan penyuluhan. Pada tanggal tersebut bertepatan dengan pemberian Imunisasi MR untuk mencegah penyakit campak dan rubella pada anak.

## 2. Teknik Wawancara

Dengan demikian wawancara mendalam harus memberikan keleluasaan bagi informan dalam memberikan penjelasan agar informan tidak merasa tidak tertekan sehingga suasana kekeluargaan dan keakraban perlu dibangun secara baik. Hal ini dipakai penelitian tentang analisa pelayanan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu di Desa Doko.

Dalam penelitian ini, dilakukan dengan mewawancarai Informan penelitian sebanyak 8 orang.

## 3. Dokumentasi

Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini, berupa gambaran dan informasi yang berhubungan dengan bagaimana pelayanan dalam pelaksanaan Pokok Posyandu di Desa Doko.

## **Teknik Analisa Data**

Penggunaan Teknik Analisa data sesuai pandangan Milles dan Huberman, ada tiga teknik analisa data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (1) Reduksi Data, Reduksi data merupakan model analisa yang memfokuskan, membuang serta menyusun data di mana kesimpulan akhir dapat dideskripsikan dan diverifikasi, (2) Penyajian Data, Penyajian data merupakan aktivitas beragam informasi ditata, sejalan pendapat Emzir melalui melihat sebuah gambaran menolong kita mengerti apa yang terjadi dan melakukan sebuah analisis lanjutan atau tindakan yang dilatar belakangi oleh sudut pandang pemahaman tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### Posyandu di Desa Doko

Di Desa Doko ada 6 Posyandu yang terbagi di beberapa wilayah. Pembagian wilayah tersebut terjadi dikarenakan suatu upaya untuk memudahkan masyarakat menerima pelayanan Posyandu sesuai dengan tempat tinggalnya. Posyandu di Desa Doko diberi nama Matahari, yang membedakan Posyandu satu dengan yang lain di Desa Doko dengan memberikan angka dibelakangnya. Adapun pembagian Posyandu tersebut, yaitu :

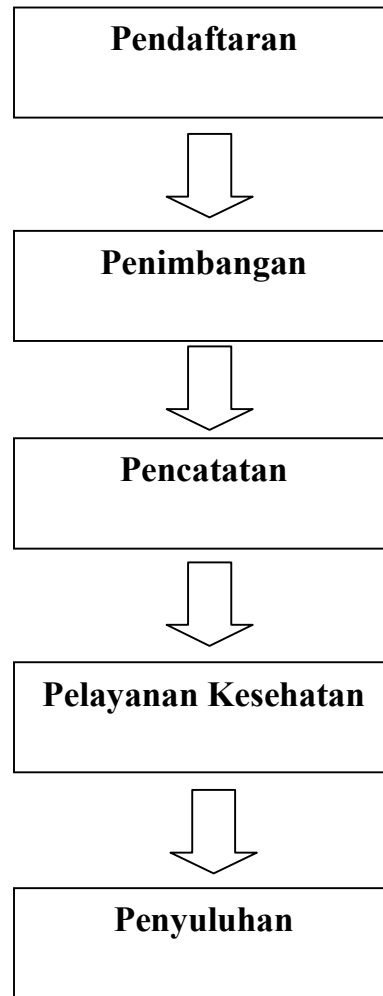
**Tabel 1. Pembagian Wilayah Posyandu Matahari di Desa Doko**

No.	Nama Posyandu	Wilayah	Tempat
1	Taman Posyandu Matahari I	RT 01 RW 02, RT 02 RW 02, RT 01 RW 03, RT 02 RW 03, RT 01 RW 04, RT 01 RW 05, RT 02 RW 05.	Balai Desa Doko
2	Posyandu Matahari II	RT 01 RW 01, RT 02 RW 01	(pratan) Rumah Bapak Sutikno
3	Posyandu Matahari III	RT 02 RW 04	(babadan) Rumah Ibu Sunti
4	Posyandu Matahari IV	Dusun Banaran	Rumah Bapak Kepala Dusun
5	Taman Posyandu Matahari V	Dusun Bebekan	Rumah Bapak Kepala Dusun
6	Posyandu Matahari VI	Dusun Sebeng	Rumah Bapak Kepala Dusun

(Sumber : PKK Pokja IV Bidang Kesehatan Desa Doko)

Bahwa pelaksanaan Posyandu di Desa Doko bertempat di Balai Desa Doko, rumah Kepala Dusun di Desa Doko dan Kader Posyandu Desa Doko.

## Pelaksanaan Posyandu Matahari Desa Doko



**Gambar 1. Susunan Pelaksanaan Posyandu Matahari Desa Doko**

### **Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa Program Kesehatan Ibu dan Anak dilakukan dalam bentuk penyuluhan kesehatan, pemeriksaan ibu hamil, konsultasi kesehatan ibu dan anak, memberikan rujukan kesehatan, pelayanan imunisasi dan tablet Fe, pemberian PMT, penimbangan, pengukuran tinggi badan dan pengukuran lingkaran kepala.

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan Program Pokok Posyandu dilakukan dengan 5 langkah Posyandu yaitu pendaftaran, penimbangan, pencatatan, penyuluhan, pelayanan dan di Jawa Timur ditambah lumbung pitutur. Terkait pengunjung Posyandu boleh siapa saja yang penting membawa buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak).

**Tabel 2. Pelaksanaan Posyandu Matahari Desa Doko**

No.	Pelaksanaan	Keterangan	Pelaksana
1	Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi dan menanda tangani buku daftar hadir</li> <li>2. Menyerahkan buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)</li> </ol>	Orang tua Balita, ibu hamil
2	Penimbangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan penimbangan bayi yang masih dibawah 1 tahun menggunakan timbangan gantung (sarung timbang) atau timbangan meja</li> <li>2. Pelaksanaan penimbangan bayi yang sudah diatas 1 tahun menggunakan timbangan gantung (celana timbang) atau timbangan berdiri</li> <li>3. Penimbangan ibu hamil menggunakan timbangan berdiri.</li> </ol>	Kader Posyandu
3	Pencatatan	1. Pencatatan berat badan penimbangan di KMS(Kartu Menuju Sehat) yang ada di Buku KIA dan pencatatan di buku rekapan Posyandu.	Kader Posyandu
4	Pelayanan Kesehatan	1. Imunisasi (di catat di Buku KIA)	Bidan Desa
		2. Pemeriksaan Kesehatan untuk Ibu Hamil (di catat di Buku KIA)	Bidan Desa
		3. PMT (Pemberian Makanan Tambahan	Kader Posyandu
		4. Vitamin A (di catat di Buku KIA)	
5	Penyuluhan	Penyuluhan	Bidan Desa, Tamu, Kader Posyandu

Sumber : Observasi pada Posyandu Matahari III Desa Doko

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa Biaya Pelayanan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu diberikan secara gratis, tetapi untuk Program



Keluarga Berencana pelayanan Suntik dan macam-macam (kecuali Pil KB) masih membayar dikarenakan pelayanan KB ini di Posyandu belum mendapatkan subsidi dari pemerintah.

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu masih belum mencukupi seperti meja kursi yang masih meminjam, Alat Peraga Edukatif yang masih kurang dan distribusi alat pengukur tinggi badan yang belum merata. Tetapi disamping sarana dan prasarana yang belum mencukupi tersebut pihak Desa juga selalu mempertimbangkan dan mengusahakan melakukan pembenahan untuk menunjang pelaksanaan Program Pokok Posyandu.

Waktu penyelesaian disini berarti waktu pelayanan disesuaikan dengan prosedur yang berlaku. Seperti untuk Program Kesehatan Ibu dan Anak adalah pemberian tablet Fe, suntik TT kepada ibu hamil dan memberikan rujukan bila waktu ada yang mengalami kasus-kasus kesehatan yang perlu penanganan lanjutan. Untuk Program Keluarga Berencana (KB) yang bisa dilakukan pada waktu kegiatan Posyandu adalah penyuluhan, konseling, pemberian pil, suntik dan IUD. Untuk Program Imunisasi waktu pelayanan sesuai umur dan jadwal yang telah ditentukan. Untuk Program Gizi diberikan dalam bentuk PMT (Pemberian Makanan Tambahan) setiap pertemuan, pemberian Vitamin A dengan waktu yang telah ditentukan yaitu bulan februari dan agustus dengan umur balita minimal 6 bulan dan pemberian PMT kepada balita diatas umur 6 bulan dikarenakan bayi 0-6 bulan hanya mengonsumsi Asi Eksklusif. Untuk pencegahan dan penanggulangan diare dilakukan dengan penyuluhan pada waktu kegiatan Posyandu dan pemberian oralit pada waktu mengalami diare sebagai bentuk pertolongan pertama.

## **Kendala Pelayanan dalam Pelaksanaan Program Pokok Posyandu**

### **Kader Posyandu**

Hasil wawancara dengan subyek penelitian bahwa: (1) dukungan dari perangkat juga masih perlu ditingkatkan, (2) masyarakatnya sendiri juga masih kurang pro aktif terhadap kegiatan posyandu, Kalau peserta pengunjung...biasanya kalau sudah besar itu malas membawa ke Posyandu..paling mau datang kalau pas event-event tertentu...misale februari agustus..dan kalau ada Imunisasi masal gitu baru mau datang...tapi kalau pas hari-hari biasa penimbangan...*aras-arasen* (malas-malasan),

ernyataan diatas juga sama dengan apa yang disebutkan I3, pernyataannya adalah : Kalau sudah habis imunisasinya itu jadi jarang datang...dan kalau sudah ikut PAUD biasanya sudah jarang datang ke Posyandu bahkan sudah tidak hadir di Posyandu.Iya dikarenakan partisipasi masyarakat yang kurang. Sama halnya pernyataannya adalah : Partisipasi dari masyarakatnya kurang, kadang gamau hadir, imunisasi habis gamau datang.

### **Kajian Pelayanan Program Posyandu di Desa Gandusari Kabupaten Blitar dari Perspektis Sosiologi Keluarga**

Menurut peneliti berdasarkan program posyandu yang telah dilaksanakan di Desa Gandusari sudah tergolong bagus dan lengkap Karena program posyandu yang telah dilaksanakan meliputi layanan ibu hamil, dan kesehatan anak termasuk penimbangan berat badan anak, tinggi badan, imunisasi dn pemberian gizi yang dilakukan secara rutin per bulan sekali. Seperti program posyandu sebagai berikut:

Menurut Buku Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu (2011:25). Kegiatan Posyandu terdiri dari kegiatan utama dan kegiatan pengembangan/pilihan. Untuk kegiatan utama Posyandu disebut juga Program Pokok Posyandu. Secara rinci kegiatan Posyandu yang utama adalah sebagai berikut :Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Ibu Hamil, Pelayanan yang diselenggarakan untuk ibu hamil mencakup :

- 1) Penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, pengukuran tekanan darah, pemantauan nilai gizi, pemberian tablet besi, pemberian imunisasi *Tetanus Toksoid*.
- 2) Untuk lebih meningkatkan kesehatan ibu hamil, perlu diselenggarakan kelas ibu hamil pada setiap hari buka Posyandu atau pada hari lain sesuai dengan kesepakatan. Kegiatan kelas ibu hamil antara lain sebagai berikut :
  - a. Penyuluhan : tanda bahaya pada ibu hamil, persiapan persalinan, persiapan menyusui, KB dan gizi.
  - b. Perawatan payudara dan pemberian ASI (Air Susu Ibu).
  - c. Peragaan pola makan ibu hamil.
  - d. Peragaan perawatan bayi baru lahir.
  - e. Senam ibu hamil.
- b. Ibu Nifas dan Menyusui

Pelayanan yang diselenggarakan untuk ibu nifas dan menyusui mencakup :

1. Penyuluhan/konseling kesehatan, KB pasca persalinan, Inisiasi Menyusu Dini (IMD) dan ASI eksklusif dan gizi.
2. Pemberian 2 kapsul vitamin A warna merah 200.000 SI (1 kapsul segera setelah melahirkan dan 1 kapsul lagi 24 jam setelah pemberian kapsul pertama).

c. Bayi dan Anak Balita

Pelayanan Posyandu untuk bayi dan anak balita harus dilaksanakan secara menyenangkan dan memacu kreativitas tumbuh kembangnya. Adapun jenis pelayanan yang diselenggarakan Posyandu untuk balita mencakup :

1. Penimbangan berat badan.
2. Penentuan status pertumbuhan.
3. Penyuluhan dan konseling.

3. Keluarga Berencana (KB)

Pelayanan KB di Posyandu yang dapat diberikan oleh kader adalah pemberian kondom dan pemberian pil ulangan.

4. Imunisasi

Pelayanan imunisasi di Posyandu hanya dilaksanakan oleh petugas Puskesmas. Jenis Imunisasi yang diberikan disesuaikan dengan program terhadap bayi dan ibu hamil.

5. Gizi

Pelayanan gizi di Posyandu dilakukan oleh kader. Jenis pelayanan yang diberikan meliputi penimbangan berat badan, deteksi dini gangguan pertumbuhan, penyuluhan dan konseling gizi, pemberian makanan tambahan (PMT) lokal, suplementasi vitamin A dan tablet Fe.

6. Pencegahan dan Penanggulangan Diare

Pencegahan diare di Posyandu dilakukan dengan penyuluhan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

Sesuai dengan perpektif sosiologi keluarga bahwa ibu dan anak merupakan anggota keluarga yang sangat memerlukan perhatian dan tindakan khusus untuk merawat dan menjaga psikologis serta kesehatan fisik ibu dan anak. Ibu memiliki peran dan status sebagai pendidik yang pertama dan utama di dalam institusi terkecil yaitu keluarga. Disamping itu Ibu juga memiliki peran dan status sebagai seorang

istri yang mendampingi dan mendukung profesi suami dalam mencapai tujuan keluarga yang sakinah mawadah warrohmah.

Peran dan status ibu sekaligus seorang istri sangat strategis memujudkan kebahagiaan keluarga, ketika keluarga telah mencapai kebahagiaan dan kesuksesan maka secara makro telah mendukung negara dan pemerintah mencapai salah satu tujuan negara diantaranya menerdaskan bangsa, mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial. Dengan program posyandu yang memperhatikan dan merawat kesehatan ibu dan anak berarti mendukung dan mensukseskan tercapainya keluarga yang sehat dan bahagia sejahtera dan sakinah mawadah warrohmah.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulannya adalah: (1) Pelayanan Program Pokok Posyandu bebas diberikan kepada siapa saja asalkan membawa buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), (2) Pelaksanaan sudah sesuai dengan Prosedur pelayanan Program Pokok Posyandu dan memenuhi Sistem 5 langkah yaitu pendaftaran, penimbangan, pencatatan, pelayanan kesehatan dan penyuluhan, (3) Waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai, seperti untuk waktu pemberian Imunisasi dan Vitamin disesuaikan dengan jadwalnya. Produk yang dihasilkan adalah berbentuk pelayanan jasa kesehatan dan sudah dilakukan secara maksimal. Sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan Program Pokok Posyandu masih dirasa kurang. Petugas pemberi pelayanan disini adalah Tenaga Kesehatan (Bidan Desa) dan Kader Posyandu sudah berjalan dengan baik hanya saja terkait pemenuhan Kader Posyandu masih dirasa kurang jumlahnya, (4) Kendala pelayanan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu di Desa Doko adalah terkait Kader Posyandu yang masih kurang, sarana dan prasarana belum maksimal, belum tercukupinya dana untuk PMT, dukungan dari lintas sektor masih rendah dan Partisipasi masyarakat yang masih rendah, (3) Kajian program posyandu di Desa Gndusari dari perspektif Sosiologi Keluarga bahwa program posyandu yang memperhatikan dan merawat kesehatan ibu dan anak berarti mendukung dan mensukseskan tercapainya keluarga yang sehat dan bahagia sejahtera dan sakinah mawadah warrohmah.

## Saran

Diharapkan pada stakeholder agar segera memberikan pembenahan Posyandu terkait pemenuhan jumlah kader yang kurang dan memberikan motivasi selalu kepada kader yang aktif. Untuk Pemerintah Desa dan Dinas Kesehatan lebih maksimal lagi untuk memfasilitasi sarana dan prasarana yang sangat berfungsi untuk menunjang Pelaksanaan Program Pokok Posyandu seperti meja, kursi, dana, Alat Peraga Edukatif (APE) dan alat pengukur tinggi badan. Untuk lintas sektor lebih maksimal lagi memberikan dukungan dalam pelaksanaan Program Pokok Posyandu. Untuk Masyarakat perlu ditingkatkan partisipasinya dalam mengunjungi Posyandu. Dan untuk Kader Posyandu dan Petugas Kesehatan lebih maksimal lagi dalam memotivasi dan mensosialisasikan pentingnya Posyandu kepada masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

Dirjen Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. 2011. *Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu*. Blitar: Badan Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Blitar.

Sekretariat Jenderal MPR RI, 2015. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Jakarta : MPR RI.

Menteri Pemberdayaan Perempuan. 2012. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*, Blitar : Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana.

Dirjen Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak. 2011. *Buku Panduan Kader Posyandu Menuju Keluarga Sadar Gizi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Nita Astriani Nainggolan, Sumardi dan Jafar Jas. 2014. “(Efektivitas pelaksanaan kegiatan Posyandu Harum Sari RT.01/ RW.05 Kelurahan Tangkerang Selatan Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru)”, Jurnal Program Studi Pendidikan luar sekolah FKIP Universitas Riau, Pekanbaru.

Wa Ode Asma Isra, dkk. 2004. (Jurnal *Evaluasi Pelaksanaan Revitalisasi Posyandu dalam Penurunan Prevalensi Balita Gizi Buruk di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara*), Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lukman, sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Badudu, J.S. & Zain, S.M. 2001. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Sinambela, L.J. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung : Bumi Aksara.

Barata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.

# **Upaya Meningkatkan Minat Baca Pada Anak ( Studi pada TBM Laskar Pelangi di Dusun Gangsri )**

**Apriliya tri wulandari**  
Ekonomi /akuntansi  
Apreliyawulandari96@gmail.com

**Andiwi Meifilina**  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Balitar Blitar  
andiwimeifilina@unisbablitar.ac.id

## **ABSTRAK**

TBM atau taman baca masyarakat merupakan suatu instansi atau lembaga non formal yang bergerak dibidang pendidikan dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan bangsa terutama meningkatkan minat baca suata masyarakat daerah tersebut. Saat ini minat baca sangatlah rendah sehingga TBM haruslah mampu ataupun bekerja keras guna mengupayakan agar anak-anak untuk minat dan suka untuk membaca karena selain menambah ilmu membaca secara tidak langsung dapat menambah wawasan kita terhadap hal-hal baru yang sebelumnya belum kita ketahui. Namun semua itu harus didukung oleh motivasi dan dorongan dari dalam maupun dari luar diri pribadi.

Dorongan sangatlah diperlukan sebab dengan adanya dorongan dapat menjadikan sebagai motivasi serta alat pedukung bagi anak itu sendiri guna selalu meningkatkan minat bacanya seperti dukungan dari pihak keluarga yang sangatlah berperan penting dalam ini sebab kelurga adalah orang terdekat yang setiap saat bertemu selain itu keluarga juga sangat sensitive dalam pengawasan terhadap anak. Dengan masalah yang terjadi seperti itu TBM laskar pelangi berusaha untuk selalu memanfaatkan waktu dengan baik dengan berupaya menciptakan program ataupun kegiatan yang dapat membantu meningkatkan minat baca anak.

Program ataupun kegiatan itu merupakan upaya yang dilakukan oleh TBM Laskar Pelangi dalam meningkatkan minat baca pada anak di dusun gangsri. Program andalan di TBM Laskar Pelangi adalah kegiatan belajar kelompok, mendongeng, belajar dengan system bermain atau game, penayangan film berbasis pendidikan. Untuk mengetahui semua upaya tersebut peneliti melakukan penelitian lebih detail dengan menggunakan langkah-langkah yaitu wawancara, observasi dan penarikan kesimpulan dari 3 sumber terdiri dari 2 pengurus TBM Laskar Pelangi dan seorang pengunjung yang terdapat pada TBM Laskar Pelangi.

Kata kunci : TBM Laskar Pelangi, Minat Baca, Upaya Meningkatkan Minat Baca

## **ABTRACT**

*TBM or community reading park is an agency or non-formal institutions engaged in education in order to participate in the intellectual life of the nation, especially increase the interest of reading the local people's society. Currently reading interest is so low that TBM must be able or hard work in order to make the children to interest and love to read because besides adding knowledge to reading indirectly can add our insight to new things that previously we do not know. But all*

*that must be supported by motivation and encouragement from within and from outside ourselves.*

*Encouragement is necessary because with the encouragement can make as a motivation and a support tool for the child itself in order to always increase interest in reading such as support from the family that is very important in this because the family is the closest person who at any time meet in addition to the family is also very sensitive in supervision of the child. With problems such as TBM laskar pelangi try to always make good use of time by trying to create programs or activities that can help increase interest in reading children.*

*Program or activity is an effort made by TBM Laskar Pelangi in improving reading interest in children in gangsri village. The flagship program at TBM Laskar Pelangi is group learning, storytelling, learning with play or game system, educational film-based viewing. To know all the efforts the researchers conducted a more detailed research using the steps of interviews, observation and drawing conclusions from 3 sources consisting of two administrators TBM Laskar Pelangi and a visitor contained in TBM Laskar Pelangi.*

*Keywords: TBM Laskar Pelangi, Reading Interest, Efforts to Improve Reading Interest*

## **PENDAHULUAN**

Dengan bertambahnya tahun demi tahun teknologi di Indonesia berkembang sangat pesat. Teknologi diciptakan untuk mempermudah urusan manusia. Berbagai teknologi dengan sangat banyak jenisnya dapat kita lihat di beberspa tahun terkhir. Salah satu bukti teknologi yang telah marak dikenal yaitu gaded. Di jaman modern ini gaded dapat kita temui di manapun, anak anak maupun orang dewasa. Rasanya kurang afdol kalau tidak memiliki gaded pribadi. Selain itu dengan adanya gaded kita dapat mengakses apapun dan di manapun. Jangankan anak anak orang tua pun tidak dapat lepas tangan dari gaded.

Disadari atau tidak kebiasaan menggunakan gaded untuk usia dini maupun usia dewasa dapat membentuk karakteristik anak maupun orang dewasa menjadi tidak produktif. Dengan tampilan dan fitur dari gadget yang selalu menarik minat anak untuk lebih bermain gadget daripada untuk membaca buku yang tampilannya hanya seperti itu-itu saja sehingga membuat anak mudah bosan dan lebih memilih gadget daripada buku. Terdapat berbagai dampak dari penggunaan gadget, dampak yang di tumbulkan tidak hanya positif namun juga dapat memicu dampak negative.

Kemajuan teknologi pada saat ini dapat memicu anak untuk mendapatkan ilmu yang lebih mudah dan final. Pada faktanya pembelajaran dengan metode sekolah dapat lebih mudah di cerna oleh anak-anak dari pada ilmu yang di dapat



pada internet. Jika tidak diawasi dengan baik cenderung akan menjadikan karakter anak yang cepat puas dan cenderung berpikir dangkal. Itu salah satu yang menyebabkan Minat baca masyarakat Indonesia, khususnya anak-anak, masih sangat rendah. Data dari hasil yang dilakukan oleh United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO) membuktikan bahwa persentase dari minat baca anak Indonesia hanyalah 0,01 persen. Yang membuktikan dari 10.000 anak bangsa yang diteliti, hanya terdapat satu orang yang gemar membaca.

Dalam faktanya pemerintah melalui lembaga resmi maupun swasta telah membangun program minat belajar di berbagai kota, seperti perpustakaan keliling. Namun usaha yang dilakukan pemerintah dan lembaga-lembaga resmi maupun swasta belum mendapatkan hasil yang optimal. Oleh karena itu, supaya siswa Indonesia dapat mengejar atau menumbuhkan kemajuan sosial maupun ekonomi yang ada di Negara Indonesia, perlu ditumbuhkannya minat baca kepada anak-anak sejak dini. Dengan adanya peningkatan minat membaca kepada anak-anak sejak dini maka diharapkan dapat menumbuhkan minat baca kepada masyarakat Indonesia.

Membaca bukan hanya sekedar membaca saja, namun bagaimana anak dapat memahami semua hal yang telah dia baca. Dari membaca diharapkan mampu mengasah otak dari anak tersebut. Selain itu, membaca juga sangat penting dalam proses pembelajaran karena pada dasarnya proses belajar didasarkan dengan cara memahami isi dari bacaan. Semakin muda anak belajar membaca dan dapat menyukainya maka semakin mudah pula dalam proses belajarnya. Mengenal berbagai kalimat dapat memotivasi anak dalam menambahkan perkembangan dan pemikiran anak.

Masa anak-anak adalah masa dimana orang tua dapat menanamkan kebiasaan positif karena kebiasaan ini dapat terbawa hingga dewasa. Dengan hal ini, jika sejak kecil di tanamkan jiwa minat membaca maka di saat dewasa nanti tidak akan bergantung pada internet namun dapat mendapatkan jawaban dari buku yang telah dia baca. Melihat dengan fakta yang terjadi saat ini maka dibutuhkan dan diperlukan adanya peningkatan minat belajar membaca sejak dini.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. TBM (Taman Baca Masyarakat)

Taman Bacaan Masyarakat (TBM) adalah lembaga yang didirikan untuk mengembangkan minat baca pada anak melalui penyediaan ruang untuk membaca, berdiskusi serta melakukan bedah buku, menulis, kegiatan sejenis yang berkaitan dengan pendidikan non formal yang biasanya dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan tersebut. ( Lily K. Somadikarta(2007:13) )

Taman bacaan merupakan perpustakaan yang masih dalam proses perkembangan guna meningkatkan minat baca pada anak disuatu daerah tertentu dan biasanya didalamnya sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Penerapan sistem five laws itu sudah sejalan dengan persyaratan dalam mendirikan perpustakaan termasuk dalam mendirikan taman baca. Keberadaan taman baca yang biasanya terdapat ditengah-tangan masyarakat yang diharapkan mampu menambah minat baca pada masyarakat tersebut serrta berfungsi dalam menambah wawasan guna meningkatkan kecerdasan otak pada setiap orang. Selain itu taman baca diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam kegiatan belajar dan membaca selain didalam lingkungan pendidikan seperti di sekolah.

### 2. Minat Baca

Minat adalah kecenderungan yang dimiliki oleh seseorang akan ketertarikannya pada suatu hal ataupun barang tertentu yang biasanya didasarkan pada sifat suka terlebih dahulu, perasaan suka akan mumbuhkan minatnya untuk lebih senang mendalami hal tersebut dan jika hal tersebut memiliki sifat yang positif maka secara tidak langsung akan menumbuhkan minat pada orang tersebut secara lebih baik. ( Sutarno NS. (2003: 13) )

Minat adalah keadaan mental seseorang biasanya lebih terarah yang dapat memberikan respon yang lebih terarah pada suatu subjek ataupun objek pada situasi tertentu yang disenangi oleh seseorang yang memberikan kepuasan tersendiri didalam dirinya. Pengertian ini menjelaskan bahwa minat disini berfungsi sebagai daya penggerak untuk mengarahkan seseorang untuk melakukan hal yang lebih mendalam.motivasi dan dorongan merupakan sumber dalam meningkatkan dan minat seseorang terhadap hal yang ia sukai menjadi hal yang ia gemari dan ia senangi.( Semiawan. C, (1978:120) )

Minat biasanya dijadikan motivasi dan pendorong untuk seseorang melakukan hal yang ia sengangi. Secara tidak langsung minat baca dapat dijadikan sebagai pendorong dan motivasi untuk meningkatkan minat baca pada seseorang, minat baca juga berfungsi sebagai alat untuk memotivasi seseorang untuk lebih giat belajar. ( Drs. Mudjito, M.A, ( 2001 : 86) )

Membaca adalah suatu proses yang bersangkutan paut dengan bahasa dan kalimat.oleh sebab itu para pelajar maupun masyarakat yang gemar membaca harus diberi dorongan dan bantuan dalam menganalisis dan menjelaskan tentang pentingnya dalam membaca serta mencerna maksud dan arti dari membaca itu apa. Harimurti Kridalaksana mengatakan “Membaca adalah menggali dan mencari informasi dari sumber yang didapat, baik itu berasal dari tulisan, gambar, maupun dari pendengaran atau sumber suara yang kita dengarkan”, kita harus mampu menentukan dan mendapatkan apa maksud dari kata-kata ataupun kalimat yang kita dapatkan dari narasumber.( Harimurti Kridalaksana, (1984: 122 ) )

### 3. Upaya Meningkatkan Minat Baca

Upaya untuk menumbuhkan minat baca harus ditumbuhkan sejak anak berusia dini yaitu semenjak anak tersebut baru mengenal huruf. Rubahlah kegiatan membaca menjadi hal yang disenangi oleh anak.Membaca dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja asalkan ada keinginan, semangat, dan motivasi yang diberikan oleh orang tuanya. Apabila hal ini dapat direalisasikan dengan nyata maka akan membenarkan bahwa pernyataan “tiada hari tanpa membaca” itu dapat dibenarkan. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa penumbuhan minat baca pada haruslah diberikan sejak usia anak masih dini bukan hanya pihak sekolah saja yang harus memberikan tapi pihak keluarga juga harus berperan untuk mendorong dan menumbuhkan minat baca pada anak. Rumah dan keluarga merupakan tempat yang paling tepat untuk menumbuhkan minat baca pada anak. Peran orang tua sangatlah penting dalam mendukung minat baca pada anak. Peran orang tua berfungsi untuk mendorong anak untuk lebih giat dalam belajar dan pentingnya dalam membaca.Dalam lingkup keluarga peran orang tua dalam mnumbuhkan minat anak sangatlah berpengaruh karena didalam lingkungan keluarga anak-anak biasanya tidak malu untuk mengungkapkan ekspresinya dan biasanya anak tidak malu untuk mengungkapkan bahwa dia belum ataupun sudah mampu memahami dalam kegiatan membaca

tersebut. Jadi dalam menumbuhkan minat baca sejak usia dini sangatlah berpengaruh untuk kehidupan anak dimasa yang akan datang. Namun semua minat baca tersebut perlu dorongan dari keluarga yang sangatlah mempunyai pengaruh yang penting terhadap tingkat baca pada anak. Selain menumbuhkan minat baca orang tua juga berperan aktif untuk menanamkan pemikiran bahwa membaca bukan hanya untuk sekedar membaca saja tapi juga harus memahami isi didalamnya.

( Kholid A Harras,. (1998 hlm129) )

Tidak dapat dijamin bahwa anak-anak mempunyai kecerdasan membaca tersendiri serta mempunyai minat baca yang tinggi dari pembelajarannya yang diberikan oleh pihak sekolah tempat anak belajar. Justru berkat dukungan dari lingkungan keluargalah yang membuat minat baca pada anak dapat tumbuh dengan baik. Strategi yang dapat di lakukan oleh keluarga atau orang tua adalah orang tua harus membentuk karakter anak untuk suka atau senang untuk membaca. Membaca sangatlah perlu dibiasakan dalam keluarga untuk mendorong dan membentuk minat baca pada anak. Misalnya orang tua mempunyai kebiasaan untuk membaca surat kabar setiap pagi, atau membaca buku-buku bacaan lainnya sehingga mendorong atau memotivasi anak untuk melakukan hal yang sama sehingga secara tidak langsung dapat menumbuhkan minatnya untuk membaca.

Tetapi pada kenyataan kesehariannya masih kita temui orang tua yang masih saja membiarkan anaknya untuk lebih bermain gadget menonton televisi, menonton pada VCD player yang itu lebih mengarah pada kesenangan anaknya saja. Untuk itu kebiasaan membaca pada keluarga sangatlah diperlukan. Tetapi yang paling penting adalah bagaimana membuat peran penumbuhan minat baca pada anak dan berperan aktif sesuai dengan fungsinya. Kesabaran orang tua dalam menumbuhkan minat baca pada anak sejak dini dapat mengurangi hambatan dalam penumbuhan minat baca pada anak, dengan cara membacakan atau membiasakan anak untuk membaca disetiap ada waktu luang sehingga secara tidak langsung dapat menumbuhkan minat baca pada anak secara tidak langsung. Kebiasaan dari orang tua yang gemar untuk membaca dapat berdampak bagi anaknya dan dapat mempengaruhi anak untuk mengikuti jejak dan kebiasaan yang dilakukan oleh orang tuanya. Sebab ada banyak buku-buku yang dapat menambah pengetahuan kita asalkan kita dapat lebih gemar dalam membaca.

Strategi-strategi yang dapat dilakukan oleh orang tua dirumah untuk menumbuhkan minat baca pada anak antara lain :

1. Pembacaan buku-buku cerita atau buku-buku lainnya disetiap waktu luang
2. Pemberian penjelasan tentang pentingnya akan membaca
3. Memberi media-media di lingkungan keluarga yang dapat menambah wawasan
4. Membuat notes-notes kecil di setiap sudut yang sering di kunjungi oleh anak-anak guna memotivasi anak
5. Menjelaskan daripada memerintah anak misal memberikan judul terlebih dahulu
6. Pengurangan media berbau internet pada anak.

Semua kegiatan rutin dapat dilakukan dengan metode pembiasaan, kecenderungan manusia pada kebiasaan adalah mutlak. Oleh sebab itu membaca harus dijadikan kebutuhan hidup dan budaya yang harus ditanamkan pada anak-anak usia dini.( A. Suyono, (1998, hlm 106-113) )

Modal dasar dalam pembinaan minat baca anak adalah tersedianya sarana baca yaitu buku-buku menarik yang dapat menggugah minat anak untuk membacanya. Akan tetapi, tidak semua anak mampu mendapatkan buku-buku yang mereka butuhkan dan dapat menggugah buku-buku yang mampu menggugah minat baca mereka. Hal tersebut disebabkan oleh faktor ekonomi rendah dan minimnya kesadaran orang tua untuk menyediakan sarana baca, sehingga dapat menghambat upaya pembinaan minat baca anak.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan di taman belajar Laskar Pelangi dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Beberapa proses dalam pelaksanaannya yaitu berakar pada hal-hal alamiah, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, menggunakan metode kualitatif, menganalisa data secara induktif, menemukan teori dari dasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara yaitu dengan di setujui oleh peneliti dan subjek, yaitu peneliti dan subjek penelitian.

(Moleong, 2006 : 8 – 13) )

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak berhubungan dengan angka-angka, akan tetapi menyangkut pendeskripsian, penguraian dan penggambaran suatu masalah yang sedang terjadi. Penelitian deskriptif ini bertujuan agar peneliti dapat mendeskripsikan secara jelas dan terperinci tentang taman bacaan masyarakat serta memperoleh data dari permasalahan penelitian yaitu bagaimana upaya taman baca Laskar Pelangi dalam meningkatkan minat baca anak di dusun gangsri.

Lokasi penelitian di blitar, Provinsi Jawa Timur. Sedangkan tepatnya adalah Taman Baca Laskar Pelangi yang beralamatkan di dusun gangsri desa tingal rt 01 rw 01 garum blitar yang melaksanakan program-program dalam rangka meningkatkan minat baca anak.

Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dilakukan pemilihan narasumber guna mendapatkan data yang akurat. Pemilihan narasumberpun juga tidak sembarangan semua berdasarkan pertimbangan terlebih dahulu sebelumnya. Pertimbangan-pertimbangan tersebut menyangkut tentang apa saja yang diketahui narasumber tentang Taman Bacaan Masyarakat laskar pelangi, selain itu narasumber yang pilih haruslah yang ikut berperan langsung dalam pengelolaan maupun peserta dalam Taman Baca Laskar Pelangi. Peneliti memilih 1 orang pengunjung dan 2 orang pengelola yang telah ditentukan sebelumnya sebagai narasumber guna mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan. 2 pengelola terdiri dari 1 orang ketua Taman Baca Laskar pelangi yaitu Utari Ramadhanti dan 1 orang wakil ketua yaitu Fety Fatul Fatimah.

Dalam melakukan penelitian ini, langkah-langkah yang digunakan adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah langkah awal yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Proses ini yaitu melakukan pengumpulan data-data dari hasil wawancara terhadap sumber yang telah ditentukan sebelumnya. Wawancara juga bertujuan untuk mengetahui apa saja permasalahan dalam Taman Baca Laskar Pelangi dan juga untuk mengungkapkan kajian tentang upaya Taman Bacaan Masyarakat laskar pelangi dalam meningkatkan minat bacaanak-anak. Untuk mendapatkan data tersebut maka wawancara dilakukan kepada pengurus serta pengunjung pada TBM Laskar Pelangi.

## 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan data-data maupun hasil dari penelitian yang diteliti secara runtut guna mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Sebuah penelitian akan berhasil atau dapat dikerjakan apabila adanya data-data yang akurat dari hasil observasi yang telah dilakukan. Sehingga semua hasil observasi haruslah akurat dan runtut sehingga mempermudah dalam melakukan penulisan dari hasil observasi tersebut. Hal-hal yang diobservasi adalah hal yang berkaitan dengan upaya Taman Bacaan Masyarakat laskar pelangi dalam meningkatkan minat baca anak-anak.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah pemberian hasil dari data-data yang telah didapat dan dianalisis yang kemudian diambil inti atau hasilnya dari semua pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam melakukan penarikan kesimpulan perlu dilakukan penelitian terhadap data-data dan catatan di lapangan melalui diskusi dan arahan pembimbing.

## 4. Penulisan Laporan

Jika semua tahap sudah dilakukan maka Tahap terakhir adalah tahap penulisan laporan penelitian. Pada tahap ini, semua temuan-temuan penelitian dituliskan secara sistematis dan bermakna, sehingga memudahkan bagi pihak lain yang membutuhkan informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

## **PEMBAHASAN**

TBM atau taman baca masyarakat merupakan suatu instansi atau lembaga non formal yang bergerak dibidang pendidikan dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan bangsa terutama meningkatkan minat baca suata masyarakat daerah tersebut. Saat ini minat baca sangatlah rendah sehingga TBM haruslah mampu ataupun bekerja keras guna mengupayakan agar anak-anak bahkan orang dewasa untuk minat dan suka untuk membaca karena selain menambah ilmu membaca secara tidak langsung dapat menambah wawasan kita terhadap hal-hal baru yang sebelumnya belum kita ketahui. Namun semua itu harus didukung oleh motivasi dan dorongan dari dalam maupun dari luar diri pribadi, seperti yang dikatakan oleh utari

ramadhanti selaku ketua dari TBM laskar pelangi, Pernyataan tersebut juga sesuai dengan pernyataan drs mudjito pada bukunya yang berjudul pembinaan minat baca.

*“sebenarnya semua itu tergantung pada anaknya sendiri mbak, jika anak tersebut mempunyai motivasi serta dorongan yang kuat maka minat baca itu sendiri akan tumbuh dengan kuat pula tanpa harus kita paksa”*

Dorongan sangatlah diperlukan sebab dengan adanya dorongan dapat menjadikan sebagai motivasi serta alat pendukung bagi anak itu sendiri guna selalu meningkatkan minat bacanya seperti dukungan dari pihak keluarga yang sangatlah berperan penting dalam ini sebab keluarga adalah orang terdekat yang setiap saat bertemu selain itu keluarga juga sangat sensitive dalam pengawasan anaknya. Misal anak tersebut kurang belajar dan lebih suka bermain gadget maka keluargalah yang akan lebih pertama memberikan pengarahan serta pengertian untuk lebih baik lagi. Hal ini juga di sampaikan oleh utari ramadhanti dalam wawancara.

*keluarga sangatlah berperan penting karena segai motivator dan mendorong anak untuk belajar mbak, karena waktu yang kami berikan sangat lah terbatas, selain itu keluarga bisa setiap saat bertemu jadi pemberian dorongannya akan lebih dapat di terima dengan baik beda dengan kita yang terbatas waktu dan itupun kita memberikan dorongannya bukan pada satu anak saja.*

Dengan masalah yang terjadi seperti itu TBM laskar pelangi berusaha untuk selalu memanfaatkan waktu dengan baik dengan berupaya menciptakan program ataupun kegiatan yang dapat membantu meningkatkan minat baca anak seperti yang ungkapkan pula oleh utari ramadhanti.

*kita juga mempunyai beberapa upaya yang dilakukan untuk meingkatkan minat baca anak di dusun gangsri yaitu dengan melakukan pembelajaran berkelompok, mendogeng, pembelajaran dengan metode permainan atau game, serta penayangan film-film berbaispendidikan dan semua itu sangatlah berpengaruh sekali mbak pada minat baca anak disini.*

Selain mewawancarai utari ramadhanti selaku ketua dari TBM laskar pelangi saya juga mewawancarai putri kusuma dewi salah satu anak yang berada di dusun gangsri dan juga sebagai pengujung aktif dalam kegiatan yang diadakan oleh TBM Laskar Pelangi bahwa ia berpendapat

*saya senang banget mbak ada Taman Baca disini, katrena disini kegiatannya banyak dan temannya pun juga banyak jadi saya gak terlalu bosan soalnya ada*



*temennya kalau baca dan misal tidak tau saya ada yang bisa ditanya kalau dirumah males sendiri, apalagi disini ada sistem belajar dan bermain dan menonton film yang membuat saya suka sekali dengan taman baca ini.*

Upaya peningkatan minat baca pada anak di dusun gangsri

Dari hasil wawancara dan penelitian yang menghasilkan bahwa TBM Laskar Pelangi mempunyai program yang menunjang guna meningkatkan upaya minat baca pada anak dusun gangsri seperti kegiatan belajar kelompok, mendongeng, belajar dengan metode permainan atau game, dan yang terakhir yaitu pemutaran film-film tentang pendidikan dan sosial dan semua kegiatan itu dilakukan setiap hari pada jam setelah pulang sejomah atau sekitar jam 15.00 dan untuk pemutaran film hanya dilakukan setiap hari sabtu dan minggu dijam yang sama dengan adanya program-program ini diharapkan anak-anak khususnya dusun gangsri akan lebih produktif dan aktif dalam membaca.

#### A. Kegiatan Belajar Kelompok

Hasil analisis menunjukkan bahwa belajar kelompok tidak lah berpengaruh begitu besar terhadap minat baca pada anak, arena dari kegiatan belajar kelompok ini cenderung dari beberapa anak hanya memanfaatkan teman sekelompoknya, dalam kegiatan ini anak biasanya akan dibagi dalam beberapa kelompok yang biasanya terdiri dari 4-5 anak kemudian mereka akan di beri tugas untuk membuat cerita tau sekedar untuk mengerjakan soal-soal yang di berikan namun sebelumnya anak haruslah membaca terlebih dahulu agar mengerti jawaban dari soal tersebut dan biasanya bagi yang tidak suka ataupun malas membaca mereka biasanya akan mengandalkan teman sekelompoknya dengan hanya mencopy paste jawabanya dan hal itu diketahui setelah salah satu dari pembimbing pada tbm laskar pelangi meminta jawaban dan meminta untuk menjelaskan hasil dari jawaban tersebut.seperti yang di ungkapkan oleh fety fatul selaku salah satu pembimbing di TBM Laskar Pelangi.

*“kadang mereka hanya mengandalkan teman sekelompoknya mbak, dan kalau ditegur hanya iya dan biasanya diulangi lagi itu yang membuat minat baca anak sulit untuk ditumbuhkan karena sudah keduluan sama sifat malesnya”.*

## B. Mendongeng

Hasil pengamatan langsung menunjukkan bahwa dengan cara pembelajaran mendongeng mendapatkan hasil yang positif dari anak-anak maupun pelajar dewasa yang turut bergabung dengan TBM Laskar Pelangi, menurut mereka dengan pembelajaran mendongeng dapat meningkatkan rasa saling menghargai sesama audience selain itu dengan pembelajaran mendongeng anak-anak tidak mudah bosan mendengarkan pembimbing di TBM dari pada harus dengan pembelajaran kompetitif atau adaptif seperti di sekolah pada umumnya. Selain itu anak-anak lebih mudah memahami isi atau pun synopsis pada materi yang telah diberikan pembimbing.

## C. Pembelajaran dengan Metode Bermain atau Game

Menurut penelitian proses pembelajaran dengan metode permainan atau game cukup memotivasi anak-anak untuk meningkatkan kegiatan belajar di TBM, karena dengan adanya permainan dalam kegiatan belajar ini anak-anak dapat lebih mengenal karakteristik temannya sendiri ataupun dirinya sendiri, selain permainan fisik pembelajaran lain yaitu dengan menebak gambar, merangkai kata atau pun menceritakan sebuah gambar menjadi sebuah dongeng yang menarik ataupun lucu. Selain itu dengan adanya game menceritakan gambar ataupun merangkai kata anak-anak menjadi lebih percaya diri mengungkapkan isi sebuah gambar di hadapan teman-temannya maupun di hadapan gurunya di sekolah.

## D. Penayangan Film Berbasis Pendidikan

Menurut penelitian penayangan film berbasis pendidikan ini dapat menambah minat membaca di TBM LASKAR PELANGI, soalnya anak-anak yang belum tau persis atau belum memahami film tersebut jadi ingin membaca atau mengulang lagi cerita yang di film kan tersebut, selain itu menurut pembimbing anak-anak lebih berantusias melihat penayangan film lalu mengulangnya dengan membaca. Namun kekurangannya di TBM Laskar Pelangi adalah setiap film yang di putar belum tentu ada fasilitas buku yang mendukung untuk di baca.

Dari hasil upaya-upaya yang di lakukan di TBM Laskar Pelangi diharapkan mampu memotivas anak-anak di Dusun Gangsri untuk lebih minat untuk membaca

serta lebih giat lagi dalam belajar membaca, selain itu dengan adanya TBM Laskar Pelangi diharapkan dapat memberikan ruang baca anak selain di dalam lingkungan sekolah.

### **KESIMPULAN**

Taman baca laskar pelangi dusungangsri telah melakukan upaya untuk meningkatkan minat baca pada anak-anak di dusun gangsri dengan cara mengadakan kegiatan belajar kelompok, mendongeng, belajar dengan system bermain atau game, serta penayangan film berbasis pendidikan. Segala upaya tersebut diharapkan mampu membuat anak-anak untuk lebih gemar dalam membaca buku dibandingkan dengan bermain gadget selain itu untuk menunjang keberhasilan dari upaya yang dilakukan oleh TBM Laskar Pelangi juga perlu adanya dorongan dari keluarga dan dari dalam diri anak tersebut agar minat baca pada anak dapat dikembangkan sesuai dengan tujuan awal didirikannya TBM laskar pelangi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Harimurti Kridalaksana, 1984, *Kamus Linguistik*, (Jakarta: Gramedia)
- Kholid A Harras, 1998, *Membaca I*, (Jakarta: Depdikbud)
- Semiawan. C, 1978 , *Lingkungan belajar yang mengundang suatu pendekatan bermakna dalam meningkatkan perkembangan anakretardasi mental*, Disertasi, ( Jakarta : Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan )
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Mudjito, M.A, 2001, *Pembinaan Minat Baca*, (Jakarta: Universitas Terbuka)
- Suyono. A, 1998, *Memupuk Minat Baca Anak*, ( Intisari Mei )
- Sutarno NS, 2006, *Perpustakaan dan Masyarakat. Ed. Revisi*, ( Jakarta : Sagung Seto)

# **SISTEM AKUNTANSI PENJUALAN *KRIPIK GEDEBOG***

(Studi Di UMKM BOHAYA Wonodadi Blitar)

**Diana Elvianita<sup>1</sup>**

Universitas Islam Balitar, Jl. Majapahit No.4 Blitar

Email : elvianitadiana@gmail.com

**Ulfa Tia Febrina<sup>2</sup>**

Universitas Islam Balitar, Jl. Majapahit No.4 Blitar

Email : ulfatya@gmail.com

## **ABSTRACT**

*UMKM that exist at this time has been very rapid development even more numerous compared to large businesses. This is because the capital is very simple and not too much one can build a business with relatively low risk. The development of UMKM in Blitar, one of which is UMKM Gedebug chips. This study was done to solve the problems faced by UMKM Gedebug chips, especially in the sales accounting system. In conducting the study, the authors used a method of analysis and design methods. The method of analysis conducted by the study of literature, especially studying the books of literature relating to the accounting system of sales at the library, a survey on the current system, includes interviews with the owners of UMKM chips Gedebug and direct observation on the object of research to accumulate the results of the study followed by studying and analyze the results of the sale of the existing accounting system to find a solution the development of a better system. It can be concluded that the sales accounting system are the accounting system as simple as a system for recording sales transactions were executed manually. From the results of this study concluded that the accounting system of sales in the UMKM has been using a good accounting system, the sales department has been doing recording order goods by issuing a memorandum in 2 first sheet to the warehouse which was then matched with goods and handed over to the shipping department and then submitted to the buyer. The second sheet for the financial part that is inserted into a simple recording of the financial statements.*

***Keywords: Accounting System Sales, UMKM, Gedebug Chips.***

## **PENDAHULUAN**

Berkembangnya jumlah UMKM di Indonesia merupakan bentuk kesiapan masyarakat Indonesia untuk menuju masyarakat ekonomi Asian. Jumlahnya UMKM lebih banyak dibandingkan dengan usaha besar. Hal ini UMKM dapat memproduksi produk kreatif dan inovatif sebagai sebagai alternative untuk mencapai kehidupan yang layak dan mengurangi budaya konsumtif.

---

<sup>1</sup> Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Islam Balitar.

<sup>2</sup> Alumni Program Studi Akuntansi Universitas Islam Balitar.

Bersumber modal yang sederhana dan tidak terlalu besar penggunaan pelaku usaha dapat membangun usaha dengan resiko yang relatif rendah. Hal itulah yang menjadi alasan banyaknya UMKM yang diminati masyarakat dan menjadi semakin berkembang.

UMKM di Indonesia menurut (Warsono, 2010) tidak hanya mendominasi tetapi juga dapat lebih bertahan dari terpaan krisis global. Dengan akuntansi yang memadai maka UMKM dapat memenuhi persyaratan dalam pengajuan kredit berupa laporan keuangan, mengevaluasi kinerja, mengetahui posisi keuangan, menghitung pajak, dan manfaat-manfaat lainnya yang mungkin tidak diduga selama ini.

Penjualan menurut Mulyadi (2001), aspek yang tidak kalah penting dalam sebuah perusahaan. Pengelolaan perusahaan yang kurang baik akan merugikan perusahaan karena dapat berimbas pada perolehan laba, dan pada akhirnya dapat mengurangi pendapatan. Setiap perusahaan memiliki sistem berbeda dalam melakukan usahanya. Secara umum perusahaan harus memiliki sistem yang tepat dalam semua aspek yang dijalankannya. Sistem yang baik ini merupakan salah satu kunci dalam pengendalian.

Kegiatan operasi UMKM dapat dikatakan efektif bergantung pada kebijakan manajemen. Pihak UMKM dalam manajemen mengutamakan adanya pengendalian diri, maka setiap pengelola UMKM dapat memahami pengendalian operasi sistem akuntansinya. Pemahaman terhadap pengendalian intern merupakan unsur yang penting, sebab dengan pemahaman tersebut aplikasi kunci-kunci pengendalian dapat diuraikan dalam melaksanakan transaksi penjualan. Agar tujuan pengendalian dapat terpenuhi perlu adanya pengendalian sistem penjualan.

Dalam aktivitas penjualan produk UMKM tidak hanya sekedar pekerjaan menjual saja, tapi adalah dari awal bagaimana aktivitas penjualan tersebut dapat tercatat baik, bagaimana memperoleh konsumen, kemudian mengadakan pemesanan, sampai barang tersebut diterima oleh konsumen dengan puas tanpa adanya keluhan dari konsumen.

Penjualan sangatlah penting dan merupakan salah satu roda penggerak dalam kelangsungan hidup usaha UMKM ini. Agar kegiatan penjualan dapat berjalan secara efektif, tujuan usaha dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka perlu adanya pengendalian internal. Pengendalian ditetapkan agar kegiatan operasi berjalan dengan efektif dan efisien, serta menjamin adanya keandalan mengenai

catatan laporan keuangan. Pengendalian intern sangat besar pengaruhnya atas laporan keuangan. Dengan adanya pengendalian intern akan tercipta suatu sarana untuk menyusun, mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan transaksi perusahaan serta dapat dijalankan dengan baik secara tidak langsung.

Sistem Akuntansi Penjualan menurut Feto Daan Yos (2009) adalah satu dari beberapa sub sistem informasi akuntansi yang menjelaskan bagaimana seharusnya prosedur dalam melakukan kegiatan penjualan dari hasil penjualan, sehingga tindakan manipulasi terhadap penjualan dapat dihindari.

Sistem informasi akuntansi penjualan menurut (Rina Silalahi, 2009) dari penelitian terdahulu merupakan salah satu sub sistem informasi akuntansi yang menjelaskan bagaimana seharusnya prosedur dalam melakukan kegiatan penjualan, dari hasil penjualan sehingga tindakan manipulasi terhadap penjualan dapat dihindari. Prosedur adalah rangkaian kegiatan administrasi yang biasanya melibatkan beberapa orang suatu bagian atau lebih dan disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi.

Dalam sistem penjualan ini akan memberitahukan kepada para pengguna yang diperlukan, serta pihak mana saja yang berwenang mengotorisasi kegiatan penjualan. Hal ini dilakukan karena uang kas adalah harta perusahaan yang paling mudah di salahgunakan, serta penjualan fiktif merupakan salah satu cara untuk dapat memanipulasi dan mencuri persediaan yang dimiliki perusahaan.

Menurut Nurlia (2012), Sistem Informasi Akuntansi penjualan adalah bagian dari pengendalian internal perusahaan yang diterapkan. Diharapkan dengan menggunakan sistem dan prosedur penjualan yang baik atau memadai akan bisa memberikan efektivitas untuk pengendalian penjualan secara intern.

Demikian sistem akuntansi penjualan yang dapat diuraikan penulis pada penjelasan diatas adalah salah satu sub sistem akuntansi yang merupakan penjelasan atas prosedur-prosedur pada penjualan baik pada usaha mikro maupun usaha menengah. Tanpa adanya sistem akuntansi pada penjualan maka usaha tersebut tidak akan berjalan dengan baik dan terjadi manipulasi dalam pencatatan laporan-laporan.

Dalam suatu UMKM tidak semua usaha memiliki Sistem Informasi Akuntansi yang baik seringkali pelaku mengabaikan hal tersebut. Salah satunya sistem penjualannya. Dengan alasan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti sistem penjualan pada UMKM Bohaya Blitar yang bergerak di bidang produksi dan

penjualan Kripik *Gedebog*. Perusahaan ini termasuk ke dalam jenis usaha menengah. Usaha yang dilakukan oleh UMKM Bohaya Blitar sedikitnya telah membantu perkembangan dunia perekonomian. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan secara wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengadakan penelitian yang berkaitan dengan salah satu sistem penunjang utama kegiatan operasional UMKM, dengan judul *Analisis Sistem Akuntansi Penjualan Studi pada UMKM Kripik Gedebog Bohaya Wonodadi Blitar*.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dengan informan. Penelitian kualitatif bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi, jamak interaktif dan merupakan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diintegrasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif ini ditujukan untuk memahami fenomena sosial dan sudut pandang atau perspektif partisipan. Partisipan adalah orang yang diajak berwawancara, diobservasi, dimintai data, pendapat, pemikiran, dan persepsinya atau biasa disebut informan.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, di mana berusaha mendalami informasi selengkap mungkin mengenai harga pokok produksi terhadap harga jual dalam budaya Blitar. Informasinya digali lewat wawancara mendalam terhadap informan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di UMKM Kripik *Gedebog* Bohaya yang terletak di Desa Bakalan Kecamatan Wonodadi Kabupaten Blitar. Penelitian ini dilaksanakan selama 5 (lima) bulan, yaitu mulai bulan September 2014 sampai dengan Februari 2015. Pokok bahasan dalam penelitian ini

1. Penjualan Tunai adalah Penjualan bersifat *Cash and Carry* pada UMKM kripik debog bohaya dan umumnya terjadi secara kontan atau langsung pada saat itu juga.
2. Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang saling berkaitan yang digunakan UMKM kripik debog bohaya untuk mengolah data keuangan sehingga dapat menghasilkan suatu informasi keuangan yang berguna bagi

pemakainya dalam pengambilan keputusan.

3. Sistem akuntansi penjualan tunai adalah penjualan tunai dilaksanakan oleh UMKM kripik debog bohaya dengan cara mengirimkan barang sesuai dengan order yang diterima dari pembeli dan terjadi transaksi langsung.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pembahasan prosedur penjualan melalui tunai yang dilakukan oleh UMKM Kripik *Gedebog* dalam meningkatkan harga pokok penjualan. Pada UMKM Kripik *Gedebog* Bohaya ini menerapkan sistem informasi akuntansi sederhana karena usaha ini baru saja dirintis dan berkembang, namun sistem penjualannya sudah menggunakan metode tunai meskipun awalnya hanya melalui konsumen dalam meningkatkan harga pokok penjualan seperti yang dikatakan bu haya pada wawancara kemarin:

*iya mba saya menerapkan sistem informasi akuntansi yang sangat sederhana karena saya sendiri belum paham apa sistem informasi akuntansi itu, maklum sajalah mba saya belum pernah merasakan bangku kuliah dan usaha yang saya bangun ini juga baru saja berkembang.*

Pernyataan pemilik usaha ini menunjukkan bahwa usaha ini belum dapat menerapkan sistem informasi akuntansi karena sebelumnya iya belum pernah terjun ke dunia bisnis dan akuntansi. Banyak usaha kecil maupun yang masih berkembang juga tidak menerapkan sistem tersebut karena alasan yang sama dan hal tersebut mempengaruhi perkembangan usaha

Namun pemilik usaha ini telah menggunakan sistem penjualan metode tunai hal ini karena metode tunai lebih efektif untuk meningkatkan harga pokok penjualan. Pemilik usaha memilih sistem ini bertujuan untuk memperlancar pemasaran kripik *Gedebog* ini dan dilakukan secara efisien dalam mencapai tujuan usaha. Metode penjualan tunai dilakukan dengan satu tujuan untuk memberi kemudahan kepada konsumen sehingga konsumen dapat dengan mudah mendapatkan produk ini.

*Iya mba sebagai pemilik sekaligus seseorang yang bertanggung jawab dalam usaha ini saya yang melaksanakan semua proses penjualan barang, dari bagian penjualan, bagian gudang, bagian pengiriman bahkan sampai bagian keuangan. Awalnya pembeli/distributor memesan barang ke saya kemudian saya membuat kan nota rangkap 2 yg lembar pertama untuk saya yang lembar kedua untuk pembeli dan menyiapkan barang yang ada di gudang penyimpanan sesuai dengan nota pembelian, lalu saya melakukan pencatatan kedalam buku laporan yang saya buat sederhana, setelah itu pembeli menerima barang dan nota kemudian membayar barang tersebut, yang*



*terakhir saya mengarsipkan nota pembelian dan dengan demikian saya bisa menghitung laba/keuntungan yang saya peroleh namanya juga kaum awam mba yang ga ngerti tentang akuntansi jadi maklumlah kalau laporan keuangannya tidak terlalu tertata dan sesuai dengan Sistem Akuntansi pada umumnya.*

Dari hasil wawancara sistem penjualannya pada usaha Kripik *Gedebog* dapat di jabarkan sebagai berikut :

Sistem Penjualan :

Bagian penjualan

- a. Bagian penjualan selaku pemilik menerima pemesanan barang dari konsumen.
- b. Sebelum proses pengiriman pemilik mengeluarkan nota pembelian rangkap 2 Lembar 1 untuk Bagian Gudang  
Lembar 2 untuk Bagian Keuangan

Bagian gudang

Bagian gudang selaku pemilik menyiapkan barang yang untuk dikirim ke Bagian Pengiriman sesuai dengan nota pembelian lembar 1.

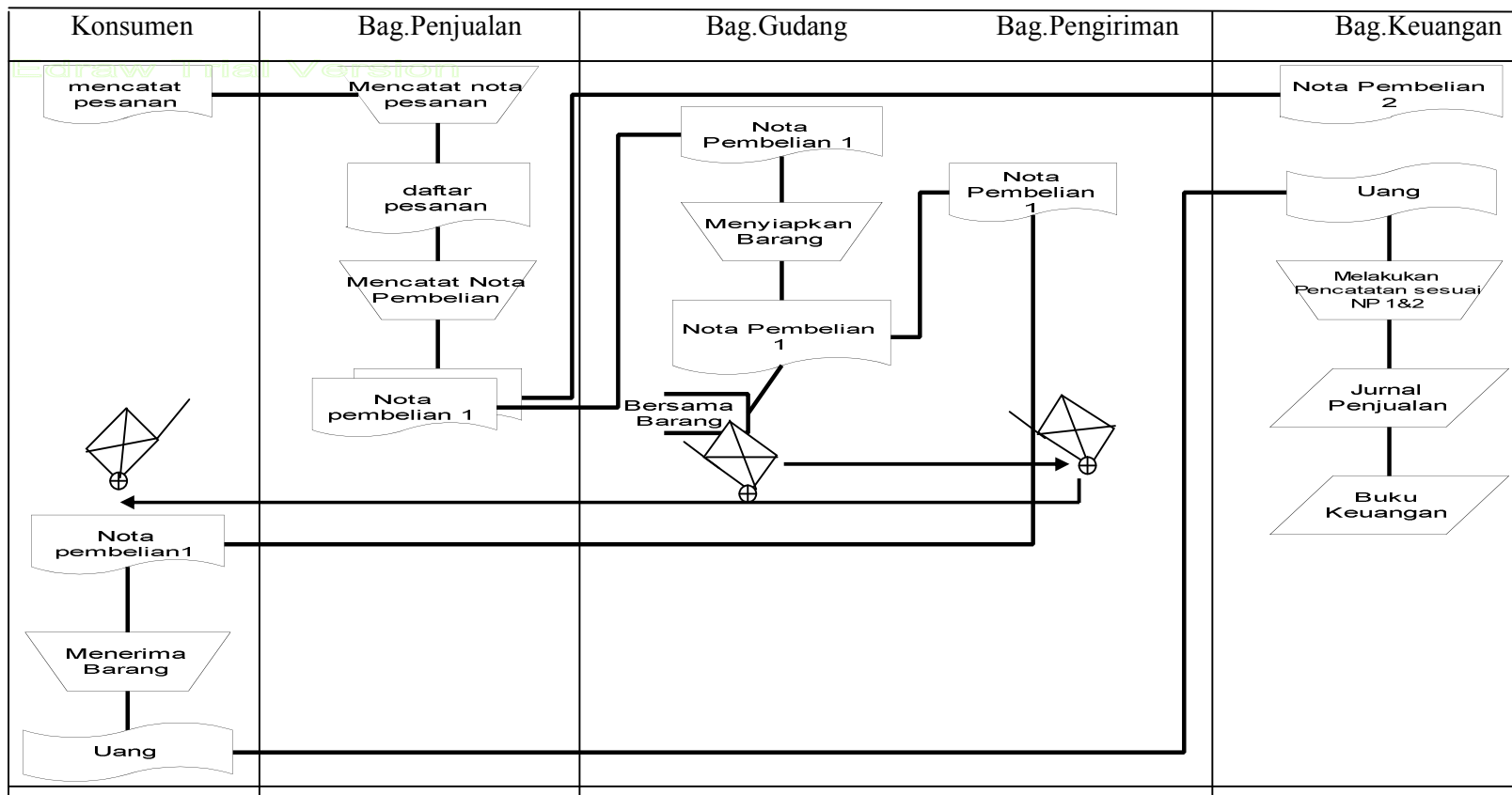
Bagian pengiriman.

- a. Bagian pengiriman selaku pemilik mengirimkan barang pesanan dengan menyertakan nota pembelian lembar 1 kepada pembeli.
- b. Pembeli menerima barang pesanan yang telah dikirimkan dan membayar pada bagian keuangan.

Bagian keuangan

Berdasarkan nota pembelian lembar 1 dan 2 bagian keuangan melakukan pencatatan kedalam buku jurnal dalam bentuk laporan keuangan yang sederhana

Pada hasil wawancara pemilik juga menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi memiliki peranan penting dalam pengambilan keputusan dan dapat meningkatkan harga pokok penjualan dengan mendapatkan keuntungan yang semakin meningkat dalam setiap kali produksi, pemilik usaha menjelaskan apa saja yang ia masukkan dalam perhitungan harga pokok produksi dalam penentuan harga jual produknya, yaitu:



(Gambar 1. Flowchart Sistem Penjualan Tunai Kripik Gedebog)

*iya mbak saya telah menghitung satu kali produksi saya bisa menentukan harga jual, saya membagi 2 macam bentuk kemasan dan harga: Harga untuk semua rasa berkemasan plastik 100gr adalah Rp. 8.000/pcs. Harga untuk semua rasa bentuk eceran per 1kg adalah Rp. 80.000 s.d Rp. 85.000/kg*

### **Hasil Laporan Produksi**

Berdasarkan hasil wawancara dapat dijelaskan laporan keuangan penjualannya perproduksi yaitu 2 (dua) kali pencatatan dalam seminggu, berikut contoh laporan sederhana yang dibuat oleh pemilik:

#### **Pencatatan Produksi Kripik *Gedebog* pertama**

Bonggol Pisang	Rp. 20.000
Minyak Goreng	Rp. 35.000
Tepung Beras	Rp. 40.000
Kayu Bakar	Rp. 10.000
Gas	Rp. 7.500
Kemasan Label	Rp. 60.000
<i>Lanjutan dihalaman berikutnya.....</i>	
Gaji Karyawan /hari	Rp. 50.000
Bumbu Tabur	Rp. 20.000
Biaya Produksi	Rp. 242.500
Hasil Matang @4(Rp. 85.000)	<hr/>
Hasil Penjualan	<u>Rp. 340.000</u>
Laba	Rp. 97.500

**Pencatatan Produksi kedua**

Bonggol Pisang	Rp. 20.000
Minyak Goreng	Rp. 40.000
Tepung Beras	Rp. 56.000
Kayu Bakar	Rp. 10.000
Gas	Rp. 7.500
Kemasan Label	Rp. 60.000
Gaji Karyawan /hari	Rp. 50.000
Bumbu Tabur	Rp. 20.000
Biaya Produksi	Rp. 263.500
Hasil Matang @5 (Rp. 85.000)	
Hasil Penjualan	<u>Rp. 425.000</u>
Laba	Rp. 161.500

Dan berikut ini adalah laporan produksi yang telah di revisi dari laporan produksi dari pemilik :

**Pencatatan Produksi Kripik *Gedebog* dari peneliti**

<b>Laporan Hasil Produksi</b>		
Keterangan	Produksi Pertama	Produksi Kedua
Biaya Bahan Baku	Rp. 115.000	Rp. 133.000
Biaya Bahan Penolong	Rp. 77.500	Rp. 77.500
Biaya Tenaga Kerja	Rp. 50.000	Rp. 50.000
Biaya Overhead pabrik	Rp. -	Rp. -
Total Biaya Produksi	Rp. 242.500	Rp. 263.500
Jumlah Produksi Yang Dihasilkan Pada Satu Kali Produksi		
Produk Jadi	4 kg atau 4000gr	5 kg atau 5000gr

**Jurnal Laporan Penjualan**

Berdasarkan hasil laporan penjualan tunai secara manual dapat dibuatkan jurnal laporan penjualan sebagai berikut :

**Jurnal Umum**

<b>Buku Jurnal</b>			
<b>UMKM. Bohaya</b>			
<b>Per/Desember 2014</b>			
Tanggal	Keterangan	Jumlah	
		Debit	Kredit
Desember '14	Kas	Rp. 506.000	Rp. 506.000
	Modal		
	Perengkapan	Rp. 416.000	
	Kas		Rp. 416.000
	Kas	Rp. 765.000	
	Pendapatan		Rp. 765.000
	Biaya Gaji	Rp. 100.000	
	Kas		Rp. 100.000
	Jumlah	1.787.000	Rp. 1.787.000

**Jurnal Penjualan**

<b>Jurnal Penjualan</b>				
<b>UMKM Bohaya</b>				
Tanggal	Keterangan	No. faktur	Posting Ref	Jumlah
2014				
Desember 28	4kg Kripik <i>Gedebog</i>			Rp. 340.000
30	5kg Kripik <i>Gedebog</i>			Rp. 425.000

**Buku Besar**

<b>Buku Besar</b> <b>UMKM Bohaya</b> <b>Per/Desember 2014</b>				
Tanggal	Keterangan	Debit	Kredit	Saldo
2014	Modal	Rp. 506.000		Rp. 506.000
Desember	Perlengkapan		Rp. 416.000	Rp. 90.000
	Pendapatan penjualan	Rp. 765.000		Rp. 855.000
	Biaya Gaji		Rp. 100.000	Rp. 755.000

**Neraca**

<b>Neraca</b> <b>UMKM Bohaya</b> <b>Per/Desember 2014</b>		
Nama Akun	Debit	Kredit
Kas	Rp. 755.000	
Modal		Rp. 506.000
Perlengkapan	Rp. 416.000	
Pendapatan		Rp. 765.000
Biaya gaji	Rp. 100.000	
	Rp. 1.271.000	Rp. 1.271.000

## Laporan Laba Rugi

<b>Laporan Laba Rugi</b>	
<b>UMKM Bohaya</b>	
<b>Per/Desember2014</b>	
Pendapatan	
Total Pendapatan Penjualan	765.000
Biaya-Biaya	
Biaya-biaya	100.000
Total Biaya-biaya	(100.000)
Laba (rugi) operasional	<u>665.000</u>
Pendapatan non-operasional	506.000
Laba (rugi) non-operasioanal	<u>( 506.000 )</u>
Laba (rugi) bersih	159.000

### PENUTUP

UMKM ini adalah salah satu Home Industri yang bergerak di bidang pembuatan makanan ringan khas blitar yang sangat unik yaitu kripik *Gedebog*. Home Industri ini hanya bermodalan fasilitas manual seperti peralatan rumah tangga, dan mempekerjakan tenaga kerja 2 orang dengan berbahan baku bonggol pisang. Dalam dunia bisnis sebenarnya sistem akuntansi berperan penting dalam kemajuan suatu usaha kecil maupun yang sedang berkembang, namun kebanyakan dari mereka terlalu fokus kepada bagaimana membuat sebuah produk yang terbilang unik dan mendapatkan keuntungan yang diinginkan tanpa penerapan sistem informasi akuntansi yang baik.

Dari hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa sistem akuntansi penjualan pada UMKM Kripik *Gedebog* Bohayasaat ini telah menggunakan sistem akuntansi pada penjualan yang baik, pada bagian penjualan mencatat pemesanan barang dari pembeli yang kemudian membuat nota pembelian rangkap 2, lembar pertama diserahkan kepada bagian gudang kemudian diserahkan ke bagian pengiriman dan bagian pengiriman menyerahkan barang dan nota kepada pembeli

sehingga terjadi transaksi penjualan. Lembar kedua diserahkan kebagian keuangan untuk dicatat kedalam laporan keuangan yang sederhana.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan, Zaki, 2003, *Sistem Akuntansi (Penyusunan Prosedur & Metode)* Edisi 5 BPFE Yogyakarta
- Bodnar, Goerge, H. dan William, S., Hopwood, 2006, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 9. Yogyakarta : ANDI.
- Donny, 2005, *Fenomenologi dan Hermeneutika: sebuah Perbandingan*. Dipublikasi oleh kalamenau.blogspot.
- Juliana, 2012, *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas pada CV. Lestari Motorindo*, dipublikasikan oleh [eprints.mdp.ac.id](http://eprints.mdp.ac.id)
- Jusup, Haryono, 2011., *Dasar – Dasar Akuntansi. Jilid 1*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. Yogyakarta
- Krismiaji, (2002), *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi ke-satu, Penerbit UPP. AMP YKPN, Yogyakarta
- La Midjan, (2001), *Sistem Informasi Akuntansi I*, Edisi ke-delapan, Penerbit Lingga Jaya, Bandung
- Marom, C., (2002), *Sistem Akuntansi Perusahaan Dagang*, Edisi ke-dua, Penerbit Grasindo, Jakarta
- Mulyadi, 2001, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi ketiga, Salemba Empat Jakarta
- Moeryadi, 2009, *Pemikiran Fenomenologi menurut Edmund Husserl*. Dipublikasi oleh [jurnalstudi.blogspot](http://jurnalstudi.blogspot).
- Narko, 2007, *Sistem Akuntansi*, Edisi Kelima. Yogyakarta : Yayasan Pustaka Nusantara.
- Nurlia, 2012, *Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dalam Menunjang Efektivitas Pelaksanaan Pengendalian Intern Penjualan (Studi Kasus pada PT. Yamaha Mataram Sakti Semarang)*, dipublikasikan oleh [eprints.dinus.ac.id](http://eprints.dinus.ac.id).
- Padrin, 2013, *Evaluasi Sistem Akuntansi Penjualan Tunai Pada CV. Kencana Arga Prambanan Klaten*, dipublikasikan oleh [eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)



- Silalahi, Rina, 2009, *Analisis Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas pada PT. Trubus Media Swadaya Medan*, dipublikasikan oleh repository.usu.ac.id.
- Simamora, H,(2000), *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis*, Jilid 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, (2007), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Cetakan ketiga, Penerbit Alfabeta, BandungHerdiansyah
- Susanto, A, (2007), *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Pertama, Penerbit Lingga Jaya, Bandung
- Soemarsono, SR, 2000, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Jilid 2, Edisi 4, Jakarta PT. Rineka Cipta.
- Swastha, B, (2005), *Manajemen Penjualan*, Cetakan ke-duabelas, Penerbit Liberty Yogyakarta, Yogyakarta
- Umar, H, (2007), *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Teori Bisnis*, Edisi baru-8, Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Warsono, S, A. Darmawan, dan M.A. Ridha. 2009. *Akuntansi Itu ternyata Logis dan Mudah*. Edisi Kedua. Penerbit Asgard Chapter.Yogyakarta.
- Widjajanto, N, 2001,*Sistem Informasi Akuntansi*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti : Erlangga.
- Winda, 2014, *Analisis Sistem dan Prosedur Penjualan dan Penerimaan Kas Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern Perusahaan PT. Anugerah Cendrawasih Sakti Motor*, dipublikasikan oleh (administrasibisnis. studentjournal
- Yos, Feto, Daan, 2009, *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai untuk Meningkatkan Pengendalian Intern pada PT. Gendish Mitra Kinarya*, dipublikasikan oleh gunadarma.ac.id.

**Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik  
Kepada Kepuasan Pelanggan Supermarket Sea Mart**

***The Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Tangible Affect for  
Sea Mart Supermarket Customer Satisfaction***

Lu'lu UI Maknunah

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univ.

Islam Balitar

Jl. Majapahit No. 2 - 4 , Blitar 66139

Email: luluul.maknunah91@gmail.com

**Abstrak**

Supermarket Sea Mart merupakan supermarket terletak di Kota Blitar. Persaingan yang ketat membuat setiap supermarket harus dapat memenuhi kepuasan pelanggannya. Penelitian ini berada dalam jenis penelitian kuantitatif untuk mencari tahu mengenai pertama daya tanggap, kedua bukti fisik, ketiga empati, keempat jaminan dan kelima keandalan, (yaitu variabel bebas) yang memiliki pengaruh kepada kepuasan pelanggan (merupakan variabel terikat) di Supermarket Sea Mart. Hasil penelitian didapatkan dengan menyebar kuesioner untuk 100 pelanggan Sea Mart. Berdasarkan pengolahan hasil kuesioner dapat diketahui kelima variabel bebas memberi pengaruh secara simultan dan juga parsial kepada variabel terikat. Pengaruh kelima variabel adalah 71% kepada variabel terikat.

**Kata Kunci:** Keandalan, bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap

***Abstract***

*Sea Mart Supermarket is one of supermarkets in Blitar. Tight competition makes every supermarket to satisfy its customers' satisfaction. The research is a quantitative research to find out affect from assurance, empathy, reliability, tangible, and also responsiveness for Supermarket of Sea Mart customer*

*satisfaction. This research was obtained from questionnaires to 100 Sea Mart customers. Based on the questionnaire has been known all of independent variables gave affect for dependent variable partially and also simultaneously. The five independent variables affect to dependent variable about 71%.*

**Keywords:** *Reliability, tangible, empathy, assurance, responsiveness,*

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi kini menyebabkan persaingan yang ketat antar penyedia produk. Salah satu supermarket penyedia produk yang berkembang di kota Blitar saat ini adalah Supermarket Sea Mart. Supermarket ini ramai setiap hari dan memiliki luas bangunan yang sangat luas. Setiap supermarket diharuskan sanggup membangkitkan kepuasan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan dihasilkan antara lain berdasarkan penawaran dan pelayanan dengan baik, mengingat supermarket harus mampu bertahan pada posisi *market*-nya di tengah persaingan antar supermarket di kota Blitar.

Perasaan senang ataupun kecewa yang orang rasakan dari manfaat suatu produk merupakan pengertian dari kepuasan (Kotler, 2008). Oleh karena itu, tingkat kepuasan yang dirasakan seorang pelanggan berbeda-beda karena ukurannya adalah kualitatif dan tidak bias dihitung seberapa besar mereka puas. Kepuasan akan terjadi ketika pelanggan merasa apa yang mereka dapatkan sudah sesuai dengan keinginan mereka. Sebaliknya, jika harapan tidak tercapai maka kepuasaanpun tidak akan muncul.

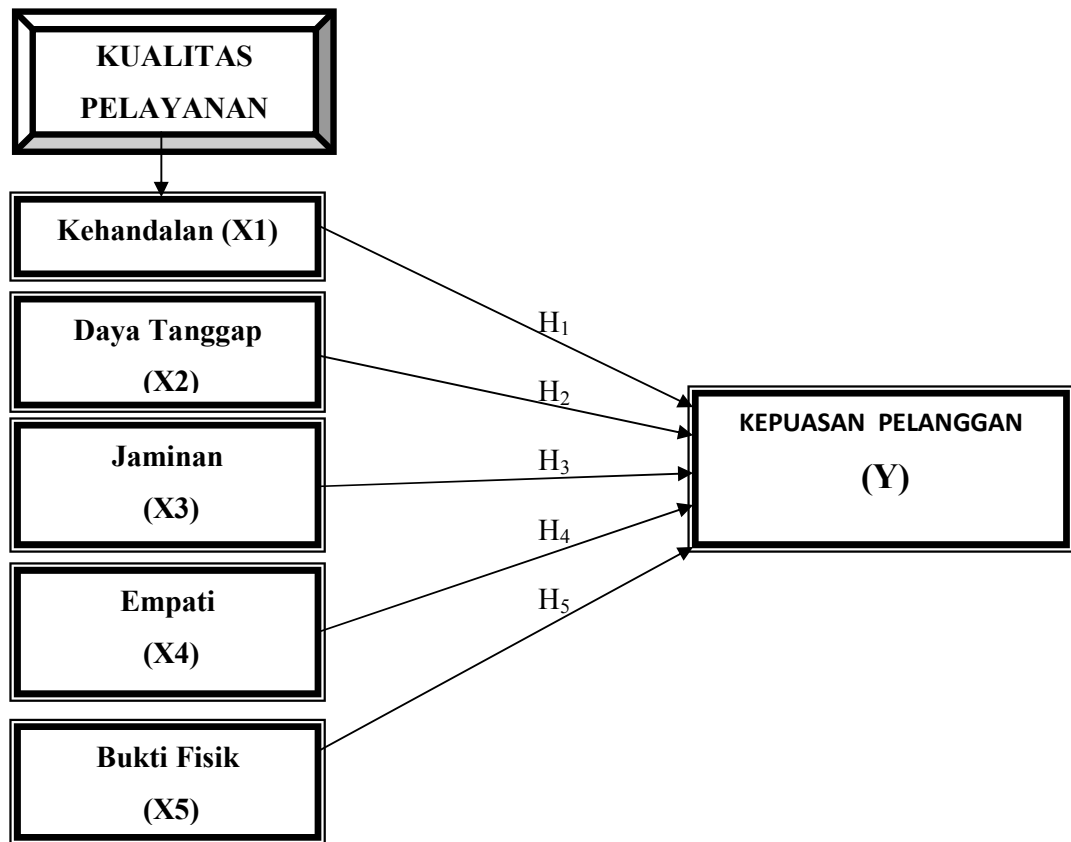
Dalam menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima faktor yang perlu dipertimbangkan penyedia jasa/produk yaitu kualitas produk, pelayanan atau jasa, emosi, biaya serta harga (Lupiyoadi, 2001). Pada penelitian ini, difokuskan pada faktor kualitas pelayanan dari Supermarket Sea Mart Kota Blitar. Supermarket Sea Mart merupakan perusahaan penyedia produk, sehingga sangat penting menilai kepuasaan pelanggannya dari segi kualitas pelayanan yang diberikan.

Jasfar (2002) mengemukakan bahwa dimensi kualitas jasa terdiri dari lima hal meliputi (1) daya tanggap atau *responsiveness* diartikan dengan bantuan yang diberikan oleh pegawai ketika konsumen merasa kesulitan, (2) jaminan atau

*assurance* adalah sifat-sifat yang diberikan pegawai pada konsumen untuk menghindari keraguan konsumen tersebut, (3) empati (*emphaty*) dapat diartikan bagaimana pegawai dapat berkomunikasi personal dan baik terhadap konsumennya, (4) bukti fisik (*tangibles*) yakni berbentuk fisik yang disediakan pemberiu jasa dalam melakukan proses pemberian jasa, (5) kehandalan atau *reliability* merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima dan pelayanan yang tepat pada konsumen sesuai yang dijanjikan.

Lima variabel bebas penelitian kali ini terdiri dari variabel  $X_1$  yaitu Kehandalan,  $X_2$  yaitu Daya Tanggap,  $X_3$  yaitu Jaminan,  $X_4$  yaitu Empati,  $X_5$  yaitu Bukti Fisik serta satu *dependent variable* Y yaitu Kepuasan Pelanggan. Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat diketahui melalui Gambar 1 dan berdasarkan Gambar 1 tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- $H_{01}$  Diduga lima *independent variable* tidak memiliki pengaruh kepada *dependent variable* yaitu kepuasan pelanggan (Y)
- $H_{a1}$  Diduga lima *independent variable* memiliki pengaruh kepada *dependent variable* yaitu kepuasan pelanggan (Y)
- $H_{02}$  Diduga variabel pertama yaitu kehandalan ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan Pelanggann (Y)
- $H_{a2}$  Diduga variabel pertama yaitu kehandalan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan Pelanggann (Y)
- $H_{03}$  Diduga variabel kedua yaitu daya tanggap ( $X_2$ ) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan Pelanggan (Y)
- $H_{a3}$  Diduga variabel kedua yaitu daya tanggap ( $X_2$ ) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

- Ho<sub>4</sub> Diduga variabel ketiga yaitu *assurance* atau jaminan (X3) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)
- Ha<sub>4</sub> Diduga variabel ketiga yaitu *assurance* atau jaminan (X3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)
- Ho<sub>5</sub> Diduga variabel keempat yaitu empati (X4) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)
- Ha<sub>5</sub> Diduga variabel keempat yaitu empati (X4) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)
- Ho<sub>6</sub> Diduga variabel kelima yaitu bukti fisik (X5) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap *dependent variabel* (Y)
- Ha<sub>6</sub> Diduga variabel kelima yaitu bukti fisik (X5) memiliki pengaruh secara parsial terhadap *dependent variabel* (Y)

## METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dipakai kali ini. Menurut Hermawan (2005), penelitian yang bersifat obyektif, mencakup penelitian pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta diolah secara statistic adalah pengertian dari penelitian kuantitatif. Pengolahan hasil kuesioner diolah menggunakan bantuan alat atau aplikasi SPSS versi 18. Menurut Nugroho (2005) SPSS atau dikenal dengan *Statistical Package for Social Science* merupakan salah satu program dalam penelitian statistik untuk membantu pengolahan, perhitungan dan analisis data secara statistik.

Hasil olahan data penelitian ini bersumber dari dua jenis data yang berbeda. Keduanya adalah primer dan sekunder. Informasi-informasi yang terkait pada penelitian ini secara langsung dari sumber asli merupakan jenis data primer. Hasil kuesioner yang diberikan pada pelanggan Sea Mart termasuk dalam data primer. Data kedua yaitu sekunder adalah informasi-informasi terkait penelitian ini yang didapat secara tidak langsung. Sumber data kedua (data sekunder) dari penelitian ini adalah data-data yang masih berhubungan dengan penelitian ini antara lain bersumber dari buku, jurnal penelitian, maupun dari penelitian terdahulu.

Kuesioner dibagikan pada pelanggan Supermarket Seamart yang menjadi sampel. Menurut Umar (2002) sampel adalah bagian dari populasi. Jumlah rata-rata pengunjung per minggu di Supermarket Sea Mart adalah kurang lebih 350 orang dalam bulan Juli 2017. Angka tersebut digunakan sebagai jumlah populasi konsumen di Supermarket Seamart. Banyaknya sampel data yang diperlukan dapat ditentukan dengan rumus Slovin (Hasan, 2002):

$$n = N / ( 1 + N.e^2 )$$

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase keloggaran ketidaktelitian yang dikarenakan kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Tingkat kesalahan yang digunakan adalah 10%.

$$n = 350 / ( 1 + 350 \times 0,1 \times 0,1 )$$

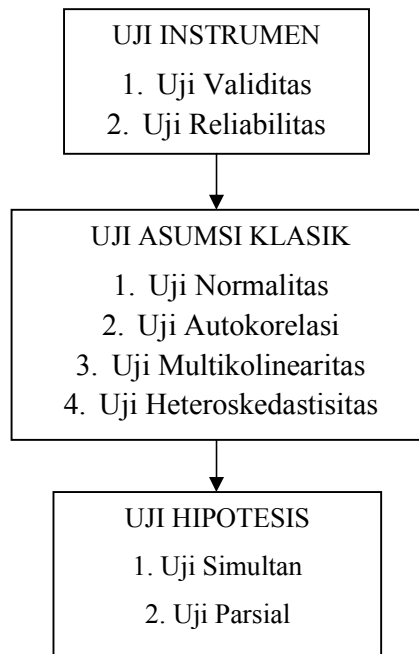
$$n = 77,78$$

Sampel yang digunakan sebesar 100 responden (hasil pembulatan 77,78).

Teknik sampling untuk penelitian kali ini yakni teknik *accidental samplnig*. Menurut Arikunto (2002), *accidental sampling* adalah teknik dalam usaha pengambilan sampel secara kebetulan, yaitu siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila yang kebetulan ditemui tersebut cocok digunakan sebagai pemberi informasi. Kriteria cocok yang dimaksud pada penelitian ini adalah pelanggan Sea Mart yang sedang berbelanja di Supermarket Sea Mart dan sudah datang ke Supernarket Sea Mart lebih dari tiga kali kunjungan.

Kuesioner/angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi/dijawab (Sugiono, 2013). Kuesioner pada penelitian ini diberikan pada pelanggan Supermarket Sea Mart sebagai responden yang telah dipilih. Kuesioner terdiri dari 20 butir pernyataan yang mewakili lima *independent variable* dan satu variabel terikat dengan pengukuran kuesioner yang terdiri dari skala interval terendah yaitu : (1) Sangat Tidak Setuju (STS) ; (2) Tidak Setuju (TS) ; (3) Netral (N) ; (4) Setuju (S) ; (5) Sangat Setuju (SS).

Menurut Parjanti dkk. (2014), hasil kuesioner seharusnya diuji menggunakan beberapa uji meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Menurut Bahri dan Zamzam (2015), uji instrumen perlu dilakukan ketika instrument tesebut merupakan instrumen yang baru dibuat dan perlu diuji validitas dan juga reliabilitasnya. Uji asumsi klasik yang biasanya digunakan sebagai prasyarat suatu analisis data adalah uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas (Hamdi dan Bahrudin, 2014). Menurut Soegoto (2013), uji hipotesis adalah uji yang dilakukan untuk menganalisis data hasil riset dan membuktikan hipotesis mana yang akan diterima. Langkah-langkah pengujian hasil penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Langkah-Langkah Pengujian Hasil Penelitian

Menurut Ghozali (2006), uji validitas berarti cara untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner itu sanggup mengungkapkan sesuatu yang akan diukur menggunakan alat ukur (kuesioner) itu. Trihendradi (2013) menyatakan uji validitas menggunakan *Total Pearson Correlation* yang apabila nilai Sig. (2-tailed)  $\leq 0,05$  maka dikatakan instrument valid.

Menurut Ghozali (2006), uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kehandalan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan handal jika memberikan hasil yang konsisten meskipun dilakukan pengambilan jawaban berulang-ulang. Pednapat Sugiyono (2005), terkait nilai yang dipakai untuk mengukur reliabilitas alat ukur adalah Alpha Cronbach. Alat ukur (kuesioner) tersebut dikatakan reliable jika nilai *cronbach alpha*  $> 0.6$ .

Uji selanjutnya yang diberikan kepada data antara lain uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Menurut Budiantara (2014), uji normalitas perlu diberikan untuk mengetahui apakah data pada sampel yang digunakan berasal dari populasi yang



terdistribusi secara normal/tidak. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan beberapa cara, diantaranya dengan nilai *skewness* dan *kurtosis*. Menurut Nisfiannoor (2009), data berdistribusi normal jika nilai rasio skewness dan kurtosis antara -2 hingga +2. Nisfiannoor dan Valentini (2006) menyebutkan bahwa nilai rasio skewness didapatkan dari membagi nilai *skewness* dengan nilai *standard error skewness*. Nilai rasio kurtosis juga didapatkan dari membagi nilai *kurtosis* dengan nilai *standard error kurtosis*.

Uji autokorelasi merupakan salah satu uji asumsi klasik yang memiliki maksud untuk menguji asumsi dalam regresi di mana variabel *dependent* tidak berkorelasi dengan nilai variabel itu sendiri. Artinya, nilai dari variabel *dependent* tidak berhubungan dengan variabel itu sendiri, baik dari periode sebelumnya ( $t-1$ ) maupun periode sesudahnya ( $T$ ) (Santosa dan Ashari, 2005). Menurut Singgih (2002) dalam Sulistiyawan (2008), ada tidaknya masalah autokorelasi dapat dilihat melalui nilai Durbin-Watson, dimana:

1. D-W dibawah -2, mengindikasikan autokorelasi positif.
2. D-W diatas +2, mengindikasikan autokorelasi negatif.
3. D-W diantara -2 sampai dengan +2, mengindikasikan tidak ada autokorelasi.

Uji asumsi klasik lainnya yaitu uji multikolinearitas yang dilakukan untuk mengetahui tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan juga bahwa antar variabel bebas tidak terkait satu sama lain (Zulfikar, 2016). Menurut Siswanto (2015), untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinearitas dilihat berdasarkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) di mana jika nilai VIF tidak melebihi 10 maka masalah multikolinearitas tidak terjadi pada model regresi tersebut.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Siregar, 2013). Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Glejser. Uji Glejser meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Model regresi yang baik ketika hasilnya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ketentuan uji Glejser yaitu (Gujarati, 2004):

- a. Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

b. Jika nilai sig < 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

Menurut Algifari (2003) dalam Setyani (2015), uji F atau uji serempak dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan (serempak) terhadap variabel dependen. Menurut Nugroho (2005), cara untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan pada uji F, yaitu:

- a. Jika nilai Sig < 0,05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai Sig > 0,05 maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen (Siregar, 2013). Pengaruh parsial dapat diketahui dengan cara (Santosa, 2008):

1. Jika nilai Sig < 0,05 maka variabel bebas memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai Sig > 0,05 maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat.

Koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen (Sugiyono, 2011). Nilai dari *determinan coefficient* antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas, sedangkan nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan guna memprediksi *dependent variable* (Ghozali, 2009 dalam Ma'arif, 2013).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

Terdapat dua uji pada uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pada penelitian ini, hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 1. Nilai Sig. (2-tailed) menunjukkan angka 0,000 untuk semua item pertanyaan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan item pertanyaan sudah

valid. Hal tersebut berdasarkan pendapat Trihendradi (2013) yang menyatakan jika nilai Sig. (2-tailed)  $\leq 0,05$  maka dikatakan instrument valid. Menurut Sugiyono (2005), kuesioner dikatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Hasil uji reliabilitas pada Tabel 1 menunjukkan nilai lebih dari 0,6 untuk semua variabel bebas dan terikat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen pada penelitian ini dapat dikatakan *reliable* atau handal.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Kode Item	Sig. (2-tailed)	Hasil	Cronbach's Alpha	Hasil
Kehandalan (X1)	X1.1	0,000	Valid	0,610	<i>Reliable</i>
	X1.2	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
	X1.3	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
Daya Tanggap (X2)	X2.1	0,000	Valid	0,628	<i>Reliable</i>
	X2.2	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
	X2.3	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
Jaminan (X3)	X3.1	0,000	Valid	0,860	<i>Reliable</i>
	X3.2	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
	X3.3	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
Empati (X4)	X4.1	0,000	Valid	0,793	<i>Reliable</i>
	X4.2	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
	X4.3	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
Bukti Fisik (X5)	X5.1	0,000	Valid	0,852	<i>Reliable</i>
	X5.2	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
	X5.3	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,000	Valid	0,824	<i>Reliable</i>
	Y1.2	0,000	Valid		<i>Reliable</i>
	Y1.3	0,000	Valid		<i>Reliable</i>

### Uji Asumsi Klasik

Terdapat empat uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini yaitu uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik dapat dilihat pada Tabel 2. Pada Tabel 2 dapat diketahui nilai Z-Skewness dan Z-Kurtosis semua variabel bebas maupun terikat bernilai -2 sampai dengan +2, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal

tersebut sesuai pendapat Nisfiannoor (2009), bahwa data berdistribusi normal jika nilai rasio skewness dan kurtosis berada diantara -2 hingga +2.

Uji asumsi klasik kedua adalah uji autokorelasi yang dapat dilihat dari nilai Durbin Watson (DW). Pada Tabel 2 menunjukkan nilai DW sebesar 1,704. Berdasarkan Singgih (2002) *dalam* Sulistiyawan (2008), jika nilai D-W diantara -2 sampai dengan +2, maka tidak ada autokorelasi. Oleh karena itu, data penelitian ini terbebas dari masalah autokorelasi. Uji asumsi klasik ketiga adalah uji multikolinearitas yang hasilnya dapat dilihat pada kolom nilai VIF di Tabel 2. Nilai VIF untuk kelima variabel bebas  $< 10$ , oleh karenanya dapat ditarik kesimpulan bahwa data sudah terbebas dari masalah multikolinearitas. Hal tersebut sesuai pendapat Siswanto (2015), jika nilai VIF  $< 10$  maka model regresi terbebas dari masalah multikolinearitas.

Uji asumsi klasik yang terakhir adalah uji heteroskedastisitas dan pada penelitian kali ini menggunakan uji Glejser. Hasil uji Glejser berupa nilai signifikan dapat dilihat pada Tabel 2. Menurut Gujarati (2004), jika nilai sig.  $> 0,05$  maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Keseluruhan nilai sig. pada Tabel 2 menunjukkan nilai lebih dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data pada penelitian ini sudah terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

### **Uji Hipotesis**

Pada uji hipotesis terdapat tiga uji yaitu uji simultan, uji parsial dan uji determinan. Hasil uji simultan atau uji serempak atau uji F dapat dilihat pada Tabel 3. Nilai sig. pada Tabel 3 menunjukkan nilai 0,000 yang memiliki arti bahwa secara simultan variabel independen memberikan pengaruh kepada variabel dependen, sehingga  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Sependapat dengan Nugroho (2005), jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Z-Skewness	Z-Kurtosis	Hasil	Nilai DW	Hasil	VIF	Hasil	Sig.	Hasil
Kehandalan (X1)	1,125	-1.64	Normal	1.704	Tidak terjadi masalah auto-korelasi	1,013	Tidak terjadi masalah multikolinieritas	0,673	Tidak terjadi masalah heteroskedastisitas
Daya Tanggap (X2)	-1,071	-1.902				1,058		0,449	
Jaminan (X3)	-1,793	-1,203				3,018		0,565	
Empati (X4)	-1,390	-1,923				2,531		0,163	
Bukti Fisik (X5)	-1,971	-1,912				2,693		0,339	
Kepuasan Pelanggan (Y)	-1,726	-1,345				-		-	

Tabel 3. Hasil Uji Simultan

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.685	5	49.537	46.740	.000 <sup>a</sup>
	Residual	99.625	94	1.060		
	Total	347.310	99			

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK (X5), KEHANDALAN (X1), DAYA TANGGAP (X2), EMPATI (X4), JAMINAN (X3)

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Hasil uji parsial dapat dilihat pada Tabel 4, di mana keseluruhan nilai Sig. untuk kelima variabel independen adalah kurang dari 0,05. Menurut Santosa (2008), jika nilai Sig < 0,05 maka variabel bebas memiliki pengaruh secara parsial

terhadap variabel terikat. Oleh karena itu,  $H_{a2}$ ,  $H_{a3}$ ,  $H_{a4}$ ,  $H_{a5}$ , dan  $H_{a6}$  diterima. Keseluruhan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.038	1.295		-3.118	.002
	KEHANDALAN (X1)	.125	.059	.118	2.121	.037
	DAYA TANGGAP (X2)	.140	.057	.139	2.451	.016
	JAMINAN (X3)	.286	.106	.259	2.694	.008
	EMPATI (X4)	.290	.100	.256	2.918	.004
	BUKTI FISIK (X5)	.468	.117	.363	4.005	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai *R square* pada Tabel 5 yang merupakan hasil uji determinan. Nilai *R square* sebesar 0,713 memberikan arti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 71,3%. Menurut Ghozali (2009) dalam Ma'arif (2013), nilai *R square* yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.713	.698	1.029

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.713	.698	1.029

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK (X5), KEHANDALAN (X1), DAYA TANGGAP (X2), EMPATI (X4), JAMINAN (X3)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 100 responden pelanggan Supermarket Sea Mart di Kota Blitar, serta hasil dari beberapa pengujian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh variabel kehandaln (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) terhadap variabel kepuasan pelanggan Supermarket Sea Mart di Kota Blitar (Y) secara simultan.
2. Terdapat pengaruh variabel kehandaln (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) terhadap variabel kepuasan pelanggan Supermarket Sea Mart di Kota Blitar (Y) secara parsial.

### **Saran**

Supermarket Sea Mart di Kota Blitar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan lagi bukti fisik yang telah ada saat ini. Hal tersebut dikarenakan dari kelima variabel independen yang memiliki nilai kepuasan tertinggi adalah variabel bukti fisik. Meningkatkan bukti fisik seperti memberikan fasilitas (fisik) yang lebih baik kepada pelanggan, maka kepuasan pelanggan Supermarket Sea Mart di Kota Blitar akan semakin tinggi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bahri, S. dan Zamzam, F. 2015. *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Deepublish. Yogyakarta.

- Budiantara, Z. 2014. *Manajemen Riset Pendekatan Komputasi `Statistika*. Deepublish: Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Penerbit Grafindo. Jakarta.
- Hamdi, A. S. dan Bahrudin E. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Deepublish. Yogyakarta.
- Hermawan, A. 2005. *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Hasan, M.I. 2002. *Pokok-Pokok Materi: Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Jasfar, F. 2002. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Trisakti. Jakarta.
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2008. PT. Prehalindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Ma'arif, S. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Pasar Bandarjo Ungaran Kabupaten Semarang*. Skripsi. Sarjana Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Nisfiannoor, M. 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Nisfiannoor, M., dan Valentini, V. 2006. Identity Achievement dengan Intimacy Pada Remaja SMA. *Jurnal Provitae*. 2(1):9-10.
- Nugroho, B. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Parjanti, E., Hendra, K., dan Nurlala, S. 2014. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Gaya Kepemimpinan dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Paradigma*. 12(1):57-70.
- Santosa, S. 2008. *SPSS Versi 15.0 for Windows: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta.



- Santosa, P., dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Setyani, H. 2015. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Alat Tulis Hadi Sutrisno Putra 2 Limpung*. Skripsi. Sarjana Ekonomi Islam. Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Siswanto. 2015. *Belajar Sendiri SPSS 22*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Soegoto, E. S. 2013. *Marketing Research: The Smart Way to Solve a Problem*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyawan, F. 2008. *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart di Jl. Gajayana Malang*. Skripsi. Sarjana Ekonomi. Universitas Islam Negeri Malang. Malang.
- Trihendradi. 2013. *Langkah Mudah Menguasai SPSS 21*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, H. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Gramedia. Pustaka Utama. Jakarta.
- Zulfikar. 2016. *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatann Statistika*. Deepublish Publisher. Yogyakarta.

# PERAN MODAL SOSIAL UNTUK MENGEMBANGKAN MARKETING PRODUK TELKOMSEL di Telkomsel Distribution Center (TDC) Wlingi)

**Novi Catur Muspita**

Dosen Sosiologi Universitas Islam Blitar

Email: novicatur69@gmail.com

## ABSTRAK

Modal sosial menjadi perlu dan penting untuk pengembangan marketing produk Telkomsel di Telkomsel Distribution Center (TDC) Wlingi. Memetakan modal pemasaran adalah suatu yang sangat utama bagi institusi yang mana untuk meraih target yang direncanakan. Memetakan rencana marketing menjadi pondasi bagi kontinuitas suatu institusi dalam melayani customer baik dibidang jasa maupun barang pada ujungnya adalah mendapatkan laba. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mendeskripsikan peran modal sosial untuk mengembangkan pemasaran yang diterapkan oleh Telkomsel, (2) Untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan Telkomsel Distribution Center. (TDC) wlingi. Metode penelitian adalah kualitatif. Kesimpulannya adalah modal sosial sangat utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada customer sesuai model 4P yaitu *place* (tempat), *product* (produk), *price* (harga) dan *promotion* (promosi). menerapkan strategi pemasaran menghadapi macm-macam hambatan seperti protes dari pelanggan, kurang lebarnya jaringan BTS, persaingan pihak kompetitor dan lain sebagainya

**Kata Kunci:** modal sosial, Strategi Pemasaran, Telkomsel,

## PENDAHULUAN

Modal sosial merupakan seperangkat kemampuan yang dimiliki masyarakat dalam bekerja bersama, demi memperoleh tujuan bersama, pada kelompok. Fukuyama (1995) memberikan makna, modal sosial merupakan seperangkat nilai-nilai atau norma-norma informal yang dimiliki para anggota pada suatu kelompok yang melakukan kerjasama di antara mereka. Sementara Cox (1995) mengartikan, modal sosial adalah suatu gambaran proses hubungan antar manusia yang dilengkapi jaringan, norma-norma, efisien dan efektifnya serta kerjasama dalam mencapai keuntungan bersama.

Cohen dan Prusak L. (2001), modal sosial adalah sebagai setiap hubungan yang diperoleh suatu kepercayaan (*trust*), pengertian (*mutual understanding*), juga nilai bersama (*shared value*) yang membuat anggota kelompok untuk

membuat aksi kemungkinan bersama untuk dilakukan secara efisien juga efektif, modal sosial sebagai segala hal sesuatu yang berhubungan pada kerja sama dalam masyarakat dalam mencapai kapasitas hidup yang semakin baik.

Desain marketing punya target untuk memberi kepuasan terhadap harapan dan kebutuhan customer. Kegiatan perusahaan berdasar pada konsep serta pemasaran ini harus diarahkan bagi memenuhi tujuan perusahaan. Secara manfaat dapat dikatakan bahwa konsep marketing adalah falsafah yang ditargetkan untuk memberi pemuasan kebutuhan konsumen (Swasta, 1996).

### **METODE PENELITIAN**

Pelaksanaan Penelitian di dilakukan di Kantor Telkomsel Distribution Center (TDC) Wlingi, yang beralamat di Jl. Bromo No. 05 Wlingi, sebelah utara SMPN 02 Wlingi. Kantor TDC Telkomsel berada tepat disebelah selatan pasar tradisional kota Wlingi, memiliki tempat yang sangat strategis dan mudah di kunjungi oleh customer. Penelitian dilaksanakan selama 3 Bulan mulai tgl. 10 Oktober sampai dengan 10 Desember 2016.

Khalayak sasaran dari praktek kerja lapang ini adalah strategi pemasaran Telkomsel Distribution Center (TDC) Wlingi.. Pengamatan secara khusus yaitu mengkaji tentang strategi pemasaran dan hambatan dalam merealisasikan strategi pemasaran TDC Telkomsel Wlingi.

Yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kaata, kalimat dan gambar. Data tersebut berupa manajemen pemasaran, manajemen strategi, hambatan, dan strategi pemasaran TDC Telkomsel Wlingi, serta hasil wawancara tentang realisasi strategi pemasaran TDC Telkomsel Wlingi.

Sumber data yang digunakan penulis dalam membuat laporan ini adalah data primer dan data sekunder :

#### **1. Data Primer**

Merupakan data yang didapat melalui pencarian atau pemeriksaan data/arsip dan wawancara secara langsung dengan salah satu staf TDC Telkomsel Wlingi sesuai judul yang penulis inginkan. Data primer dalam hal ini berupa data

laporan realisasi strategi pemasaran serta hasil wawancara tentang hambatan yang dialami dalam menjalankan strategi pemasaran TDC Telkomsel Wlingi.

## **2. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan yang dilakukan dengan mencari kerangka referensi dan landasan teori baik dalam buku, peraturan-peraturan, maupun sumber-sumber lainnya yang relevan seperti pengertian manajemen pemasaran, manajemen strategi dan strategi pemasaran.

### **Metode Pengumpulan data**

Metode pengumpulan data menjadi penting sebagai bahan kajian yang akurat supaya kebenaran dan kesahihn data yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **Pengamatan (*observasi*)**

Observasi adalah studi yang dilakukan secara sengaja dan sistematis, terarah dan terencana pada tujuan tertentu dengan mengamati dan mencatat hal-hal yang terjadi dalam suatu kelompok orang dengan mengacu pada syarat-syarat dan aturan penelitian ilmiah.

*(Prof. Heru:2014)*

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan PENELITIAN di TDC Telkomsel Wlingi.

#### **Wawancara (*interview*)**

*Lincoln dan Guba dalam lexy J.Moleong (2007:68)*, mendefinisikan wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian kegiatan organisasi, motivasi dn perasaan yang dilakukan antara dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai. Proses untuk mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab secara langsung dengan responden. Responden yang diwawancarai adalah bos manajer maupun staf karyawan TDC Telkomsel Wlingi.

#### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu kegiatan berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali dan penyebaran suatu dokumen. *(Paul Otlet :*

2014) Pengumpulan data dengan cara mendokumentasikan berbagai kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan penelitian di DC Telkomsel Wlingi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran dan Keadaan Umum TDC Telkomsel Wlingi

Sebelum mengetahui sejarah berdirinya Telkomsel Distribution Center (TDC) Wlingi tepatnya di JL. Bromo No. 05 Wlingi, utara SMPN 02 Wlingi. Kita lebih dulu mengetahui awal mula berdirinya Telkomsel.

Telkomsel Distribution Center (TDC) wlingi merupakan perusahaan yang beregerak dibidang telekomunikasi sebagai operator seluler dibawah naungan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.. TDC Telkomsel Wlingi merupakan satu-satunya perusahaan yang berdiri sejak lama di Wlingi sebelum perusahaan kompetitor berdiri. TDC Telkomsel Wlingi berdiri pada tahun 1998, dengan luas area 750m<sup>2</sup>. Adapun batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Ds. Tejo Kec. Gandusari
- Sebelah Selatan : Ds. Tegalrejo Kec. Selopuro
- Sebelah Barat : Ds. Bajang Kec. Talun
- Sebelah Timur : Ds. Ndoko Kec. Ndoko

Sebagian wilayah Wlingi, merupakan wilayah terbesar yang menggunakan produk Telkomsel.

### Pembahasan

Strategi pemasaran TDC Telkomsel yang dilakukan untuk mendapat hasil yang maksimal di lingkungan pasar, selain itu *Standart Operating Procedure (SOP)* yang di terapkan oleh TDC Telkomsel sangat baik. Untuk mengetahui strategi pemasaran dan hambatan yang di alami itu semua dimulai dari produk service, segmentasi pasar TDC Telkomsel Wlingi dan bauran pemasaran TDC Telkomsel Wlingi.

Dalam menjalankan strategi pemasaran, bauran pemasaran merupakan hal yang sangat penting untuk di perhatikan. Karena bauran pemasaran merupakan

kunci penting bagi sebuah perusahaan untuk melakukan strategi pemasaran, baik dari segi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*). Keempat unsur tersebut merupakan faktor penting dalam menentukan strategi pemasaran, agar nantinya strategi pemasaran yang dijalankan bisa mencapai target yang telah ditentukan.

### **Peran Modal Sosial dalam Strategi Pemasaran TDC Telkomsel Wlingi**

Dari hasil penelitian ternyata modal berperan dalam strategi pemasaran TDC Telkomsel Wlingi, yaitu : (1) PT Telkomsel memberikan layanan *research and development* pada layanan telekomunikasi, (2) modal sosial berupa kepercayaan, jaringan kemitraan dari berbagai lini sangat membantu kelancaran marketing broadband di tengah persaingan antar operator layanan komunikasi yang lain , (3) Melakukan kerja sama dengan sekolah-sekolah dan membuat sebuah komunitas-komunitas di setiap sekolah, serta menunjuk beberapa siswa maupun siswi untuk menjadi ambassador Telkomsel, (4) Merekrut beberapa mahasiswa aktif dari setiap kampus yang ada di Blitar guna dijadikan Brand Ambassador Telkomsel dan ditunjuk untuk mengikuti program lain dari Telkomsel Branch Madiun. Hal ini dilakukan dengan mengadakan kompetisi yang diberi nama “LOOPPRENTICE DIGITAL CHALLENGE”. Selain itu hal ini bertujuan untuk memperluas jaringan atau komunitas Telkomsel antar pelajar dan mempermudah Telkomsel untuk menjalin kerja sama dengan suatu kampus yang ada di kota tertentu, (5) Membuka outlet-outlet kecil ditempat wisata maupun di sebuah event tertentu pada hari-hari besar seperti hari raya, tahun baru, musim libur panjang, dll. Dengan tujuan agar lebih dekat dan semakin dikenal oleh masyarakat serta memudahkan masyarakat yang sedang bepergian ketika akan melakukan pembelian atau pengisian ulang pulsa, (6) Melakukan flyering di tempat-tempat wisata ataupun di event tertentu agar masyarakat tau apa saja yang ditawarkan oleh Telkomsel. Dengan melakukan flyering akan membantu dalam mempromosikan produk-produk Telkomsel, karena untuk promosi hal seperti ini juga sangat dibutuhkan, (7) Memasang poster di setiap outlet-outlet conter yang didatangi oleh sales Telkomsel, serta memasang banner di tempat-tempat yang strategis, tujuannya agar para customer yang datang di outlet tersebut membaca

poster dan juga banner yang berisikan promo dari Telkomsel, (8) Menghadirkan paket HBT dengan sasaran untuk pelajar dan mahasiswa dengan memberikan penawaran gratis sms dan telfon selama kartu aktif. Dengan memberikan harga yang sangat terjangkau yakni Rp.40.000,- untuk 2GB, dan dengan jaringan yang lancar.

### **Hambatan Strategi Pemasaran**

Dalam merealisasikan strategi Telkomsel Wlingi, ada beberapa hambatan yang di alami, di antaranya yaitu : (1) Semakin banyaknya pihak kompetitor yang bersaing. Dimasa sekarang ini semakin banyak kompetitor yang berlomba-lomba untuk bersaing dengan kompetitor lainnya. Oleh karena itu pihak TDC Wlingi terus menerus melakukan perbaikan dalam memberikan service produk yang baik untuk pelanggannya, (2) Banyaknya kompetitor yang menawarkan produknya dengan jumlah dan harga yang sangat murah. Sehingga masyarakat memilih menggunakan produk dari kompetitor dengan alasan harganya yang lebih terjangkau, (3) Adanya keluhan mengenai sinyal yang kurang bagus disuatu daerah atau pelosok desa, sehingga membuat masyarakat enggan menggunakan produk dari Telkomsel. Hal tersebut dikarenakan BTS (Base Transceiver Station) atau antena penangkap sinyal di daerah tersebut masih terbatas, karena dari pihak pusat selalu memperhitungkan keuntungan dan kerugian yang di alami ketika BTS tersebut dipasang disuatu daerah atau wilayah yang tidak begitu banyak pengguna produk Telkomsel, (4) Akses jalan yang kurang mendukung untuk melakukan kunjungan ke outlet-outlet disuatu daerah tertentu yang melewati medan sangat sulit, sehingga mengakibatkan kurangnya sosialisasi kepada pemilik outlet. Akses jalan juga menjadi salah satu faktor penting dalam melakukan strategi pemasaran, apabila akses jalannya rusak dan tidak mendukung maka dari pihak sales yang bertugas mengunjungi outlet-outlet untuk melakukan sosialisasi produk Telkomsel juga menjadi terganggu, (5) Kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai kemudahan menggunakan produk Telkomsel, karena mereka menganggap produk Telkomsel itu mahal. Karena kebanyakan orang zaman sekarang ini selalu memilih produk yang lebih murah, karena bagi mereka kalangan menengah kebawah Telkomsel merupakan produk orang kaya dengan harganya yang sangat

mahal. Akan tetapi tidak sedikit juga orang yang sudah mengetahui kualitas Telkomsel mereka memilih menggunakan Telkomsel adripada produk lain.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

Modal sosial memiliki peran strategis dalam pemasaran sangat dibutuhkan seluruh Telkomsel untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen dengan berdasarkan 4P yaitu *place* (tempat), *product* (produk), *price* (harga) dan *promotion* (promosi). Dan dalam menerapkan strategi pemasaran TDC Telkomsel juga mengalami beberapa hambatan seperti keluhan dari pelanggan, kurang luasnya jaringan BTS, persaingan pihak kompetitor dan lain sebagainya.

### **Saran**

Beberapa saran itu ialah :

1. Telkomsel Ditribution Center (TDC) Wlingi sebaiknya melakukan inovasi produk, dengan begitu diupayakan akan menambahkan jumlah pemakai telkomsel yng baru karena sekarang ini banyak kompetitor yang menawarkan produknya dengan harga yang lebih murah dengan jaringan sinyal yang bagus.
2. Selama ini TDC Wlingi telah memberikan pelayanan dan peningkatan produk dengan sangat baik untuk seluruh pelanggannya. Dan diharapkan untuk untuk seterusnya Telkomsel selalu meningkatkan kualitas pelayanan terbaiknya untuk seluruh pelanggannya, karena masih ada beberapa keluhan-keluhan yang disampaikan akibat kurang luasnya jaringan BTS (Base Transceiver Station).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Corey dalam Dolan (1991), *Strategic Marketing Management*, Boston, *Massachussets : Harvard Business School Publications*, p. 88.
- Dharmesta & Handoko dalam Wikipedia, diakses 9 Juni 2015
- Hayes and Wheelwright dalam Stoner, Freeman, and Gilbert. Jr. (1995).



- Kotler, P (1994). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control, 8th ed.* Englewood Cliffs, N.J :Prentice-Hall International,Inc.,p.265.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane., (*Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*, Jakarta: 2009)
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane., *Management,6th ed.* Englewood Cliffs, N.J : Prentice-Hall International, Inc, p. 271.
- Massachussetts : Harvard Business School Publications, p. 88.
- Schnaars, S.P (1991), *Marketing Strategy : A Customer-Driven Approach*, New York : The Free Press, p. 21.
- Schnaars, S.P (1991), *Marketing Strategy : A Customer-Driven Approach*, New York : The Free Press, p. 33.
- Schoell, W.F. and J.P. *Gulitinan (1992), Marketing, 5th ed. Boston : Allyn and Bacon,p. 181*