

Analisis Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Toko Hasna Hijab

¹⁾Nur Arifa Sri Dini*, ²⁾Mayang Ruldawati ³⁾Sumiarti, ⁴⁾Fitri Cintia, ⁵⁾Vivi Nila Sari

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾⁵⁾Manajemen, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Padang, Indonesia

Email Corresponding: nurarifasridini19@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Kualitas Hijab Observasi Strategi Trend	Kinerja karyawan tokoh hijab pada saat ini mencerminkan trend dan perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan pandangan terhadap hijab. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari tahu bagaimanakah bentuk Promo yang diaplikasikan dalam usaha busana muslim Toko Hijab dalam menarik konsumen baru dan mempertahankan pelanggan. Penelitian ini berfokus pada strategi yang dijalankan oleh Toko hasna hijab ini untuk memperoleh konsumen baru dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Dilihat dari perkembangan dan banyaknya tren hijab yang berkembang pada saat ini, menunjukkan bahwa tren hijab yg berkembang saat ini merupakan salah satu budaya populer. Budaya populer atau yang disebut pop culture adalah budaya yang berkembang mengikuti perubahan zaman yang perkembangannya lebih banyak dipengaruhi oleh industri komunikasi. Toko Hasna Hijab Lubuk Begalung, berdiri pada tahun 2019 dimulai dengan usaha kecil dengan sedikit jilbab atau hijab yang kualitas biasa sampai sekarang dengan kualitas yang brand, dalam menjalankan bisnis di Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat tentunya menemukan berbagai kesulitan seperti banyaknya pesaing, sehingga perlu menghadirkan strategi-strategi baru agar usaha yang dijalankan tetap berkembang dan terus eksis di bidang hijab. Strategi yang tepat akan mendapatkan hasil yang tepat pula sehingga menganalisis situasi baik dari internal dan eksternal dari usaha sangat di perlukan. Kegiatan PBL Toko Hasna Hijab toko yang berlokasi di Jalan Aru Lubuk Begalung Kota Padang Sumatera Barat, disamping UPI YPTK Padang, agar dapat meningkatkan kinerja para pemilik toko yang nantinya akan berdampak terhadap perkembangan usaha dan juga untuk membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Metode pelaksanaan pada kegiatan pengabdian ini dengan menggunakan metode transfer ilmu kepada masyarakat sasaran Secara Langsung dengan melakukan sosialisasi kepada pemilik tokoh Hasna Hijab. metode yang digunakan adalah wawancara observasi langsung ke toko Hasna Hijab
Keywords: Quality Headscarf Observation Strategy trend	The current performance of hijab leaders' employees reflects trends and changes that occur in society and views on hijab. This research focuses on the strategies implemented by this hasna hijab shop to acquire new customers and maintain customer satisfaction. Judging from the developments and the number of hijab trends that are currently developing, it shows that the currently developing hijab trend is one of popular culture. Popular culture or what is called pop culture is a culture that develops following the changing times whose development is more influenced by the communications industry. Hasna Hijab Lubuk Begalung shop, was established in 2019 starting with a small business with a few headscarves or hijabs of normal quality until now with brand quality, in running a business in the Capital City of West Sumatra Province, of course you will encounter various difficulties like the many competitors, so you need to come up with new strategies so that the business you are running continues to grow and continue to exist in the hijab sector. The right strategy will get the right results too so analyzing the situation both internally and externally from the business is very much needed. The PBL Hasna Hijab shop activities are located on Jalan Aru Lubuk Begalung, Padang City, West Sumatra, in addition to UPI YPTK Padang, in order to improve the performance of shop owners which will later have an impact on business development and also to create jobs for the community. The method of implementing this community service activity is by using the method of transferring knowledge to the target community directly by conducting socialization to the owner of the Hasna Hijab figure. The method used is direct observation interviews to the Hasna Hijab shop.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Kinerja karyawan juga memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan organisasi, karena karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dimana harus memiliki kinerja yang baik. Organisasi yang berhasil dalam pencapaiannya tujuannya perlu mengetahui kepribadian karyawan dengan melakukan upaya yang tepat sebagai pendorong kinerja, sehingga diperoleh kerjasama yang baik dengan karyawan (Kairupan, 2021)

Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang besar dalam mewujudkan tujuan organisasi, karena berhasil dan sukses tidaknya perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawannya. (Oktaviani, 2019) Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, termasuk didalamnya karakteristik kepribadian, dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh organisasi tersebut. Perkembangan trend fashion saat ini berkembang sangat pesat. Apalagi di kalangan remaja. trend fashion yang sedang ramai di bicarakan salah satunya adalah fashion hijab. Budaya hijab pada awalnya menjadi salah satu identitas seorang muslim namun, pada saat ini hijab tidak hanya di gunakan sebagai kewajiban kita sebagai seorang muslim, tapi di gunakan sebagai gaya hidup. Perkembangan tokoh hijab pada saat ini mencerminkan tren dan perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan pandangan terhadap hijab. Dilihat dari perkembangan dan banyaknya tren hijab yang berkembang pada saat ini, menunjukkan bahwa tren hijab yg berkembang saat ini merupakan salah satu budaya populer. Budaya populer atau yang disebut pop culture adalah budaya yang berkembang mengikuti perubahan zaman yang perkembangannya lebih banyak dipengaruhi oleh industri komunikasi (Firmana, 2019)

Menurut Engel (1990) kepuasan pelanggan ialah penilaian pembeli, dimana kemungkinan kurang atau lebih melebihi keinginan pembeli, selanjutnya ketidak senangan muncul ketika keinginan pembeli tidak terpenuhi. Seperti halnya, maksud dari suatu usaha ialah membuat pembeli merasa senang. Dari definisi diatas bisa ditarik kesimpulan kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang alami pelanggan sesuai layanan yang diserahkan sebanding apa yang pembeli impikan (Wicaksana & Rachman, 2018)

Toko Hasna Hijab Lubuk Begalung, berdiri pada tahun 2019 dimulai dengan usaha kecil dengan sedikit jilbab atau jilbab yang kualitas biasa sampai sekarang dengan kualitas yang brand, dalam menjalankan bisnis di Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat tentunya menemukan berbagai kesulitan seperti banyaknya pesaing, sehingga perlu menghadirkan strategi- strategi baru agar usaha yang dijalankan tetap berkembang dan terus eksis di bidang hijab. Strategi yang tepat akan mendapatkan hasil yang tepat pula sehingga menganalisis situasi baik dari internal dan eksternal dari usaha sangat di perlukan.

Mayoritas penduduknya memeluk agama Islam. Mengenakan hijab merupakan sebuah kewajiban bagi wanita muslim. Dengan adanya hal tersebut, para kapitalis menangkap ada sebuah “pasar” tersendiri di Indonesia. Kemudian terjadilah sebuah komodifikasi busana muslim. Busana muslim, termasuk hijab yang tadinya belum memiliki variasi kemudian dibuat dengan berbagai macam model agar lebih menarik dan memberi kesan modis bagi para pemakainya. Hal ini menjadi salah satu usaha dalam sebuah proses komodifikasi hijab dan busana muslim. (Hendri, 2021) Dilihat dari perkembangan dan banyaknya tren hijab yang berkembang pada saat ini, menunjukkan bahwa tren hijab yg berkembang saat ini merupakan salah satu budaya populer. Budaya populer atau yang disebut pop culture adalah budaya yang berkembang mengikuti perubahan zaman yang perkembangannya lebih banyak dipengaruhi oleh industri komunikasi. Untuk mengantisipasi hal hal yang mungkin terjadi, salah satu strategi yang tepat untuk pengembangan toko Hasna Hijab ini dapat dilakukan dengan memberikan kualitas hijab yang bagus sehingga banyak pelanggan atau konsumen yang tertarik. Karena dari informasi yang didapat banyak pelanggan yang komplek dengan kualitas (Mukrimaa et al., 2016)

Penelitian ini dilakukan di Toko Hasna Hijab langsung ke pemilik dan karyawan toko Hasna Hijab, untuk menganalisis kinerja Karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Toko Hasna Hijab. Hasil dari kinerja karyawan dapat dinilai dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan juga kerjasama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Perilaku kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan, dengan perilaku kerja yang baik dari setiap karyawan akan meningkatkan produktifitas/ menaikkan pendapatan sebuah perusahaan. Mengenakan hijab merupakan sebuah kewajiban bagi wanita muslim.

II. MASALAH

Masalah yang terjadi di toko Hasna Hijab Adalah komplek pelanggan terhadap barang yang tidak ada stock yang diinginkannya, dan juga model yang dijual di toko Hasna Hijab. Dan juga persaingan yang terjadi diantara tokoh Hasna Hijab dengan tokoh hijab yang lain sehingga pelanggan memabndingkan produk yang dijual

di tokoh Hasna Hijab dengan toko yang lain, Model hijab yang harus diikuti sesuai dengan trend yang berkembang, dan juga kualitas terbaik yang diinginkan pelanggan.



Gambar 1. Bentuk Toko Hasna Hijab

III. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang sifatnya deskriptif seperti wawancara, gambar, foto, video, dan lain sebagainya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Toko Hasna Hijab yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan dan sumber data sekunder diperoleh melalui dokumentasi. Metode pengumpulan data adalah dengan melakukan observasi wawancara dan dokumentasi. Alat bantu pengumpulan data adalah handphone sebagai alat untuk merekam saat melakukan wawancara serta alat pengambilan gambar sebagai bukti dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan di Toko Hasna Hijab ini yaitu Data Reduction (Reduksi data), Data Display (Penyajian data), verifikasi dan kesimpulan.

Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu permasalahan dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalamnya. observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung dimana peneliti atau pembantu peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang diteliti dari suatu objek penelitian menggunakan atau tanpa instrumen penelitian yang sudah dirancang (Ramdani bayu putra, Cyntia adinda, Ervaniorosa, hafiz hardi, novia firti, 2022)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi tempat PBL ini adalah Usaha Hasna Hijab di Jl, Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat, dan disamping kampus UPI YPTK Padang, berjalan dengan lancar dengan tujuan menganalisis kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan Hasna Hijab.

(Terry & Israel, 2004) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan. (Desi Indrawati, 2013) mengungkapkan bahwa bila karyawan merasa mampu dalam melakukan tugasnya, maka karyawan tersebut tentu tidak akan mampu menunjukkan kinerja terbaiknya dalam menjalankan tugas juga tanggung jawabnya dan memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan

Hasil dari penelitian ini mendukung teori dan penelitian yang sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menemukan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu kinerja. Hasil penelitian ini mendukung pernyataan yang disampaikan (Bulgarella, 2005) yang menyimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Usman et al., 2022) yaitu: Kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, harga produk yang sesuai dengan kualitas, biaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan.

Adapun prosedur kerja yang diberlakukan di toko hasna hijab adalah sebagai berikut:

1. Persiapan Toko:
 - a. Buka toko hijab pada waktu yang ditentukan.
 - b. Pastikan area toko bersih dan rapi sebelum pembukaan.
 - c. Periksa persediaan produk hijab dan pastikan semuanya tersedia.
 - d. Atur tata letak produk dengan rapi dan menarik.
2. Penerimaan Pelanggan:

Sambut pelanggan dengan ramah dan senyum.

 - a. Dengarkan kebutuhan pelanggan dengan cermat.
 - b. Berikan informasi yang tepat mengenai jenis, warna, dan gaya hijab yang tersedia.
 - c. Bantu pelanggan dalam memilih hijab yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.
 - d. Jika ada pertanyaan atau kekhawatiran, berikan solusi yang memuaskan.
3. Penjualan Produk:
 - a. Berikan informasi mengenai harga dan kebijakan toko kepada pelanggan.
 - b. Pastikan pelanggan mengetahui promosi atau diskon yang sedang berlangsung.
 - c. Jika pelanggan tertarik membeli, bantu mereka dengan proses pembayaran.
 - d. Jaga keamanan dan kerahasiaan informasi pelanggan saat proses pembayaran.
4. Perawatan Produk:
 - a. Pastikan produk hijab dalam kondisi baik dan bersih.
 - b. Tetapkan sistem perawatan dan perbaikan produk jika ada yang rusak atau cacat.
 - c. Buat catatan mengenai produk yang perlu diperbaiki atau diganti.
5. Kebersihan Toko:
 - a. Pastikan toko tetap bersih dan teratur sepanjang waktu.
 - b. Rutin lakukan pembersihan lantai, meja kasir, dan area umum toko.
6. Manajemen Persediaan: Pantau dan catat jumlah stok produk hijab.
 - a. Buat daftar produk yang perlu dipesan ulang.
 - b. Lakukan inventarisasi berkala untuk memastikan persediaan tetap terjaga.
 - c. Koordinasikan dengan pemasok untuk pengadaan produk baru.
7. Pelaporan dan Administrasi:
 - a. Buat catatan penjualan harian, mingguan, dan bulanan.
 - b. Catat data pelanggan yang baru dan pelanggan setia.
 - c. Simpan dokumen transaksi dan bukti pembayaran dengan rapi.
 - d. Lakukan tugas administratif seperti pengarsipan dan pemrosesan data.
8. Penutupan Toko:
 - a. Bersihkan area toko setelah penutupan.
 - b. Pastikan semua produk dan peralatan tersimpan dengan aman.
 - c. Tutup kasir dan pastikan keamanan toko terjaga.
 - d. Catat catatan penjualan terakhir sebelum penutupan.

Partisipasi digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka dalam realisasi program tersebut diharapkan Mitra dapat berpartisipasi dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Menjadi peserta sosialisasi menerima teori, konsep, diskusi, tanya jawab serta hal-hal lain yang diberikan selama proses kegiatan berlangsung.
- b. Menyediakan tempat dan fasilitas yang dibutuhkan selama proses kegiatan berjalan.



Gambar 2. Mahasiswa UPI YPTK Padang foto bersama dengan Pemilik Dan Karyawan Toko Hasna Hijab

V. KESIMPULAN

Toko Hasna Hijab Lubuk Begalung, berdiri pada tahun 2019 dimulai dengan usaha kecil dengan sedikit jilbab atau jilbab yang kualitas biasa sampai sekarang dengan kualitas yang brand, Toko Hasna Hijab memiliki kualitas yang bagus dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Setiap individu memiliki mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda beda, namun kepuasan pelanggan ini dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi pelayanan menjadi harmonis sehingga memberikan arah yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, reputasi yang semakin baik dengan dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh akan semakin meningkat. Toko Hasna hijab masih bersaing dengan toko, toko hasna hijab ini berfikir kreatif untuk kualitas produknya, sehingga dengan kualitas yang bagus toko hasna hijab dapat bertahan sampai sekarang ini dan semakin berkembang.

Berdasarkan survey observasi ke tokoh Hasna hijab secara langsung diharapkan toko hasna hijab dapat berfikir lebih kreatif lagi terhadap kualitas hijabnya, sehingga kendala yang masih dialami dapat diatasi dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas belanja di toko ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Toko Hasna Hijab” Dengan selesainya artikel ini, bukanlah menjadi sebuah akhir, melainkan suatu awal yang baru untuk memulai petualangan hidup yang baru. Penulis menyadari betul bahwa ada orang-orang yang berjasa dibalik selesainya artikel ini. Tidak ada persembahan terbaik yang dapat penulis berikan selain rasa ucapan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu penulis. Secara khusus, penulis mengucapkan terimakasih kepada bu Vivie Nila Sari SE, MM selaku dosen pengampu yang telah sabar, meluangkan waktu, merelakan tenaga dan pikiran serta turut memberi perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penulisan artikel ini. Terimakasih juga kepada toko Hasna Hijab atas diberikannya kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di sana. Segala kekurangan dan ketidaksempurnaan artikel ini penulis sangat mengharapkan masukan, krtikan, dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bulgarella, C. C. (2005). Employee satisfaction & customer satisfaction: Is there a relationship? *White Paper, February*, 1–7.
- Desi Indrawati, A. (2013). Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No., 135–142.
- Firmana, A. A. (2019). Analisis Dampak Karakteristik Kepribadian Dan Gaya Kepemimpinan Otokratis Terhadap Kinerja Karyawan Pada Atteenahijab Jombang. *Manajemen Bisnis*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.22219/jmb.v8i1.7047>
- Hendri, M. (2021). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di Toko Eef-Beepacitan, Ekonomi Syariah, IAIN

1990

-
- Ponorogo 2021. *Skripsi , Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di Toko Eef Bee Pacitan.*, 1–72.
- Kairupan, D. (2021). Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori Dan Praktis). In *News.Ge* (Issue July).
- Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., YULIA CITRA, A., Schulz, N. D., غسان, Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Oktaviani, G. (2019). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa PT Gita Rifa Express (Studi Kasus Pengiriman Barang Daerah Batusangkar). *Universitas Islam Riau*, 1–91.
- Ramdani bayu putra, Cyntia adinda, Ervaniorosa, hafiz hardi, novia firti, riamai zaputy. (2022). *INNOVATIVE : Volume 2 Nomor 1 Tahun 2022 Research & Learning in Primary Education Dampak Stress Terhadap Kesehatan Fisiologis Narapidana*. 2, 160–168.
- Terry, B. D., & Israel, G. D. (2004). Agent performance and customer satisfaction. *Journal of Extension*, 42(6).
- Usman, A., Ramlawati, & Serang, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 5(3), 226–240. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.472>
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). 済無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.