

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA  
KARYAWAN *PART TIME* GARDA DEPAN  
PT. ASELI DAGADU DJOKDJA TAHUN 2018**



**SKRIPSI  
Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Strata I**

**Oleh :  
Ridho Prabowo  
NIM. 15240024**

**Pembimbing :  
Dr. H. Andy Dermawan  
NIP. 19700908 200003 1 001**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2019**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: B-2384/Ui.02/DD/PP.05.3/09/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA KARYAWAN PART TIME GARDA DEPAN PT.  
ASELI DAGADU DJOKDJA TAHUN 2018**

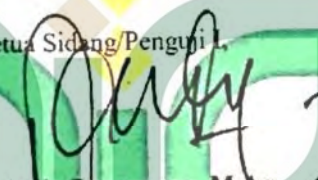
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ridho Prabowo  
NIM/Jurusan : 15240024/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 16 September 2019  
Nilai Munaqasyah : 95 (A)

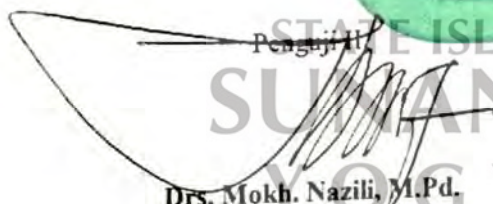
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**

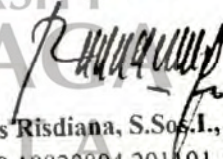
Ketua Sidang/Penguji I,

  
Dr. H. Andy Dermawan, M.Ag.  
NIP 19700908 200003 1 001

Penguji II,

  
Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.  
NIP 19630210 199103 1 002

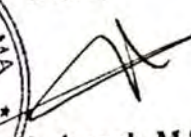
Penguji III,

  
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.  
NIP 19820804 201101 1 007



Yogyakarta, 23 September 2019

Dekan,

  
Dr. Hj. Nurjannah, M.Si  
NIP 19600310 198703 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230  
E-mail: [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id), Yogyakarta 55281

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr.wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ridho Prabowo  
NIM : 15240024  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Prima Karyawan *Part Time* Garda  
Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja tahun 2018

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang dalam Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
Yogyakarta, 4 September 2019

**Ketua Program Studi  
Manajemen Dakwah**

**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si**  
NIP: 19670104 199303 1 003

**Pembimbing**

**Dr. Andy Dermawan.**  
NIP: 19700908 200003 1 001



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridho Prabowo

NIM : 15240024

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Prima Karyawan Part Time Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja tahun 2018" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA


Yogyakarta, 4 September 2019

Yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL

N.44FAFF93976Z315

6000  
ENAM RIBURUPIAH

  
**Ridho Prabowo**  
NIM: 15240024

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

**Almamater Manejemen Dakwah**

**Program Studi Manajemen Dakwah**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

“...boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”.

(QS. Al-Baqarah : 216)<sup>1</sup>

*“Be willing to face the consequences for breaking the rules”.*

*“Bersedia menghadapi konsekuensi saat melanggar aturan”.*

*(Leadership leasson from John Wick 3 : Parabellum)<sup>2</sup>*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Al Qur'an, 02 : 216, *Al Qur'an Terjemahnya Mushaf Quantum Tauhid*, (Bandung: MQS Publishing, 2010), hlm. 34.

<sup>2</sup> [www.jmlalonde.com](http://www.jmlalonde.com), diakses pada Hari Minggu, 1 September 2019, pukul 23.00 WIB.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji bagi Allah SWT Dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat kesehatan, nikmat hidup, nikmat belajar, dan hidayah Nya untuk kita senantiasa bisa beribadah hanya kepadaNya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Prima Karyawan Part Time Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja tahun 2018”** guna untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam tak lupa peneliti haturkan kepada junjungan kita, nabi agung, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya menuju zaman yang beradab dan berpendidikan, semoga syafaat beliau selalu tercurahkan kepada seluruh generasi umat manusia. Aamiin  
Allahumma Aamiin.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah mendoakan dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Dengan tulus dan ikhlas, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. KH Yudian Wahyudi,.M.A, Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah,. M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Atas setiap bimbingan dan arahnya dalam akademik maupun non akademik.
4. Bapak Dr. H. Andy Dermawan, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang luar biasa hebat, tidak hanya membimbing, tapi juga memberikan peneliti banyak motivasi dan dukungan sehingga peneliti bisa sampai pada titik sekarang.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah mendidik dan memberikan support kepada penulis dari awal perkuliahan hingga sampai sekarang.
6. Ibu Nur Hidayati, selaku bagian administrasi Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu menyelesaikan administrasi skripsi ini.
7. Seluruh staff TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi, terutama kepada bapak Khomed atas keramahan dan humornya.
8. Bapak Hadi Sulisty, selaku HRM GA PT. Aseli Dagadu Djokdja yang telah mengizinkan saya untuk dapat melaksanakan penelitian bersama garda depan PT. Aseli Dagadu Djokdja.
9. *Partner* seperjuangan, Ayu Cahyanita Suharjo yang selalu ada untuk membantu secara pikiran juga mental peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini, semoga Allah SWT senantiasa mempermudah segala urusan dan melimpahkan rahmat dan kasih sayang Nya.
10. Almamater Manejemen Dakwah 2015, atas waktu selama dan pengalaman yang terbagi selama proses perkuliahan.



11. Keluarga Bahagia KKN 96 kelompok 279, atas keceriaan yang masih kita bagi bersama walau KKN sudah selesai setahun lalu.
12. Keluarga Garda Depan Angkatan 64, atas setiap pelajaran hidup yang peneliti dapatkan bersama kalian.
13. DEWA 19 dan Ari Lasso, atas karya terbaik yang selalu menemani peneliti dalam menjaga *mood* dan semangat setiap pengerjaan penelitian.
14. Kedai Susu Bangjo jl. Veteran, telah menjadi tempat langganan peneliti dalam mengerjakan penelitian.
15. Dan seluruh pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Hanya kepada Allah SWT lah peneliti berdoa, Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan keikhlasan mereka dengan balasan kebaikan yang berlipat ganda. Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari penelitian yang jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk memperbaiki penulisan ini. Hanya kepada Allah SWT kami memohon ampun dan Kepada Nya lah kami memohon pertolongan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat luas. Aamiin Allahumma Aamiin.

Yogyakarta, 04 September 2019

Peneliti

Ridho Prabowo

## ABSTRAK

Ridho Prabowo, NIM 15240024. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Manajemen Pelayanan Prima Karyawan *Part Time* Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja tahun 2018”.

Manajemen Pelayanan Prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. PT. Aseli Dagadu Djokdja adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penjualan cinderamata alternatif khas Yogyakarta dengan kemasan yang kreatif dan kaya akan informasi juga membawa rancangan grafis dengan tema-tema kepariwisataan dan lingkungan binaan kota Yogyakarta. PT. Aseli Dagadu Djokdja menempatkan mahasiswa sebagai penjaga gerai penjualan yang dimiliki, dengan sebutan “Garda Depan”. Garda depan merupakan pelayan resmi gerai penjualan Dagadu dengan program kerja part time dan berasal dari kalangan mahasiswa universitas yang ada di Yogyakarta. Garda depan memiliki ciri khas secara pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan pelayan atau frontline di gerai penjualan lainnya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti judul diatas.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas Pelayanan (*Quality Service*) serta asas dan prinsip pelayanan yang dikeluarkan sebagai Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003. Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan metode analisis data interaktif dan menggunakan metode pengumpulan data melalui tiga hal yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Subjek penelitian ini adalah Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja, pada penelitian ini lebih terkhusus kepada garda depan angkatan 64, dan subjek penelitian adalah Manajemen Pelayanan Prima.

Hasil penelitian menunjukkan manajemen pelayan prima yang dilakukan oleh garda depan telah berjalan dengan baik. Bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh garda depan terbagi menjadi dua dimensi pelayanan, yaitu pelayanan internal dan pelayanan eksternal. Pada pelayanan internal, dapat ditinjau pada sub bab Kualitas Pelayanan dan Asas Pelayanan. Sedangkan pada pelayanan eksternal, dapat ditinjau pada sub bab Prinsip Pelayanan.

**Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Prima, Garda Depan, Kualitas Pelayanan, Asas Pelayanan dan Prinsip Pelayanan, PT. Aseli Dagadu Djokdja.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Kerangka Teori.....	14
H. Metode Peneliatian.....	20
I. Sistematika Pembahasan .....	24

## **BAB II : GAMBARAN UMUM PT. ASELI DAGADU DJOKDJA**

A. Sejarah PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	26
B. Makna Logo dan Nama Dagadu .....	29
C. Visi, Misi dan Nilai Nilait PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	30
D. Letak Geografis PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	32
E. Program Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	35
F. Ragam Produk ( <i>Brand</i> ) PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	40
G. Struktur Organisasi PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	47
H. Agenda <i>Event</i> PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	52

## **BAB III : PEMBAHASAN**

A. <b>Pelayanan Prima Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja...</b>	55
B. <b>Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja.....</b>	60
1. <i>Realibility</i> (Keandalan) .....	60
2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	61
3. <i>Assurance</i> (Kepastian).....	63
4. <i>Empathy</i> (Empati).....	64
5. <i>Tangible</i> (Penampilan Fisik) .....	66
C. <b>Asas Pelayanan Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja .....</b>	68
1. Transparansi .....	68
2. Akuntabilitas .....	69
3. Kondisional .....	71



4. Partisipatif .....	72
5. Kesamaan Hak.....	73
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban .....	73
<b>D. Prinsip Pelayanan Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja..</b>	<b>75</b>
1. Kesederhanaan.....	75
2. Kejelasan .....	76
3. Kepastian Waktu .....	78
4. Akurasi .....	79
5. Keamanan.....	79
6. Tanggung Jawab.....	80
7. Kelengkapan Sarana dan Prasana.....	81
8. Kemudahan Akses.....	86
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.....	87
10. Kenyaman.....	88
<b>BAB IV : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisis Data Interaktif .....	23
Gambar 2.1 Logo PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	29
Gambar 2.2 Bahasa Walikan Dagadu .....	29
Gambar 2.3 Alamat Kantor Operasional PT. ADD .....	32
Gambar 2.4 Alamat Gerai Yogyatourium.....	33
Gambar 2.5 Alamat Posyandu Dagadu Mall Malioboro.....	33
Gambar 2.6 Alamat Gerai Dagadu Alun-alun Utara.....	34
Gambar 2.7 Alamat Gerai Dagadu Tugu .....	34
Gambar 2.8 Contoh Kaos dan Produk Dagadu Djokdja .....	40
Gambar 2.9 Contoh Merchandise Daya Gagah Dunia .....	41
Gambar 2.10 Contoh Kaos Dagadu Bocah .....	42
Gambar 2.11 Contoh Kaos Hiruk Pikuk Jogja.....	43
Gambar 2.12 Contoh Kaos OMUS .....	45
Gambar 2.13 Contoh Kaos dan Produk DGD .....	46
Gambar 2.14 Contoh Kaos dan Produk Malioboroman.....	47
Gambar 2.15 Struktur Organisasi PT. ADD .....	27
Gambar 3.1 Laman Web Pendaftaran Calon Garda Depan PT. ADD.....	57

Gambar 3.2 Kotak Kritik dan Saran yang Tersedia di Gerai PT. ADD.....	62
Gambar 3.3 Contoh Penampilan Garda Depan .....	68
Gambar 3.4 Surat Izin Usaha Perdagangan “SIUP” PT. ADD .....	70
Gambar 3.5 Gerai Yogyatourium.....	82
Gambar 3.6 Gerai Dagadu Alun-alun Utara .....	83
Gambar 3.7 Gerai Posyandu Mall Malioboro.....	84



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul dari penelitian ini adalah “Manajemen Pelayan Prima Karyawan *Part Time* Garda Depan PT. Aseli Dagadu Djokdja tahun 2018”. Demi menghindari interpretasi yang salah dan memperjelas maksud dari judul yang peneliti angkat, maka peneliti perlu memberikan terlebih dahulu penegasan judul tersebut sebagai berikut.

#### 1. Manajemen Pelayanan Prima

Manajemen secara istilah berarti mengatur, mengolah, mengelola, mengurus, memimpin. Menurut John F.MEE dalam Nina Rahmayanty, Manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal demikian pula mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal bagi pimpinan maupun pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Artinya, dalam manajemen ada suatu usaha dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dengan hasil yang maksimal.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hlm. 15.



Menurut KBBI, secara definisi pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), sedangkan prima adalah pertama, sangat baik.<sup>2</sup> Jadi yang dimaksud dengan Manajemen Pelayanan Prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

## 2. Karyawan *Part Time* (Garda Depan)

Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT. Aseli Dagadu Djokdja didukung oleh sejumlah orang yang bertanggungjawab untuk melaksanakan proses layanan konsumen (lakon), mereka disebut sebagai garda depan.

Garda depan terdiri atas para Mahasiswa yang bekerja paruh waktu (*part time*). Status akademik semacam itu diperlukan guna mendapatkan secara langsung citra dan kualitas intelektual sebagai nilai tambah dari perusahaan yang ingin dikomunikasikan kepada konsumen. Hal lain juga karena jogja dikenal sebagai kota pelajar, dimana populasi mahasiswa cukup dominan, PT. Aseli Dagadu Djokdja melihat peran mahasiswa sebagai *communication agent* bagi perusahaan menjadi sangat penting. Persepsi yang positif dari mahasiswa atas Dagadu

---

<sup>2</sup> <https://kbbi.kemendikbud.go.id> diakses pada tanggal 16/03/2019. Diakses pada tanggal 10 Februari 2019. Pukul 20.15 WIB.

Djokdja, dipercaya sebagai potensi promosi yang tidak bisa disepelekan.<sup>3</sup>

Perekrutan garda depan dimulai sejak tahun 1997 (garda depan angkatan I) hingga hari ini 2019 sudah mencapai angkatan 64. Setiap angkatan memiliki masa kerja selama 8 bulan. Dimana setiap 4 bulan sekali dilakukan rekrutmen setengah kapasitas. Sehingga setiap saat selalu ada 2 angkatan yang berkerja dan saling mentransfer ilmu kegeraian dan tradisi garda depan itu sendiri. Pada angkatan 64, diberlakukan kontrak kerja 10 bulan, sebagai *Bridging* untuk angkatan selanjutnya akan diberlakukan 12 bulan (1 tahun) kontrak. Hal ini dikarekan melihat dari potensi garda depan yang baru profesional secara pelayanan dan menguasai gerai pada 4 bulan pertama berjalannya kontrak. Jadi hal ini dapat disiasati dengan menjadikan kontrak kerja garda depan menjadi 12 bulan kontrak.

### 3. PT. Aseli Dagadu Djokdja.<sup>4</sup>

Berdirinya PT. Aseli Dagadu Djokdja (yang selanjutnya akan disingkat PT. ADD) berawal dari sekumpulan individu yang memiliki kesamaan minat dan isu kepariwisataan, perkotaan dan apresiasi desain grafis. Hampir seluruh anggotanya adalah mahasiswa dan alumni Teknik Arsitektur Universitas Gajah Mada.

---

<sup>3</sup> A Noor Arief, Direktur PT. Aseli Dagadu Djokdja, *Pengantar Buku Petunjuk Training Dan Magang Garda Depan Angkatan 64*. Tt. hlm. 4.

<sup>4</sup> Penulisan ejaan “Djokdja” untuk selanjutnya akan dipakai hanya untuk penulisan nama perusahaan “PT. Aseli Dagadu Djokdja”, sedangkan untuk menyebut Kota Yogyakarta akan menggunakan ejaan yang baku yaitu “Yogyakarta”.

Nama “Dagadu Djokdja” sebagai identitas kelompok tersebut baru muncul dan mulai digunakan saat peluncuran perdana produk-produk yang mereka pasarkan di *Lower Ground Mall Malioboro* Yogyakarta, pada 9 Januari 1994. Kegiatan wirausaha yang dilakukan oleh kelompok ini dengan memproduksi dan menjual produk “cinderamata alternatif khas Yogyakarta” (berupa kaus oblong, gantungan kunci, gambar tempel (stiker), topi dan pernik lain yang memuat rancangan grafis dengan tema kepariwisataan dan lingkungan binaan Kota Yogyakarta) pada mulanya lebih sebagai media penyaluran minat dan idealisme untuk menyampaikan gagasan-gagasan mengenai artifak, peristiwa, bahasa, serta *living-culture* yang bersangkutan dengan citra Yogyakarta melalui tampilan rancangan grafis yang menarik dan menggugah.<sup>5</sup>

Dagadu Djokdja berkembang dan bertransformasi sehingga resmi menjadi sebuah Perseroan Terbatas (PT) pada tanggal 11 november 1997 dengan nama “PT. Aseli Dagadu Djokdja” sebagai hasil dari penyempurnaan visi, misi dan tujuan perusahaan yang lebih matang. Hingga saat ini Dagadu Djokja sudah semakin berkembang dengan berdirinya beberapa *sister brand* mulai di tahun 2001, yaitu dengan meluncurkan beberapa merek baru yakni DAYAGAGASDUNIA (2001), HIRUK PIKUK (2003), OMUS (2005) dan DGD (2016).

---

<sup>5</sup> A Noor Arief, Direktur PT. Aseli Dagadu Djokdja, *Pengantar Buku Petunjuk Training Dan Magang Garda Depan Angkatan 64*. Tt. hlm. 2.

Dagadu Djokdja juga melakukan upaya pengembangan produk lebih modern dan tetap memunyai ciri khas Dagadu itu sendiri, PT. ADD melakukan *rebranding* dan *relaunching* merek sekaligus mengganti logo Dagadu dengan logo yang baru dan lebih modern. Acara peresmian tersebut dilakukan pada tanggal 10 Desember 2013 di Yogyatourium Dagadu Djokdja Jl. Gedongkuning no. 128. Kotagede Yogyakarta.

## **B. Latar belakang masalah**

Manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.<sup>6</sup>

Pelayanan prima menjadi hal yang penting dalam menjaga kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*). Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa atas hasil dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi pelanggan.<sup>7</sup>

Pelanggan yang puas atas sebuah pelayanan akan menimbulkan efek yang baik terhadap penjualan perusahaan yang cenderung meningkat. Begitupun sebaliknya, pelayanan yang buruk akan membuat pelanggan

---

<sup>6</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hlm. 16.

<sup>7</sup> Philip Kotler dan Kevin Lanne Keller, *Marketing Management. 13th Edition* (New Jersey: Prentice hall, 2009), hlm. 164.



tidak puas dan enggan datang kembali untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut. Ketidakpuasan satu pelanggan dalam menerima sebuah jasa pelayanan, akan menyebabkan perusahaan menerima efek domino ketidakpuasan tersebut, dimana satu pelanggan akan menceritakan ke teman lainnya akan ketidakpuasan yang dialaminya.

Jauh di zaman kenabian, nabi Rasulullah SAW telah mengingatkan umat Islam untuk saling tolong menolong dengan sesama dalam hal sosial. Dalam sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim Nabi SAW bersabda,

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ  
 كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسِّرْ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ  
 فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ.....

Artinya : “Barang siapa yang melepaskan dari seorang mukmin satu kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia, niscaya Allah akan melepaskan dia dari satu kesusahan dari kesusahan-kesusahan di hari kiamat. Barangsiapa yang memberi kemudahan bagi seseorang yang sedang dalam kesulitan, maka Allah pasti akan memberi kemudahan baginya di dunia dan akhirat...” (HR. Muslim)<sup>8</sup>

Rasulullah SAW mengajarkan umatnya bagaimana menjadi pelayan yang baik bagi sesama manusia, esensi dari melayani adalah bagaimana seorang pelayan dapat memenuhi permintaan pelanggan terhadap apa yang diinginkan sehingga pelanggan puas saat kebutuhannya terpenuhi. Jika melihat dari aspek perusahaan, semakin puas dan

<sup>8</sup> Syekh Thaha Abdullah Al-Afifi. *Ahlur-Rahmah, Orang-Orang yang Mendapat Rahmah*. Terj. Abdul Hayyie. (Jakarta : Gema Insani), Hlm. 100.

terpenuhinya kebutuhan konsumen maka kecenderungan pelanggan untuk kembali lagi menikmati pelayanan yang disediakan semakin besar dan hal tersebut akan berpengaruh terhadap meningkatnya omset penjualan suatu perusahaan. Disinilah nilai saling memberi kebermanfaatan antara konsumen dan perusahaan terbentuk.

Dewasa ini, bisnis yang berkembang di Yogyakarta semakin variatif dan banyak inovasi yang dilakukan demi menggait hati pelanggan terutama wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta. Sebagai kota tujuan wisata, Yogyakarta memiliki potensi bisnis cinderamata dan oleh-oleh yang banyak dilirik oleh warga lokal, oleh karena itu bentuk kreatifitas dan inovasi sangat perlu untuk dilakukan dalam menggait hati wisatawan yang nantinya akan membeli produk yang dipasarkan. Salah satu cara perusahaan untuk melakukan hal itu adalah dengan cara melayani pelanggan dengan baik.

Seperti halnya PT. ADD perusahaan yang bergerak di bidang industri kreatif yang saat ini telah menjadi sebuah *brand* dengan *image* sebagai “cinderamata alternatif khas Yogyakarta” selalu bertemu dengan banyak konsumen dari berbagai daerah dan watak yang berbeda, sehingga dipandang sangat perlu menyiapkan karyawan yang siap melayani konsumen tersebut dengan baik, ramah, *fresh*, dan prima. Oleh karena itu PT. ADD merekrut mahasiswa sebagai karyawan dengan sistem *part time* yang diberi sebutan “Garda Depan”.

Garda depan tidak seperti *Sales Promotion Person* pada umumnya, karena memiliki fungsi yang lebih luas dan signifikan bagi perusahaan. Tugas garda depan antara lain meliputi penawaran dan pemilihan produk, pemberian informasi baik mengenai produk maupun mengenai korporasi, penanganan komplain dan kritik, yang semuanya bertujuan bagi pemenuhan kepuasan konsumen. Garda depan tidak sekedar menjual, namun lebih mengutamakan aspek pelayanan. Selain itu, garda depan berperan sebagai *entertainer* untuk menghidupkan suasana gerai yang riang gembira khas Dagadu, sehingga pada akhirnya mereka menjadi representasi dari citra perusahaan yang *smart, smile and djokdja*.<sup>9</sup>

Berdasarkan hal tersebut, dilihat bahwa Garda Depan PT. ADD bukan karyawan dengan *skill* yang biasa, peneliti sebagai salah satu konsumen yang pernah melihat dan merasakan langsung pelayanan yang baik dan ramah seorang garda depan saat berbelanja di salah satu gerai Dagadu yang berada di Jl. Gedong Kuning no 128 Kota Gede. Juga dikarenakan saat pengerjaan penelitian ini, peneliti menjadi bagian dari garda depan PT. ADD. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti Pelayanan Prima yang diterapkan oleh Garda Depan Dagadu Djokdja di tahun 2018.

---

<sup>9</sup> A Noor Arief. Direktur PT. Aseli Dagadu Djokdja. *Pengantar Buku Petunjuk Training Dan Magang Gardu Depan Angkatan 64*. Tt. hlm. 4.

### C. Rumusan masalah

Berdasarkan masalah diatas, peneliti membatasi penelitian dalam rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pelayanan prima yang dilaksanakan oleh karyawan *part time* Garda Depan PT. ADD tahun 2018 ?”.

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan manajemen pelayanan prima yang dilaksanakan oleh karyawan *part time* garda depan PT. ADD.

### E. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai kegunaan ,baik kegunaan secara teoritis maupun praktis. Hal ini dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti saja melainkan bagi orang lain. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

#### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya dan memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Prima secara sistematis dan menarik terutama yang berhubungan tema penelitian ini.

#### 2. Kegunaan Praktis

Disamping secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis yaitu :

- a. Penelitian ini dapat memberikan saran, masukan dan dapat menjadi bahan evaluasi PT. ADD



- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada umumnya dan terkhusus untuk mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah di konsentrasi Sumber Daya Manusia (SDM) terkhusus teori manajemen pelayanan prima.

#### **F. Kajian Pustaka**

Skripsi Fatimah Azzahra dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh seksi penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementrian Agama Kabupater Sleman tahun 2016/2017. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: *Pertama*, mengukur determinan utama kualitas jasa, hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas melayani jamaah mengaplikasikan budaya 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dengan penerapan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajibannya dalam UU no. 3 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Kedua*, mengelola ekspektasi jamaah haji, melalui strategi *explicit service promise*, menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jamaah haji. *Ketiga*, mengelola bukti fisik,

melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana prasarana, penataan ruangan yang nyaman dan bersih. *Keempat*, menumbuh kembangkan budaya kualitas, pelatihan secara khusus untuk peningkatan pelatihan belum terprogram, namun ada program agen perubahan zona integrasi (ZI) yang dikembangkan sehingga bisa meningkatkan performa kerja, serta model hubungan SERASI yang diterapkan.<sup>10</sup>

Skripsi Zainin Firdhousy dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima bagi pasien rawat inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dan factor yang memengaruhi pelayanan prima. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan menerapkan teori George C. Edward II menunjukkan 4 faktor yang memengaruhi implementasi pelayanan prima di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi didapatkan hasil sebagai berikut.

*Pertama*, komunikasi. Komunikasi yang dilakukan rumah sakit terhadap seluruh jajaran yang ada di rumah sakit untuk mewujudkan misi

---

<sup>10</sup> Fatimah Azzahra, “Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017”, *Skripsi*, (Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

dari pelayanan prima ialah dengan dilakukan sosialisasi kepada seluruh satuan kerja serta melalui surat-surat edaran yang dilampiri dengan kebijakan tersebut. *Kedua*, Sumber Daya. Terkait sumber daya disini, terbagi menjadi dua yaitu sumber daya manusia dan sumber daya finansial, untuk keduanya rumah sakit sudah merasa cukup. Disisi sumber daya manusia, baik pegawai maupun tenaga medis sudah cukup untuk menangani pasien dan sisi sumber daya finansial rumah sakit mendapatkan bantuan dari pemerintah dan pendapatan dari pelayanan di rumah sakit. *Ketiga*, Disposisi. Disposisi ialah sikap dari pelaku kebijakan dalam memberikan pelayanan. Pegawai maupun tenaga medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta berusaha dan bersungguh-sungguh untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bersungguh-sungguh mencapai standard pelayanan yang telah ditentukan. *Keempat*, Struktur birokrasi. Terkait hal ini koordinasi dilakukan dengan cara rapat rutin yang dilakukan kepada seluruh jajaran dirumah sakit. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit memiliki SOP sebagai pedoman pelayanan kepada pasien.<sup>11</sup>

Skripsi Rangga Ferry Setiawan dengan Judul “*Dagadu Djokdja : Dari Kali Liman Menjadi Retail 1994-2004*” penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pendirian Dagadu Djokdja sebagai industri kreatif, menjelaskan peran Dagadu Djokdja dalam mengikonkan kota Yogyakarta, dan menjelaskan kontribusi ekonomi Dagadu Djokdja bagi pemerintah kota

---

<sup>11</sup> Zainin Firdhousy, “Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta”, *Skripsi*, (Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).

Yogyakarta dan kelompok masyarakat kecil. Metode penelitian yang digunakan adalah metode sejarah dengan tahapan pemilihan topik, pengumpulan sumber, kritik ekstern dan intern, analisis dan interpretasi, dan penelitian. Hasil penelitian ini bahwa dapat dikatakan ekonomi kreatif dan sektor pariwisata merupakan dua hal yang saling berpengaruh dan dapat saling bersinergi apabila dikelola dengan baik. hal ini dapat dilihat dari konsep kegiatan wisata yang dapat didefinisikan menjadi tiga faktor yakni *something to see* (terkait dengan atraksi di daerah tujuan wisata), *something to do* (terkait dengan aktifitas wisatawan di daerah tujuan wisata), dan *something to buy* (terkait cinderamata yang dibeli dari daerah wisata sebagai kenang-kenangan). Dari tiga faktor tersebut, ekonomi kreatif dapat melalui *something to buy* dengan menciptakan produk-produk inovasi khas daerah.<sup>12</sup>

Artikel jurnal oleh Rubyah Hotomo yang berjudul “*Upaya Memenangkan Hati Pelanggan melalui Manajemen Pelayanan Prima*” dengan hasil artikel tersebut adalah memenangkan hati pelanggan melalui manajemen pelayanan prima harus dilakukan secara terarah, terpadu dan tujuan yang jelas pada semua divisi dan departemen di dalam suatu perusahaan dan menyeluruh yaitu melibatkan seluruh unsur karyawan maupun manajemen disetiap liniya. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Rangga Ferry Setiawan, “Dagadu Djokdja : Dari Kaki Lima Menjadi Retail 1994-2004”, *Skripsi*, (Yogyakarta : Fakultas Sastra Universitas Sanata Dharma, 2015).

<sup>13</sup> Rubyah Hutomo, “Upaya Memenangkan Hati Pelanggan Melalui Manajemen Pelayanan Prima”, *Artikel*, Jurnal GEMAWISATA (Semarang : STIEPARI Semarang, 2012).

Artikel jurnal oleh Siti Fatimah dan Munif Solikhan yang berjudul “*Mengarusutamakan Pelayanan Prima di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*” dengan metode penelitian riset deskriptif bersifat developmental, yakni pengujian keabsahan datanya dilakukan melalui cara membandingkan fenomena dilapangan (kasus tertentu) dengan suatu kriteria standar atau indikator yang telah ditetapkan melalui kerangka teori yang telah ada. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terobosan dan strategi yang ditempuh oleh pimpinan fakultas dakwah untuk mewujudkan pelayanan prima dengan metode pendekatan personal, pembimbingan, pelatihan, serta implementasi *reward* dan *punishment* kepada para karyawan.<sup>14</sup>

## G. Kerangka Teori

### 1. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang secara Harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memenuhi standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang

---

<sup>14</sup>Siti Fatimah dan Munif Solikhan, “Mengarusutamakn Pelayan Prima di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi)”, *Artikel, Jurnal MD*, (Yogyakarta : Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2017).



dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>15</sup>

## 2. Kualitas pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan elemen kritis dari persepsi pelanggan akan produk jasa yang diterimanya. Khususnya dalam suatu produk yang murni jasa, *service quality* akan menjadi elemen yang dominan dalam penilaian pelanggan.<sup>16</sup>

Dalam mencapai dan menghasilkan suatu kualitas jasa yang baik, suatu perusahaan jasa haruslah mengerti dan mengimplementasikan segala dimensi-dimensi kualitas jasa dengan tepat, karena pada pelanggan dalam menilai kualitas jasa suatu perusahaan, mereka menggunakan persepsinya dengan melihat dan merasakan dimensi-dimensi kualitas jasa yang ditawarkan suatu perusahaan. Adapun lima (5) dimensi utama kualitas layanan adalah sbb :

- a. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini

---

<sup>15</sup>Sutopo dan Adi Suryanto, “Pelayan Prima Modul Pendidikan dan Pelatihan Prabbabatan Golongan III”, *Modul* (Lembaga Administrasi Negara – RI, 2006).

<sup>16</sup> Zeithaml, dkk, *Service Marketing Forth Edition : Integrating Costumer Focus Across Firm*, (New York : McGraw Hill).

menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

- c. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
- d. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.
- e. *Tangible* (penampilan fisik) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Michael Tanu Tjoanoto dan Yohanes Sondang Kunto, *Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial*, (Surabaya : Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA, 2013), hlm. 2-3.

### 3. Asas dan Prinsip Pelayanan

Sebagaimana yang diamanahkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 yang kemudian diadopsi dalam ketentuan yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Adapun asas asas pelayanan yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan adalah sebagai berikut :<sup>18</sup>

#### a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

---

<sup>18</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto, dkk. *PELAYAN PRIMA pedoman penerapan momen kritis pelayanan dari A sampai Z*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017) hlm. 2-3.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.



j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Adapun penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial terjewantahkan dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Artinya, data, fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka-angka. Mendeskripsikan sesuatu berarti menggambarkan apa, mengapa dan bagaimana suatu kejadian terjadi<sup>19</sup>.

### 2. Ruang Lingkup Penelitian

#### a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah karyawan *part time* Garda Depan PT. ADD. Adapun garda depan yang menjadi subjek saat penelitian berlangsung adalah garda depan angkatan 64.

#### b. Obyek Penelitian.

Obyek penelitian ini adalah manajemen pelayanan prima.

### 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

---

<sup>19</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : ALFABETA, 2017) hlm. 28.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama, dalam hal ini sumber utamanya adalah hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada lokasi penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa literatur atau bacaan yang relevan serta dokumentasi yang di dapat dari PT. ADD.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh kebenaran yang di pandang ilmiah dalam penelitian terhadap hasil yang diperoleh secara keseluruhan. Ada tiga teknik utama yang nantinya akan digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini :

a. Observasi

Secara bahasa observasi berarti memperhatikan dengan penuh perhatian seseorang atau sesuatu berarti mengamati tentang apa yang terjadi<sup>20</sup>. Dalam penelitian ini, peneliti akan memperhatikan serta mengamati secara mendalam implementasi manajemen pelayanan prima yang dijalani oleh Garda Depan selama berada di gerai dan melayani konsumen, yang nantinya

---

<sup>20</sup>Uhar Suhar saputra, *Metode Penelitian Kuantitatif ,kualitatif, dan Tindakan* , (Bandung :Refika Aditama ,2012 ) , hlm. 209.

hasil dari observasi tersebut akan dibuktikan keabsahannya pada wawancara.

b. Wawancara

Wawancara Menurut Esterberg yang dikutip oleh Sugiyono, diartikan sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu<sup>21</sup>.

Wawancara akan dilakukan dengan metoda wawancara semi-struktural, dimana peneliti akan menyiapkan beberapa pertanyaan yang nantinya setiap pertanyaan akan dikembangkan sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh narasumber, yaitu dari garda depan, Tim Oblong Training, *Supervisor*, HR dan *Marketing*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang<sup>22</sup>. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi atau data pendukung melalui dokumentasi foto, kearsipan, laporan, data, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

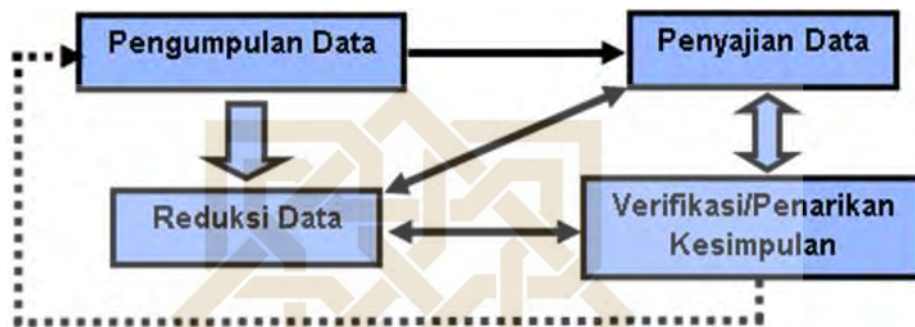
---

<sup>21</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta 2013 ), hlm. 384.

<sup>22</sup>ibid, hlm. 396.

## 5. Metode analisis data

Adapun metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif.



(Gambar.1.1)  
Analisis Data Model Interaktif<sup>23</sup>

Menurut Diagram tersebut, hubungan antar komponen model interaktif, analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul.

## 6. Uji Keabsahan data

Adapun dalam menguji keabsahan data yang diperoleh adalah menggunakan metode triangulasi, dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi tehnik.

Triangulasi sumber adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain kemudian diuji

<sup>23</sup> Miles, M.B dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Terjemah oleh Tjetjep Rohindi Rohidi (Jakarta. UI-Press), 1992.

keabsahannya, yaitu menguji data yang di dapatkan dari Garda Depan dengan mengambil data juga dari Direktur, Marketing, *Supervisor*, dan tim Oblong Training.

Triangulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi teknik yaitu dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>24</sup> Adapun tehnik yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan disini merupakan gambaran umum dari skripsi ini ,maka di temukan sistematika pembahasannya sebagai berikut :

BAB I, adalah pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul dengan tujuan untuk menghindari kesalah fahaman penafsiran mengenai judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, Berisi tentang gambaran umum PT. ADD. yang meliputi : Letak Geografis, Sejarah berdiri dan perkembangannya, visi & misi, tujuan, layanan yang diberikan.

---

<sup>24</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta : Bandung), hlm. 170.



BAB III, Berisi tentang analisis peneliti yang di dapat dari hasil penelitian yang dilakukan yang terdiri dari hasil temuan di Dagadu terkait pelayanan prima yang telah dijalankan selama ini, yang nantinya akan diteliti menggunakan teori yang terlampir pada Bab I.

BAB IV ,Merupakan bab penutup yang berisitentang hasil penelitian atau kesimpulan, saran dan kata penutup yang di akhiri juga dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan riwayat hidup.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh garda depan PT. ADD tahun 2018 telah berjalan dengan baik. Peneliti membagi manajemen pelayanan prima yang dilaksanakan oleh garda depan PT. ADD terbagi menjadi dua dimensi pelayanan, yaitu pelayanan Internal dan Eksternal.

Dimensi pelayanan internal merupakan pelayanan yang dilakukan garda depan kepada internal perusahaan PT. ADD, adapun pelayanan internal yang dilakukan garda depan terhadap PT. ADD dapat ditinjau dari sub bab kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tanggible*) dan asas pelayanan (Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Kesamaan Hak dan Kewajiban).

Dimensi pelayanan eksternal merupakan pelayanan yang dilakukan garda depan kepada eksternal perusahaan, dalam hal ini konsumen yang berbelanja di gerai Dagadu. Pelayanan eksternal yang dilakukan garda depan kepada konsumen dapat ditinjau dari sub bab prinsip pelayanan (Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasaran, Kemudahan Akses, Kesiapan, Kesopanan, Keramahan, dan kenyamanan).

## **B. Saran**

### **1. Oblong Training (OT) PT. ADD**

Perlu menjaga dan meningkatkan kualitas garda depan yang bekerja di PT. ADD, dengan cara meningkatkan filterisasi saat rekrutmen dari calon garda depan yang mendaftar, terutama soal komitmen dan ketahanan calon garda depan akan sebuah tekanan, sehingga akan meningkatkan kualitas garda depan secara signifikan.

### **2. Supervisor PT. ADD**

Perlu meningkatkan pengawasan terhadap garda depan saat berada di gerai, pengawasan saat menjalankan *job desc* sepanjang waktu garda depan *on duty*, hal tersebut demi menjaga performa garda depan saat melayani konsumen yang datang ke gerai.

### **3. Peneliti selanjutnya**

Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya untuk dapat memfokuskan objek penelitian pada rekrutmen garda depan PT. ADD, dikarenakan ada beberapa masalah yang ditemui peneliti secara sepintas. Hal ini tidak terjangkau oleh peneliti dikarenakan ruang lingkup pembahasan peneliti hanya sebatas garda depan selama berada di gerai, sedangkan rekrutmen dilakukan sebelum garda depan bekerja di gerai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Afifi, Syekh Thaha Abdullah. *Ahlur-Rahmah, Orang-Orang yang Mendapat Rahmah*. Terj. Abdul Hayyie. (Jakarta : Gema Insani). 2007.
- Arief, A Noor. *Pengantar Buku Petunjuk Training Dan Magang Garda Depan Angkatan 64*. Tt..
- Azzahra, Fatimah. *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemetrian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*. Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2017.
- Fatimah, Siti dan Munif Solikhan. *Mengarusutamakn Pelayan Prima di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi)*. Yogyakarta: Jurnal MD (Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga. 2017.
- Firdhousy, Zainin. *Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*. Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2016.
- Hutomo, Rubyah. *Upaya Memenangkan Hati Pelanggan Melalui Manajemen Pelayanan Prima*, Semarang : Jurnal GEMAWISATA STIEPARI Semarang. 2012.
- Kotler, Philip dan Kevin Lanne Keller. *Marketing Management. 13th Edition* New Jersey: Prentice Hall. 2009.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu. 2012.
- Ratminto, dkk. *PELAYAN PRIMA pedoman penerapan momen kritis pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2017.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA. 2017.
- Saputra, Uhar Suhar. *Metode Penelitian Kuantitatif ,kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama. 2012.
- Setiawan, Rangga Ferry. *Dagadu Djokdja : Dari Kaki Lima Menjadi Retail 1994-2004*. Yogyakarta : Fakultas Sastra Universitas Sanata Dharma. 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta. 2013.

Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prabhabatan Golongan III*. modul Lembaga Administrasi Negara – RI. 2006.

Tjoanoto, Michael Tanu dan Yohanes Sondang Kunto. *Pengaruh Service Quality terhadap Costumer Satisfaction di Restoran Jade Imperial*. Surabaya : Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA. 2013.

Zeithaml, dkk, *Service Marketing Forth Edition : Integrating Costumer Focus Across Firm*. New York : McGraw Hill. Tt.

#### **Web**

<https://kbbi.kemendikbud.go.id>

<https://goukm.id/apa-itu-siup/>

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.instagram.com/dagadudjokdja/](http://www.instagram.com/dagadudjokdja/)

[www.Instagram.com/dayagagasdunia/](http://www.Instagram.com/dayagagasdunia/)

[www.instagram.com/dagadubocah/](http://www.instagram.com/dagadubocah/)

[www.instagram.com/omusphere/](http://www.instagram.com/omusphere/)

[www.instagram.com/dgdindonesia/](http://www.instagram.com/dgdindonesia/)

[www.instagram.com/malioboroman/](http://www.instagram.com/malioboroman/)

[www.jmlalonde.com](http://www.jmlalonde.com)

[www.maps.google.com](http://www.maps.google.com)