

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

TB Anugrah merupakan salah satu usaha toko bangunan yang aktif dalam memenuhi kebutuhan material konstruksi masyarakat. Usaha ini berlokasi di Desa Sukobendu, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan, dan melayani pembeli dari wilayah sekitar. Berdasarkan catatan internal, rata-rata nilai transaksi bulanan mencapai sekitar Rp80.000.000, dengan jumlah kunjungan pelanggan harian berkisar antara 35 hingga 50 orang. Pelanggan TB Anugrah berasal dari berbagai kalangan, mulai dari masyarakat setempat, pelanggan tetap, hingga pekerja bangunan yang secara rutin melakukan pembelian material dalam jumlah besar. Keberadaan toko yang mudah diakses, kelengkapan jenis barang, serta harga yang relatif bersaing menjadi beberapa faktor yang mendukung keberlangsungan usaha ini.

Selain itu, TB Anugrah menyediakan beberapa layanan tambahan yang tidak semua toko miliki, seperti pembayaran tempo bagi pelanggan tertentu, pemesanan barang melalui WhatsApp, layanan pengantaran material, hingga fasilitas retur apabila terdapat kesalahan barang. Layanan-layanan tersebut menjadi nilai lebih yang membuat toko ini cukup diminati dan menjadi pilihan bagi banyak pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan, masih terdapat sejumlah kendala dalam pelaksanaan pelayanan di TB Anugrah. Misalnya, penyampaian informasi mengenai ketersediaan stok, harga, atau spesifikasi produk terkadang belum konsisten. Pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika toko ramai, proses pelayanan menjadi lebih lambat sehingga membuat pelanggan harus menunggu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa walaupun TB Anugrah memiliki keunggulan dalam kelengkapan barang dan layanan tambahan, aspek kualitas pelayanan dan pola komunikasi tetap menjadi bagian yang perlu ditingkatkan agar toko dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Melihat kondisi tersebut, upaya peningkatan kualitas Pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, khususnya pada usaha toko bangunan yang tidak sekadar menjual barang, tetapi juga memberikan penjelasan, saran, dan solusi kepada pelanggan terkait kebutuhan material konstruksi.

Pelayanan yang didukung oleh komunikasi yang baik akan memudahkan pelanggan dalam menentukan pilihan yang tepat, sehingga dapat menumbuhkan rasa puas, kepercayaan, serta hubungan yang berkelanjutan antara pelanggan dan pihak usaha. Sebaliknya, pelayanan yang kurang disertai komunikasi yang jelas dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan menurunkan loyalitas pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada perkembangan usaha. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai kualitas pelayanan dan pola komunikasi untuk

memahami bagaimana pelayanan yang efektif dapat menunjang keberlangsungan serta pengembangan usaha toko bangunan.

Dalam usaha jasa, kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Menurut model *SERVQUAL*, kualitas layanan mencakup lima dimensi, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.² Kelima dimensi tersebut menjadi indikator utama bagaimana pelanggan menilai pengalaman mereka saat bertransaksi. Selain itu, pola komunikasi yang baik antara penjual dan pelanggan sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman, terutama pada produk teknis seperti bahan bangunan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan, kajian yang secara khusus membahas penerapannya pada usaha toko bangunan tradisional masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak meneliti kualitas pelayanan pada sektor restoran, ritel modern, maupun layanan publik, sehingga konteks usaha toko bangunan belum banyak mendapat perhatian. Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan pola komunikasi pada toko bangunan di wilayah pedesaan juga masih jarang dilakukan. Padahal, dalam praktiknya, toko bangunan memiliki proses pelayanan yang melibatkan interaksi langsung dan cukup intens antara penjual dan pelanggan. Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, belum banyak penelitian yang menggabungkan kualitas pelayanan dan pola

² Parasuraman, A. Zaithaml, V.A. dan Berry, L.L. *Servqual: multiple-item scale for service quality*. Journal of Retailing, Vol.64, No.1, 1988.

komunikasi pelayanan sebagai bagian dari strategi pengembangan usaha, khususnya pada toko bangunan skala lokal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengkaji kedua aspek tersebut secara bersamaan dalam konteks pengembangan usaha yang nyata.

TB Anugrah dipilih sebagai objek penelitian karena menerapkan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada penjualan bahan bangunan, tetapi juga pada pendampingan pelanggan dalam menentukan jenis, jumlah, dan spesifikasi material sesuai kebutuhan pembangunan. Pelayanan tersebut diperkuat dengan fleksibilitas layanan, seperti kemudahan pemesanan melalui media komunikasi, pemberian kelonggaran pembayaran bagi pelanggan tertentu, layanan pengantaran barang, serta kebijakan pengembalian atau penukaran material apabila terjadi ketidaksesuaian dalam pembelian. Proses pelayanan ini didukung oleh pola komunikasi, komunikasi adalah hal yang dilakukan setiap manusia untuk bersosialisasi, mulai dari menyapa, bertransaksi, menempuh pendidikan, itu semua memerlukan komunikasi.³ Pola komunikasi yang berlangsung secara dua arah dan berkelanjutan, di mana karyawan aktif menggali kebutuhan pelanggan, menyampaikan informasi teknis dengan bahasa yang mudah dipahami, serta tetap menjalin komunikasi setelah transaksi dilakukan.

³ Reni Widiyawati, Ismah, Pola Komunikasi Interpersonal dalam Keluarga Antara Anak dan Orang Tua, Jurnal Ilmiah Komunikasi dan Penyiaran Islam, Vol.8, No. 8, 2024

Kesenjangan tersebut tampak pada praktik pelayanan di TB Anugrah yang masih mengandalkan interaksi langsung antara penjual dan pelanggan dalam memberikan informasi maupun rekomendasi produk. Oleh sebab itu, kondisi ini menjadi relevan untuk ditelaah lebih lanjut guna memahami bagaimana kualitas pelayanan dan pola komunikasi dapat berperan dalam mendukung perkembangan usaha toko bangunan secara nyata.

Pemilihan toko bangunan sebagai objek penelitian didasarkan pada karakteristik usahanya yang menuntut adanya interaksi langsung dan intens antara penjual dan pelanggan. Produk bahan bangunan umumnya memiliki jenis, fungsi, dan spesifikasi teknis yang beragam, sehingga proses pelayanan sangat bergantung pada kejelasan informasi dan kemampuan komunikasi petugas toko. Ketidaktepatan dalam menyampaikan informasi terkait produk dapat menimbulkan kesalahpahaman dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Berbeda dengan usaha ritel modern yang telah menerapkan standar pelayanan yang relatif seragam, toko bangunan skala kecil dan menengah di wilayah pedesaan masih mengandalkan peran individu dalam memberikan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan dan pola komunikasi menjadi aspek yang penting untuk dikaji lebih mendalam.

Aktivitas pembangunan dan renovasi bangunan di wilayah pedesaan yang semakin meningkat menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap bahan bangunan juga ikut bertambah. Kondisi ini mendorong berkembangnya usaha toko bangunan dan menimbulkan persaingan usaha, termasuk di Kabupaten Lamongan. Untuk melihat gambaran awal

persaingan tersebut, peneliti mengumpulkan data dari situs informasi usaha lokal yang memuat daftar toko bangunan rekomendasi yang aktif dan dikenal oleh masyarakat, meskipun data tersebut belum mencakup seluruh toko bangunan yang beroperasi.

Tabel 1. 1Data Toko Bangunan di Kabupaten Lamongan

No	Nama Toko Bangunan	Alamat
1	Tb Anugrah	Jl. Waduk Gondang, Sukobendu, Mantup, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62283
2	Tb Bintang Putra	Jl. Lamongrejo Gg. Dapur Lor No.104, Krajan, Sidokumpul, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62214
3	Tb Bintang Arut	Jl. BASUKI Rahmat No.107, Rangge, Sukomulyo, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62216
4	Tb Bintang Utama	Jl. Mastrip No.70, Made, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62218
5	Tb Rifqy Jaya	Jl. Sunan Drajat No.168, Kaloharjo, Sidoharjo, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62217
6	Tb Hasil Putra	Jl. Achmad Yani No.3, Ngaglik Timur, Sukorejo, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62214
7	Tb Bintang Putra Jaya	Jl. Jaksa Agung Suprpto No.96, Sarirejo, Sukorejo, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62215
8	Tb Rizki Mulya	Jl. Raya Sugio No.rt. 04, RT.04/RW.01, Kebet, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62218
9	Tb Bravo	Jl. Jaksa Agung Suprpto No.5, Wahyu, Plosowahyu, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62218
10	Tb Sumber Baru	Jl. Raya Made, Rt 2 RW. 3, Sukomulyo, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62216

Sumber : data diolah peneliti

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa terdapat sejumlah toko bangunan yang beroperasi di Kabupaten Lamongan, yang secara umum menggambarkan adanya perkembangan usaha bahan bangunan dengan

tingkat persaingan yang cukup terasa. Data toko bangunan yang disajikan dalam tabel tersebut diperoleh dari sumber informasi usaha berbasis digital dan dipilih berdasarkan ketersediaan data alamat serta aktivitas usaha yang dapat ditelusuri, sehingga digunakan sebagai gambaran awal dan belum mencerminkan keseluruhan kondisi usaha toko bangunan di wilayah tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa setiap pelaku usaha, termasuk Toko Bangunan TB Anugrah, tidak dapat hanya bergantung pada kelengkapan produk, tetapi juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan pola komunikasi dengan pelanggan.

Beberapa toko bangunan di Lamongan diketahui beroperasi dalam skala usaha yang relatif lebih besar atau memiliki variasi material yang lebih beragam, sementara toko lainnya cenderung berfokus pada jenis produk tertentu atau melayani pembelian dalam jumlah besar. Jika dibandingkan dengan toko-toko tersebut, TB Anugrah lebih menekankan pelayanan yang bersifat langsung dan personal, didukung oleh hubungan yang cukup dekat antara penjual dan pelanggan serta layanan tambahan seperti pembayaran tempo dan pengantaran barang. Perbedaan karakteristik tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dan pola komunikasi menjadi aspek penting agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam skala yang lebih luas, usaha kecil seperti toko bangunan memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian daerah. Hal ini diperkuat oleh data BPS yang secara konsisten menunjukkan bahwa Jawa

Timur memiliki jumlah unit UMKM yang jauh lebih besar. Berdasarkan BPS Jawa Timur (2024) yakni mendekati angka 10 juta unit usaha (data historis sering menyebutkan sekitar 9,7 juta unit usaha), menjadikannya salah satu provinsi dengan jumlah UMKM terbesar di Indonesia.⁴ Data tersebut menegaskan bahwa sektor usaha mikro termasuk perdagangan bahan bangunan memiliki potensi besar dalam menopang aktivitas ekonomi masyarakat.

Melihat kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan pola komunikasi yang diterapkan di TB Anugrah serta bagaimana kedua aspek tersebut berkontribusi dalam strategi pengembangan usaha. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Pola Komunikasi Pelayanan sebagai Strategi Pengembangan Usaha pada Toko Bangunan TB Anugrah.”**

⁴ Badan Pusat Statistik, *Jumlah Perusahaan industri Mikro dan Kecil Menurut Provinsi*. 2024 <https://www.bps.go.id>, diakses 8 Desember 2025

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian masalah di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh TB Anugrah dalam memenuhi kebutuhan pelanggan?
2. Bagaimana pola komunikasi pelayanan yang diterapkan oleh pemilik dan karyawan TB Anugrah dalam interaksi dengan pelanggan?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan pola komunikasi tersebut berperan dalam strategi pengembangan usaha TB Anugrah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh TB Anugrah dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk menganalisis pola komunikasi pelayanan yang diterapkan oleh pemilik dan karyawan TB Anugrah dalam interaksi dengan pelanggan.
3. Untuk mengetahui peran kualitas pelayanan dan pola komunikasi dalam strategi pengembangan usaha TB Anugrah.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan mampu memberikan kegunaan, di antaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dalam bidang manajemen dan kewirausahaan, khususnya mengenai peran kualitas pelayanan dan komunikasi dalam mendukung strategi pengembangan usaha. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi studi selanjutnya untuk memahami bagaimana pelayanan dan komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan mendukung kelangsungan usaha.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pemilik TB Anugrah

Hasil penelitian dapat menjadi panduan bagi pemilik toko dalam merancang strategi pelayanan dan pola komunikasi yang lebih efektif. Dengan penerapan yang tepat, toko dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, dan mengoptimalkan proses pengembangan usaha.

- b. Bagi Pelaku Usaha Toko Bangunan Lainnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan inspirasi bagi pelaku usaha sejenis untuk mengembangkan layanan dan komunikasi yang lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan

kualitas pelayanan, membangun hubungan baik dengan pelanggan, dan memperkuat daya saing usaha.

c. Bagi Pelanggan dan Masyarakat Sekitar

Pelanggan diharapkan merasakan manfaat dari pelayanan yang lebih baik dan komunikasi yang jelas, sehingga pengalaman berbelanja menjadi lebih nyaman. Masyarakat sekitar juga dapat memperoleh gambaran bagaimana usaha toko bangunan dikelola secara profesional, yang berdampak positif terhadap perekonomian lokal.

d. Bagi Peneliti yang akan Datang

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan pijakan bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik terkait pelayanan, komunikasi, atau strategi pengembangan usaha. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan praktis dan akademik untuk pengembangan studi lebih lanjut.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan bentuk layanan yang diberikan oleh suatu usaha kepada pelanggan, yang bertujuan memenuhi harapan, kebutuhan, serta memberikan pengalaman yang nyaman bagi konsumen. Dalam konteks toko bangunan, kualitas pelayanan tampak melalui ketepatan informasi barang, kecepatan

melayani, keramahan, ketersediaan stok, hingga kemudahan proses transaksi. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan.⁵

b. Pola komunikasi pelayanan

Pola komunikasi pelayanan merupakan cara atau alur seorang karyawan atau pemilik usaha berinteraksi dengan pelanggan, baik secara lisan, tulisan, maupun melalui media komunikasi lainnya. Komunikasi yang efektif mencakup penyampaian informasi produk yang jelas, sikap ramah, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, serta respons cepat terhadap pertanyaan atau keluhan. Komunikasi yang dilakukan akan efektif apabila komunikator dan komunikan dapat membina hubungan, serta mempengaruhi orang lain.⁶ Di toko bangunan, pola komunikasi sangat penting karena pembeli sering memerlukan penjelasan teknis terkait jenis bahan bangunan.

c. Pengembangan usaha

Pengembangan usaha adalah mengembangkan kegiatan, mengembangkan produk, penjualan, mengembangkan konsumen meningkatkan laba, serta mengembangkan nilai produk, manfaat produk serta distribusi produk.⁷ Strategi pengembangan dapat berupa

⁵ Riyadin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)” 2, no. April (2019): 41–50.

⁶ Desta Lia, Tri Rejeki, dan Candra Suci, “Pola Komunikasi Pelayanan Publik pada Aplikasi ‘ JENDELAKU ’ di Kabupaten Kulon Progo” 2, no. 2 (2023).

⁷ Karyoto, *Proses Pengembangan Usaha*, 2021.

peningkatan kualitas pelayanan, perbaikan komunikasi dengan pelanggan, pemenuhan kebutuhan pasar, hingga penambahan variasi produk. Semakin baik strategi pengembangan yang diterapkan, semakin besar peluang usaha untuk bertahan dan tumbuh di tengah persaingan.

d. Toko bangunan

Toko bangunan adalah jenis usaha yang menyediakan berbagai bahan kebutuhan konstruksi, seperti material dasar, peralatan, serta perlengkapan renovasi. Toko bangunan TB Anugrah dalam konteks penelitian ini merupakan tempat yang menyediakan produk-produk bangunan bagi masyarakat sekitar, sekaligus menjadi objek kajian untuk menilai kualitas pelayanan dan pola komunikasi yang diterapkan.

e. TB anugrah

TB Anugrah adalah toko bangunan yang menjadi lokasi penelitian ini. Usaha ini menjalankan aktivitas penjualan bahan bangunan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar. TB Anugrah dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki dinamika pelayanan dan komunikasi yang menarik untuk dikaji dalam kaitannya dengan upaya pengembangan usaha.

2. Penegasan Operasional

Secara operasional, penelitian ini difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan dan pola komunikasi pelayanan diterapkan di TB Anugrah dalam aktivitas sehari-hari. Kualitas pelayanan diukur melalui

aspek responsivitas, ketepatan informasi, kecepatan melayani, dan sikap karyawan terhadap pelanggan. Sementara itu, pola komunikasi pelayanan diamati melalui cara karyawan menyampaikan informasi, melakukan interaksi, memberikan arahan, serta menanggapi kebutuhan konsumen. Kedua variabel tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui kontribusinya terhadap strategi pengembangan usaha di TB Anugrah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk mempermudah pembaca dalam memahami urutan isi dari karya ilmiah secara terstruktur. Adapun skripsi ini dibagi menjadi tiga bagian pokok, yaitu bagian pendahuluan, bagian isi atau pembahasan, dan bagian penutup. Secara lebih rinci, sistematika tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bagian pendahuluan memuat antara lain: halaman sampul depan, halaman judul, lembar persetujuan pembimbing, lembar pengesahan, pernyataan keaslian karya, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak, daftar isi.

Bagian isi atau pembahasan merupakan inti dari penelitian yang terdiri atas enam bab, di mana setiap bab dibagi lagi ke dalam beberapa subbab yang saling berkaitan dan membahas pokok permasalahan penelitian secara menyeluruh.

Bab I Pendahuluan. Pendahuluan, merupakan langkah pertama untuk mengetahui gambaran secara umum dari keseluruhan isi skripsi ini

yang akan dibahas, yang meliputi: (a) konteks penelitian (b) fokus dan pertanyaan penelitian (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian (e) penegasan istilah (f) sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.

Bab III Metode Penelitian, meliputi : pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil penelitian, dalam bab ini membahas tentang laporan hasil penelitian atau penyajian yang diambil dari realita-realita objek berdasarkan penelitian yang dilakukan mencakup tentang (a) deskripsi data, (b) paparan data, (c) temuan penelitian.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang telah diperoleh, kemudian dianalisis dengan mengaitkannya pada pola-pola, kategori-kategori, serta posisi temuan yang muncul di lapangan. Pada bagian ini juga dijelaskan bagaimana temuan tersebut dibandingkan atau dihubungkan dengan teori-teori yang telah ada sebelumnya. Selain itu, pembahasan memuat implikasi dari hasil penelitian, baik secara teoritis maupun praktis, sesuai dengan konteks bidang yang dikaji.

Bab VI Penutup, bab ini merupakan bagian akhir dari keseluruhan penulisan skripsi. Di dalamnya disajikan kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya. Selain kesimpulan, bab ini juga memuat saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat, baik untuk pengembangan teori maupun untuk praktik di bidang yang diteliti. Bagian Akhir, pada bagian akhir skripsi dicantumkan daftar rujukan yang menjadi sumber dalam penyusunan penelitian, lampiran-lampiran yang mendukung isi penelitian, serta daftar riwayat hidup penulis.