

EVALUASI KUALITAS LAYANAN JASA PADA BENGKEL OTOMOTIF RODA EMPAT

Bertu Pabuntang¹⁾, Johan Neyland²⁾, Tritiya Arungpadang³⁾

Jurusan Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi

Jln. Kampus UNSRAT Bahu, Manado

ABSTRAK

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan pada suatu pelayanan jasa maupun barang biasanya ditentukan oleh bagaimana suatu produk itu saat diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa atau produk sehingga jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang ada pada pelanggan maka mereka akan merasa puas dan begitu juga sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akan atribut perusahaan yang dapat memberikan kepuasan maupun ketidakpuasan bagi pelanggan yang menggunakan jasa perbaikan pada bengkel mobil dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada salah satu bengkel penyedia jasa pelayanan perbaikan mobil memberikan hasil bahwa perusahaan perlu untuk memperbaiki atribut-atribut yang ada pada kuadran 1 yaitu kecepatan waktu pengerjaan servis, kecepatan pelayanan klaim, ketetapan pelayanan keluhan kendaraan, waktu tunggu waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan petugas, keramahan dalam melayani pelanggan, tanggung jawab pihak bengkel atas pelayanan yang diberikan, pengecekan kendaraan secara detail dan karyawan menguasai jasa yang ditawarkan sehingga kedepannya atribut ini dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kata kunci : *kepuasan pelanggan, pelayanan jasa, Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Customer satisfaction and dissatisfaction with a service or goods are usually determined by how a product is received by the customer from the service provider or product so that if the service provided in accordance with the expectations of the customer then they will feel satisfied and vice versa. This research aims to find out the attributes of the company that can provide satisfaction and dissatisfaction for customers who use repair services in car repair works using the Important Performance Analysis (IPA) method.

From the results of research conducted in one of the workshop car repair service providers gave the result that the company needs to improve the attributes that exist in quadrant 1 namely kecepatan service working time,, kecepatan service claims, ketetapan service complaints vehicle, waktu wait waiting time before getting service officer, keramahan in serving customers, responsibility of the workshop for the service provided, pengecekan vehicle in detail and karyawan master the services offered so that in the future these attributes can provide satisfaction to customers.

Keywords : customer satisfaction, service, Importance Performance Analysis (IPA)

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mobil adalah kendaraan roda empat yang digerakkan dengan tenaga mesin dengan bahan bakar bensin atau solar yang mempunyai bentuk tertentu. Mobil merupakan salah satu alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat karena dengan menggunakan mobil seseorang dapat bepergian kesuatu tempat dengan nyaman dan dapat terlindungi dari cuaca yang tidak bersahabat seperti hujan atau panas terik matahari. Pada kendaraan roda empat memiliki faktor-faktor sendiri untuk menarik perhatian untuk kepuasan pelanggan.

Adapun faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam hal kepuasan pelanggan adalah adanya kualitas citra perusahaan, di mana konsumen melakukan perbandingan dari satu perusahaan ke perusahaan lain untuk memperoleh *image* perusahaan terbaik menurut masing-masing konsumen. Faktor lain adalah kualitas pelayanan, di mana konsumen menginginkan suatu pelayanan yang baik menurut standar pelayanan yang ada. Faktor lain yang menjadi pertimbangan konsumen adalah adanya nilai pelanggan yang diberikan oleh penyedia jasa terhadap konsumen.

Faktor lain yang seringkali dikaitkan dengan upaya penciptaan kepuasan pelanggan adalah nilai pelanggan. Kotler (2006) mengungkapkan bahwa suatu perusahaan berhasil menawarkan produk atau jasa kepada pelanggan apabila mampu memberikan nilai dan kepuasan yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasil lebih mudah diinterpretasikan, skala relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka permasalahan yang dirumuskan disini adalah bagaimana melakukan evaluasi akan atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran yang ada pada diagram IPA untuk selanjutnya dilakukan untuk perbaikan ke depan.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengevaluasi atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran yang ada pada diagram IPA

1.4 Batasan masalah

1. Penelitian dilakukan di salah satu jasa perbaikan kendaraan roda empat di Kota Manado
2. Objek penelitian adalah pengguna jasa perbaikan tersebut
3. Tidak ada perubahan struktur manajemen pada saat penelitian dilakukan
4. Metode yang dipakai adalah *Important Performance Analysis* (IPA)

1.5 Manfaat penulisan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya juga dapat membantu pihak manajemen perusahaan dalam menentukan skala prioritas perbaikan layanan dan dapat menjadi bahan referensi maupun bacaan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa

Secara umum pengertian jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Sedangkan Menurut Kotler dalam Lupiyoadi

(2014:7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

2.2 Kualitas Layanan

Secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakaian atau customer dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*). Sedangkan jasa layanan menurut Olsen dan Wyckoof (1978) dan Yamit (2004) dalam Wijaya (2011) adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. jadi kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh produsen atau pemberi/penjual jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen /pemakai.

2.3 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Menurut Tse dan Wilton dalam (Tjiptono, F dan Diana, A. 2003) kepuasan pelanggan adalah respon

pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya sehingga mereka menyatakan kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu

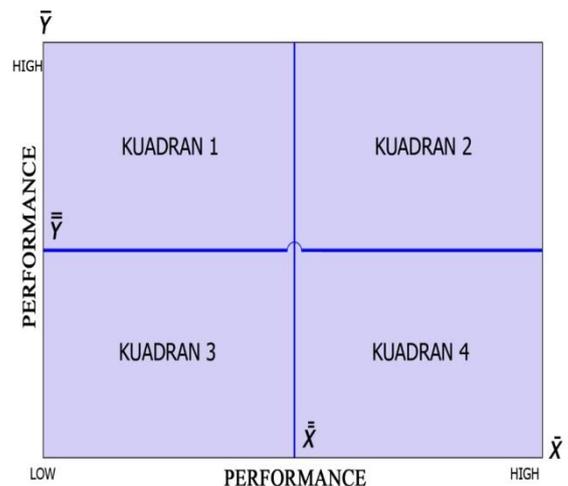
1. hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis
2. memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
5. reputasi pelanggan menjadi baik di mata pelanggan
6. laba yang diperoleh dapat meningkat

2.4 Metode Important Performance Analysis (IPA)

Metode ini adalah suatu prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan produk.

pengukuran dengan metode IPA ini dengan menggunakan Diagram

Important and Performance seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.1



Gambar 2.1. Diagram *Important and Performance*

2.5 Pengertian Kendaraan Roda Empat

Secara umum pengertian kendaraan roda empat adalah kendaraan darat yang di gerakkan menggunakan mesin dan menggunakan bahan bakar untuk menghidupkan mesinnya.

2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item.

2.8. PT. Hasjrat Abadi

PT Hasjrat Abadi ("Hasjrat") adalah distributor eksklusif kendaraan Toyota dan Yamaha di sebelas propinsi terkemuka, wilayah Indonesia bagian Tengah & Timur.

2.8.1 Jenis Jasa Service di PT. Hasjrat Abadi

1. Fast Track Alias Servis Cepat.
2. Service By Booking.
3. Light Service.
4. Heavy Repair.
5. Claim **Service**.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT Hasjrat Abadi Sam Ratulangi yang terletak di Jl. Sam Ratulangi no 70, Wenang Utara, Kec.Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Peneliti

memilih lokasi ini, karena merupakan salah satu bengkel mobil terbesar yang ada di Manado, tempat yang strategis, dan memiliki banyak pengunjung.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan terhitung tanggal 1 September 2019 sampai dengan 1 Desember 2019.

3.2 Tahap Studi Pustaka

Yang dilakukan pada tahap ini adalah melakukan kajian pustaka tentang konsep kualitas layanan jasa Metode IPA dari jurnal, maupun buku teks yang ada di internet maupun manajemen perusahaan .

3.2.1 Tahap Perancangan Kuesioner Servqual

Tahapan ini adalah proses penyusunan atribut-atribut layanan kinerja dan kepentingan dari pengguna jasa layanan perbaikan kendaraan roda empat. Penyusunan kuesioner ini menggunakan Skala Likert.

3.2.2 Tahap Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Gay dan Diehl (1992) dalam Idrus Alwi bahwa jumlah sampel untuk penelitian sekurang-kurangnya adalah sebesar 30 responden, tapi

penulis mengambil jumlah sampel adalah 100 responden.

3.2.3 Tahap Penyebaran Kuesioner

Pada tahapan ini dilakukan penyebaran kuesioner pada pengguna jasa layanan perbaikan kendaraan roda empat yang ada di salah satu tempat di Kota Manado berdasarkan sampel yang telah dihitung sebelumnya

3.2.4 Tahap Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini atribut-atribut pada kuesioner diuji validitasnya yaitu untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data mampu mengukur konsep yang akan diukur dalam penelitian ini. Sedangkan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang di gunakan sebagai alat pengumpulan data betul-betul reliabel dalam arti bahwa alat pengumpulan data tersebut tetap konsisten untuk mengukur suatu gejala yang sama dari beberapa responden.

3.2.5 Tahap Pengolahan Data

Tahap ini adalah tahap pengolahan data dilakukan dengan Metode *Importance Performance Analysis* yaitu melihat sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh manajemen penyedia jasa perbaikan kendaraan roda empat.

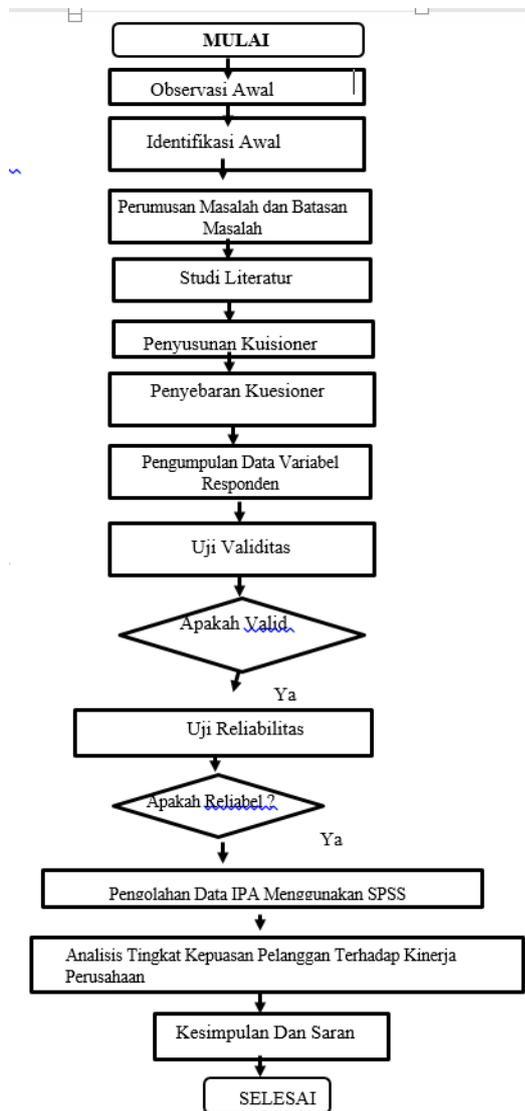
3.2.6 Tahap Analisis Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pengolahan data yang diperoleh, selanjutnya akan dianalisa dan diinterpretasikan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pengguna jasa tersebut. Dengan demikian maka pihak manajemen dapat mengetahui target mana saja yang harus didahulukan untuk memenuhi harapan mereka.

3.2.7 Tahap Penarikan Kesimpulan

Dalam hal ini kesimpulan yang diperoleh akan diketahui atribut-atribut apa yang di pentingkan oleh pengguna, dan seberapa jauh atribut tersebut memuaskan pengguna.

3.3 Diagram alir



IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Uji Validitas dan reliabilitas

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur, suatu pernyataan dikatakan valid jika r tabel

($df=N-2=98=0.1654$) lebih dari r hitung (dihitung menggunakan SPSS).

Tabel 4.1. Uji Validitas Important

No Butir	r tabel	r hitung	keterangan	Interpretasi
T1	0,1654	0,830	➤ r tabel	Valid
T2	0,1654	0,747	➤ r tabel	Valid
T3	0,1654	0,792	➤ r tabel	Valid
T4	0,1654	0,899	➤ r tabel	Valid
T5	0,1654	0,761	➤ r tabel	Valid
T6	0,1654	0,850	➤ r tabel	Valid
T7	0,1654	0,726	➤ r tabel	Valid
T8	0,1654	0,773	➤ r tabel	Valid
T9	0,1654	0,726	➤ r tabel	Valid
T10	0,1654	0,802	➤ r tabel	Valid
T11	0,1654	0,858	➤ r tabel	Valid
T12	0,1654	0,910	➤ r tabel	Valid
T13	0,1654	0,806	➤ r tabel	Valid
T14	0,1654	0,890	➤ r tabel	Valid
T15	0,1654	0,811	➤ r tabel	Valid
T16	0,1654	0,423	➤ r tabel	Valid
T17	0,1654	0,854	➤ r tabel	Valid
T18	0,1654	0,200	➤ r tabel	Valid
T19	0,1654	0,890	➤ r tabel	Valid
T20	0,1654	0,257	➤ r tabel	Valid
T21	0,1654	0,272	➤ r tabel	Valid
T22	0,1654	0,860	➤ r tabel	Valid

T23	0,1654	0,832	➤ tabel	r	Valid
T24	0,1654	0,852	➤ tabel	r	Valid
T25	0,1654	0,747	➤ tabel	r	Valid

Berdasarkan table 4.1 hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r tabel lebih dari r hitung sehingga setiap butir pernyataan adalah valid dan dari tabel 4.2 hasil analisis di dapat nilai Alpha sebesar .966 sehingga keseluruhan item pernyataan adalah reliabel. Begitu juga untuk hasil perhitungan pada tabel 4.3 dan tabel 4.4 memberikan hasil yang valid dan reliabel.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Important

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	25

Uji Validitas Performance

Tabel 4.3 Uji Validitas Performance

No Butir	r tabel	r hitung	Keterangan	Interpretasi
T1	0.1655	0,443	➤ tabel	r Valid
T2	0,1655	0,452	➤ tabel	r Valid
T3	0,1655	0,422	➤ tabel	r Valid
T4	0,1655	0,283	➤ tabel	r Valid
T5	0,1655	0,484	➤ tabel	r Valid
T6	0,1655	0,288	➤ tabel	r Valid
T7	0,1655	0,640	➤ tabel	r Valid
T8	0,1655	0,419	➤ tabel	r Valid

T9	0,1655	0,656	➤ tabel	r	Valid
T10	0,1655	0,516	➤ tabel	r	Valid
T11	0,1655	0,640	➤ tabel	r	Valid
T12	0,1655	0,400	➤ tabel	r	Valid
T13	0,1655	0,329	➤ tabel	r	Valid
T14	0,1655	0,546	➤ tabel	r	Valid
T15	0,1655	0,380	➤ tabel	r	Valid
T16	0,1655	0,262	➤ tabel	r	Valid
T17	0,1655	0,394	➤ tabel	r	Valid
T18	0,1655	0,372	➤ tabel	r	Valid
T19	0,1655	0,564	➤ tabel	r	Valid
T20	0,1655	0,277	➤ tabel	r	Valid
T21	0,1655	0,329	➤ tabel	r	Valid
T22	0,1655	0,454	➤ tabel	r	Valid
T23	0,1655	0,477	➤ tabel	r	Valid
T24	0,1655	0,484	➤ tabel	r	Valid
T25	0,1655	0,501	➤ tabel	r	Valid

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Performance

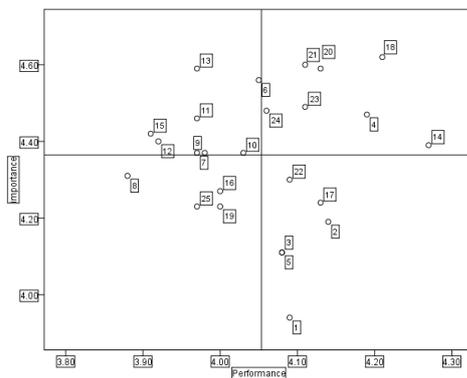
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	25

Pengolahan data menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)*

Pada tahap ini keseluruhan data kuesioner dimasukkan langsung kedalam program SPSS dengan sumbu x

adalah nilai Kinerja (*Performance*) dan sumbu y adalah nilai Kepentingan (*Importance*). Dari hasil tersebut akan terbentuk suatu diagram yang terdiri dari 4 kuadran sesuai gambar 2.1 yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam pengambilan keputusan.



Gambar 4.1 Diagram *Important Performance Analisis (IPA)*

4.2 Pembahasan

Dari hasil analisis penelitian ini menunjukkan empat kuadran dimana tiap kuadran memiliki atribut-atribut yang menunjukkan layanan kinerja dan kepentingan dari pengguna jasa layanan.

Dari keempat kuadran yang dianalisis ada yang perlu ditingkatkan yaitu kuadran 1 dan di dalamnya terdapat beberapa atribut seperti kecepatan waktu pengerjaan servis dalam hal ini penyedia layanan jasa disarankan meningkatkan atribut ini agar pengguna jasa atau pelanggan tidak merasa bosan jika

menunggu ketika kendaraannya sedang diservis, atribut berikutnya adalah kecepatan pelayanan klaim Atribut ini juga perlu dipermudah dalam prosesnya sehingga pengguna jasa tidak kebingungan atau kesusahan dalam mengurus pelayanan klaim. Dari dua atribut dalam kuadran 1 yang dijelaskan dapat disimpulkan kuadran 1 perlu untuk ditingkatkan sehingga pengguna jasa atau pelanggan merasa terpuaskan.

V. KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan pengolahan data, analisis dan mengambil kesimpulan maka atribut-atribut yang harus ditingkatkan dan menjadi prioritas PT. Hasjrat Abadi Sam Ratulangi dalam memberi layanan adalah:

- a. Kecepatan waktu pengerjaan servis
- b. Kecepatan pelayanan klaim
- c. Ketetapan pelayanan keluhan kendaraan
- d. Waktu tunggu tidak terlalu lama untuk dilayani petugas
- e. Keramahan dalam melayani pelanggan
- f. Pihak bengkel bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan

- g. Pengecekan kendaraan secara detail
- h. Karyawan menguasai jasa yang ditawarkan

5.2. Saran

Setelah melakukan pengolahan data, analisis dan mengambil kesimpulan maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Pihak bengkel harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar pelanggan dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan pelanggan tetap bertahan bahkan semakin bertambah.
- b. Atribut-atribut yang dianggap dapat memuaskan pelanggan sebaiknya tetap dipertahankan

Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang) jurnal Reka Integra ISSN: 2338-5081 © Jurusan Teknik Industri Itenas | No.03 | Vol.01 Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Januari 2014 (sumber kuesioner)

- Wiyaja Tony, (2010) Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta; Pt Indeks Widayat.2004. Metode Penelitian Pemasaran .Malang :Cv, Cahaya Press
- Yamit. (2004). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa . Yogyakarta; Ekonea.

DAFTAR PUSTAKA

- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring costumer Satisfaction*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama
- Kotler. (2006). Prinsip - Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Nugraha Rizal, dkk. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada