

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BENGKEL PT. MUSTIKA PRIMA BERLIAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY

Meilan Agustin¹

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Borobudur

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) menjadi hal yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Salah satu faktor yang dapat menolong untuk meningkatkan penjualan adalah kepuasan pelanggan, karena rasa puas akan mendorong orang untuk loyal. *Service Quality* (ServQual) sebagai salah satu metode dalam peningkatan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas yang diberikan. Dalam metode ini ada 5 (lima) dimensi yang diukur, yaitu; *tangible*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *reliability*. *Gap model* yang merupakan interpretasi dari *ServQual* diharapkan dapat mengidentifikasi *gap* (kesenjangan) komunikasi dan persepsi antara pihak manajemen, operator dan konsumen. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan nilai *gap* dari masing-masing variable. Dari hasil pengolahan data dengan mengukur *gap* 5 parameter kepuasan pelanggan, *responsiveness* mempunyai *gap* yang paling besar yaitu 1.5 sedangkan *tangible* (0.8), *empathy* (0,6), *assurance* (0,25), dan *reliability* (0,25).

Kata kunci: customer satisfaction, service quality, tangible, responsiveness, assurance, reliability

1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sebuah organisasi menganggap pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Sebelum dilakukannya perencanaan strategis, pelanggan adalah aspek yang paling pertama yang dilihat oleh manajemen. Beberapa pertanyaan akan diajukan, seperti siapa yang membutuhkan produk/jasa ini? Dimana mereka dapat mendapatkannya, atau berapa harga yang sesuai dengan produk/jasa ini? Setelah mengetahui jawaban atas pertanyaan yang ada, barulah organisasi akan mendesain produk/jasa yang ditawarkan dan segmentasi yang difokuskan.

Kondisi tersebut pun tidak luput dari perhatian PT. Mustika Prima Berlian merupakan salah satu pelaksana bagian pelayanan purna jual produk, khususnya dibagian pelayanan umum. Bagian ini selama hari kerja selalu melayani para masyarakat umum yang ingin mengikuti pelatihan maupun untuk mendapatkan

¹ Dosen Fakultas Teknik Universitas Borobudur, Jakarta

sertifikasi. Sayangnya selama ini belum ada perubahan maupun perbaikan dari pihak PT. Mustika Prima Berlian untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan sudah seharusnya dilakukan, karena ini sejalan dengan visi dari PT. Mustika Prima Berlian yang salah satunya adalah penyempurnaan terus menerus pada produk dan pelayanan.

Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) menjadi hal yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Customer telah menjadi hal yang vital dalam marketing pada era 1950an. Salah satu faktor yang dapat menolong untuk meningkatkan penjualan adalah kepuasan pelanggan, karena rasa puas akan mendorong orang untuk loyal (Wilson, 2008). Customer selalu menginginkan kepuasan yang maksimum dari barang atau jasa yang mereka beli. Untuk memenangkan persaingan dewasa ini diperlukan upaya untuk membangun *customer relationship* dan tidak hanya membangun produk saja, membangun *customer relationship* berarti memberikan nilai yang lebih dari para pesaing lainnya.

Service Quality (ServQual) sebagai salah satu metode dalam peningkatan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas yang diberikan. Dalam metode ini ada 5 (lima) dimensi yang diukur, yaitu; *tangible, responsiveness, empathy, assurance, dan reliability*. Penelitian yang telah dilakukan oleh Siddiqui (2010) pada perusahaan asuransi di India, pada akhirnya dapat membantu para manager untuk secara efektif mengalokasikan sumber daya yang ada. Ini dikarenakan mereka sudah mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu dari kepuasan pelayanan mereka.

Gap model yang merupakan interpretasi dari *ServQual* diharapkan dapat mengidentifikasi *gap* (kesenjangan) komunikasi dan persepsi antara pihak manajemen, operator dan konsumen. Saravanan (2007) menunjukkan, hasil penelitiannya mengenai *gap* yang terjadi dalam dunia otomotif di India. Hasil dari penelitiannya tersebut salah satunya adalah merekomendasikan para pabrikan otomotif untuk membangun fasilitas baru seperti, mobil bebas polusi dan pelayanan *quick repair*, guna mendapatkan serta mempertahankan para pelanggannya.

Penelitian ini akan menggunakan kuesioner dan dari hasil pengolahan data kuesioner akan didapat nilai *gap* dari masing-masing variabel. Dengan data-data tersebut, diharapkan PT. Mustika Prima Berlian akan dapat mengevaluasi pelayanan yang sudah mereka lakukan selama ini. *Improvement* dalam proses pelayanan pelanggan diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan dari para pelanggan.

1.2 Tujuan

Tujuan yang ingin didapatkan dalam penelitian ini adalah:

1. Mempunyai tujuan yang jelas.
2. Dapat diuji dengan pengujian statistic.
3. Hemat atau sederhana, bahwa penelitian mempunyai kemudahan didalam menjelaskan hasilnya.
4. Mengidentifikasi dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
5. Memberi rekomendasi perbaikan terhadap pelayanan bagian umum di Bengkel PT. Mustika Prima Berlian
6. Untuk meningkatkan penjualan dengan pelayanan yang lebih baik.

1.3 Ruang lingkup

Penelitian ini hanya mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan 5 parameter yaitu *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *reliability* melalui kuesioner yang diberikan oleh pelanggan PT. Mustika Prima Berlian.

2 Metode Penelitian

2.1 Uji Data Kuesioner

Uji data kuesioner dilakukan dengan menggunakan dua pengujian, yaitu uji validitas dan uji realibilitas.

2.1.1 Uji Validasi

Uji ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Kita dapat menggunakan *Software SPSS 17 for Windows* untuk menguji validitas sebuah kuesioner.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari harga korelasi skor item alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Validitas untuk instrument berbentuk kuesioner (angket) dengan menggunakan korelasi product moment (Arikunto, 2006:72).

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \Sigma xy - \Sigma x \cdot \Sigma y}{\sqrt{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \sqrt{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien Korelasi antara variable X (jawaban responden untuk item yang akan dicari validitasnya) dan variabel Y (skor total yang dicapai)
 Σxy : Jumlah variable item pernyataan dan jumlah keseluruhan
 Σx : Jumlah variable item pernyataan tersebut
 Σy : Jumlah variable keseluruhan
 n : Jumlah seluruh responden yang menjawab item tersebut

Kriterianya:

Apabila $r_{xy} < r_{tabel}$ maka dikatakan soal tersebut **tidak valid**

Apabila $r_{xy} > r_{tabel}$ maka dikatakan soal tersebut **valid**

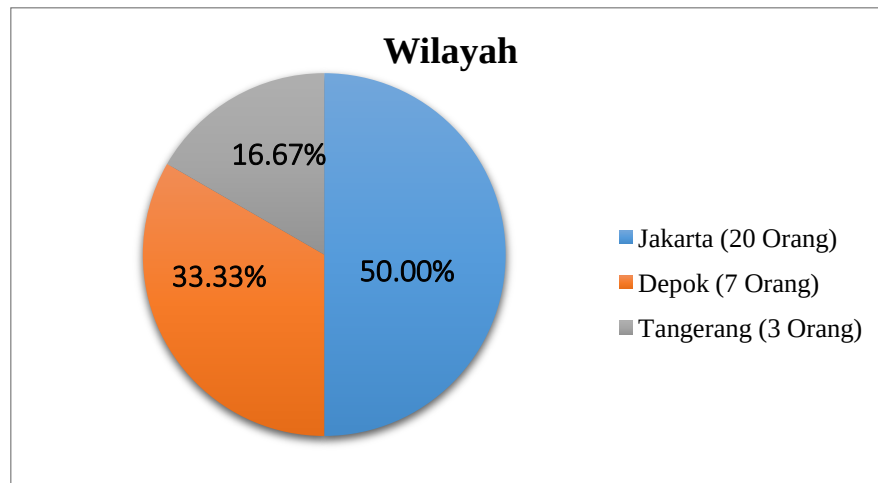
Uji validitas pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% (0.05).

Derajat kebebasan yang dimiliki adalah db = n-2.

2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji reliabilitas tingkat kepentingan dan reliabilitas tingkat kepuasan. Instrument kuesioner ini menggunakan skala Likert, rumus menggunakan Alpha Croanbach untuk menguji rebilitas angket yang digunakan untuk mengumpulkan data.

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_b^2}{s_t^2} \right)$$



Keterangan:

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pernyataan

s_b^2 = Varians butir

s_t^2 = Varian total

Uji realibilitas instrumen penelitian mempunyai reliabilitas yang baik jika diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$

Gambar 2-1 Diagram Lingkaran Wilayah Pelanggan

3 Analisis Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengolahan Data Responden

Dari pengolahan data kuesioner, responden yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti adalah pelanggan bengkel PT. Mustika Prima Berlian, dengan mengikutsertakan 30 orang pelanggan dengan cara memberikan angket kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan dengan 5 opsi jawaban setiap masing-masing pernyataan.

3.1.1 Karakteristik Pelanggan

Karakteristik pelanggan yang peneliti ajukan yaitu berupa wilayah

Dari diagram lingkaran wilayah, pelanggan mayoritas yang mengisi kuesioner berasal dari wilayah Jakarta sebesar 50.00%.

3.2 Uji Data Kuesioner

Berikut ini akan disajikan uji data yang digunakan dalam pengolahan data dari penyebaran kuesioner terhadap pelanggan di bengkel PT. Mustika Prima Berlian.

3.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% (0.05). Adapun suatu pernyataan dapat dinyatakan valid jika $r \text{ hasil} \geq r \text{ tabel}$. Derajat kebebasan yang dimiliki adalah $db = n - 2$. Sehingga di dapat $db = 30 - 2 = 28$. Jika dilihat dalam tabel nilai r yang didapat adalah 0,361.

Tabel 3-1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No.	Dimensi	Pernyataan	R	Keterangan
1	Tangible	PT. Mustika Prima Berlian tersedia parkir yang memadai	0,250	Tidak Valid
2		Ruang tunggu PT. Mustika Prima Berlian yang nyaman	0,448	Valid
3		Penampilan karyawan PT. Mustika Prima Berlian rapih dan bersih	0,455	Valid
4		PT. Mustika Prima Berlian memiliki peralatan service yang memadai	0,450	Valid
5		Sarana pendukung ruang tunggu (AC, TV, Radio, dll)	0,265	Tidak Valid
6	Reliability	Karyawan menunjukkan kesungguhan dalam menangani masalah pelanggan	0,419	Valid
7		Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat	0,458	Valid
8		Karyawan mampu menjelaskan tentang produk	0,407	Valid
9		Ketelitian mekanik dalam melakukan service	0,402	Valid
10	Responsiveness	Kecepatan pelayanan pada saat pendaftaran	0,422	Valid
11		Kecapatan karyawan dalam menangani keluhan yang disampaikan pelanggan	0,434	Valid

No.	Dimensi	Pernyataan	R	Keterangan
12		Karyawan berusaha memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan	0,447	Valid
13		Karyawan selalu siap membantu kebutuhan pelanggan	0,523	Valid
14	Assurance	Kemampuan karyawan bengkel dalam mendiagnosis masalah	0,408	Valid
15		Merasa aman menggunakan bengkel Mitsubishi karena keaslian spare part	0,530	Valid
16		Pelanggan merasa percaya meninggal -kan mobil pada saat melakukan service	0,365	Valid
17		Perbaikan gratis jika terjadi kesalahan oleh pekerja bengkel	0,417	Valid
18	Empathy	Karyawan bengkel berikan kemudahan dalam pelayanan kepada pelanggan	0,681	Valid
19		Karyawan memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan	0,437	Valid
20		Karyawan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	0,395	Valid

Hasil uji validitas tingkat kepentingan, diperoleh 2 dari 20 pernyataan yang dinyatakan tidak valid. Jadi terdapat 18 pernyataan yang dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas tingkat kepentingan, maka hasil uji reliabilitas didapatkan nilai α sebesar 0,768, nilai ini lebih besar dari 0,361, sehingga kuesioner ini dapat dinyatakan handal atau *reliabel*.

Tabel 3-2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

No.	Dimensi	Pernyataan	R	Keterangan
1	Tangible	PT. Mustika Prima Berlian tersedia parkir yang memadai	0,290	Tidak Valid
2		Ruang tunggu PT. Mustika Prima Berlian yang nyaman	0,389	Valid
3		Penampilan karyawan PT. Mustika Prima Berlian rapih dan bersih	0,437	Valid
4		PT. Mustika Prima Berlian memiliki peralatan service yang memadai	0,418	Valid

No.	Dimensi	Pernyataan	R	Keterangan
5		Sarana pendukung ruang tunggu (AC, TV, Radio, dll)	0,240	Tidak Valid
6	Reliability	Karyawan menunjukkan kesungguhan dalam menangani masalah pelanggan	0,376	Valid
7		Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat	0,485	Valid
8		Karyawan mampu menjelaskan tentang produk	0,369	Valid
9		Ketelitian mekanik dalam melakukan service	0,368	Valid
10	Responsiveness	Kecepatan pelayanan pada saat pendaftaran	0,376	Valid
11		Kecapatan karyawan dalam menangani keluhan yang disampaikan pelanggan	0,362	Valid
12		Karyawan berusaha memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan	0,423	Valid
13		Karyawan selalu siap membantu kebutuhan pelanggan	0,599	Valid
14	Assurance	Kemampuan karyawan bengkel dalam mendiagnosis masalah	0,421	Valid
15		Merasa aman menggunakan bengkel Mitsubishi karena keaslian spare part	0,458	Valid
16		Pelanggan merasa percaya meninggalkan mobil pada saat melakukan service	0,379	Valid
17		Perbaikan gratis jika terjadi kesalahan oleh pekerja bengkel	0,390	Valid
18	Empathy	Karyawan bengkel berikan kemudahan dalam pelayanan kepada pelanggan	0,611	Valid
19		Karyawan memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan	0,413	Valid
20		Karyawan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	0,387	Valid

Hasil uji validitas tingkat kepuasan, diperoleh 2 dari 20 pernyataan yang dinyatakan tidak valid. Jadi terdapat 18 pernyataan yang dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas tingkat kepentingan, maka hasil uji reliabilitas didapatkan nilai α sebesar 0,740, nilai ini lebih besar dari 0,361, sehingga kuesioner ini dapat dinyatakan handal atau *reliabel*.

3.3 Nilai Jumlah, Nilai Rata-Rata Antara Kepentingan dan Kepuasan

Pada tabel dibawa ini akan terlihat jumlah nilai total dan rata-rata dari aspek persepsi dan harapan yang didapat dari hasil kuesioner.

Tabel 3-3 Nilai jumlah, Nilai Rata-rata antara Kepentingan dan Kepuasan

No	Dimensi	Atribut	Kepentingan		Kepuasan	
			Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata
1	<i>Tangibles</i> (Fisik Nyata)	PT.Mustika Prima Berlian tersedia parkir yang memadai	93	3.100	91	3.033
2		Ruang tunggu PT.Mustika Prima Berlian yang nyaman	104	3.467	107	3.567
3		Penampilan karyawan PT.Mustika Prima Berlian Rapi dan bersih	125	4.167	122	4.067
4		PT.Mustika Prima Berlian memiliki peralatan service yang memadai	118	3.933	117	3.900
5		Sarana pendukung ruang tunggu (AC,TV,Radio Dll)	110	3.667	109	3.633
6	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Karyawan menunjukan kesungguhan dalam menangani masalah pelanggan	120	4.000	119	3.967
7		Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat	114	3.800	115	3.833
8		Karyawan mampu menjelaskan tentang produk	110	3.667	109	3.633
9		Ketelitian mekanik dalam melakukan service	109	3.633	109	3.633
10	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kecepatan pelayanan pada saat pendaftaran	111	3.700	110	3.667
11		Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan yang disampaikan pelanggan	116	3.867	116	3.867

Lanjutan Tabel 3-4 Nilai jumlah, Nilai Rata-rata antara Kepentingan dan Kepuasan

No	Dimensi	Atribut	Kepentingan		Kepuasan	
			Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata
12		Karyawan berusaha memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan	123	4.100	119	3.967
13		Karyawan selalu siap membantu kebutuhan pelanggan	112	3.733	111	3.700
14	<i>Assurance</i> (Keyakinan)	Kemampuan karyawan bengkel dalam mendiagnosis masalah	117	3.900	118	3.933
15		Merasa aman menggunakan bengkel Mitsubishi karena keaslian spare part	99	3.300	99	3.300
16		Pelanggan merasa percaya meninggalkan mobil pada saat melakukan service	120	4.000	118	3.933
17		Perbaikan gratis jika terjadi kesalahan oleh pekerja bengkel	116	3.867	116	3.867
18	<i>Emphaty</i> (Empati)	Karyawan bengkel memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pelanggan	124	4.133	122	4.067
19		Karyawan memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan	115	3.833	115	3.833
20		Karyawan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan	103	3.433	103	3.433

Pada tabel 3-4 adalah berisi nilai rata-rata dari aspek kepentingan dan kepuasan. Selain itu juga ditampilkan nilai *gap* keduanya.

Tabel 3-5 Nilai Rata-rata kepentingan,Harapan dan Nilai Kesenjangan (Gap) dari Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Rata-Rata kepentingan	Rata-Rata Kepuasan	Nilai Kesenjangan
1	Tangibles	110	109.2	0.8
2	Responsiveness	115.5	114	1.5
3	Reliability	113.25	113	0.25
4	Assurance	113	112.75	0.25
5	Emphaty	114	113.4	0.6

3.4 Analisa Data

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, ternyata terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap bengkel PT. Mustika Prima Berlian. Dari hasil data kuesioner, ketidakpuasan itu ditunjukkan pada fasilitas yang diberikan perusahaan kepada pelanggan *responsiveness* (daya tanggap). Sedangkan *Tangibles* (fisik nyata), *Reliability* (kehandalan), *assurance* (keyakinan) dan *Empathy* (Empati) yang perusahaan dan karyawan bengkel berikan sudah relative lebih dibandingkan faktor *responsiveness* (daya tanggap). Data menunjukkan bahwa pelanggan kurang puas terhadap fasilitas kecepatan pelayanan pada saat pendaftaran dan kebutuhan pelanggan.

Untuk itu, perlu adanya perbaikan pada fasilitas pelayanan pada saat pendaftaran dan karyawan yang kurang siap dalam membantu dan memenuhi kebutuhan pelanggan oleh perusahaan bengkel PT. Mustika Prima Berlian agar para pelanggan merasakan kenyamanan saat ingin melakukan *service* mobil, karena kenyamanan dan kepuasan pelanggan harus diutamakan.

4 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dan telah dianalisis, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan perusahaan. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), ketidakpuasan pelanggan terdapat di kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap). Fasilitas pelayanan pada saat pendaftaran dan karyawan yang kurang siap dalam membantu dan memenuhi kebutuhan pelanggan. membuat para pelanggan kurang puas yang menyebabkan kurangnya kenyamanan yang didapatkan para pelanggan bengkel. Berdasarkan data yang sudah dianalisis, *service quality* (kualitas pelayanan) yang diberikan karyawan bengkel sudah memuaskan para pelanggan. Karyawan bengkel sudah bekerja maksimal untuk memberikan pelayan terbaik demi kenyamanan dan kepuasan para pelanggan bengkel. Agar bengkel dapat meningkatkan *service level* nya maka disarankan Memperbaiki fasilitas pendaftaran demi kenyamanan para pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian**. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2001. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gendro Wiyono MM, 2011. **Merancang penelitian bisnis**, UPP STIM YKPN.
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran di Indonesia; Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2003. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik, Edisi Pertama**. Jakarta : PT Salemba Emban Patria.
- Nasution, Nur. 2004. **Manajemen Terpadu (Total Service Management)**. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Soetjipto. 1997. **Service Quality; Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia**. Jakarta : Usahawan.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: CV Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2007. **Service, Quality and Satisfaction**. Yogyakarta : Andi Offset.