

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI BENGKEL REKANAN PADIMAS MOTOR GEDONG PANJANG DENGAN METODE *SERVQUAL*

Meri Prasetyawati*¹⁾, Irwan Saputra²⁾

^{1,2)}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jl. Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta
Email: meri.prasetyawati@ftumj.ac.id

ABSTRAK

Asuransi Astra memiliki rekanan bengkel yaitu Padimas Motor Gedong Panjang. Bengkel Padimas Motor Gedong Panjang telah bekerja sama dengan asuransi astra (garda oto). Dari hasil pengamatan, bengkel Padimas Motor Gedong Panjang ada beberapa keluhan pelanggan yang *complain* ke *call center* dan surveyor asuransi astra (garda oto). Tujuan penelitian adalah untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap suatu pelayanan sehingga dapat diketahui prioritas yang harus diperbaiki dan melakukan perbaikan. Pembuatan kuesioner dan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah untuk mengetahui dimensi mana yang harus diperbaiki dan dibuat usulan untuk program perbaikan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian, kepuasan pelanggan di bengkel Padimas Motor Gedong Panjang terhadap pelayanan yang diterima pelanggan saat ini masih kurang memuaskan, karena dilihat dari skor persepsi adalah 2,951 sedangkan skor ekspektasi adalah 4,457. Dari hasil pengolahan data *Importance Performance Analysis* (IPA) didapat kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas tinggi yang dianggap penting oleh pelanggan. Dan perlu adanya upaya perbaikan terhadap 4 atribut yang menjadi prioritas utama seperti kelengkapan sarana ruang tunggu, tingkat kenyamanan ruang tunggu, proses *order spare part* sesuai waktu yang di janjikan, dan Komunikasi yang baik kepada pelanggan.

Kata kunci: *Important Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan, *Servqual*

1. Pendahuluan

Perkembangan industri otomotif di Indonesia kendaraan bermotor khususnya roda empat menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Dominasi kendaraan bermotor khususnya kendaraan pribadi jauh lebih menonjol dibanding kendaraan umum lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan orang-orang akan kendaraan bukan hanya sebagai sarana angkutan saja, Sehingga kendaraan bermotor telah menjadi bagian pokok seseorang seperti kebutuhan lainnya. Semakin banyaknya kendaraan bermotor membuat padat lalu lintas di jalan dan resiko yang harus dihadapi juga semakin banyak. Dimana resiko yang mungkin sering terjadi seperti kecelakaan sampai kehilangan, dibalik resiko tersebut terdapat sebuah mekanisme yang sangat meringankan kerugian yang ditimbulkan. Mekanisme tersebut adalah asuransi, asuransi kerugian merupakan mekanisme proteksi atau perlindungan dari berbagai resiko keuangan dengan cara mengalihkan kerugian ke pihak lain.

PT. Asuransi Astra adalah perusahaan asuransi kerugian umum (*General Insurance*) yang berdiri sejak tahun 1956 yang berkomitmen untuk menjadi asuransi dengan memberikan rasa aman dan kenyamanan dengan pelayanan terbaik ke setiap pelanggannya. klaim kendaraan yang mudah dan cepat juga memiliki rekanan bengkel yang cukup banyak membuat pelanggan memakai jasa Asuransi Astra. Salah satunya bekerja sama dengan bengkel *body repair* yaitu Padimas Motor Gedong Panjang. Bengkel Padimas Motor Gedong Panjang telah bekerja sama dengan asuransi astra sejak dari tahun 1993. Semakin banyaknya kendaraan pelanggan asuransi

astra melakukan perbaikan di bengkel Padimas Motor, kualitas pelayanan juga harus dijaga supaya tidak ada keluhan dan berkurangnya minat pelanggan untuk menjalin hubungan dengan pihak asuransi astra.

Namun dari hasil pengamatan yang di dapat dari bengkel Padimas Motor Gedong Panjang ada beberapa keluhan pelanggan yang *complain* ke *call center* dan surveyor asuransi astra karena ketidakpuasan terhadap pelayanan di bengkel Padimas Motor Gedong Panjang seperti hasil perbaikan yang kurang maksimal, lamanya pengerjaan yang mundur dari jadwal penyerahan ke pelanggan dan lamanya *order sparepart*. Data keluhan pelanggan di bengkel Padimas Motor Gedong Panjang :

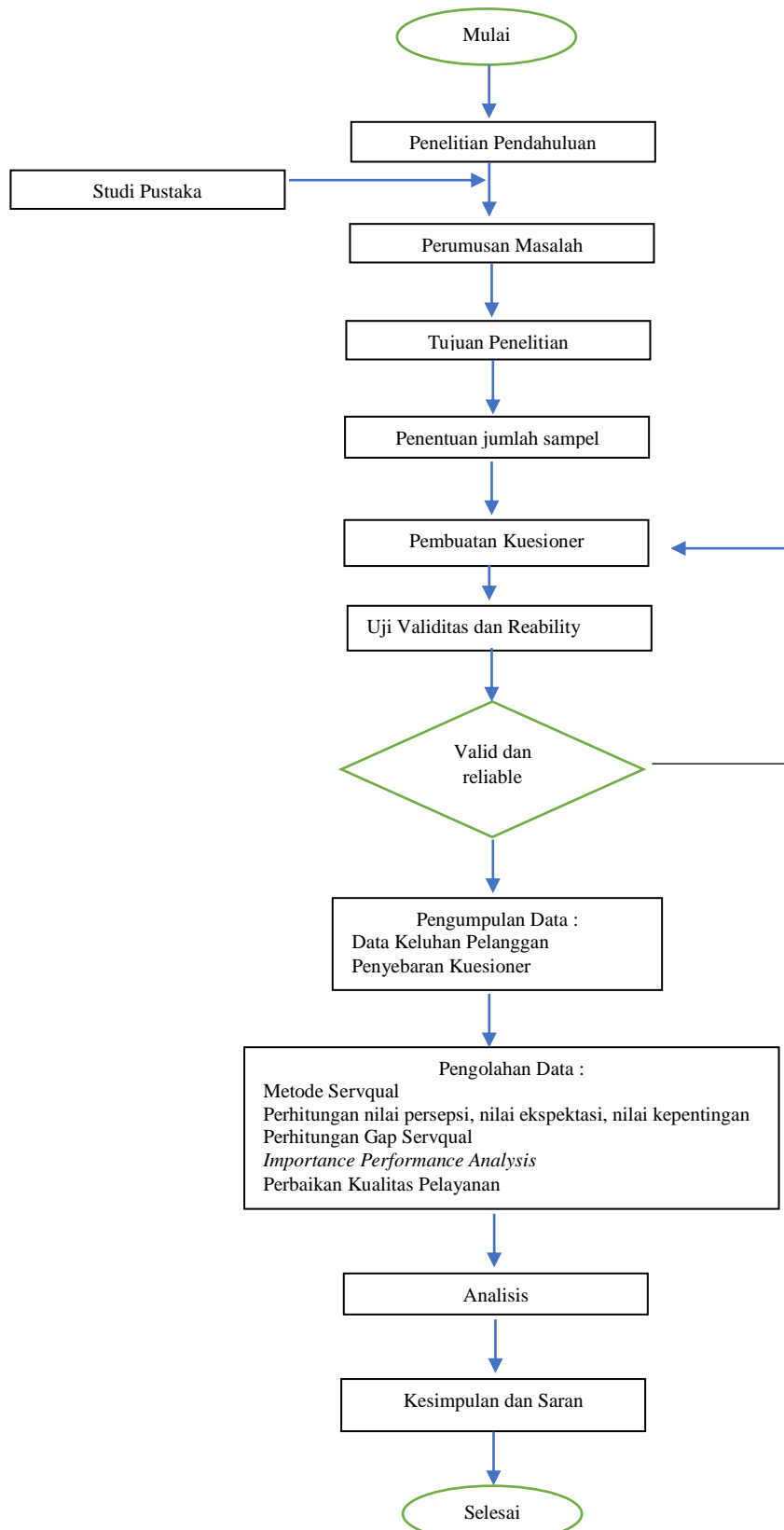
Tabel 1. Data Keluhan Pelanggan di Bengkel Padimas Motor Gedong Panjang

Kendaraan	Tahun	Jenis Kendaraan
Captiva	2011	Kualitas
Avanza Veloz	2013	Part
Yaris	2011	Janji
Mirage	2014	Kualitas
Avanza	2013	Kualitas
Mercedes	2005	Janji
Fortuner	2006	Part
Rush	2012	Part
Alphard	2014	Kualitas
C-Class	2010	Janji
Avanza Grand	2015	Part
Terios	2014	Kualitas
Innova	2014	Part
Yaris	2011	Part
Yaris	2014	Janji
Innova	2015	Part
Innova	2014	Part

Dari kondisi di atas terlihat bahwa terjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan perbaikan kendaraan yang telah diberikan oleh bengkel Padimas Motor Gedong Panjang. Dengan adanya masalah tersebut, penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi konsumen terhadap suatu pelayanan sehingga dapat diketahui prioritas yang harus diperbaiki dan melakukan perbaikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan di bengkel padimas motor gedong panjang. Adapun cara melakukan identifikasi menggunakan lima dimensi kualitas layanan yaitu *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).

2. Metode

Flowchart Metodologi Penelitian



Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dibengkel padimas motor gedong panjang dilakukan dengan membuat kuisisioner yang terdiri dari pertanyaan berdasarkan 5 dimensi kualitas diantaranya bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) untuk mengetahui gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Pertanyaan tersebut di beri nilai dari 1-5. Setelah itu kuisisioner awal disebar ke 30 pelanggan untuk mengetahui nilai validitas dan realibilitas kuisisioner tersebut dan diolah dengan software SPSS. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner tahap selanjutnya menggunakan populasi dan sampel dengan rumus slovin untuk mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan. Lalu untuk mengetahui faktor mana yang harus di perbaiki nilai dari atribut kuisisioner dihitung dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kuadran yang akan dijadikan prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil kuisisioner awal didapat nilai sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuisisioner awal

No	Pernyataan	Tingkat Persepsi r hitung	Tingkat Harapan r hitung	Tingkat Kepentingan r hitung	r tabel	Status
A	Bukti Fisik (Tangible)					
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu bengkel	0,393	0,689	0,546	0,361	Valid
2	Kelengkapan sarana ruang tunggu	0,677	0,949	0,544	0,361	Valid
3	Area lahan parkir	0,463	0,893	0,641		Valid
4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	0,578	0,931	0,607	0,361	Valid
5	Tersedia minuman gratis	0,294	0,858	0,786	0,361	Tdk Valid
B	Keandalan (Reliability)					
6	Proses penyelesaian kendaraan sesuai waktu yang dijanjikan	0,671	0,738	0,599	0,361	Valid
7	Proses order sparepart sesuai waktu yang dijanjikan	0,617	0,949	0,457	0,361	Valid
8	Ketelitian dan keterampilan mekanik dalam pengerjaan body repair	0,577	0,893	0,817	0,361	Valid
9	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen	0,459	0,931	0,723	0,361	Valid
C	Tanggap (Responsibility)					
10	Kecepatan mekanik dan petugas service advisor dalam mananggapi masalah	0,544	0,931	0,784	0,361	Valid
11	Petugas menerima keluhan pelanggan dengan baik	0,468	0,893	0,860	0,361	Valid
12	Kemudahan pelanggan dalam proses pendaftaran dibengkel	0,413	0,850	0,657	0,361	Valid
13	Kemudahan memperoleh informasi mengenai proses perbaikan kendaraan konsumen dibengkel	0,449	0,949	0,683	0,361	Valid
D	Jaminan (Assurance)					
14	Garansi pengerjaan kendaraan	0,330	0,850	0,696	0,361	Tdk Valid
15	Petugas service advisor dan mekanik mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi	0,338	0,949	0,683	0,361	Tdk Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner awal (lanjutan)

No	Pernyataan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan	Tingkat Kepentingan	r tabel	Status
		r hitung	r hitung	r hitung		
16	Garansi keaslian sparepart yang terjamin	0,524	0,949	0,779	0,361	Valid
17	Pihak bengkel bertanggung jawab penuh atas hasil perbaikan kendaraan	0,578	0,896	0,686	0,361	Valid
18	Kualitas pelayanan bengkel yang prima diberikan ke pelanggan	0,496	0,591	0,858	0,361	Valid
E	Empati (Empathy)					
19	Pelayanan yang ramah dari para petugas dan mekanik	0,461	0,866	0,524	0,361	Valid
20	Komunikasi yang baik kepada pelanggan	0,471	0,897	0,888	0,361	Valid
21	Petugas memahami kebutuhan pelanggan	0,638	0,866	0,522	0,361	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Tingkat Persepsi, Ekspektasi dan Kepentingan

Atribut	Cronbach's Alpha	N of items
Tingkat Persepsi	0,845	21
Tingkat Ekspektasi	0,984	21
Tingkat Kepentingan	0,942	21

Dari hasil di atas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, ekspektasi dapat dinyatakan reliabel karena berada dikisaran $0,70 < 0,90$. Untuk harapan dinyatakan reliabel karena berada dikisaran $0,90 < 1,00$. Dari hasil penyebaran kuisisioner awal atribut butir kuisisionernya berjumlah 21 pertanyaan kemudian diolah dengan *software* SPSS. Dari hasil uji validitas ternyata terdapat 3 atribut pertanyaan yang tidak valid yaitu pertanyaan di nomor 5, 14 dan 15. Pada uji reabilitas, atribut pertanyaan sudah cukup reliabel, dan dapat dilihat pada tabel nilai cronbach's alpha pada tabel diatas. Setelah diperoleh rata-rata skor untuk tiap atribut pertanyaan, kemudian digunakan untuk mendapatkan besarnya kesenjangan (*gap*) tiap-tiap dimensi tersebut.

Tabel 4. Kesenjangan *Gap* Atribut Berdasarkan Dimensi

No	Dimensi	Persepsi (Kepuasan)	Ekspektasi (Harapan)	Gap
1	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	2,988	4,548	-1,56
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	2,853	4,398	-1,545
3	Daya tanggap (<i>Responsibility</i>)	3,183	4,475	-1,292
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	2,937	4,453	-1,516
5	Empati (<i>Empathy</i>)	2,797	4,413	-1,616

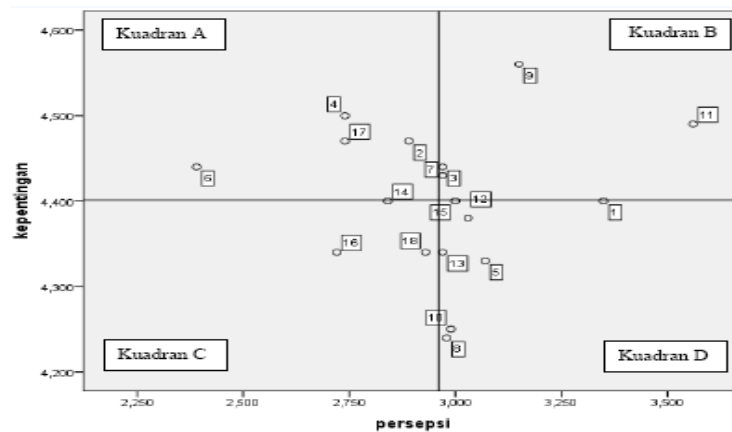
Importance Performance Analysis (IPA)

Dari perhitungan skor atribut pertanyaan di atas, setelah sudah diketahui skor servqual selanjutnya dilakukan analisis kepentingan kinerja menggunakan bantuan *Importance Performance Analysis* (IPA). Sebelum menjabarkan kedalam diagram kartesius, yang digunakan adalah skor persepsi (X) dan kepentingan (Y). Data tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius. Selanjutnya skor persepsi dan skor ekspektasi yang ada dimasukkan dalam diagram kartesius, dengan perhitungan nilai rata-rata sebagai berikut : Berikut adalah perhitungan rata-rata skor tingkat kinerja kepuasan pengguna atas atribut :

$$\bar{x} = \frac{\sum X_t}{n} = \frac{59,660}{18} = 2,961$$

Sedangkan perhitungan rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut menggunakan persamaan :

$$\bar{y} = \frac{\sum Y_t}{n} = \frac{79,220}{18} = 4,401$$



Gambar 2. Diagram Kartesius

Keterangan dari kuadran kartesius dengan IPA :

1. Kuadran A, merupakan wilayah yang menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Atribut IPA kuadran A

No	Atribut	Kuadran
2	Kelengkapan sarana ruang tunggu	A
4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	A
6	Proses order spare part sesuai waktu yang dijanjikan	A
17	Komunikasi yang baik kepada pelanggan	A

2. Kuadran B, merupakan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan. Atribut yang termasuk dalam kuadran B ini adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Atribut IPA kuadran B

No	Atribut	Kuadran
3	Area lahan parkir	B
7	Ketelitian dan ketrampilan mekanik dalam pengerjaan <i>body repair</i>	B
9	Kecepatan mekanik dan petugas service advisor dalam menanggapi masalah	B
11	Kemudahan pelanggan dalam proses pendaftaran dibengkel	B
12	Garansi pengerjaan kendaraan	B

3. Kuadran C, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Yang termasuk dalam kuadran C ini adalah sebagai berikut

Tabel 7. Atribut IPA kuadran C

No	Atribut	Kuadran
16	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen	C
14	Garansi keaslian spare part yang terjamin	C
18	Pelayanan yang ramah dari para petugas dan mekanik	C

4. Kuadran D, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting atau dirasakan pelanggan berlebihan. Yang termasuk dalam kuadran D ini adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Atribut IPA kuadran D

No	Atribut	Kuadran
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu bengkel	D
5	Proses penyelesaian kendaraan sesuai waktu yang dijanjikan	D
8	Petugas menerima keluhan pelanggan dengan baik	D
10	Kemudahan memperoleh informasi mengenai proses perbaikan kendaraan konsumen dibengkel	D
13	Petugas service advisor dan mekanik mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi	D
15	Kualitas pelayanan bengkel yang prima diberikan ke pelanggan	D

Berdasarkan analisis servqual dan *Importance Performance Analysis* mengenai kepuasan konsumen, yang akan diprioritaskan yang berada pada kuadran A. Karena kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas tinggi, sehingga perbaikan sistem pelayanan kuadran A perlu diprioritaskan.

Tabel 9. 5W +1H Ide Perbaikan

NO	Akar Penyebab Dominan	What	Why	How	When	Where	Who
	Pokok Bahasan	Ide	Ukuran Keberhasilan	Cara	Waktu	Lokasi	Siapa
2	Kelengkapan sarana ruang tunggu	Melengkapi dan merapikan ruang tunggu pelanggan dengan tambahan majalah/koran yg update	Membuat tempat majalah dan koran serta update majalah dan koran terbaru	Mengupdate dan menata setiap adanya majalah dan koran keluaran terbaru	Desember	Bengkel padimas motor	Pihak bengkel padimas
4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	Pengadaan televisi dan Wifi diruang tunggu pelanggan	Pelanggan tidak bosan saat menunggu diruang tunggu bengkel	Penyediaan televisi dan Wifi di ruang tunggu saat pelanggan berada di bengkel	Desember	Bengkel padimas motor	Pihak bengkel padimas

Tabel 9. 5W +1H Ide Perbaikan (lanjutan)

NO	Akar Penyebab Dominan	What	Why	How	When	Where	Who
	Pokok Bahasan	Ide	Ukuran Keberhasilan	Cara	Waktu	Lokasi	Siapa
6	Proses order sparepart sesuai waktu yang dijanjikan	Monitoring setiap adanya pergantian sparepart kendaraan dibengkel	Pihak bengkel lebih sigap bila ada sparepart yg tdk ready dan part supply asuransi	Pihak bengkel mengirim email ke surveyor dan pihak workshop management agar dapat mencarikan sparepart yang tidak ada ke part shop lain	Desember	Bengkel padimas motor	Pihak bengkel padimas dan workshop management asuransi astra
17	Komunikasi yang baik kepada pelanggan	Perlu diadakan pelatihan sikap dan perilaku kepada konsumen	Hubungan antara petugas bengkel dengan pelanggan menjadi lebih baik	Mengadakan pelatihan sikap dan perilaku kepada service advisor dan para mekanik agar memahami kebutuhan terhadap keluhan	Desember	Bengkel padimas motor	Pihak bengkel padimas

4. Simpulan

Simpulan yang didapat adalah kepuasan pelanggan di bengkel Padimas Motor Gedong Panjang terhadap pelayanan yang diterima pelanggan saat ini masih kurang memuaskan, karena dilihat dari skor persepsi (harapan) adalah 2,951 sedangkan skor ekspektasi adalah 4,457 dan gap kesenjangan yang bernilai negatif pada tiap atribut dimensi. Dari hasil analisis *servqual* dan *Importance Performance Analysis* di dapat hasil yang harus menjadi perhatian bengkel dan menjadi prioritas yang harus di perbaiki adalah proses order sparepart sesuai waktu yang dijanjikan. Dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), didapat bahwa kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas tinggi yang dianggap penting oleh pelanggan. Dan perlu adanya upaya perbaikan terhadap 4 atribut yang menjadi prioritas utama seperti kelengkapan sarana ruang tunggu (majalah, koran), tingkat kenyamanan ruang tunggu, proses order spare part sesuai waktu yang di janjikan, komunikasi yang baik kepada pelanggan.

Daftar Pustaka

- Arikuntoro, Suharsimi. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Christanto, Ferry. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Mandiri AXA General Insurance*. Makasar. Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin.
- Munajila, Ismi. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual*. Universitas Brawijaya. Sidoarjo.
- Siregar, Syofian. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta.
- Tjiptono dan Chandra, Gregorius. (2015). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta.