ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PERUSAHAAN PO CEBONG JAYA



JURNAL PENELITIAN

Oleh:

Nama : Mega Arwinda
No. Mahasiswa : 09311190

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2013

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA

PERUSAHAAN PO CEBONG JAYA

Hasil Penelitian

diajukan oleh

Nama	:	Mega Arwinda
Nomor Mahasiswa	:	09311190
Program Studi	:	Manajemen

Yogyakarta, Agustus 2013

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Drs. Mochamad Nasito M.M

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PERUSAHAAN PO CEBONG JAYA

Mega Arwinda
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
E-mail :

ABSTRACT

This study aimed to analyze the quality of services PO Cebong Jaya. Variables used in this study is the quality of service which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles that are used to measure the level of customer expectations and the level of quality of service provided by the company. This study uses 96 consumer service users PO Cebong Jaya servqual analysis, it can be concluded around the dimensions of service quality to obtain a positive gap means that the service quality score greater than score customer expectations. This condition indicates customer satisfaction. Based on the analysis of the Cartesian diagram, the variable that needs improvement is employee responsive to customer demands, employees provide services equally regardless of social status, neatness and appearance courtesy of employees, availability of sufficient number of vehicles in the PO Cebong Jaya, and the arrangement of the exterior and interior of the vehicle is good .

Keyword = reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, servqual and Cartesian diagram

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas layanan jasa PO Cebong Jaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles yang digunakan untuk mengukur Tingkat harapan pelanggan dan Tingkat kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Penelitian ini mengunakan 96 konsumen pengguna jasa PO Cebong Jaya Hasil analisis servqual, dapat disimpulkan seluruh dimensi kualitas layanan memperoleh gap yang positif yang berarti bahwa skor kualitas pelayanan lebih besar dari skor harapan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan rasa puas pelanggan. Berdasarkan analisis diagram kartesius, variabel yang memerlukan perbaikan adalah karyawan responsif terhadap permintaan pelanggan, karyawan memberi layanan dengan adil tanpa membedakan status social, kerapian dan kesopanan penampilan karyawan, ketersediaan jumlah kendaraan yang cukup di PO Cebong Jaya, dan penataan eksterior dan interior kendaraan yang baik.

Kata Kunci = reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles, servqual dan diagram kartesius

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh (kinerja jasa) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (ekspektasi) (Pasuraman,et al., dalam Soetjipto, 1997: 18). Artinya, jika kinerja lebih dari ekspektasi, maka layanan dapat dikatakan bermutu. Sedang jika kinerja kurang dari ekspektasi, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu, dan apabila kinerja sama dengan ekspektasi maka layanan disebut memuaskan. Dalam hal ini tentu saja yang menjadi faktor penentu atas baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan adalah tergantung pada karyawan (*employee*) atau SDM yang memberikan pelayanan tersebut, dan tentu saja pihak perusahaan juga ikut berperan. Di sisi lain karyawan diperlakukan sebagai "pelanggan Internal" yang terpuaskan, dengan begitu mereka juga akan memberikan pelayanan yang total dan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan owner yang telah mendapatkan laba memang harus memberikan imbalan yang cukup baik kepada karyawan dengan memperlakukan mereka secara baik dan adil.

Perusahaan jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan drastis disbanding dengan dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor jasa terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi pasar sekitar dua pertiganya (Lupiyoadi, 2001). Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang pokok selain makanan, pakaian, dan perumahan juga semakin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan pokok

jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk memeningkatkan kenyamanan dan efisisensi.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi adalah PO Cebong Jaya. Persaingan dalam industri jasa transportasi yang sangat ketat menjadikan PO Cebong Jaya selalu berkomitmen untuk tetap berusaha memberikan pelayanan terbaiknya pada pelanggan. Banyak perusahaan transportasi yang memberikan bidang usaha yang sama hal ini membuat PO Cebong Jaya berpikir keras menemukan jalan guna menjaga konsumen tetap memilih jasa yang diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan, dengan demikian untuk dapat bersaing dengan perusahaan sejenis yang lain. Maka penting bagi hafa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai persepsi konsumen serta meningkatkan kinerja pelayananya. Suatu kinerja perusahaan dikatakan baik apabila kinerja perusahaan sama dengan standar operasional perusahaan. Hal tersebut juga disadari oleh PO Cebong Jaya. Banyaknya kecelakaan bus yang terjadi di tahun 2013 menyebabkan PO Cebong Jaya harus memberlakukan SOP perusahaan, sehingga akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Sekarang tinggal bagaimana PO Cebong Jaya mewujudkan hal tersebut kedalam karakteristik yang spesifik dan dapat dibuat rancangannya dan dimensi apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa transportasi tersebut, salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan metode *Servqual* dan Diagram Kartesius. Metode *Servqual* dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (gap)

harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. *Diagram Kartesius* adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan dengan kinerjanya yang relative terhadap masing-masing atribut. Dengan menelaah mengenai pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan jasa maka penulis memberi judul skripsi dengan "**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan PO Cebong Jaya**"

Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PO Cebong Jaya?
2. Bagaimanakah tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PO Cebong Jaya?
3. Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PO Cebong Jaya?

Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PO Cebong Jaya
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PO Cebong Jaya.
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PO Cebong Jaya.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadil dasar bagi penelitian ini adalah dari Nurulita (2009). Penelitian ini mengangkat judul "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Temanggung". Dalam penelitian ini ada lima variabel yang diteliti yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*), dan tingkat kinerja (*performance*) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Metode pengukuran kualitas adalah Metode Servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja terhadap PT. Telkom Cabang Temangggung adalah baik dan tingkat harapan konsumen terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut juga tinggi. Sehingga hal ini dapat dinyatakan bahwa pelanggan telah merasa puas atas kinerja PT. Telkom Cabang Temanggung. Faktor yang telah memberi kepuasan pada pelanggan adalah Karyawan berpenampilan rapi, Area parkir luas, Produk beragam, Karyawan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup, Pelanggan merasa aman, Jaminan kerahasian data, dan Karyawan melayani pelanggan dengan segera. Sedangkan faktor yang dianggap belum member kepuasan bagi pelanggan adalah Karyawan bersikap ramah, Ruang tunggu nyaman, Karyawan melayani dengan cepat, Mudah mengakses informasi rekening, Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat, Karyawan memberi layanan dengan cepat.

Jasa

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik Kotler (1994 ; 96).

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain (Tjiptono, 2002).

Kualitas Pelayanan

Selanjutnya pengertian kualitas pelayanan jasa menurut Collier, yang dikutip oleh (Zulian Yamit, 2004 : 22) dalam bukunya "Manajemen Kualitas Produk dan Jasa" adalah "Kualitas pelayanan jasa adalah lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan)."

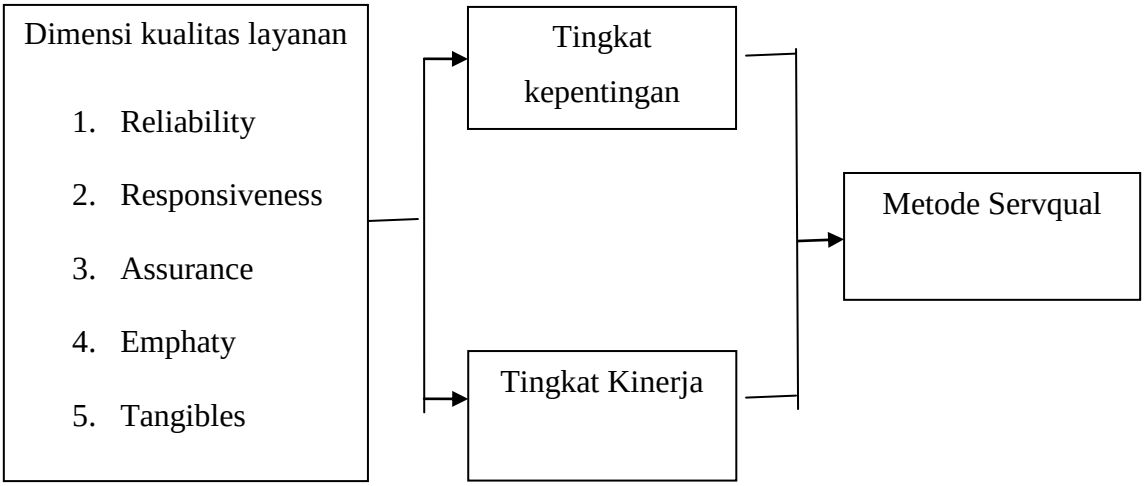
Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005) dimensi karakteristik kualitas pelayanan adalah :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguraguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

METODE PENELITIAN

Model Utama



Sumber Data

Metode pengumpulan data yang dipakai penulis dalam penelitian adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara penyebaran kuisioner kepada responden berdasarkan kriteria dan karakteristik yang telah ditentukan yaitu data dari kuesioner yang diisi oleh pengguna jasa PO Cebong Jaya.

Metode Analisis Data

Indeks Kepuasan Konsumen

Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (gap) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan. Servqual gap dihitung dengan rumus:

Servqual Gap = (Skor Kualitas Pelayanan) – (Skor Harapan Pelanggan)

Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius untuk mengetahui kepuasan pelanggan, analisis ini juga digunakan untun mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut, pendekatan ini dapat digunakan untuk menjabarkan variable kedalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian harapan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Servqual

Hasil analisis servqual dapat dilihat dalam tabel berikut :

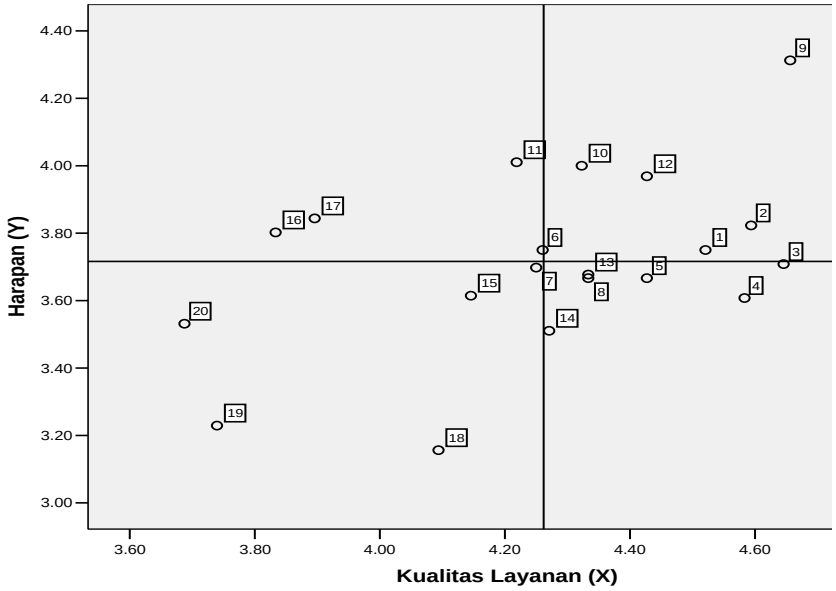
Tabel 1. Hasil Analisis Servqual

Atribut	Kualitas Pelayanan	Harapan	Gap	Tingkat Kesesuaiaan
Reliability	**4.5859**	**3.7422**	**0.8437**	**122.55%**
Responsiveness	**4.3177**	**3.6979**	**0.6624**	**116.76%**
Assurance	**4.4063**	**4.0729**	**0.3333**	**108.19%**
Emphaty	**4.1458**	**3.6510**	**0.4948**	**113.55%**
Tangibles	**3.8542**	**3.4401**	**0.4141**	**112.04%**

Sumber : Data Diolah

Diagram Kartesius

Gambar Diagram Kartesius



Pembahasan

Metode Servqual

Skor kualitas pelayanan untuk variabel reliability, adalah sebesar 4,5859 dan skor harapan adalah sebesar 3,7422 dengan nilai gap sebesar 0,8437 dan kesesuaian sebesar 122,55%. Hal ini berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan harapan konsumen tentang tersedianya variabel reliability. Artinya konsumen merasa puas terhadap variabel reliability, karena dapat memenuhi harapan konsumen.

Skor kualitas pelayanan untuk variabel responsiveness, adalah sebesar 4,3177 dan skor harapan adalah sebesar 3,6979 dengan nilai gap sebesar 0,6624 dan kesesuaian sebesar 116,76%. Hal ini berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan harapan konsumen tentang variabel responsiveness. Artinya

konsumen merasa puas terhadap variabel responsiveness, karena dapat memenuhi harapan konsumen.

Skor kualitas pelayanan untuk variabel assurance, adalah sebesar 4,4063 dan skor harapan adalah sebesar 4,0729 dengan nilai gap sebesar 0,3333 dan kesesuaian sebesar 108,19%. Hal ini berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan harapan konsumen tentang variabel assurance. Artinya konsumen merasa puas terhadap variabel assurance, karena dapat memenuhi harapan konsumen.

Skor kualitas pelayanan untuk variabel emphaty, adalah sebesar 4,1458 dan skor harapan adalah sebesar 3,6510 dengan nilai gap sebesar 0,4948 dan kesesuaian sebesar 113,55%. Hal ini berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan harapan konsumen tentang variabel emphaty. Artinya konsumen merasa puas terhadap variabel emphaty, karena dapat memenuhi harapan konsumen.

Skor kualitas pelayanan untuk variabel tangible, adalah sebesar 3,8542 dan skor harapan adalah sebesar 3,4401 dengan nilai gap sebesar 0,4141 dan kesesuaian sebesar 112,04%. Hal ini berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan harapan konsumen tentang variabel tangible. Artinya konsumen merasa puas terhadap variabel tangible, karena dapat memenuhi harapan konsumen.

Pembahasan Diagram Kartesius

Hasil interprestasi diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Indikator-Indikator yang masuk dalam kuadran A adalah kemampaun karyawan yang tanggap menyelesaikan tagihan kepada pelanggan, Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah, dan Kebersihan, kerapian dan kenyamanan

kendaraan diperhatikan. Hal ini berarti bahwa konsumen memberikan penilaian kepentingan yang dirasakan tinggi dan nilai kualitas pelayanan yang tinggi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa konsumen mempunyai kepentingan yang tinggi terhadap tingkat kinerja pelayanan di PO Cebong Jaya namun yang dirasakan responden tidak setinggi tingkat kepentingannya dan responden merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan di PO Cebong Jaya.

2. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran B adalah prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat, Pelayanan yang cepat dan tepat, Kondisi mesin kendaraan yang baik, kemudahan dalam pembayaran, dan kenyamanan kendaraan. Dengan tingginya nilai tingkat harapan pelanggan di PO Cebong Jaya dan tingginya pula nilai tingkat kinerja kualitas pelayanan maka variabel yang masuk dalam kuadran B haruslah dipertahankan akan lebih baik bila ditingkatkan hingga menyentuh nilai kepentingan konsumen.
3. Atribut kualitas pelayanan pada kuadran C dirasakan tidak terlalu penting oleh konsumen, perusahaan melaksanakannya biasa-biasa saja sehingga belum perlu memperbaiki kinerja (prioritas rendah). Indikator-indikator yang berada di dalam kuadran ini adalah karyawan responsif terhadap permintaan pelanggan, karyawan memberi layanan dengan adil tanpa membedakan status social, kerapian dan kesopanan penampilan karyawan, ketersediaan jumlah kendaraan yang cukup di PO Cebong Jaya, dan penataan eksterior dan interior kendaraan yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pada kuadran C nilai tingkat kinerja kualitas pelayanan dan nilai tingkat harapan pelanggan juga rendah maka

variabel yang masuk kuadran C mendapatkan prioritas rendah karena harapan konsumen tidak tinggi.

4. Berdasarkan analisis diagram kartesius indicator-indikator yang berada dalam kuadran D adalah tersedianya delivery order kendaraan, kemampuan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, tindakan yang cepat ketika pemesanan kendaraan, PO Cebong Jaya perhatian kepada setiap pelanggan dan PO Cebong Jaya mengutamakan kepentingan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil analisis servqual, dapat disimpulkan seluruh dimensi kualitas layanan memperoleh gap yang positif yang berarti bahwa skor kualitas pelayanan lebih besar dari skor harapan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan rasa puas pelanggan.

Saran

1. Perusahaan diharapkan meningkatan kualitas delivery order kendaraan.
2. Perusahaan diharapkan meningkatkan kualitas karyawan dalam menghadapi keluhan pelanggan.
3. Perusahaan diharapkan menggunakan teknologi informasi dalam system operasional perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip 1994. *Manajemen Pemasaran : Analisis, perencanaan, Implementasi dan Kontrol.* Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat

Lupioadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek.* Jakarta: Salemba Empat.

Nurulita, Andrian. 2009. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Temanggung. *Skripsi : Universitas Islam Indonesia*

Supranto, J.2001.*Pengukuran Tingkat Kepuasan pelangngan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*.

Tjiptono Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan ke 3, Penerbit Andi Yogyakarta

Yamit, Yulian. 2005.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama,cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta