

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UMKM JASA SERVIS SEPEDA MOTOR

David Syafarudin Okvaldi¹, Rian Prasetyo^{2*}, Darsini³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Veteran Bangun Nusantara
Email: david.s.okvaldi@gmail.com¹, rnprasetyo286@gmail.com^{2*}, darsini.ti@gmail.com³

ABSTRACT

As an economic growth, kind of human needs has become specifically. It is not only primary needs, but also secondary needs. Now, motorcycle has become human needs that basically everyone has it. As increase motorcycle users, repair services, also growth. This research is aim to find out effect of service quality on customers satisfaction in motorcycle service based on expectation and reality about tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy for get priority attribute to improve. Importance Performance Analysis, and Customer Satisfaction Index method used in this research. Purposive sampling is used on 27 sample. IPA analysis found that services quality have a significant effect to customers satisfaction, based on 16 item questionnaire, it has 73,3%. It proves customers expectation didn't match with reality. Furthermore, priority items that need to be fixed is tidiness and cleanliness, spare part and tool completeness, and on time of repairing.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Customers Satisfaction Index, services quality, motorcycle services, MSME.*

ABSTRAK

Sejalan dengan ekonomi yang berubah, mulai tumbuh berbagai kebutuhan pada masyarakat Indonesia, tidak hanya kebutuhan makanan, pakaian dan tempat tinggal, akan tetapi alat transportasi sepeda motor sekarang menjadi kebutuhan pokok sehari-hari. Dengan menggunakan sepeda motor, maka dapat menciptakan peluang pekerjaan bagi masyarakat, yaitu salah satunya usaha pendirian bengkel kendaraan sepeda motor. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pada pelayanan bengkel sepeda motor berpengaruh terhadap kepuasan yang timbul pada konsumen berdasarkan harapan dan kenyataan yang meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, serta untuk mengetahui atribut yang harus dibenahi secara prioritas pada UMKM bengkel sepeda motor dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis, dan metode Customer Satisfaction Index. Penelitian ini memakai teknik purposive sampling, dengan sampel sejumlah 27 responden. Hasil dari Importance Performance Analysis diperoleh kualitas pada pelayanan bengkel, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan yang timbul pada konsumen, berdasarkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut 1 sampai 16, yaitu 73,3% dan belum mencapai 100%. Berdasarkan hal tersebut, tingkat harapan konsumen tidak sebanding dengan tingkat kenyataan konsumen di bengkel sepeda motor. Sementara atribut yang prioritas diperbaiki adalah atribut 2,3,4,7 yang berarti pelayanan yang utama diperbaiki berupa kerapian dan kebersihan bengkel, suku cadang lengkap, peralatan bengkel lengkap, serta perbaikan cepat dan tepat waktu.

Kata kunci: *Analisis kepentingan, Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Jasa servis motor, UMKM*

Pendahuluan

Usaha mikro, kecil, dan menengah keberadaannya berkontribusi terhadap perekonomian Indonesia sebesar 61,1% [1][2][3]. Keberadaannya dianggap sebagai penyelamat karena mampu bertahan pada masa krisis ekonomi dengan pertumbuhan ekonomi -5,3% pada triwulan II tahun 2020, serta menjadi tumpuan harapan masyarakat [4][5][6]. Berdasarkan perubahan kebutuhan ekonomi tersebut, berbagai kebutuhan dalam masyarakat juga berkembang, tidak hanya kebutuhan pada makanan, tempat tinggal dan pakaian saja yang dijadikan kebutuhan paling utama, akan tetapi alat transportasi sepeda motor menjadi kebutuhan pokok sehari-hari.

Berdasarkan data dari Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI), penjualan sepeda motor, pada tahun 2021 yang terdapat pada pasar lokal menembus angka 5.057.516 unit angka tersebut menunjukkan pertumbuhan sekitar 38,1% dari penjualan tahun 2020 [7]. Dengan kondisi pengguna sepeda motor tersebut, dapat menciptakan peluang pekerjaan bagi masyarakat, salah satunya dengan usaha pendirian bengkel kendaraan sepeda motor.

Bengkel sepeda motor melayani perbaikan berbagai jenis kerusakan sepeda motor [8][9]. Kerusakan yang ditangani berupa aki rusak, mesin tidak normal, tenaga mesin hilang, mesin susah dinyalakan, serta penanganan yang lainnya untuk keawetan sepeda motor.

Berdasarkan observasi, pada tahun 2021 jumlah pengguna jasa di salah satu bengkel sepeda yang ada di kabupaten Sukoharjo, menurun. Namun demikian, seiring dengan penurunan pengguna jasa, terdapat keluhan oleh konsumen yang secara langsung menggunakan jasa perbaikan di bengkel sepeda motor tersebut. Berdasarkan keluhan tersebut, pihak bengkel seharusnya menanggapi dengan analisis untuk membuat kualitas pelayanan kepada konsumen membaik [10][11][12]. Hal tersebut agar jasa perbaikan di bengkel sepeda motor dapat meningkat, serta konsumen bisa mendapatkan kepuasan tinggi dengan pelayanan dari bengkel tersebut.

Secara umum penelitian yang telah dilakukan, menggunakan metode *IPA* dan *CSA* adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen berdasarkan pada bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati, dan jaminan [13][14][15][16][17]. Penelitian tersebut juga digunakan untuk mendapatkan peningkatan kinerja dari pelayanan, fasilitas yang dimiliki, dan kesesuaian penanganan terhadap keluhan konsumen. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diasumsikan bahwa UMKM bengkel sepeda, terdapat beberapa dimensi yang terkait dengan kualitas pelayanan. Dimensi *tangible*, mengenai penampilan bengkel, interior bengkel dan penampilan pekerja. *Reliability* mengenai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai. *Responsiveness* mengenai, kesiapan pekerja ketika memberikan pelayanan yang tepat. *Assurance* mengenai garansi yang diberikan, *behavior* dari pekerja dan kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan. *Empathy*, mengenai kepedulian dan perhatian kepada konsumen serta dapat memenuhi keinginannya.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian ini, maka akan dilakukan analisis kualitas pada pelayanan dari UMKM bengkel sepeda motor, terhadap kepuasan yang diterima oleh konsumen. Analisis dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Analisis memiliki tujuan agar dapat mengetahui atribut mana yang paling penting untuk diperbaiki dan dipertahankan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang menggunakan layanan perbaikan di bengkel sepeda motor "X".

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UMKM bengkel sepeda motor "X", dengan obyek penelitian dibidang jasa perbaikan sepeda motor. Alat dan bahan penelitian ini yang dibutuhkan berupa kuesioner. Selain itu perlu dilakukan uji kecukupan terhadap data yang digunakan, uji validitas data dan juga reliabilitasnya. Alat bantu yang digunakan yaitu memakai perangkat lunak *Microsoft Office Excel 2016*.

Pengambilan sampel kuesioner dilakukan di UMKM bengkel sepeda motor "X" terkait tentang kualitas pelayanan. Berdasarkan objek penelitiannya, pengambilan sampel pada penelitian ini akan dilakukan secara acak dari sebagian populasi konsumen dengan memakai kriteria atau pertimbangan eksklusif, sehingga sampel yang diambil sesuai dengan tujuan dari penelitian. Populasi yang dimaksud disini yaitu rata-rata perhari jumlah konsumen tahun 2021 sejumlah 27 orang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini mengambil dari semua populasi sebagai, karena populasi kurang dari 100.

Tahap yang diperlukan dalam mengawali metode *IPA* adalah dengan membuat kuesioner yang berisi pertanyaan berdasarkan dimensi *service quality*. Dimensi tersebut adalah, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy*. Penyebaran kuesioner ini disebarkan kepada pengguna jasa di UMKM bengkel sepeda motor "Putra Sami" Sukoharjo dengan Kriteria yang sudah ditentukan. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian diuji validasi untuk mengetahui validitas dari kuesioner. Untuk variabel yang tidak valid akan dihilangkan serta tidak diikutkan dalam pengolahan data selanjutnya. Setelah uji validasi dinyatakan valid, kemudian dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui, apakah kuesioner dikatakan handal atau tidak. Selanjutnya dalam metode *IPA* adalah menggunakan diagram kartesius untuk *ploting* atribut dari *service quality*. Dari *ploting* tersebut dapat diketahui taraf kepentingan (*Importance*) dan taraf kepuasan (*Performance*) mana yang penting dan paling prioritas diperbaiki serta dipertahankan.

Tahap selanjutnya, setelah diketahui atribut yang paling prioritas untuk diperbaiki dan juga dipertahankan. Selanjutnya, dilakukan perhitungan terhadap *CSI*. Perhitungan tersebut dilakukan dengan tahapan, mencari nilai skala maksimal, kemudian nilai total skala kepentingan, serta total skor. Hasil yang didapatkan berdasarkan perhitungan ini, untuk selanjutnya UMKM bengkel sepeda motor "Putra Sami" Sukoharjo dapat menggunakannya untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dari pelanggan secara keseluruhan dengan berkaca dari tingkat kepentingan pada atribut produk atau jasa, sehingga UMKM bengkel sepeda motor "Putra Sami" Sukoharjo bisa menerapkannya dengan baik sesuai dari hasil perhitungan *CSI*.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui bagaimana tingkat harapan dan kenyataan, maka disusun terlebih dahulu diagram kartesius. Titik Potong X dan Y pada diagram kartesius dihitung sebagai berikut:

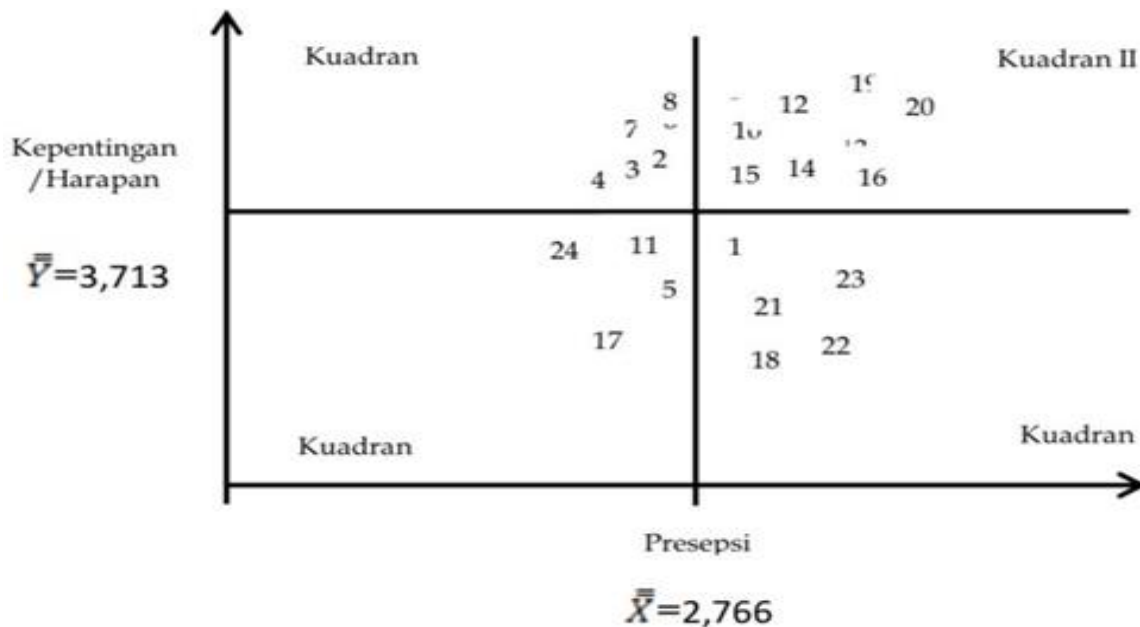
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad (1)$$

$$\bar{X} = 44,407/16=2,775 \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K} \quad (3)$$

$$\bar{Y} = 60,592/16=3,787 \quad (4)$$

Setelah mengetahui titik potong kenyataan (X) sebesar 2,775 dan titik potong harapan (Y) sebesar 3,787. Untuk membuat diagram kartesius, letak kuadran pertanyaan atau atribut tersebut dapat diketahui dengan melihat nilai rata-rata pada kenyataan dan harapan. Kemudian di implementasikan terhadap gambar 1. Diagram kartesius sesuai dengan titik potong harapan dan titik potong kenyataan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Harapan dan Kenyataan

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa atribut 2,3,4,7 yang berupa kerapian dan kebersihan bengkel, suku cadang lengkap, peralatan bengkel lengkap, serta perbaikan cepat dan tepat waktu, terletak pada kuadran I. Atribut 6,8,9,10,11,12,13,15,16 yang berupa penggantian suku cadang yang tepat, alat yang digunakan sesuai, karyawan cepat tanggap keluhan konsumen, kesigapan karyawan melayani konsumen, pelayanan sesuai antrian, kualitas hasil perbaikan, jaminan perbaikan ulang (Garansi), karyawan ramah, serta dapat melayani konsumen diluar jam kerja, terletak pada kuadran II. Atribut 1,14 yang berupa pakaian karyawan sesuai standar bengkel (*wearpack*), serta keterbukaan karyawan menerima kritik dan saran, terletak pada kuadran III. Dan untuk atribut 5 yang berupa karyawan memiliki sertifikat, terletak pada kuadran IV.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Pada tahap ini akan dihitung rerata pada atribut harapan, rata-rata pada setiap atribut kenyataan, serta skor (S). Skor merupakan perkalian antara atribut harapan terhadap atribut kenyataan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil perhitungan *CSI*

Atribut	Rata-rata Atribut		Skor (S)
	\bar{X}	\bar{Y}	
P1	2,629	3,592	9,443
P2	2,740	3,814	10,45
P3	2,518	3,925	9,883
P4	2,629	3,790	9,963
P5	2,851	3,518	10,029
P6	2,814	3,851	10,836
P7	2,629	3,814	10,027
P8	2,851	3,851	10,979
P9	2,814	3,851	10,836
P10	2,888	3,791	10,948
P11	2,851	3,814	10,873
P12	2,888	3,851	11,121
P13	2,962	3,888	11,516
P14	2,666	3,629	9,674
P15	2,814	3,814	10,732
P16	2,851	3,814	10,873
Jumlah	44,407	60,592	168,191

Nilai rata-rata pada kolom harapan (\bar{Y}) dilakukan penjumlahan, sehingga diperoleh total \bar{Y} sebesar 60,592. Hasil kali \bar{X} dengan \bar{Y} yang terdapat pada kolom skor kemudian dijumlahkan, sehingga diperoleh T sebesar 168,191. *CSI* didapatkan berdasarkan perhitungan $(T/4Y) \times 100\%$. Nilai 4 (pada 4Y) adalah nilai tertinggi yang terdapat pada skala pengukuran. *CSI* dihitung dengan persamaan berikut:

$$CSI = \frac{T}{x \cdot Y} \times 100\%$$

$$CSI = 168,191 / (4 \times 60,592) = 69,39\%$$

Importance Performance Analysis

Berdasarkan dari perhitungan IPA menggunakan *software Microsoft Excel*, tingkat kesesuaian yang terdapat pada pertanyaan atribut 1 sampai dengan 16 dapat dinyatakan bahwa, tingkat kesesuaian belum mencapai 100%. Hal ini menunjukkan tingkat harapan konsumen tidak sebanding terhadap tingkat kenyataan konsumen.

Berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui bahwa atribut 2, 3, 4, dan 7 terletak di kuadran I yang artinya prioritas utama. Atribut 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, dan 16 terletak di kuadran II yang artinya pertahankan prestasi. Atribut 1 dan 14 terletak di kuadran III yang artinya prioritas rendah. Atribut 5 terletak di kuadran IV yang artinya berlebihan.

Berdasarkan perhitungan metode *CSI* dengan menggunakan *software Microsoft Excel* dapat dinyatakan bahwa nilai kepuasan dari responden adalah sebesar 69,39%. Inteprestasi *CSI*, dapat dinyatakan bahwa responden memiliki kepuasan berdasarkan pelayanan yang telah diberikan oleh bengkel “Putra Sami” Sukoharjo, akan tetapi jenis pelayanan tersebut belum dapat mencapai tingkatan tertinggi dari *CSI* yaitu kategori Sangat Puas. Sehingga pelayanan yang diberikan pihak bengkel harus diperbaiki sesuai hasil dari gambar 1, yakni diagram kartesius dari taraf harapan dan taraf kenyataan.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dari pelanggan berdasarkan harapan dan kenyataan. Hal ini meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) di bengkel sepeda motor “Putra Sami” Sukoharjo. Hasil tersebut didasarkan dari nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut sebesar 73,3% dan belum mencapai 100%. Dapat diartikan tingkat harapan konsumen tidak sebanding dengan tingkat kenyataan konsumen. Serta atribut yang prioritas yang harus dibenahi adalah atribut yang berada pada kuadran I diagram Kartesius yaitu atribut 2, 3, 4, dan 7 yang berarti pelayanan yang utama diperbaiki berupa kerapian dan kebersihan bengkel, suku cadang lengkap, peralatan bengkel lengkap, serta perbaikan cepat dan tepat waktu.

Saran yang dapat dilakukan oleh UMKM bengkel sepeda motor adalah sebaiknya memperbaiki atribut yang berada pada kuadran 1, karena kuadran ini dianggap krusial oleh pengguna layanan, namun di kenyataannya kinerja atribut tadi belum sesuai dengan harapan konsumen. Atribut yang perlu dibenahi berupa kerapian dan kebersihan bengkel, suku cadang lengkap, peralatan bengkel lengkap, perbaikan cepat dan tepat waktu, serta sebaiknya mempertimbangkan kembali atribut yang berada pada kuadran 3, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan atau konsumen sangat kecil.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih lanjut mengenai kelengkapan suku cadang serta kelengkapan peralatan yang dibutuhkan oleh konsumen. Sehingga pihak UMKM bengkel sepeda dapat meningkatkan pelayanan dengan maksimal, serta dapat membuat konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Universitas Veteran Bangun Nusantara yang sepenuhnya telah mendukung seluruh pendanaan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] G. A. S. Muna, W. Ardani, and I. A. S. Putri, "Penguatan Pemberdayaan Ekonomi Perempuan melalui Presidensi G20 pada Era Pandemi Covid 19 pada UMKM di Bali," *Lensa Ilm. J. Manaj. dan Sumberd.*, vol. 1, no. 1, pp. 21–27, 2022, doi: 10.54371/jms.v1i1.163.
- [2] M. N. Amelia, Y. E. Prasetyo, and I. Maharani, "E-Umkm Aplikasi Pemasaran Produk Umkm Berbasis Android Sebagai Strategi Meningkatkan Perekonomian Indonesia," in *Prosiding SNATIF ke-6 Tahun 2017*, 2017, no. 2017, pp. 11–16.
- [3] F. N. Anugerah and I. Nuraini, "Peran Umkm Dalam Menanggulangi Kemiskinan Di Provinsi Jawa Timur," *J. Ilmu Ekon. JIE*, vol. 5, no. 1, pp. 27–41, 2021, doi: 10.22219/jie.v5i1.13772.
- [4] D. Sasongko, "UMKM Bangkit, Ekonomi Indonesia Terungkit," *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*, 2020. .
- [5] S. Wahyunti, "PERAN STRATEGIS UMKM DALAM MENOPANG PEREKONOMIAN INDONESIA DI TENGAH PANDEMI COVID-19," *J. Ekon. Syari'ah*, vol. 3, no. 280–302, 2020.
- [6] L. Marlinah, "Peluang dan Tantangan UMKM Dalam Upaya Memperkuat Perekonomian Nasional Tahun 2020 Ditengah Pandemi Covid 19," *J. Ekon.*, vol. 22, no. 2, pp. 118–124, 2020.
- [7] L. Anshori, "Penjualan Motor di Indonesia Tahun 2021," *detikoto*, 2022. .
- [8] D. Anggara, "Sistem Informasi Geografis (Sig) Pemetaan Bengkel Sepeda Motor Di Jalan Lintas Kabupaten Kuantan Singingi," *J. Perencanaan, Sains, Teknol. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 29–36, 2021.
- [9] F. Z. Abhirama, E. Supriyanto, H. Murti, and R. S. A. Redjeki, "Rancang Bangun Sistem Informasi Berbasis Web Pada Bengkel K41_Garage," *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 6, no. 2, pp. 710–716, 2023, doi: 10.31539/intecom.v6i2.7662.
- [10] H. Winarno and T. Absror, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, pp. 146–162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [11] E. Kurniyawati and F. A. Ratno, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)," *J. BAABU AL-ILMI Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. 5, no. 2, pp. 142–152, 2020, doi: 10.29300/ba.v5i2.3504.
- [12] A. H. Khoiri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang," *J. Syarikah*, vol. 7, no. 2, pp. 173–182, 2021.
- [13] I. gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym," *Sisfotenika*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017, doi: 10.30700/jst.v7i1.131.
- [14] S. A. Tanny and W. Sastika, "Analisis Service Quality Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Agen PT. Prudential Life Assurance Kota Bandung Tahun 2018," *e-Proceeding Appl. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 281–288, 2018.
- [15] A. A. Handriati, Sunaryo, and V. N. Helia, "Analisis Kualiatas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi Annisa Azzahra Handriati 1) Sunaryo 2) Vembri Noor Helia 3)," *J. Teknol. Ind.*, vol. 21, no. 4, pp. 178–190, 2015.
- [16] P. Zahra and F. H. Hanifa, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Studi Pada Pengunjung Plaza Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021," *eProceedings Appl. Sci.*, vol. 7, no. 4, pp. 567–575, 2021, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15254%0A> <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15254/14977>.
- [17] D. Imansari and W. Sastika, "Analisis Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Lalune Coffee & Luncheonette Kota Bandung Tahun 2020," *J. Chem. Inf. Model.*,

vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.