

Analisis perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality* (Servqual) di PT. Bestindo Cakra Utama

Analysis service quality improvement using service quality (servqual) method at PT. Bestindo Cakra Utama

Fernando Sanyuan*

* Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Buddhi Dharma, Indonesia

* Jl. Imam Bonjol No.41 Karawaci Ilir, Tangerang, Banten, Indonesia

* Koresponden Email: sanyuanfernando@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Histori Artikel

- Artikel dikirim
14/09/2022
- Artikel diperbaiki
11/10/2022
- Artikel diterima
13/10/2022

Kebutuhan kendaraan sewa untuk keperluan operasional perusahaan semakin meningkat, membuat persaingan antar perusahaan jasa penyewaan kendaraan semakin ketat. PT. Bestindo Cakra Utama yang merupakan perusahaan jasa penyewaan kendaraan, menginginkan adanya perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. PT. Bestindo Cakra Utama melakukan pengukuran kualitas pelayanannya, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya saat ini, dan mengetahui atribut pelayanan mana saja yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Pengukuran dilakukan menggunakan metode *service quality* dengan memperhatikan lima dimensi *service quality*, yang kemudian diterjemahkan menjadi enam belas atribut pelayanan untuk dilakukan pengukuran. Hasil dari pengukuran diketahui bahwa nilai hitung rata-rata kualitas pelayanan mendapatkan Nilai (Q) = 0,903 yang berarti pelayanan dari PT. Bestindo Cakra Utama belum berkualitas, karena pelayanan dapat dikatakan berkualitas bila (Q) = ≥ 1 . Dari enam belas atribut pelayanan yang diukur, terdapat tujuh atribut yang diusulkan untuk dilakukan perbaikan, guna memperbaiki pelayanan kedepannya. Tujuh atribut tersebut yaitu (1) atribut ketepatan waktu pelayanan, (2) atribut pelayanan saat kendaraan mengalami kendala, (3) atribut kecepatan petugas merespon permintaan pelanggan, (4) atribut daya tanggap petugas merespon keluhan pelanggan, (5) atribut hasil pengerjaan perawatan kendaraan, *body repair*, STNK, (6) atribut solusi yang diberikan petugas saat kendaraan mengalami kendala, (7) atribut perhatian petugas membantu pelanggan di luar jam atau hari kerja. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari PT. Bestindo Cakra Utama saat ini belum berkualitas, dan disarankan untuk melakukan perbaikan pelayanan, terutama pada tujuh atribut pelayanan yang diusulkan untuk diperbaiki.

Kata Kunci: Jasa, metode *service quality*, servqual

ABSTRACT

The market for renting cars for business operations is expanding, which tightens the rivalry among rental service providers. Vehicle rental company PT. Bestindo Cakra Utama seeks to enhance its offerings to clients. PT. Bestindo Cakra Utama measures service quality, seeks to understand the level of service provided to its current clients, and determines which service-related characteristics are prioritized for development. The five dimensions of service quality, which are converted into sixteen service attributes for

measurement, are the focus of measurements made using the service quality technique. The measurements' findings reveal that the average value of service quality is $(Q) = 0.903$, indicating that the service provided by PT. Bestindo Cakra Utama is not of a high standard. A service is considered to be of a high standard if $(Q) = 1$. Seven of the sixteen services traits examined have higher priorities for improvement in order to improve future services. The seven attributes are: (1) promptness of service; (2) vehicle problems service; (3) speed of service; (4) responsiveness in handling customer complaints; (5) outcomes of vehicle maintenance, body repair, and STNK; (6) resolution of vehicle problems; and (7) service from officer outside of working hours or days. This leads to the conclusion that PT. Bestindo Cakra Utama's services are currently of poor quality, and recommendations are made to raise the bar on seven specific areas.

Keywords: service, service quality method, servqual

1. PENDAHULUAN

PT. Bestindo Cakra Utama merupakan perusahaan penyedia jasa/layanan penyewaan kendaraan, yang berfokus pada penyewaan kendaraan untuk kebutuhan operasional perusahaan. Kendaraan disewakan dengan sistem kontrak dalam jangka waktu tertentu, dan jenis kendaraan yang disewakan yaitu kendaraan penumpang dan niaga. Usaha jasa/layanan harus mengutamakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, karena usaha di bidang jasa/layanan berbeda dengan usaha dagang yang berbentuk fisik, dengan mengutamakan kualitas dari barang yang dijual [1]. Usaha bidang jasa atau pelayanan produknya tidak dapat dilihat, namun dapat memberikan nilai tambah untuk penggunaannya [2].

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung agar dapat menyelesaikan masalah yang dimiliki pelanggan [3]. Pelayanan kepada pelanggan dapat disebut berkualitas apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dari pelanggannya [4]. Pelayanan yang berkualitas dapat diketahui bila pelayanan tersebut sesuai keinginan pelanggan, dan pelanggan merasa puas untuk pelayanan yang telah dirasakannya [5]. Kualitas dari suatu pelayanan merupakan ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah layanan dengan persyaratan atau spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya [6]. Dengan demikian, PT. Bestindo Cakra Utama harus dapat memberikan layanan kepada pelanggannya sesuai aturan kesepakatan, sehingga pelanggan merasa puas, dan layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas.

Selama PT. Bestindo Cakra Utama melayani pelanggannya, tentu tidak luput daripada keluhan kesah dari pelanggannya. Berdasarkan data dari divisi operasional PT. Bestindo Cakra Utama, terdapat 31 keluhan pelanggan pada tahun 2019, 33 keluhan pelanggan pada tahun 2020 dan 39 keluhan pelanggan pada tahun 2021. Jumlah keluhan pelanggan yang cenderung meningkat setiap tahunnya membuat manajemen dari PT. Bestindo Cakra Utama ingin memperbaiki pelayanan yang ada saat ini. Seiring dengan perbaikan pelayanan yang dilakukan tentu akan meningkatkan mutu dari pelayanan kepada pelanggan, sehingga keluhan pelanggan juga dapat diminimalisir. Pelayanan yang berkualitas tentu membuat PT. Bestindo Cakra Utama juga dapat lebih bersaing dengan perusahaan penyedia jasa penyewaan kendaraan lain, dalam mempertahankan dan menambah pelanggan.

Untuk melakukan perbaikan pelayanan, perlu terlebih dahulu mencari aspek-aspek pelayanan mana saja yang belum berkualitas, guna meningkatkan kualitas pelayanan PT. Bestindo Cakra Utama. Metode *service quality* dipilih untuk digunakan dalam mencari aspek-aspek tersebut. Metode *service quality*, atau sering disebut *servqual* bekerja dengan cara

membandingkan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang kenyataannya diterima pelanggan untuk dapat mengetahui kualitas dari suatu pelayanan [7]. Aspek pelayanan yang nilai harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja yang diterima adalah aspek yang perlu mendapatkan perbaikan [8]. Dalam metode servqual, ada lima dimensi pelayanan yang diukur, yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* [6]. Aspek pelayanan yang menjadi fokus perbaikan merupakan pelayanan dari divisi operasional PT. Bestindo Cakra Utama, yaitu terkait pelayanan perawatan dan perbaikan kendaraan, klaim *body repair* atau asuransi, dan pengurusan STNK kendaraan.

Pelayanan dari divisi operasional dipilih untuk dilakukan pengukuran kualitas pelayanannya, karena manajemen PT. Bestindo Cakra Utama melihat bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh pelanggan, semuanya terkait pelayanan dari divisi operasional. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bestindo Cakra Utama kepada pelanggannya saat ini, serta mengetahui pada aspek pelayanan mana saja yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, supaya dapat memperbaiki pelayanan untuk kedepannya. Dengan diketahuinya aspek pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki, menjadi usulan kepada pihak manajemen dari PT. Bestindo Cakra Utama untuk melakukan perbaikan pada aspek-aspek pelayanan tersebut.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap hingga tujuan penelitian dapat dicapai. Penelitian diawali dengan melakukan diskusi dan wawancara dengan Direktur dari PT. Bestindo Cakra Utama, untuk menentukan atribut-atribut pertanyaan yang digunakan dalam pengukuran. Atribut yang dipilih lalu disusun menjadi satu kuesioner, menggunakan *google form*. Penentuan jumlah minimal responden juga dilakukan, guna memastikan bahwa data cukup dan dapat mewakili dari seluruh pelanggan. Penentuan minimal responden dilakukan menggunakan rumus slovin, yang merupakan rumus untuk menghitung banyaknya minimal sampel dari suatu *survey* dengan populasi terbatas [9]. Dengan diketahuinya jumlah minimal responden, dapat membantu memastikan target jumlah responden yang mengisi kuesioner dapat terpenuhi.

Analisis data dilakukan dengan metode servqual, yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bestindo Cakra Utama. Metode servqual merupakan salah satu metode yang dibuat untuk melakukan pengukuran kualitas suatu layanan/jasa [10], serta hasil akhirnya yaitu dapat mengetahui tingkat kualitas dari suatu layanan [11]. Data yang digunakan dalam metode servqual merupakan data kuantitatif, yang didapat dari penyebaran kuesioner, serta menggunakan data kualitatif yang berasal dari hasil wawancara [12]. Responden yang akan mengisi kuesioner adalah pelanggan yang merupakan karyawan dari perusahaan yang menyewa kendaraan di PT. Bestindo Cakra Utama, dan telah menggunakan langsung kendaraan lebih dari enam bulan. Data hasil kuesioner yang sudah didapat, lalu diolah untuk diketahui atribut mana saja yang kinerja pelayanan lebih tinggi dari harapan pelanggan, dan juga sebaliknya [13]. Pada tahap ini sudah dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah dapat dikatakan berkualitas, atau tidak berkualitas [14].

Analisis perbaikan menggunakan metode servqual bekerja dengan membandingkan dua faktor utama yaitu kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan, dan harapan yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan [2]. Sementara pada penelitian lain dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*, analisis perbaikan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memodifikasi pelayanan supaya sesuai dengan harapan dari pelanggan [15]. Metode servqual dipilih pada penelitian ini karena metode servqual memperhatikan dua sudut pandang, tidak hanya dari sisi

keinginan pelanggan saja tetapi juga memperhatikan kualitas kinerja dari perusahaan. Hasil pengukuran kinerja dengan servqual juga menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan, apakah kinerja pada atribut yang diukur sudah yang terbaik atau belum. Metode Servqual juga mengakomodir dari keinginan manajemen PT. Bestindo Cakra Utama yang ingin mengetahui kualitas pelayanannya saat ini.

Tahap terakhir yaitu dengan melakukan analisis prioritas perbaikan untuk atribut-atribut pertanyaan yang diukur, menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius digunakan karena bermanfaat untuk melihat prioritas perbaikan suatu dari suatu pelayanan, dan diagram kartesius berfungsi untuk memetakan nilai skor rata-rata kinerja [16]. Hasil dari pemetaan dengan kartesius akan diketahui atribut pelayanan mana saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Setelah diketahui atribut prioritas perbaikan, maka dapat dilakukan pengambilan kesimpulan dari keseluruhan tahap penelitian. Kesimpulan diambil untuk menjawab tujuan penelitian dilakukan, lewat temuan yang didapat selama tahap penelitian, serta juga dapat memberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penentuan atribut pelayanan

Atribut pelayanan yang dipilih untuk dilakukan pengukuran didapatkan melalui hasil diskusi dan wawancara dengan Direktur PT. Bestindo Cakra Utama. Atribut-atribut pertanyaan yang dipilih, mewakili dari lima dimensi servqual, yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara, ditetapkan enam belas atribut pelayanan yang akan digunakan untuk pengukuran kualitas pelayanan. Enam belas atribut tersebut diterjemahkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam satu kuesioner, untuk disebarkan kepada pelanggan selaku responden dari kuesioner. Tabel 1 merupakan atribut-atribut pertanyaan yang ditetapkan untuk digunakan dalam kuesioner pengukuran kinerja dan harapan dari PT. Bestindo Cakra Utama.

Tabel 1. Atribut-atribut pelayanan

No	Dimensi	Pertanyaan
1	<i>Tangible</i>	Kondisi kebersihan dan kerapihan kendaraan
2	<i>Tangible</i>	Kerapian berpakaian dari petugas PT. Bestindo Cakra Utama
3	<i>Tangible</i>	Keramahan pelayanan dari petugas PT. Bestindo Cakra Utama
4	<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu dalam proses pelayanan
5	<i>Reliability</i>	Kemudahan dalam menghubungi petugas PT. Bestindo Cakra Utama
6	<i>Reliability</i>	Pelayanan petugas saat kendaraan mengalami kendala
7	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan petugas dalam merespon permintaan pelanggan lewat <i>email</i> , telepon maupun <i>whatsapp</i>
8	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan petugas dalam memproses permintaan <i>service</i> , <i>body repair</i> maupun pengurusan STNK
9	<i>Responsiveness</i>	Daya tanggap petugas saat merespon keluhan yang pelanggan sampaikan
10	<i>Assurance</i>	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas PT. Bestindo Cakra Utama
11	<i>Assurance</i>	Akurasi atas informasi yang disampaikan oleh petugas PT. Bestindo Cakra Utama
12	<i>Assurance</i>	Hasil dari pengerjaan perawatan kendaraan, <i>body repair</i> maupun pengurusan STNK
13	<i>Assurance</i>	Kesopan santunan petugas dalam berkomunikasi
14	<i>Empathy</i>	Kepedulian dari petugas saat melayani permintaan maupun keluhan
15	<i>Empathy</i>	Solusi yang diberikan oleh petugas saat kendaraan mengalami kendala

No	Dimensi	Pertanyaan
16	<i>Empathy</i>	Perhatian petugas dalam membantu pelanggan saat mengalami kendala walaupun di luar jam atau hari kerja

3.2 Perhitungan jumlah responden

Jumlah kendaraan yang disewakan oleh PT. Bestindo Cakra Utama sejumlah 286 unit saat penelitian ini dilakukan. Untuk mengetahui jumlah minimal responden yang mengisi kuesioner, digunakan rumus slovin dengan *margin error* sebesar 5%. Perhitungan minimal jumlah responden untuk kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{286}{1+(286 \times (0,05^2))} = \frac{286}{1+(286 \times 0,0025)} = \frac{286}{1+0,715}$$

$$n = \frac{286}{1,715} = 166,76 \text{ Responden}$$

Dari perhitungan jumlah minimal responden dengan rumus slovin ini, dapat diketahui bahwa minimal jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 166,76 responden, atau dibulatkan menjadi 167 responden. Minimal jumlah responden yang mengisi kuesioner tersebut harus tercapai supaya data penelitian *valid* dan cukup untuk mewakili seluruh pelanggan.

3.3 Analisis *service quality* (servqual)

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada seluruh pengguna kendaraan dari PT. Bestindo Cakra Utama, dengan total kuesioner disebar kepada 286 pengguna kendaraan menggunakan *google form*. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner, sebanyak 171 pelanggan yang mengisi kuesioner dan menjadi responden dalam penelitian ini. Dalam kuesioner terdapat enam belas pertanyaan untuk pengukuran kinerja dan harapan, dengan jawaban untuk masing-masing pertanyaan memiliki pilihan skala likert sebagai poin penilaian. Tabel 2 dijelaskan Skala likert penilaian yang digunakan untuk penilaian kuesioner, beserta keterangannya.

Tabel 2. Skala likert kuesioner

Jenis Pengukuran	Poin	Keterangan
Kinerja	5	Sangat Memuaskan (SM)
Kinerja	4	Memuaskan (M)
Kinerja	3	Cukup Memuaskan (CM)
Kinerja	2	Tidak Memuaskan (TM)
Kinerja	1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)
Harapan	5	Sangat Penting (SP)
Harapan	4	Penting (P)
Harapan	3	Cukup Penting (CP)
Harapan	2	Tidak Penting (TP)
Harapan	1	Sangat Tidak Penting (STP)

Penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form*, kepada pelanggan selaku responden dalam penelitian ini. Tabel 3 adalah hasil dari kuesioner yang sudah disebar untuk pengukuran kinerja layanan dan harapan pelanggan, dengan total poin pengukuran dari 171 responden yang mengisi kuesioner untuk masing-masing atribut yang sudah dijumlahkan.

Tabel 3. Poin pengukuran kinerja dan harapan

Kinerja layanan			Harapan pelanggan		
Atribut Ke	Dimensi	Poin	Atribut ke	Dimensi	Poin
1	<i>Tangible</i>	755	1	<i>Tangible</i>	813
2	<i>Tangible</i>	709	2	<i>Tangible</i>	748
3	<i>Tangible</i>	764	3	<i>Tangible</i>	810
4	<i>Reliability</i>	730	4	<i>Reliability</i>	818
5	<i>Reliability</i>	734	5	<i>Reliability</i>	821
6	<i>Reliability</i>	720	6	<i>Reliability</i>	825
7	<i>Responsiveness</i>	729	7	<i>Responsiveness</i>	817
8	<i>Responsiveness</i>	737	8	<i>Responsiveness</i>	817
9	<i>Responsiveness</i>	727	9	<i>Responsiveness</i>	817
10	<i>Assurance</i>	726	10	<i>Assurance</i>	806
11	<i>Assurance</i>	732	11	<i>Assurance</i>	812
12	<i>Assurance</i>	716	12	<i>Assurance</i>	819
13	<i>Assurance</i>	771	13	<i>Assurance</i>	803
14	<i>Empathy</i>	740	14	<i>Empathy</i>	817
15	<i>Empathy</i>	720	15	<i>Empathy</i>	812
16	<i>Empathy</i>	704	16	<i>Empathy</i>	815

Pada Tabel 3 sudah diketahui poin yang didapat untuk masing-masing atribut, baik untuk poin hasil pengukuran kinerja dan harapan. Poin-poin tersebut kemudian dirata-ratakan, untuk mengetahui nilai rata-rata antara kinerja dan harapan untuk masing-masing atribut. Hasil rata-rata kinerja kemudian dikurangi dengan rata-rata harapan, untuk mengetahui selisih/*gap* pada setiap atribut. Rumus perhitungannya.

$$\text{Rata - rata kinerja/harapan} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jumlah responden}} \quad (2)$$

$$\text{Gap} = \text{kinerja} - \text{harapan} \quad (3)$$

Berikut pada Tabel 4 merupakan hasil perhitungan rata-rata poin untuk setiap atribut yang telah diukur, yaitu poin rata-rata kinerja dan harapan setiap atribut pelayanan. Hasil rata-rata juga dibuat perhitungan *gap* atau selisihnya.

Tabel 4. Poin pengukuran kinerja dan harapan serta *gap* pelayanan

No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
1	Kondisi kebersihan dan kerapihan kendaraan Kerapian berpakaian dari petugas PT. Bestindo Cakra	4,415	4,754	-0,339
2	Utama Keramahan pelayanan dari petugas PT. Bestindo Cakra	4,146	4,374	-0,228
3	Utama	4,468	4,737	-0,269
4	Ketepatan waktu dalam proses pelayanan Kemudahan dalam menghubungi petugas PT. Bestindo	4,269	4,784	-0,515
5	Cakra Utama	4,292	4,801	-0,509
6	Pelayanan petugas saat kendaraan mengalami kendala Kecepatan petugas dalam merespon permintaan	4,211	4,825	-0,614
7	pelanggan lewat <i>email</i> , telepon maupun <i>whatsapp</i>	4,263	4,778	-0,515
8	Kecepatan petugas dalam memproses permintaan <i>service</i> ,	4,310	4,778	-0,468

<i>body repair</i> maupun pengurusan STNK				
9	Daya tanggap petugas saat merespon keluhan yang pelanggan sampaikan	4,251	4,778	-0,527
10	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas PT. Bestindo Cakra Utama	4,246	4,713	-0,467
11	Akurasi atas informasi yang disampaikan oleh petugas PT. Bestindo Cakra Utama	4,281	4,749	-0,468
12	Hasil dari pengerjaan perawatan kendaraan, <i>body repair</i> maupun pengurusan STNK	4,187	4,789	-0,602
13	Kesopnan santunan petugas dalam berkomunikasi	4,509	4,696	-0,187
14	Kepedulian dari petugas saat melayani permintaan maupun keluhan	4,327	4,778	-0,451
15	Solusi yang diberikan oleh petugas saat kendaraan mengalami kendala	4,211	4,749	-0,538
16	Perhatian petugas dalam membantu pelanggan saat mengalami kendala walaupun di luar jam atau hari kerja	4,117	4,766	-0,649

Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari enam belas atribut pelayanan yang diukur, semuanya mendapatkan *gap* pelayanan yang negatif. *Gap* pelayanan yang negatif memiliki arti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Bestindo Cakra Utama kepada pelanggannya, berada di bawah harapan yang diinginkan oleh pelanggannya.

Pelayanan kepada pelanggan dapat disebut berkualitas, apabila pelayanan yang diberikan sama atau bahkan melebihi dari harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan untuk masing-masing atribut dapat diketahui dengan melakukan pembagian antara nilai rata-rata kinerja dengan rata-rata harapan. Pelayanan berkualitas bila hasil pembagian mendapat nilai $(Q) = \geq 1$. Rumus perhitungan tingkat kualitas pelayanan.

$$\text{Kualitas Layanan } (Q) = \frac{\text{Tingkat kinerja}}{\text{Tingkat harapan}} \quad (4)$$

Tabel 5 hasil perhitungan tingkat kualitas layanan untuk enam belas atribut pelayanan yang dilakukan pengukuran.

Tabel 5. Kualitas pelayanan setiap atribut.

No	Atribut	Kinerja	Harapan	(Q)
1	Kondisi kebersihan dan kerapihan kendaraan	4,415	4,754	0,928
2	Kerapian berpakaian dari petugas PT. Bestindo Cakra Utama	4,146	4,374	0,947
3	Keramahan pelayanan dari petugas PT. Bestindo Cakra Utama	4,468	4,737	0,943
4	Ketepatan waktu dalam proses pelayanan	4,269	4,784	0,892
5	Kemudahan dalam menghubungi petugas PT. Bestindo Cakra Utama	4,292	4,801	0,893
6	Pelayanan petugas saat kendaraan mengalami kendala	4,211	4,825	0,872
7	Kecepatan petugas dalam merespon permintaan pelanggan lewat <i>email</i> , telepon maupun <i>whatsapp</i>	4,263	4,778	0,892
8	Kecepatan petugas dalam memproses permintaan <i>service</i> , <i>body repair</i> maupun pengurusan STNK	4,310	4,778	0,902

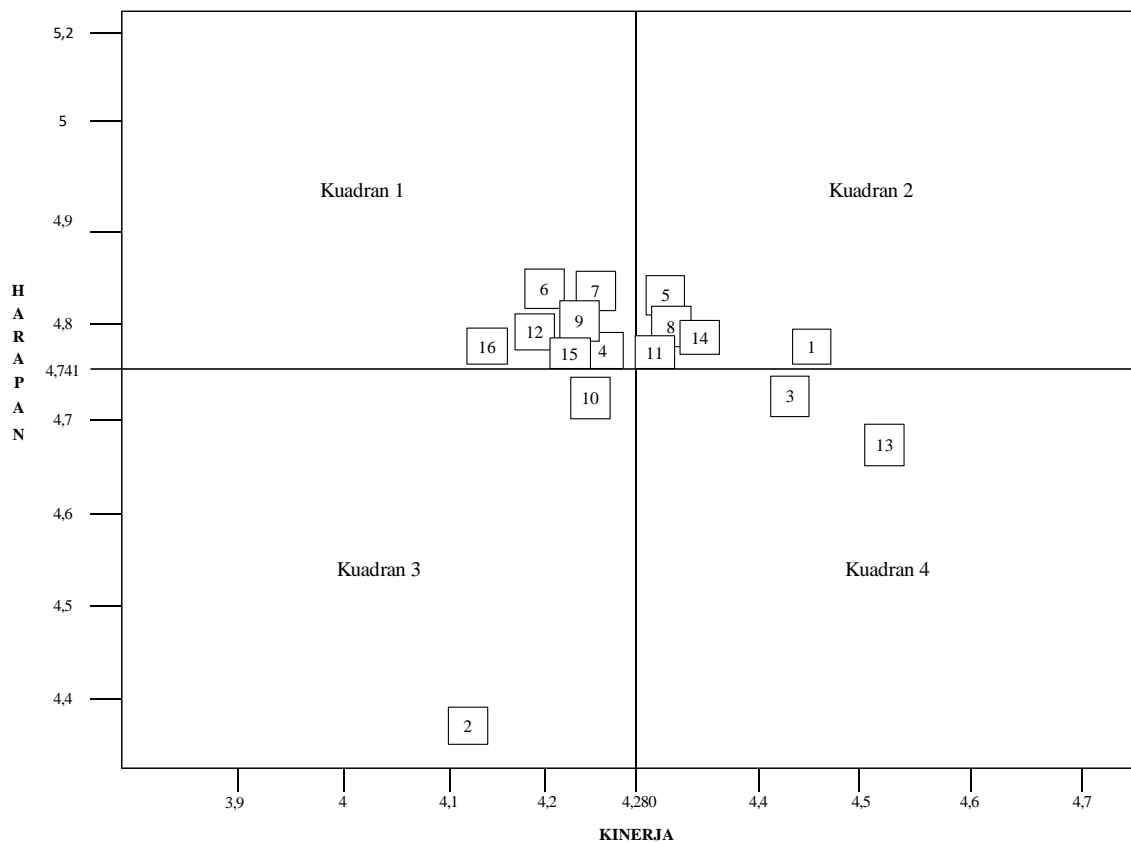
No	Atribut	Kinerja	Harapan	(Q)
9	Daya tanggap petugas saat merespon keluhan yang pelanggan sampaikan	4,251	4,778	0,889
10	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas PT. Bestindo Cakra Utama	4,246	4,713	0,900
11	Akurasi atas informasi yang disampaikan oleh petugas PT. Bestindo Cakra Utama	4,281	4,749	0,901
12	Hasil dari pengerjaan perawatan kendaraan, <i>body repair</i> maupun pengurusan STNK	4,187	4,789	0,874
13	Kesopnan santunan petugas dalam berkomunikasi	4,509	4,696	0,960
14	Kepedulian dari petugas saat melayani permintaan maupun keluhan	4,327	4,778	0,905
15	Solusi yang diberikan oleh petugas saat kendaraan mengalami kendala	4,211	4,749	0,886
16	Perhatian petugas dalam membantu pelanggan saat mengalami kendala walaupun di luar jam atau hari kerja	4,117	4,766	0,863
Rata-rata		4,280	4,741	0,903

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa dari enam belas atribut yang dilakukan pengukuran, semuanya mendapatkan nilai kualitas <1, dan untuk rata-rata nilai kualitas yaitu 0,903. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa untuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Bestindo Cakra Utama saat ini belum memuaskan pelanggan atau belum berkualitas.

3.4 Prioritas perbaikan pelayanan

Penentuan prioritas perbaikan perlu dilakukan untuk mengetahui dari enam belas atribut yang dilakukan pengukuran, atribut mana saja yang berpengaruh signifikan pada tingkat kualitas pelayanan, sehingga perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki. Penentuan prioritas menggunakan diagram kartesius, dengan titik tengah atau sumbu x adalah hasil rata-rata pengukuran kinerja, dan untuk sumbu y adalah hasil rata-rata pengukuran harapan. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan yaitu atribut yang hasil pemetaan dengan diagram kartesius berada dalam kuadran 1. Gambar 1 adalah hasil pemetaan enam belas atribut pelayanan dari PT. Bestindo Cakra Utama ke dalam diagram kartesius.

Dari pemetaan menggunakan diagram kartesius seperti pada Gambar 1, dapat diketahui bahwa terdapat tujuh atribut yang masuk dalam kuadran 1. Atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran 1 merupakan atribut yang kinerja pelayanannya dibawah nilai rata-rata, tetapi nilai harapan pelanggan melampaui rata-rata. Tujuh atribut yang masuk dalam kuadran 1 yaitu atribut ke 4 tentang ketepatan waktu dalam proses pelayanan, atribut ke 6 tentang pelayanan petugas saat kendaraan mengalami kendala, atribut ke 7 tentang kecepatan petugas dalam merespon permintaan pelanggan lewat *email*, telepon maupun *whatsapp*, atribut ke 9 tentang daya tanggap petugas saat merespon keluhan yang pelanggan sampaikan, atribut ke 12 tentang hasil dari pengerjaan perawatan kendaraan, *body repair* maupun pengurusan STNK, atribut ke 15 tentang solusi yang diberikan oleh petugas saat kendaraan mengalami kendala, dan atribut ke 16 tentang perhatian petugas dalam membantu pelanggan saat mengalami kendala walaupun di luar jam atau hari kerja.



Gambar 1. Pemetaan diagram kartesius

4 SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari PT. Bestindo Cakra Utama saat ini belum memuaskan pelanggannya. Nilai kualitas (Q) PT. Bestindo Cakra Utama berdasarkan hasil pengukuran yaitu 0,903 sedangkan syarat untuk dapat dikatakan berkualitas yaitu apabila nilai kualitas (Q) = ≥ 1 . Terdapat tujuh atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Tujuh atribut ini disarankan kepada manajemen dari PT. Bestindo Cakra Utama untuk segera dilakukan perbaikan, guna meningkatkan kualitas pelayanan untuk kedepannya. Tujuh atribut tersebut antara lain (1) atribut tentang ketepatan waktu dalam proses pelayanan, (2) atribut tentang pelayanan petugas saat kendaraan mengalami kendala, (3) atribut tentang kecepatan petugas dalam merespon permintaan pelanggan lewat *email*, telepon maupun *whatsapp*, (4) atribut tentang daya tanggap petugas saat merespon keluhan yang pelanggan sampaikan, (5) atribut tentang hasil dari pengerjaan perawatan kendaraan, *body repair* maupun pengurusan STNK, (6) atribut tentang solusi yang diberikan oleh petugas saat kendaraan mengalami kendala, (7) atribut tentang perhatian petugas dalam membantu pelanggan saat mengalami kendala walaupun di luar jam atau hari kerja. Untuk penelitian kedepannya, disarankan dapat menambahkan metode analisis lain supaya dapat memberikan sudut pandang penelitian yang berbeda, dan memperbaiki kekurangan dari hasil penelitian ini.

REFERENSI

- [1] M. A. Fatihudin, D; Firmansyah, *PEMASARAN JASA ; Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, 1 ed. Surabaya: Deepublish, 2019.
- [2] A. F. Afif, "Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Studi Kasus pada UKM Empal Gentong

- Amarta Cirebon - Jawa Barat),” Universitas Islam Indonesia, 2017.
- [3] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. Daniel, S. Achmady, dan M. Sembiring, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual),” *J. Keperawatan dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, hal. 58–64, 2020.
- [4] J. Atmaja, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB,” *J. Ecodemica*, vol. 2, no. 1, hal. 49–63, 2018.
- [5] A. S. Lubis dan N. R. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Sucofindo Batam,” *J. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, hal. 232–243, 2017.
- [6] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 5 ed. Yogyakarta: ANDI, 2019.
- [7] C. Tanuwijaya dan H. Tannady, “Evaluasi Produk dan Pelayanan di Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara Menggunakan Service Quality,” *Semin. Nas. Sains Teknol. Inf.*, hal. 25–28, 2019.
- [8] M. Dirang dan I. Iriani, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual dan TRIZ,” *Juminten J. Manaj. Ind. dan Teknol.*, vol. 2, no. 1, hal. 49–60, 2021, doi: 10.33005/juminten.v2i1.141.
- [9] “Rumus Slovin.” <https://www.rumusstatistik.com/2020/04/rumus-slovin.html> (diakses Nov 11, 2021).
- [10] A. Y. Rahmawati dan A. D. Indriyanti, “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT . Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual,” *Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 01, hal. 28–31, 2021.
- [11] A. C. Kusuma dan Suflani, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang),” *J. Manaj.*, vol. 5, no. 2, hal. 1–8, 2019.
- [12] L. Sholeha, S. Djaja, dan J. Widodo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi,” *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, hal. 15–25, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- [13] M. R. Samosir, Y. Sari, dan M. A. Hadiyat, “Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan PDAM ‘Delta Tirta’ Sidoarjo Dengan Pendekatan Lean SERVQUAL,” *Calyptra J. Ilm. Mhs. Univ. Surabaya*, vol. 7, no. 1, hal. 3074–3093, 2018.
- [14] S. Rahayu dan Lukmandono, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus : di PT Pos Indonesia KPRK Tuban),” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VII 2019- Inst. Teknol. Adhi Tama Surabaya*, hal. 309–314, 2019.
- [15] M. Imtihan dan E. Lestari, “Perancangan Produk Aquascape Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD),” *JENIUS J. Terap. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1, hal. 21–29, 2020, doi: 10.37373/jenius.v1i1.24.
- [16] S. Suhermi, P. G. Beda Ama, V. Ramun, dan N. A. Djaali, “Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit,” *J. Ilm. Kesehat.*, vol. 11, no. 2, hal. 161–168, 2019, doi: 10.37012/jik.v11i2.112.