



PENINGKATAN MUTU PELAYANAN JASA SERVICE BENGKEL KURNIA MOTOR DI KOTA NAMLEA

(Improving the Quality of Service Services Kurnia Motor Workshop in Namlea City)

Harli Buton^{1,*}, Hamdani Kubangun², Atina Buton³

¹²³ Universitas Iqra Buru

Jl. Prof. Dr. Abdurrahman Basalamah, M.Si, Namlea Maluku, Indonesia

hamdaniuniqbu@gmail.com

(Diterima: 25 Desember; Direvisi 28 Desember; Disetujui: 30 Desember 2021)

Abstract

Increasingly fierce competition occurs in the automotive world, especially motorcycle products, because this product is the most dominant means of land transportation owned and needed by the community. It is not easy to be the best, apart from having to provide the best quality, there is also a factor in consumer behavior patterns that are not easy to predict, especially in Indonesia, which consists of many islands, so that it has a variety of different behavior patterns. The workshop is one of the main factors for the community in meeting their needs for repair and maintenance services for their vehicles. To find out customer satisfaction in service, the authors make research with the aim of knowing the level of customer satisfaction with the quality of services provided by the Kurnia Motor Workshop and to find out what service factors need to be improved by the Kurnia Motor Workshop to improve the quality of its services. From the results of the discussion that service is very influential on customer satisfaction, it can be seen from the correlation test of r count $1.0 > r$ table 0.387 , it can be concluded that there is a relationship or correlation between service variables and satisfaction variables, it is necessary to improve service factors including making a safe waiting room, provide parking space and provide guarantees to customers.

Keywords: Service, satisfaction

Abstrak

Persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk sepeda motor, karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Bengkel merupakan salah satu faktor utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya akan layanan perbaikan dan perawatan kendaraan yang mereka miliki. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam pelayanan maka penulis membuat penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Kurnia Motor dan untuk mengetahui faktor pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan Bengkel Kurnia Motor untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari hasil pembahasan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari uji korelasi sebesar r hitung $1,0 > r$ tabel $0,387$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan, maka perlu faktor perbaikan pelayanan diantaranya membuat ruangan tunggu yang aman, menyediakan tempat parkir dan memberi garansi kepada pelanggan.

Kata kunci: Jasa service, kepuasan, pelayanan

PENDAHULUAN

Berbagai pengalaman menunjukkan bahwa dengan adanya transformasi sepeda motor bisa memberikan dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan perkonomian suatu wilayah, karena dengan adanya transportasi sepeda motor ini bisa mempermudah masyarakat penduduk dalam menjalankan berbagai aktivitas dalam kehidupan ekonomi mereka. Kondisi seperti ini yang mendorong masyarakat lain untuk mengikuti perkembangan akan kebutuhan sepeda motor untuk mempermudah menjalankan rutinitas kehidupan sehari-hari mereka.

Tabel dibawah ini menunjukkan jumlah konsumen Bengkel Kurnia Motor selama bulan januari sampai september 2021 :

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Bengkel Kurnia Motor Bulan Januari – Juni 2021

No	Bulan	Jumlah Konsumen Motor
1	Januari	180
2	Pebruari	179
3	Maret	185
4	April	210
5	Mei	258
6	Juni	276

Sumber data : Bengkel Motor

Meningkatnya kendaraan bermotor yang semakin lama terus bertambah, banyak pengusaha memanfaatkan untuk membuka suatu usaha sebagai peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Diantara usaha yang mulai menjamur dikalangan bisnis adalah usaha jasa bengkel kendaraan khususnya kendaraan pada roda dua. Bengkel merupakan salah satu faktor utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya akan layanan perbaikan dan perawatan kendaraan yang mereka miliki. Usaha jasa bengkel Kurnia Motor yang bergerak di bidang usaha kecil menengah adalah

contohnya yang memanfaatkan kesenjangan tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen akan jasa perbaikan dan perawatan kendaraan. Penelitian ini bertujuan yang ingin didapat melalui penelitian adalah 1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Kurnia Motor . 2. Untuk mengetahui faktor pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan Bengkel Kurnia Motor untuk meningkatkan kualitas pelayannya.

1. Definisi Jasa

Pembelian suatu barang sering kali disertai oleh jasa-jasa tertentu, begitu juga sebaliknya pembelian jasa sering kali melibatkan barang-barang yang menyertainya. Beberapa ahli pemasaran mendefinisikan jasa sebagai berikut :

Menurut Gronroos definisi Jasa adalah “proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak selalu harus) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan” (Fandy Tjiptono dan Gregorius, 2007: 11).

Kotler dan Keller mendefinisikan jasa adalah “Setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terikat atau tidak terikat dengan produk fisik” (Bob Sabran, 2009:36).

2. Kepuasan Pelanggan

Kotler & Keller (2009) mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Lovelock & Lauren (2007) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan

dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmi & Riyasa (2007) adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

4. Kepuasan Konsumen

Menurut Fandy Tjipto (1997 : 36), kepuasan konsumen tercapai apabila *perceived performant* (kinerja) lebih besar dari “*expectation*” (harapan), dan sebaliknya konsumen tidak puas apabila “*perceived performant*” (kinerja) kurang dari *expectation* (harapan). Dalam penelitian untuk mengukur kepuasan konsumen digunakan skala likert dari skala 1 – 4, yaitu untuk jawaban :

1. Sangat Setuju (SS) dengan skor 4 (empat)
2. Setuju (S) dengan skor 3 (tiga)
3. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2 (dua)
4. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1 (satu)

METODE PENELITIAN

1. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif.

Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Kemudian hasil data itu akan dimasukkan kedalam rekapitulasi yang memuat pertanyaan -pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner atau daftar pertanyaan cukup terperinci dan lengkap. Keterangan yang diperoleh dengan mengisi daftar pertanyaan dapat dilihat dari segi siapa yang mengisi daftar pertanyaan tersebut

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing-masing pertanyaan pada kuisisioner yang telah disebarkan. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap butir pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk satu variabel. Hasil pengujian valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel dihitung menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2) (\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi *product moment*
N : Jumlah subyek
X : Skor item
Y : Skor total
 $\sum X$: Jumlah skor item
 $\sum Y$: Jumlah skor total
 $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

ΣY^2 : Jumlah kuadrat skor total

3. Uji Reliabilitas

Pengertian uji reliabilitas menurut para ahli diantaranya, menurut Sugiono (2011), reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien. Koefisien yang tinggi berarti reliabilitas yang tinggi. Menurut Anastasia dan Susana (1997), reliabilitas adalah sesuatu yang merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (*equivalent items*) yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Uji digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan pada kuisioner. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan alat,. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan :

- α : Koefisien reliabilitas alpha
- k : Jumlah item
- S_j : Varians responden untuk item
- S_x : Jumlah varian skor total

Dalam uji reliabilitas ini banyak cara yang dapat dilakukan, tetapi dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60. Semakin besar nilai

Cronbach's Alpha, maka semakin tinggi tingkat reliabilitas alat ukur.

PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Statistik

1. Uji Validitas

1. Berdasarkan nilai signifikansi Sig .Dari tabel output di atas diketahui nilai sig(2-tailed antara pelayanan (X) dengan kepuasan (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan .

1. Berdasarkan r hitung (pearson Correlations) , diketahui nilai r hitung untuk hubungan pelayanan X dengan kepuasan Y adalah sebesar $1,0 > r$ tabel $0,387$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan.

Tabel 1.1. Korelasi variabel pelayanan dengan variabel kepuasan
Correlations

		PelayananX	KepuasanY
Pelayanan X	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	1.000**
	N	19	19
KepuasanY	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1.000**	1
	N	19	19

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data : data diloah

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistic 20 dengan melihat nilai Cronbach's Alpha pada tabel Reliability Statistics dari output SPSS. Dan dari hasil pengujian data kuisisioner kepentingan diketahui nilai Cronbach's Alpha untuk pelayanan yang didapat yaitu 0.736 sedangkan pada data kuisisioner kiepuasan nilai Cronbach's Alpha yang didapat sebesar 0.728. Maka berdasarkan tabel 4.3 mengenai klasifikasi tingkat reliabilitas, kuisisioner dinyatakan reliabel karena nilai $\alpha \geq 0.6$ dan mempunyai tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Oleh karena itu data jawaban dari 20 responden terhadap 15 pertanyaan untuk pelayanan dan 10 pertanyaan untuk kepuasan dinyatakan telah memenuhi persyaratan .

Tabel .2. Reliability Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	15

Sumber Data : Data

Diolah

Tabel .3. Reliability Kepuasan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.728	10

Sumber Data : Data

Diolah

B. Service Quality

Dari hasil pengolahan data menunjukkan kepentingan dan kinerja secara

umum masih bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas atribut layanan pada bengkel Kurnia Motor masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sehingga masih banyak atribut yang perlu untuk dilakukan peningkatan pada atribut yang bernilai negatif. Oleh karena itu, perbaikan layanan diharapkan dapat mewujudkan peningkatan kualitas layanan yang cukup signifikan pada pengusaha bengkel dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

PENUTUP

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis data pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa ada pengaruh dan signifikan antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil hubungan pelayanan Variabel X dengan kepuasan variable Y adalah sebesar $r_{hitung} > r_{tabel}$ $1,0 > 0,387$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan.
2. Faktor pelayanan yang perlu di tingkatkan Bengkel Kurnia Motor untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah :
 - a) Bengkel harus membuat ruang tunggu menjadi lebih nyaman dan menambah fasilitas yang belum tersedia seperti soft drink, AC, dan lain-lain.
 - b) Bengkel hendaknya menyediakan tempat parkir khusus agar tidak terjadi penumpukan kendaraan di tempat servis motor ataupun menyediakan rantai ban demi keamanan motor pelanggan.
 - c) Bengkel hendaknya mempertimbangkan garansi layanannya sebagai daya tarik kepada pelanggan, diantaranya bisa dengan menambah jangka waktu

garansi spare part atau dengan memberikan garansi servis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, A & Susana Urbina. 1997 Psychological Testing. (New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Apriliya, Putri, R. (2012) Re: Kualitas Pelayanan Konsumen. Jurnal Industri Vol 4 No. 1 Hal 41-52
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia .
- Deni, Irawan. (2008). Re: Peningkatan Mutu Jasa Service. Diakses Dari https://www.google.com/search?q=analisis+peningkatan+mutu+jasa+service+kendaraan+bermotor+roda+dua+dengan+quality+function+deployment&rlz=1C1CHBD_enID734ID735&oq=analisa&gs=chrome.0.69i59j69i57j0l4.16500j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8. Diakses pada tanggal 05 mei 2021
- Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, V. (2003). Total Quality Managment. Jakarta: Pt. Gramedia
- Pustaka Utama.
- Kotler. Philip. (2005). Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.
- Salomon. R. Michael dan Stuart. W. Elnora. (2003). Marketing Real People. RealChoices. Internasional Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Setijanen. (2012). Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan QFD. Surabaya: Handy
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono 2011. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Sukadji. 2000. Psikologi Pendidikan dan Psikologi Sekolah (Direvisi dan Dilengkapi) . Depok : Universitas Indonesia.