

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MOTOR ARJUNA BUAYA SPEED BANJARBARU

Roni Fitri Heriyanto¹, Apriya Shanti², Dwi Wahyu Artiningsih³
Email : Ronnyfitri28@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan rancangan kualitatif deskriptif dan menggunakan analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak kualitas pelayanan yang diberikan bengkel motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru selama ini kurang memuaskan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan bengkel motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru harus memperhatikan 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (produk-produk fisik) agar terciptanya kepuasan pelanggan yang memuaskan dan sukses untuk kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to test to find out the quality of service provided so far in an effort to improve customer satisfaction at the Banjarbaru Arjuna Buaya Speed Motorcycle Workshop. To find out the quality of service that should be provided in an effort to improve customer satisfaction at the Banjarbaru Arjuna Buaya Motor Workshop. This research uses descriptive qualitative design and uses analysis.

The results showed that there are still many quality services provided by the Arjuna Buaya Speed Banjarbaru motorcycle repair shop so far that is not satisfactory to customer satisfaction. The quality of service that should be provided by Arjuna Buaya Speed Motor in Banjarbaru must pay attention to 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles (physical products) in order to create customer satisfaction satisfying and successful in the future.

Keywords: Service Quality, Analysis, and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan serta menerapkan konsep pemasaran modern yaitu berorientasi pasar atau pelanggan karena merupakan ujung tombak keberhasilan usaha.

Keunggulan kompetitif dapat dicapai apabila pelaku usaha mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Perusahaan harus mempunyai komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan untuk memuaskan pelanggan secara terus-

menerus. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting karena pada kenyataan yang ada, pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan jasa yang didapatkannya cenderung akan mencari penyedia layanan jasa yang lain yang mampu memuaskan kebutuhannya.

Seiring dengan perkembangan dunia otomotif, bisnis usaha bengkel motor menjadi salah satu usaha yang menjanjikan. Muncul banyak bengkel yang tersebar di tiap tempat memberikan pelayanan service kendaraan, baik bengkel yang bersifat resmi maupun tidak resmi.

Keberhasilan usaha bengkel dimulai dari kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada pelanggannya. Bengkel sebagai pemberi pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Apabila bengkel mampu memberikan kualitas pelayanan dengan mutu terjamin, cost akan turun, permintaan pasar dan produktivitas akan naik, hasilnya adalah kepuasan pelanggan dan meningkatnya revenue bagi pelaku usaha.

Bengkel yang sukses adalah bengkel yang mempunyai daya saing. Dalam rangka memenangkan persaingan tersebut, bengkel harus memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan jasa yang berkualitas. Pelanggan akan bersedia membayar dengan nilai lebih pada pelayanan jasa yang berkualitas. Keunggulan bengkel sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan hasil studi dokumentasi data kunjungan pelanggan menunjukkan angka yang berfluktuatif setiap bulannya. Pada bulan tertentu jumlah pelanggan bengkel sangat tinggi, tetapi ada juga bulan yang jumlah pelanggannya cukup rendah. Pada saat pelanggan sedikit menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara sumber daya dan fasilitas yang ada dengan pelanggan bengkel.

Pengukuran dan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan. Banyak studi telah dilakukan untuk mengukur dan mengidentifikasi kepuasan pelanggan yang diukur dari kualitas pelayanan jasa yang dirasakan. Metode Kualitas Jasa atau Service Quality merupakan salah satu metode yang paling dikenal yang digunakan untuk mengukur kualitas dalam industri jasa. Metode tersebut untuk pertama kalinya diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Metode kualitas jasa menurut Parasuraman terdiri dari 5 dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam skripsi ini peneliti menggunakan metode kualitatif dan teknik penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Bukti Langsung Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Bukti langsung dari perusahaan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed meliputi fasilitas fisik, perlengkapan (sarana komunikasi) dan kebersihan serta kerapian (kebersihan lingkungan, kerapian, maupun tata ruang). Indikator dari bukti langsung meliputi penampilan tempat usaha, penampilan tata ruang, sarana komunikasi. Pelanggan merasa tidak puas akan kinerja yang diberikan oleh Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed faktor bukti langsung pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan tidak puas atas fasilitas fisik yang dimiliki oleh Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed. Hasil penelitian kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan apakah sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas akan kelengkapan dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan tidak puas pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 82% dan pelanggan yang merasa puas pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 18%. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari teknologi yang digunakan kurang mutakhir dibandingkan dengan bengkel motor yang lain.

2) Keandalan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Keandalan dari perusahaan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat

dan tepat. Indikator dari kehandalan meliputi kecepatan pelayanan, dan kecepatan penanganan transaksi. Oleh karena itu, kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan, kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh pemberi jasa agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dapat tercipta loyalitas pelanggan.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru faktor kehandalan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi di Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan tidak puas pada indikator kehandalan dengan kecepatan layanan yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 71,4% dan pelanggan yang merasa puas pada indikator kehandalan dengan kecepatan layanan yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 28,5%. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan dalam mengenai kepuasan pelanggan di Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed apakah sesuai dengan harapan pelanggan. Dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas akan kecepatan layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan di Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru. Kesesuaian pelanggan dengan janji yang ditawarkan mengenai kepuasan pelanggan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed apakah sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed. Hal ini dapat dilihat dari pelanggan yang terdahulu.

3) Daya Tanggap Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Daya tanggap dari perusahaan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan. Indikator dari daya tanggap meliputi kesungguhan karyawan merespon pelanggan, kesiapan karyawan membantu pelanggan, kesediaan memberikan informasi. Faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesiapan pegawai dalam menengani pelanggan, pelayanan terhadap pengaduan pelanggan, kesesuaian pelayanan janji yang ditawarkan menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru faktor daya tanggap pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan kesediaan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed memberikan informasi kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa sangat puas pada indikator kesediaan memberi informasi. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan puas pada indikator daya tanggap dengan kesediaan informasi yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 96,4% dan pelanggan yang merasa tidak puas pada indikator daya tanggap dengan kesediaan informasi yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 3,5%. Kesigapan pegawai dalam menangani pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan kinerja Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed, sedangkan pelayanan terhadap pengaduan pelayanan dapat diketahui bahwa pelanggan kurang puas akan indikator kesigapan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan pada Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed.

4) Jaminan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Jaminan dari perusahaan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed merupakan pengetahuan, kesopanan, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko seperti keamanan. Indikator dari jaminan meliputi pengetahuan karyawan, kesopanan karyawan, dan keamanan. Berdasarkan keterangan di atas faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan peralatan, keterampilan pegawai menangani gangguan peralatan, dan keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan, menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed faktor jaminan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan keamanan dan kenyamanan pelanggan yang dimiliki Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan puas pada indikator jaminan dengan keamanan dan kenyamanan pelanggan yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 100%. Keterampilan pegawai menangani gangguan peralatan apakah sesuai dengan harapan pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan keterampilan pegawai Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru menangani gangguan peralatan. Keramahan dan kesopanan pegawai pada pelanggan juga merasa sangat puas atau kinerja pegawai Bengkel Motor Arjuna Buaya

Speed. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam menentukan kepuasan pelanggan merasa puas.

5) Empati Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Empati dari perusahaan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Indikator dari empati meliputi pemahaman kepada pelanggan, perhatian terhadap pelanggan, serta komunikasi yang baik. Menunjukkan ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru.

Secara lebih rinci menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru faktor empati tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas akan kemampuan pegawai dalam berinteraksi dalam pelanggan serta pegawai sangat cakap ketika berbincang-bincang dengan pelanggan. Dari hasil wawancara didapatkan dari 28 data pelanggan puas pada indikator empati dengan kemampuan pegawai dalam berinteraksi yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 93% dan pelanggan yang merasa tidak puas pada indikator empati dengan kemampuan pegawai dalam berinteraksi yang diberikan Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed sebanyak 7%. Sikap simpatik dari pegawai apakah sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan simpatik dari pegawai Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhatian individual yang diberikan pegawai. Dan pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan juga merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Bengkel Motor Arjuna Buaya Speed Banjarbaru hal ini tercermin dari terpenuhinya keinginan pelanggan.

4. PENUTUP

1. Kesimpulan

1) Bukti langsung

Kepuasan pelanggan pada bengkel motor Arjuna Buaya Speed pada faktor bukti langsung yang terdiri dari indikator fasilitas fisik dan kelengkapan kualitas peralatan menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan yang diberikan oleh bengkel motor Arjuna Buaya Speed. Dengan tingkat ketidakpuasan mencapai 82% dan untuk yang merasa puas mencapai 18%.

2) Kehandalan

Kepuasan pelanggan bengkel motor Arjuna Buaya Speed pada faktor kehandalan yang terdiri dari indikator kenyamanan ruang, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian janji yang ditawarkan. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel motor Arjuna Buaya Speed. Dengan tingkat ketidakpuasan mencapai 71,4% dan untuk yang merasa puas mencapai 28,5%.

3) Daya Tanggap

Kepuasan pelanggan bengkel motor Arjuna Buaya Speed pada faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesiapan pegawai dalam menangani pelanggan, dan penanganan terhadap pengaduan pelanggan. Pada indikator kesediaan memberikan informasi dan kesiapan pegawai dalam menangani pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel motor Arjuna Buaya Speed. Namun pada indikator terhadap pengaduan pelanggan merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan yang mana akan mengakibatkan pelanggan akan beralih ke bengkel motor lainnya. Dengan tingkat kepuasan mencapai 96,4% dan untuk yang merasa tidak puas mencapai 3,5%.

4) Jaminan

Kepuasan pelanggan bengkel motor Arjuna Buaya Speed pada faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan pelatan, keterampilan pegawai dalam menangani gangguan peralatan, dan keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan. Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel motor Arjuna Buaya Speed yang mana akan menciptakan keterikatan emosional antara pelanggan dengan bengkel motor Arjuna Buaya Speed dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Dengan tingkat kepuasan mencapai 100%.

5) Empati

Kepuasan pelanggan bengkel motor Arjuna Buaya Speed pada faktor empati yang terdiri dari indikator kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari pegawai, dan pemahaman kebutuhan keinginan pelanggan. Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel motor Arjuna Buaya Speed dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Dengan tingkat kepuasan mencapai 93% dan untuk merasa tidak puas mencapai 7%.

2. Saran-saran

Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggannya sehingga para pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia, maka sebaiknya bengkel motor Arjuna Buaya Speed disarankan agar tetap terus mempertahankan kualitas empati, jaminan, kehandalan, daya tanggap, dan bukti langsung.

1) Empati

Adanya kualitas dari empati ini menunjukkan bahwa pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dalam memberikan layanan berupa berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari pegawai, dan pemahaman kebutuhan keinginan pelanggan. Agar bisa terus dipertahankan dan terus dikembangkan kedepannya.

2) Jaminan

Adanya dari kualitas jaminan ini menunjukkan bahwa pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dalam memberikan layanan berupa keamanan dan keselamatan akan barang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka diharapkan kepada pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dapat terus memberikan kualitas yang ada saat ini sekaligus berusaha untuk terus memberikan layanan yang profesional.

3) Kehandalan

Adanya dari kualitas kehandalan ini menunjukkan bahwa pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dalam memberikan layanan dalam ketepatan penanganan transaksi yang cepat dan teliti telah memberikan ketidakpuasan kepada pelanggan, maka diharapkan pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dapat memperbaiki kualitas yang ada saat ini sekaligus terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan mungkin dengan cara lebih ramah dan sopan terhadap pelanggan, adapun pengaruh dari kualitas kehandalan yang meliputi kecepatan pelayanan pelanggan merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed, maka diharapkan bengkel motor Aruna Buaya Speed dapat memberikan yang lebih baik.

4) Daya Tanggap

Adanya dari kualitas daya tanggap ini menunjukkan pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan hendaknya senantiasa meningkatkan kinerja.

5) Bukti Langsung

Adanya dari kualitas bukti langsung ini menunjukkan bahwa pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dalam memberikan layanan berupa bukti fisik dan perlengkapan memberikan ketidakpuasan kepada pelanggan, maka diharapkan kepada pihak bengkel motor Arjuna Buaya Speed dapat memberikan kualitas yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Ghozali, I. 2005. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP PRESS.
- Kotler, P., dan Keller, K.I. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, Chandra Y dan Diana A. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy, Diana Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.