

## MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN BENGKEL MOTOR MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Arie Syaputra<sup>1</sup>, Renilaili<sup>2</sup>

Alumni Universitas Bina Darma<sup>1</sup>, Dosen Universitas Bina Darma<sup>2</sup>

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang

e-mail: [ariesyaputra959@gmail.com](mailto:ariesyaputra959@gmail.com)<sup>1</sup>, [renilaili@binadarma.ac.id](mailto:renilaili@binadarma.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract:** *The problem in this research is how the quality of the service of the AHASS Udin Motor Gelumbang workshop uses the importance performance analysis method with the aim to determine consumers' perceptions and expectations of the service quality of the Udass Motor Gelumbang AHASS Workshop and the priority of its improvement. The results showed that the results of the test with the importance performance analysis method obtained an average value of suitability of 102% so that it can be interpreted that the overall customer felt very satisfying to the quality of repair and maintenance services of Honda motorcycles provided by AHASS Udin Motor Workshop in Gelumbang. For this reason, there are a number of recommendations for improvement in the quality of service shops, namely workshops providing luggage storage numbers, conducting training, evaluating supply of goods, and not implementing a booking service system.*

**Keywords:** *Service quality and IPA method*

**Abstrak:** Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang menggunakan metode *importance performance analysis* dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang dan prioritas perbaikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian dengan metode *importance performance analysis* diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 102% sehingga dapat diartikan bahwa pelanggan secara keseluruhan merasa sangat memuaskan terhadap kualitas layanan perbaikan dan perawatan sepeda motor honda yang diberikan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang. Untuk itu, maka ada beberapa rekomendasi perbaikan dalam kualitas layanan bengkel yakni bengkel memberikan nomor penitipan barang, melakukan pelatihan, melakukan evaluasi persediaan barang, dan tidak menerapkan sistem *booking service*.

**Kata Kunci :** **Kualitas layanan dan metode IPA**

### 1. PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah penyedia jasa perbengkelan menimbulkan persaingan ketat terutama antar dealer resmi yang bekerja sama dengan merk-merk sepeda motor tertentu yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika banyak jasa servis motor resmi bermunculan dan saling bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan merk motor yang sama (Pujotomo, dkk, 2017:2). Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbengkelan yakni AHASS yang merupakan jasa servis resmi motor merk honda.

Bengkel AHASS dapat dimiliki oleh perorangan tetapi di bawah naungan Astra Motor. Oleh karena itu, tidak diherankan jika terdapat bengkel AHASS yang berdekatan sehingga mengakibatkan semakin tingginya persaingan untuk mendapatkan konsumen. Apabila konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan datang

kembali atau sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak maksimal maka akan berdampak terhadap kelangsungan perusahaan.

Bengkel AHASS Udin Motor merupakan bengkel resmi motor Honda yang berlokasi di Jalan Raya Palembang-Prabumulih Desa Gelumbang Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan. Bengkel AHASS Udin Motor yang menyediakan berbagai jenis penjualan *spare part* honda dan jasa servis. Dari hasil survey di lapangan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bengkel AHASS Udin Motor kepada konsumennya melalui wawancara singkat dengan pihak staf *customer service* yaitu adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Beberapa keluhan tersebut antara lain yaitu komponen yang di servis belum satu minggu sudah kembali bermasalah, ruang tunggu yang kotor, penyaranan penggantian *spare part* tanpa pemberian penjelasan penyebab yang jelas, lamanya proses servis, mekanik tidak menggunakan *safety riding* dalam bekerja seperti tidak memakai sepatu ketika melakukan *service*, dan kurangnya pemberitahuan kepada konsumen mengenai sistem *boking* antrian.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala di atas, maka pihak bengkel AHASS Udin Motor dengan menerapkan metode *importance performance analysis* (IPA). Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*” (Maertilla dan James, 1997). Untuk itu, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang menggunakan metode *importance performance analysis* dengan tujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang dan prioritas perbaikannya.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan dapat disimpulkan sebagai suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh konsumen dan sifatnya *intangibile* (Stanton dalam Maria dan Muhamad, 2013:2). Sedangkan menurut Usman dan Mahmood (2013:231) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Selanjutnya, menurut Kotler dalam Heryanto (2013:1467) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh konsumen yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan dan kinerja (hasil) yang mereka terima/rasakan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dan apabila melebihi harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Salah satu faktor yang mendukung tercapainya *customer loyalty* karena dengan adanya layanan yang baik akan membuat para pelanggan merasa nyaman dan dihargai. Menurut Tjiptono dalam Remiasa dan Yenny (2007:71) menyederhanakan menjadi lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati, bukti fisik (*tangibility*), dan jaminan (*assurance*).

### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya (Purnomo dan Dyah, 2015:55). Selain itu, Suhendra dan Dwi (2016:62) menyatakan bahwa *importance performance analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa *importance performance analysis* merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen).

Metode *importance performance analysis* bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*” (Maertilla dan James, 1997:1317). Selain itu, Nusaputra, dkk (2014:1214) menyatakan bahwa IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat performansi (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* dimana sumbu x mewakili tingkat performansi sedangkan sumbu y mewakili tingkat kepentingan. .

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Nursya'bani (2006) bahwa analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap kepentingan (*importance*) dengan tingkat kualitas layanan (*performance*) dimensi kualitas layanan yang

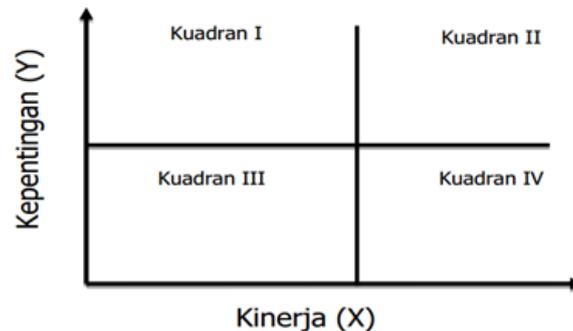
digunakan adalah lima dimensi kualitas layanan yakni *reliability*, *responsiveness*, empati, *tangibility*, dan *assurance*.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa metode IPA digunakan untuk pengukuran perbandingan antara tingkat performansi dengan tingkat kepentingan dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yakni *reliability*, *responsiveness*, empati, *tangibility*, dan *assurance*. Pada metode IPA terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yaitu untuk mengukur tingkat kesesuaian. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian tersebut dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Kriteria tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

- Apabila  $Tki < 100\%$ , berarti pelayanan belum memuaskan
- Apabila  $Tki = 100\%$ , berarti pelayanan telah memuaskan
- Apabila  $Tki > 100\%$  berarti pelayanan sangat memuaskan (Saputra, dkk., 2017:3)

Pada analisis *importance performance analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas layanan. Seperti yang tergambar pada gambar di bawah ini.



Sumber : Dwi (2016)

Gambar 1.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bengkel AHASS Udin Motor merupakan bengkel resmi motor Honda yang berlokasi di Jalan Raya Palembang-Prabumulih Desa Gelumbang Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan. Penelitian ini akan dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 6 Bulan yang dimulai dari Maret sampai dengan Agustus 2019.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket. Dengan instrumen ini akan diperoleh informasi mengenai tingkat kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan/konsumen.

### 2.3 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data menggunakan Metode IPA dengan mengukur perbandingan antara tingkat performansi dengan tingkat kepentingan. Pada metode IPA terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yaitu untuk mengukur tingkat kesesuaian dan diagram karetsius IPA.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu pengolahan data dengan cara mengukur perbandingan antara tingkat persepsi dengan tingkat kepentingan. Hasil perhitungan nilai IPA dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.1. Data Nilai Tingkat Kesesuaian**

Atribut	Rata-Rata		Tki (%)	Ket
	Persepsi (X)	Kepentingan (Y)		
Karyawan memperbaiki motor dengan cepat	4.43	4.34	102	SM
Karyawan memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor	4.43	4.43	100	TM
Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir	4.3	4.34	99	BM
Bengkel memiliki jam buka dan tutup yang pasti	4.4	4.05	109	SM
Perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kerusakan	4.26	4.20	101	SM
Keamanan penitipan barang terjamin	4.26	4.30	99	BM
Ruang tunggu bersih	4.4	4.34	101	SM
Sperpart suku cadang yang dibutuhkan konsumen lengkap	4.37	4.40	99	BM
Karyawan berpenampilan bersih dan rapi	4.43	4.06	109	SM
Karyawan selalu bersikap sopan	4.26	4.43	96	BM
Komunikasi dan kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan	4.40	4.32	102	SM
Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang sttus sosial	4.06	4.26	95	BM
Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pelanggan	4.34	4.40	99	BM
Karyawan tidak membiarkan Anda berdiri lama ketika tempat penuh	4.43	4.20	105	SM
Ketika Anda membutuhkan sesuatu	4.40	4.06	108	SM

karyawan memiliki waktu luang untuk membantu Anda

<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>	<b>102</b>	<b>SM</b>
------------------------------	------------	-----------

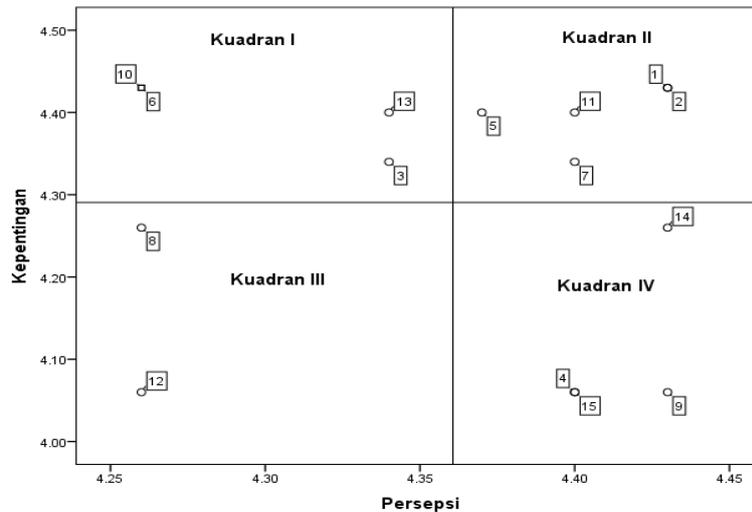
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Keterangan:

- SM = Sangat Memuaskan
- TM = Telah memuaskan
- BM = Belum Memuaskan

Berdasarkan perhitungan analisis pada tabel di atas diperoleh bahwa rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 102% sehingga dapat diartikan bahwa pelanggan secara keseluruhan merasa sangat memuaskan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bengkel AHASS Udin Motor kepada pelanggannya.

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian seperti tabel di atas, selanjutnya, analisis *importance performance analysis* dilanjutkan dengan membuat diagram kartesius *importance performance analysis*. Penjabaran kuadran *importance performance analysis* dapat dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Adapun letak kuadran tersebut menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat persepsi ini memungkinkan pihak bengkel untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dalam jangka waktu yang relatif dekat. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut

**1. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Atribut yang termasuk pada kuadran I antara lain: keamanan penitipan barang terjamin, karyawan selalu bersikap sopan, keamanan penitipan barang terjamin, kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pelanggan dan keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir.

**2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut yang termasuk dalam kuadran II antara lain: perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kerusakan, komunikasi dan kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan, karyawan memperbaiki motor dengan cepat, karyawan bengkel ahas udin motor memiliki kemampuan dalam memperbaiki motor dan ruang tunggu bersih.

**3. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Atribut yang termasuk dalam kuadran III antara lain spered suku cadang yang dibutuhkan konsumen lengkap dan karyawan bengkel memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

**4. Kuadran IV (Berlebihan)**

Atribut yang termasuk dalam kuadran IV antara lain: karyawan tidak membiarkan Anda berdiri lama ketika tempat penuh, Bengkel memiliki jam buka dan tutup yang pasti, karyawan berpenampilan bersih dan rapi dan ketika Anda membutuhkan sesuatu karyawan memiliki waktu luang untuk membantu Anda.

Berkaitan uraian di atas menunjukkan ada 2 skala kuadran yang menjadi prioritas yang harus diperbaiki dalam perbaikan kualitas layanan bengkel AHASS Udin Motor, yakni kuadra I dan kuadran III IPA yang harus ditingkatkan. Adapun saran perbaikan atas kedua kuadran tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.2 di bawah ini.

**Tabel 3.2 Usulan Perbaikan Sesuai Prioritas Kuadran**

Atribut Kuadran	Usulan Perbaikan
<b>Perbaikan Kuadran I</b>	
Keamanan penitipan barang terjamin	Memberikan nomor penitipan barang
Karyawan selalu bersikap sopan	Melakukan pelatihan baik secara verbal maupun non verbal
Kecepatan karyawan dalam merespon pelanggan	Memberikan pelatihan untuk menimalisir keluhan pelanggan
Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir	Pemberian jaminan servis kepada pelanggan Memberikan pelatihan mengenai pembukuan dan administrasi keuangan

**Perbaikan Kuadran III**

Sperpart suku cadang yang dibutuhkan konsumen lengkap	Melakukan evaluasi persediaan sperpart suku cadang. Memberikan pelatihan kepada karyawan gudang dalam administrasi persediaan suku cadang
Karyawan bengkel memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang ststus sosial	Tidak menerapkan kembali sistem <i>booking service</i>

Berdasarkan Tabel 3.2, maka dapat disimpulkan bahwa rekomendasi perbaikan kualitas layanan yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Bengkel AHASS Udin Motor, yakni bengkel memberikan nomor penitipan barang, melakukan pelatihan, melakukan evaluasi persediaan barang, dan tidak menerapkan sistem *booking service*.

**4. SIMPULAN**

Hasil pengujian dengan metode *importance performance analysis* diperoleh nilai rata-rata tingkat kesuaian sebesar 102% sehingga dapat diartikan bahwa pelanggan secara keseluruhan merasa sangat memuaskan terhadap kualitas layanan perbaikan dan perawatan sepeda motor honda yang diberikan Bengkel AHASS Udin Motor Gelumbang. Untuk itu, maka ada beberapa rekomendasi perbaikan dalam kualitas layanan bengkel yakni bengkel memberikan nomor penitipan barang, melakukan pelatihan, melakukan evaluasi persediaan barang, dan tidak menerapkan sistem *booking service*.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Heryanto, Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473.
- Nursya'bani Purnama, (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Nusaputra, Naufal, Mochamad Choiri dan L. Tri Wijaya Nata Kusuma. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA, dan Indeks PGVC (Studi Kasus di PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* Vol. 2 No. 6.

- Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori. 2013. Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 6. No. 1, April 2013 .
- Pujotomo, Darminto, Sriyanto dan Dewi Ratna Sari A. (2017). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bengkel AHASS di Semarang Menggunakan Metode *Competitive Zone of Tolerance Based Importance-Performance Analysis (CZIPA)* (Studi Kasus : Bengkel AHASS Sahabat Sejati dan AHASS Naga Sakti di Semarang). *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2017*. Surakarta, 8-9 Mei 2017.
- Purnomo, Wirdha dan Dyah Riandadari. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin (JTM)*. Volume 03 Nomor 03 Tahun 2015, 54-63.
- Remiasa, Marcus dan Yenny Lukman. 2007. Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan *Coffee Shop Asing* dan *Coffee Shop Lokal*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3, No.2, September 2007: 70-79.
- Saputra, Muhammad Rizqi, Abdul Kohar Mudzakir dan Dian Ayunita NND. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Tempat Pelelangan Ikan dengan Metode Potential Gain Customer Value di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. *Jurnal Perikanan Tangkap: Indonesia Journal of Capture Fisheries*. Vol 01 No 01 Tahun 2017.
- Suhendra, Ardi dan Dwi Prasetyanto. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*. *Rekaranca Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol 2 No 2 Juni 2016.
- Usman, Awan dan Mahmood Khalid. (2013). *Development of a service quality model for academic libraries*. *Qualt Quant* (2013) 47:1093-1103.