

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PELAYANAN KERJA SOPIR KERNET DI PERUSAHAAN TRANSPORTASI LPG – 3 Kg

Oleh

Aulia Ridha Ichwan Rambe

Abstract

Pelayanan pelanggan menjadi sangat penting karena menjadi ujung tombak perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan jasa transportasi. Apabila pelayanan buruk maka pelanggan pindah ke perusahaan transportasi lain yang sejenis (Agen LPG 3 Kg yang lain). Proses pengiriman LPG 3 Kg dalam rangka melayani permintaan pelanggan/pangkalan ada dua pihak yang terlibat yaitu karyawan operasional dalam hal ini diwakili sopir-kernet dan pelanggan itu sendiri. Keterlibatan kedua belah pihak ini diwujudkan dengan interaksi dua arah baik dalam bentuk penampilan fisik, keramahan, perilaku sopir - kernet dalam melayani pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah memberi kuesioner kepada 100 orang pelanggan/ responden yang berada di Surabaya-Sidoarjo. Kuesioner berisikan penelitian pelanggan tentang dimensi pelayanan Tangibles (X1), Reliabilitas (X2), Responsivness (X3), Assurance (X4) dan Emphaty (X5). Butir-butir kuesioner terdiri 2 kelompok yaitu rasa puastidaknya pelayanan yang ada dari segi pelaksanaan dan butir-butir kuesioner yang dianggap penting oleh para pelanggan. Data kedua kelompok itu diolah dengan menggunakan SPSS dan cara manual yaitu menggunakan metode Rank Spearman. Data kuesioner valid dan reliabel. Hasil yang didapat ada hubungan antara kepuasan pelanggan (Y) dengan dimensi pelayanan Tangibles (X1), Reliabilitas (X2), Responsivness (X3), Assurance (X4) dan Emphaty (X5). Hasil perhitungan dari data kelompok pelaksanaan pelayanan dan kelompok kepentingan pelanggan berdasarkan diagram kartesius didapat yang perlu diprioritas (prioritas A) untuk segera ditindaklanjuti oleh manajer perusahaan Agen LPG 3 Kg adalah Lamanya menunggu antara truk bak LPG 3 Kg keluar dari SPPBE sampai ke tempat pelanggan /pangkalan LPG 3 Kg. Begitu truk LPG 3 Kg sampai ke pelanggan /pangkalan, sopir-kernet tidak segera melaksanakan tugasnya. Sopir-kernet tidak memperhatikan secara khusus kepada setiap pelanggan/pangkalan. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting namun manajemen perusahaan transportasi LPG 3 Kg belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen

1.1 Pendahuluan

Persaingan bisnis sangat ketat akhir akhir ini, membuat perusahaan terus berbenah diri agar mampu bertahan hidup. Perusahaan harus terus menerus melakukan perbaikan-perbaikan dengan senantiasa berinovasi agar dapat bersaing dalam kompetensi global. Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan transportasi LPG 3 Kg adalah menurunnya pendapatan perusahaan karena menurunnya jumlah pelanggan. Sedangkan di sisi lain jumlah peminat menjadi agen LPG 3 Kg terus meningkat padahal sama sama perusahaan transportasi dan ada quota minimal berapa tabung LPG 3 Kg yang harus dipenuhi oleh Agen LPG 3 Kg. Permintaan masyarakat mengenai LPG 3 Kg terus meningkat namun sering pelanggan kehabisan stock tabung LPG yang pada akhirnya juga “end user” terutama bu rumah tangga kecewa dan pindah pangkalan lain yang penyaluran LPG nya lancar.

Pada awalnya para Agen LPG 3 Kg tidak terlalu memperhatikan pelayanan Sopir Kernet nya, yang penting sudah tersalurkan tabung LPG 3 Kg ke pangkalan-pangkalannya secara stabil dan kontinyu. Namun dengan permintaan LPG 3 Kg yang drastis sering terlambat nya waktu pengiriman dan besarnya peluang para Pangkalan LPG pindah ke Agen LPG 3 Kg yang lain maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus

yaitu bagaimana perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya. Para Agen LPG 3 Kg Pertamina harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya yaitu para pangkalan / pengecer dan bagaimana para karyawan operasional melayani pelanggan yaitu para sopir dan kernet.

Pelayanan pelanggan (*Customer Service*) menjadi sangat penting, karena merupakan ujung tombak perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan jasa transportasi LPG. Proses pengiriman produk LPG 3 Kg dalam rangka melayani permintaan pelanggan ada dua pihak yang terlibat yaitu sopir kernet dan pelanggan. Keterlibatan kedua pihak ini diwujudkan interaksi dua arah dalam bentuk pertanyaan, sapaan, pernyataan atau obrolan dari sopir-kernet ke pelanggan atau sebaliknya, Sopir-kernet diamati dan dilayani oleh pelanggan yang berbeda. Pelanggan memfokuskan pengiriman dengan ketepatan waktu pengiriman, karena omzet penjualan ke pasar (market) tinggi sehingga keterlambatan waktu sangat mempengaruhi dan berakibat kekecewaan pelanggan akhir (end User). Bila volume LPG 3 Kg berkurang maka kerugian di depan mata. Perusahaan transportasi LPG harus mampu memberi kepuasan kepada pelanggannya. Para Agen LPG 3 Kg harus segera mengambil tindakan untuk memecahkan persoalan, artinya mencari faktor-faktor penyebab tidak puasnya pelanggan dan berusaha menghilangkan faktor-faktor tersebut.

Metode "SERVQUAL" oleh Parasuraman et al, (1998 -26) dalam Irawanto .2003

- 1, Tangibles : *Appearance of physical facility, equipment, personal and communication materials.*
2. *Reability : Ability to perform the promised services dependably accurately.*
- 3 *Responsiveness: Willingness to help costumers and provide prompt services*
- 4, *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*
5. *Empaty : Caring, individualized attention the firm provides its customers.*

1.2 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah memberi kuesioner kepada 100 orang pelanggan/ responden yang berada di Surabaya-Sidoarjo. Kuesioner berisikan penelitian pelanggan tentang dimensi pelayanan *Tangibles* (X1), *Reliabilitas* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5). Butir-butir kuesioner terdiri 2 kelompok yaitu rasa puastidaknya pelayanan yang ada dari segi pelaksanaan dan butir-butir kuesioner yang dianggap penting oleh para pelanggan. Data kedua kelompok itu diolah dengan menggunakan SPSS dan cara manual yaitu menggunakan metode Rank Spearman. Data kuesioner di hitung uji valid dan Uji reliabel. Hasil yang didapat ada tidaknya hubungan antara kepuasan pelanggan (Y) dengan dimensi pelayanan *Tangibles* (X1), *Reliabilitas* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5). Hasil perhitungan dari data kelompok pelaksanaan pelayanan dan kelompok kepentingan pelanggan berdasarkan diagram kartesius melalui perhitungan butir-butir Pelaksanaan dan butir Kepentingan dan dilanjutkan titik nol sumbu X Pelaksanaan dan sumbu Y Kepentingan pelanggan. Kuadran A merupakan prioritas A, Kuadran B Pertahankan Prestasi, kuadran C Prioritas rendah dan kuadran D Kuadran pelaksanaan berlebihan. Membuat Kuesioner berdasarkan literatur dengan menggunakan data ordinal dan skala linkert. Populasi yaitu semua pelanggan atau pangkalan Agen LPG 3 Kg yang terdaftar di PT Pertamina GASDOM V daerah Surabaya dan Sidoarjo. Setelah kuesioner diisi pemilik pangkalan LPG 3 Kg dilakukan pengolahan data kuesioner. Adapun daftar pertanyaan untuk mengukur tingkat variabel bebas dengan menggunakan perhitungan penilaian (*scoring*). Data kemudian diidentifikasi berdasarkan

pengelompokan tingkat kepuasan pelanggan. Setelah itu melakukan Uji Validasi data dan uji reliabel data kuesioner. Data yang sudah Valid dan reliabel menunjukkan butir-butir pertanyaan di kuesioner Valid dan reliabel. Dalam pemrosesan dan analisa data perlu diuji erat tidaknya hubungan kepuasan pelanggan dengan variabel bebas dimensi pelayanan yaitu rank spearman dan dibandingkan dengan uji SPSS.

Uji Hipotesa: $H_0 = 0$ tidak ada korelasi variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) dengan kepuasan pelanggan (Y). Perhitungan nilai pelaksanaan dan nilai kepentingan digunakan untuk menentukan lokasi butir-butir kuesioner masuk dalam kuadran apa. Butir-butir kuesioner yang masuk kuadran A lebih diprioritas oleh manajemen perusahaan transportasi LPG 3 Kg untuk ditindak lanjuti untuk mempertahankan loyalitas pelanggan karena puas terhadap layanan kerja sopir – kernet.

1.3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana para sopir-kernet melayani pelanggan pangkalan LPG 3Kg diadakan survey ke pangkalan resmi Pertamina dan memberi kuesioner untuk dijawab oleh para pelanggan/pangkalan. Data yang diperoleh lalu diolah sehingga menghasilkan Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil perhitungan data kuesioner tentang hubungan dimensi dengan Y

Hasil	Dimensi				
	X1	X2	X3	X4	X5
rs	0,27	0,6	0,5	0,3	0,5
interval	$0.21 < rs < 0.4$	$0.14 < rs < 0.6$	$0.41 < rs < 0.6$	$0.21 < rs < 0.4$	$0.14 < rs < 0.6$
keterangan	Hubungan sedikit /rendah	hubungan cukup tinggi	hubungan cukup tinggi	hubungan sedikit	hubungan cukup tinggi
Spearman's rho Y	0.283	0.604	0.464	0.306	0.501
Z H	2.6	5.57	4.975	2.985	4.975
interval	$\wedge -1.96$ sampai 1.96	$\wedge -1.96$ sampai 1.96	$\wedge -1.96$ sampai 1.96	$\wedge -1.96$ sampai 1.96	$\wedge -1.96$ sampai 1.96
keterangan	Ho ditolak	Ho ditolak	Ho ditolak	Ho ditolak	Ho ditolak
	hubungan kuat	hubungan kuat	hubungan kuat	hubungan kuat	hubungan kuat

Dari diatas dapat dijelaskan bahwa H_0 ditolak artinya ada korelasi antara variable bebas X_1 (*tangibles*), X_2 (*reability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*Assurance*) dan X_5 (*empathy*) dengan kepuasan pelanggan (Y)

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas butir-butir kuesioner berdasarkan Pelaksanaan Pelayanan

Dimensi	Butir	Corrected item		R Tabel	Keterangan
	Kuesioner	Total Correlation	Alpha		
X1	A1	0.5022	0.7655	0.12924	Valid. Reliabel
	A2	0.6164	0.7655	0.12924	Valid. Reliabel
	A7	0.6992	0.7655	0.12924	Valid. Reliabel
	A9	0,6500	0.7655	0.12924	Valid. Reliabel
X2	B1	0.5223	0.7885	0.12924	Valid. Reliabel
	B5	0.3259	0.7885	0.12924	Valid. Reliabel
	B6	0.4718	0.7885	0.12924	Valid. Reliabel
	B7	0.5233	0.7885	0.12924	Valid. Reliabel
	B8	0,6110	0.7885	0.12924	Valid. Reliabel
X3	C7	0.5678	0.7885	0.12924	Valid. Reliabel
	C1	0.6106	0.6638	0.12924	Valid. Reliabel
	C3	0.5142	0.6638	0.12924	Valid. Reliabel
	C5	0.4531	0.6638	0.12924	Valid. Reliabel
	D1	0.2446	0.6869	0.12924	Valid. Reliabel
X4	D3	0.5813	0.6869	0.12924	Valid. Reliabel
	D8	0.5305	0.6869	0.12924	Valid. Reliabel
	D9	0.6503	0.6869	0.12924	Valid. Reliabel
	D10	0.4637	0.6869	0.12924	Valid. Reliabel
X5	C8	0.444	0.6869	0.12924	Valid. Reliabel
	E1	0.6729	0.8932	0.12924	Valid. Reliabel
	E2	0.6777	0.8932	0.12924	Valid. Reliabel
	E3	0.7056	0.8932	0.12924	Valid. Reliabel
	E8	0.7797	0.8932	0.12924	Valid. Reliabel
	E9	0.7433	0.8932	0.12924	Valid. Reliabel

Tabel 3. Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas butir-butir kuesioner Berdasarkan Kepentingan..Pelanggan

Dimensi	Butir	Corrected item		R Tabel	Keterangan
	Kuesioner	Total Correlation	Alpha		
X1	1	0.743	0.894	0.12924	Valid. Reliabel
	2	0.7841	0.894	0.12924	Valid. Reliabel
	7	0.7645	0.894	0.12924	Valid. Reliabel
	9	0.7522	0.894	0.12924	Valid. Reliabel
X2	11	0.4372	0.8347	0.12924	Valid. Reliabel
	15	0.736	0.8347	0.12924	Valid. Reliabel
	16	0.6225	0.8347	0.12924	Valid. Reliabel
	17	0.7017	0.8347	0.12924	Valid. Reliabel
	18	0.6526	0.8347	0.12924	Valid. Reliabel
X3	27	0.5498	0.8347	0.12924	Valid. Reliabel
	21	0.8218	0.8279	0.12924	Valid. Reliabel
	23	0.7169	0.8279	0.12924	Valid. Reliabel
X4	25	0.7312	0.8279	0.12924	Valid. Reliabel
	28	0.3019	0.7121	0.12924	Valid. Reliabel
	31	0.5322	0.7121	0.12924	Valid. Reliabel
	33	0.6606	0.7121	0.12924	Valid. Reliabel
	38	0.466	0.7121	0.12924	Valid. Reliabel
	39	0.6734	0.7121	0.12924	Valid. Reliabel
X5	40	0.2619	0.7121	0.12924	Valid. Reliabel
	41	0.8334	0.8964	0.12924	Valid. Reliabel
	42	0.6666	0.8964	0.12924	Valid. Reliabel
	43	0.7908	0.8964	0.12924	Valid. Reliabel
	48	0.7352	0.8964	0.12924	Valid. Reliabel
	49	0.7359	0.8964	0.12924	Valid. Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat ditentukan bahwa semua butir pertanyaan memiliki nilai “*Corrected item-total Correlation* “ yang lebih kecil jika dibandingkan nilai alpha-nya. Artinya Semua butir pertanyaan adalah valid. Demikian juga koefisien reliability atau nilai alphanya lebih besar daripada R tabel $(0,05;98) = 0.12924$. Jadi kuesioner reliabel

Tabel 4. Hasil Perhitungan dan Penilaian butir-butir kuesioner terhadap tingkat kepentingan Pelsnggan dan Tingkat pelaksanaan Pelayanan Sopir-kernet

No	Butir Kuesioner	Penilaian	Penilaian	(X)	(Y)	Kuadran
		Pelaksanaan	Kepentingan /Harapan			Kartesius
		Sopir-Kernet (X)	Pelanggan (Y)			
	Dimensi Tangibles					
1	A1 & 1	402	401	4.02	4.01	B
2	A2 & 2	402	404	4.02	4.04	B
3	A7 & 7	401	400	4.01	4,00	B
4	A9 & 9	399	398	3.98	3.98	B
	Dimensi Realibility					
5	B1 & 11	393	396	3.93	3.96	C
6	B5 & 15	403	408	4.03	4.08	B
7	B6 & 16	407	401	4.07	4.01	B
8	B7 & 17	395	403	3.95	4.03	B
9	B8 & 18	395	396	3.95	3.96	D
10	C 7 & 27	393	398	3.93	3.98	A
	Dimensi					
	Responsiveness					
11	C1 & 21	393	402	3.93	4.02	A
12	C3 & 23	407	406	4.07	4.06	B
13	C5 & 25	396	401	3.96	4.01	B
	Dimensi					
	Assurance					
14	D1 & 31	397	400	3.97	4,00	B
15	D3 & 33	409	405	4.09	4.05	B
16	D6 & 36	395	396	3.95	3.96	D
17	D9 & 39	409	402	4.09	4.02	B
18	D10 & 40	325	339	3.25	3.39	C
	Dimensi Empathy					
19	E1 & 41	390	400	3.9	4,00	A
20	E2 & 42	385	392	3.85	3.92	C
21	E3 & 43	394	403	3.94	4.03	B
22	E5 & 45	403	404	4.03	4.04	B
23	E 9 & 49	402	401	4.02	4.01	B
			Jumlah	94.35	95.18	
			Nilai rata-rata	3.93	3.97	

1.4 KESIMPULAN

Hasil Perhitungan Z hitung, semua dimensi kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan, artinya **HO ditolak**. Hasil Pengukuran **kepuasan pelanggan (Y)** terhadap **dimensi tangibles (X 1)** $rs=0,27$ (SPSS = 0,283) berarti antara variabel X1 dengan Y memiliki **hubungan rendah**. Hasil Pengukuran **kepuasan pelanggan (Y)** terhadap **dimensi Reability (X 2)** $rs=0,6$ (SPSS = khusus0,604) berarti antara variabel X2 dengan Y memiliki **hubungan cukup tinggi**. Hasil Pengukuran

kepuasan pelanggan (Y) terhadap **dimensi Responsiveness (X 3) $rs=0,5$** (SPSS = 0,464) berarti antara variabel X3 dengan Y memiliki **hubungan cukup tinggi**. Hasil Pengukuran **kepuasan pelanggan (Y)** terhadap **dimensi Assurance (X 4) $rs=0,3$** (SPSS = 0,306) berarti antara variabel X4 dengan Y memiliki **hubungan rendah**.

Hasil Pengukuran **kepuasan pelanggan (Y)** terhadap **dimensi Empathy (X 5) $rs=0,5$** (SPSS = 0,501) berarti antara variabel X5 dengan Y memiliki **hubungan cukup tinggi**.

Hasil perhitungan tingkat kepentingan / harapan pelanggan dengan pelaksanaan / perilaku sopir-kernet dalam melayani pelanggan yang perlu ditindak- lanjuti perusahaan transportasi LPG 3 Kg adalah :

Kuadran A : (Prioritas Utama) meliputi :

- Lamanya menunggu antara truk bak LPG 3 Kg keluar dari SPPBE sampai ke tempat pelanggan /pangkalan LPG 3 Kg.
- Begitu truk LPG 3 Kg sampai ke pelanggan /pangkalan , sopir-kernet tidak segera melaksanakan tugasnya
- Sopir-kernet tidak memperhatikan secara khusus kepada setiap pelanggan/pangkalan.

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting namun manajemen perusahaan transportasi LPG 3 Kg belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Irawanto, Dedie. 2003. *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Cabang Nganjuk*. Universitas Narotama.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santoso ,Singgih. 2003. *Statistik Non Parametric*. Penerbit PT Elex Media Komputindo. Jakarta.