

Evaluasi Kualitas Pada Jasa Transportasi Akap Dan Akdp Di Pt X Dengan Menggunakan *Servqual Method Gap 5* Dan Diagram Kartesius

¹Asep muhamad jalal ali, ²Ali subhan,
¹Teknik industri, universitas suryakencana, Cianjur
¹Teknik industri, universitas suryakencana, Cianjur

E-mail: asepmuhamadjalalali@gmail.com , alisubhan@gmail.com ,

ABSTRAK

Di era globalisasi ini media transportasi sangat lah berkembang pesat karena kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Kemajuan dalam sektor transportasi pada umumnya tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai pemberi pelayanan jasa transportasi khususnya pada perusahaan otobus PT X yang kantor di kabupaten cianjur, adapun permasalahan pada perusahaan tersebut yaitu kualitas pelayanan yang kurang efektif di PT X oleh karna itu adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas layanan PT X pada bus AKAP dan AKDP dapat dikatakan sudah memenuhi keinginan konsumen atau tidak dan untuk mengetahui layanan yang harus diperbaiki pada jasa transportasi di PT X maka penulis melakukan penelitian dengan *servqual method gap 5* untuk mengetahui selisih pada tiap dimensi dan kemudian diperjelas oleh diagram kartesius untuk mengetahui sejauh mana kinerja atau persepsi perusahaan dengan harapan konsumen, selanjutnya didapatkan hasil dari perhitungan nilai selisih dari tiap dimensi dengan selisih positif yaitu tangible (bukti fisik) dengan nilai 0,99. Assurance (jaminan) dengan nilai 0,47 dan reability (keandalan) dengan nilai 1,37. Dan kemudian ada 2 dimensi yang belum memenuhi harapan konsumen yang berarti selisih negatif yaitu empathy (empati) dengan nilai - 0,01 dan responbilitiy dengan nilai -0,90. dan kemudian diperjelas pada diagram kartesius terdapat 3 item atau atribut yang berada pada kuadran A yaitu item (8) bila mana terjadi kecelakaan perusahaan bertanggung jawab (10) kemampuan perusahaan baik dalam memenuhi kebutuhan konsumen (15) respon perusahaan bilamana armada bus memiliki kendala atau mogok perusahaan akan memperbaiki atau menggantinya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, jasa transportasi, *servqual method gap 5*. Diagram kartesius

ABSTRACT

In this era of globalization, transportation media is developing very rapidly because the needs of society continue to increase. Progress in the transportation sector is generally reflected in the quality of service provided by agencies as transportation service providers, especially the PT X autobus company with offices in Cianjur district. In this company, the quality of service is less effective at PT X. Therefore, the aim of this research is to determine the level of service quality of PT X on AKAP and AKDP buses, whether it can be said to have met consumer desires or not and to find out which services need to be improved. on transportation services at PT X, the author conducted research using the *servqual gap 5* method to determine the differences in each dimension and then clarified by a Kertesian diagram to determine the extent to which the company's performance or perception meets consumer expectations, then obtained results from calculating the difference values for each dimension. with a positive difference, namely tangible (physical evidence) with a value of 0.99. Assurance (guarantee) with a value of 0.47 and reability (reliability) with a value of 1.37. And then there are 2 dimensions that have not met consumer expectations, which means a negative difference, namely empathy (empathy) with a value of -0.01 and responsiveness with a

value of -0.90. And then it is clarified in the Cartesian diagram that there are 3 items or attributes that are in quadrant A namely item (8) if an accident occurs the company is responsible (10) the company's ability to meet consumer needs (15) the company's response if the bus fleet has problems or breaks down the company will repair or replace it.

Keywords: service quality, transportation services, servqual method gap 5. Cartesian diagram

1. PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan penting bagi roda perekonomian masyarakat, transportasi dalam ruang lingkup ekonomi sangatlah penting karena dapat menunjang mobilitas masyarakat dan senantiasa akan terus meningkat sejalan dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk khususnya yang ada di perkotaan.

Di era globalisasi ini media transportasi sangatlah berkembang pesat karena kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, guna mencukupi kebutuhan masyarakat ada banyak pilihan media transportasi seperti pesawat untuk angkutan udara, bus dan kereta untuk angkutan darat, kapal untuk angkutan laut dan masih banyak lagi jenis transportasi yang menunjang kebutuhan masyarakat. khususnya media transportasi darat, yaitu armada bus.

Dengan kapasitas penumpang yang bisa cukup untuk menampung banyak orang menjadikan armada bus sebagai solusi untuk sarana bepergian khususnya yang bepergian ke luar kota. Karna banyak sekali jalur atau terayek bus membuat penumpang lebih efisien dan efektif dibandingkan membawa kendaraan sendiri.

Suatu bangsa dikatakan maju apabila memiliki sumber daya manusia yang berkemampuan, sumber daya alam yang potensial, kepemimpinan yang berwawasan pembangunan kedepan, khususnya pembangunan transportasi serta ditunjang oleh sistem transportasi yang berkualitas lancar, aman, berkapasitas, tertib dan teratur serta murah dan nyaman diperlukan untuk menunjang pengembangan kegiatan sektor sektor lain dan mendorong berkembangnya daerah perkotaan, pedesaan, terisolasi, terpencil,

dan daerah perbatasan. Menurut (Adisasmita, 2014).

Kemajuan dalam sektor transportasi pada umumnya tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai pemberi pelayanan jasa transportasi khususnya bus. Dalam hal ini penulis yang melakukan penelitian di PT X yang sebagai mana perusahaan transportasi ini sudah dikenal di kalangan masyarakat khususnya masyarakat cianjur yang mobilitas nya kebanyakan ke daerah yang dilalui oleh rute oprasional bus marita.

Ada beberapa hal yang menjadi ketertarikan konsumen kenapa bus marita menjadi salahsatu pilihan untuk menunjang mobilitas nya, yaitu kualitas yang diberikan perusahaan kepada konsumennya. yang menjadi bus marita sebagai pilihan masyarakat yaitu pelayanan.

Dan ada pula kekurangan yang sering kali dikeluhkan konsumen kepada perusahaan bus marita diantaranya Penggunaan bus yang sudah dimakan usia tetapi masih beroperasi, Kebersihan kursi penumpang yang kurang perawatan, dan penerangan didalam kabin bus yang belum optimal.

Oleh karena, itu peran sektor transportasi dalam memberikan pelayanan terhadap kelancaran angkutan penumpang dan barang serta fungsinyah yang strategis terhadap pengembangan sektor sektor lain dan pembangunan daerah perkotaan, perdesaan, terisolasi, terpencil, dan daerah perbatasan sudah pada tempatnya untuk memposisikan perencanaan dan pembangunan sektor transportasi sebagai penunjang dan pendorong pembangunan yang vital kontribusi nya dalam pembangunan.

Banyak sekali saat ini perusahaan bus yang juga berkembang seiring meningkatnya kebutuhan, persaingan antar industri jasa yang semakin ketat dan tentunya teknologi yang berkembang pesat menjadikan perubahan yang besar maka kualitas layanan sangat diutamakan.

(Rossitya Dwi Setyawardani, 2021) mengatakan melakukan pengamatan atas jasa pelayanan dan mengidentifikasi jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berbeda. Guna baik secara explisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang atau jasa pelayanan. Kualitas pelayanan yang sangat diinginkan oleh konsumen untuk apa yang diinginkan jika kualitas baik maka perusahaan akan mendapatkan reputasi baik pula.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka penulis melakukan penelitian yang berjudul "evaluasi kualitas pada jasa transportasi akap dan akdp di pt x dengan menggunakan *servqual method gap 5* dan diagram kartesius"

2. LANDASAN TEORI

2.1.1 Konsep kualitas

Masalah kualitas tidak akan berhenti dan akan terus menerus meningkat dan berubah oleh karena itu perlu adanya pengendalian kualitas. Kualitas dikatakan berhasil jika dapat memenuhi dan memuaskan keinginan konsumen. Dalam era kompetisi global mengharuskan perusahaan dapat meningkatkan lebih baik dari produk yang dihasilkan baik itu barang ataupun jasa.

kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah diterapkan. (Kurniawan, 2010).

Perusahaan harus berusaha memahami dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik guna memenuhi keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhan konsumennya sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan inginkan (Purnama et al., 2015)

3. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan, sebagai berikut

- 1) Tingkat kualitas layanan PT X pada armada bus Antar kota antar provinsi (AKAP) dan Antar kota dalam provinsi (AKDP) sudah memenuhi harapan konsumen, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi terhadap kualitas pelayannya. Berdasarkan perhitungan tunggal antara persepsi atau kinerja dan harapan konsumen menunjukkan nilai selisih gaps positif 0,38. Dan dinyatakan memenuhi harapan konsumen.
- 2) Berdasarkan perhitungan gaps *servqual* ada 6 item/atribut yang belum memenuhi harapan konsumen atau nilainya kurang dari harapan konsumen, berikut yaitu item no (8) bila terjadi kecelakaan perusahaan bertanggung jawab. (10) kemampuan karyawan dan perusahaan baik dalam memenuhi kebutuhan penumpang. (11) hubungan antara penumpang dan perusahaan baik dan mudah. (14) pengemudi bersikap baik kepada penumpang. (15) respon perusahaan bilamana armada bus memiliki kendala atau mogok perusahaan akan memperbaiki atau mengganti. (16) perusahaan memberi kemudahan dalam pencarian jadwal bus. nilai gaps negatif tertinggi terdapat pada item no (15) respon perusahaan bilamana armada bus memiliki

kendala atau mogok perusahaan akan memperbaiki atau mengganti dengan nilai gaps negatif -0,60 dan dinyatakan belum memenuhi harapan konsumen.

4. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan Kerja Praktik ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kasih sayang, kekuatan, rezeki, dan kelancaran.
2. Kedua orang tua penulis, yaitu Entin kartini dan Agus soleh yang senantiasa menyayangi, mendo'akan, memberi motivasi, dan mendorong penulis sampai bisa sejauh ini dengan tulus dan ikhlas, yang jasanya tidak akan mungkin terbalaskan sampai kapanpun.
3. Bapak Ir. Widy Setiawan, MT. Dekan Fakultas Teknik Universitas Suryakencana.
4. Bapak Dr.H.Ali subhan.ST.,SH.,MT selaku dosen pembimbing.
5. Bramantiyo Eko Putro, S.Mb., MT. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Suryakencana.
6. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2020
7. Pihak perusahaan PT X
8. Serta Wina nusofa seorang perempuan yang turut serta dalam menyemangati dan menjadi motivasi saya untuk mengerjakan laporan penelitian ini.
9. Serta semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga terselesaikannya laporan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2021). *Mencapai Tujuan Pendidikan Islam Di Era Modern Menurut Buku Filsafat Pendidikan Islam Karya Noor Amirudin, M.Pd.I.*
- Adisasmita, S. A. (2014). Pengantar Perencanaan Transportasi. *Pustaka.Ut.Ac.Id*, 262. <https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/pw/kl4103-perencanaan-transportasi/>
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 103–116.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kurniawan, Y. A. (2010). *Pemodelan pemilihan moda angkutan bus dan kereta api jurusan Solo-Yogyakarta dengan TEKNIK.*
- Philip Kotler. (2007). Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur. In *Komerce*. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Purnama, J., Putra, Y. A., & Kalamollah, M. (2015). Metode Age Replacement Digunakan Untuk Menentukan Interval Waktu Perawatan Mesin Pada Armada Bus.

Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan III 2015 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya ISBN, 115–126.

RomaDecade. (2019). Contoh Laporan. In *Https://Www.Romadecade.Org/*.
<https://www.romadecade.org/content-laporan/#>

Rossitya Dwi Setyawardani. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 230–239.
<https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i1.79>

Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). Hasil Analisis dan Pembahasan. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*

