

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL ALVA JAYA MOTOR
MENGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL*****Doddy Chandrahadinata, Dedi Sa'dudin Taptajani, Ujang Cahyadi**

Institut Teknologi Garut

Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia

Email : dodych1@itg.ac.id

Abstrak

Bengkel Alva Jaya Motor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa *service* sepeda motor. Dalam menghadapi persaingannya pihak perusahaan harus dapat memenuhi harapan dari konsumen, supaya konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan. Maka penelitian ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan di Bengkel Alva Jaya Motor menggunakan *tools/metode fuzzy servqual*. Metode ini membandingkan tingkat persepsi dan harapan yang diterima berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Data yang digunakan untuk penelitian yaitu data kuisioner dari pelanggan dan data yang didapatkan langsung dengan wawancara pihak perusahaan. Adapun hasil penelitian ini belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para pelanggan, dimana pada dimensi *tangibles* itu sendiri mendapat nilai *gap* terbesar yang berarti harus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Juga dalam analisis penelitian ini yang menggunakan metode *root cause analysis* untuk mengetahui apa penyebab dan solusi yang harus dilakukan.

Kata Kunci – Dimensi Kualitas; *Fuzzy Servqua*; *Root Cause Analysis*; *Service***1. PENDAHULUAN**

Kendaraan roda dua (sepeda motor) untuk saat ini merupakan salah satu kendaraan yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan. Dalam penggunaan sepeda motor tersebut, sepeda motor perlu melakukan *service* untuk menjaga supaya sepeda motor selalu dalam keadaan baik. Dalam men-*service* sepeda motor tentunya diperlukan keahlian dalam hal *service* motor yang biasa disebut mekanik. Para pemilik sepeda motor dalam melakukan *service* motor biasanya membawa sepeda motor miliknya kepada mekanik yang terdapat di bengkel. Bengkel Alva Jaya Motor merupakan salah satu bengkel yang ada di Kota Garut dan bergerak dalam hal memberikan jasa *service* sepeda motor. Dimana dalam jasa *service* sepeda motor itu sendiri sangatlah berhubungan dengan kepuasan konsumen[1]. Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam jasa *service* sepeda motor. Apabila ingin meningkatkan jumlah konsumen, maka

pelayanan terhadap konsumen harus diutamakan. Karena dengan pelayanan yang terbaik, konsumen pun akan memiliki kepuasan tersendiri[2]. Dari bulan November 2020 sampai bulan April 2021, bengkel Alva Jaya Motor mengalami penurunan konsumen hal tersebut bisa disebabkan oleh beberapa hal yaitu: 1. Keadaan pandemi covid-19 yang menyebabkan penambahan pengangguran, sehingga sepeda motornya tidak digunakan atau sedang mengalami krisis ekonomi[3], 2. Kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel Alva Jaya Motor kepada para konsumen[4].

Peningkatan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan melihat penurunan konsumen yang sangat signifikan, untuk meningkatkan konsumen yang mengalami penurunan tersebut, salah satu hal yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Maka penelitian ini berjudul: “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL ALVA JAYA MOTOR MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL*”.

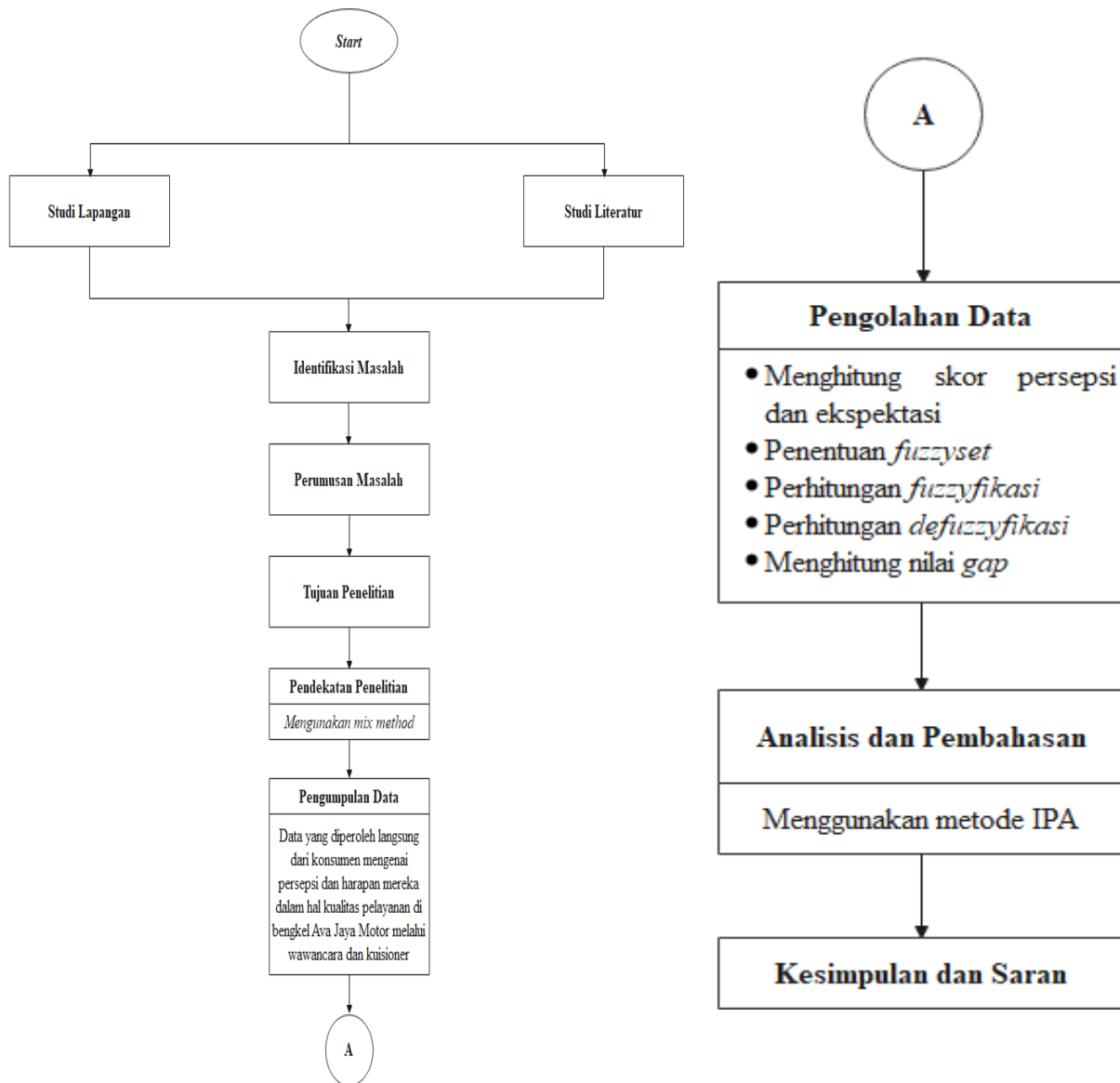
2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di bengkel Alva Jaya motor yang bergerak pada bidang jasa *service* sepeda motor dengan wawancara bersama pihak Bengkel Alva Jaya Motor dan menyebarkan kuisioner kepada para pelanggan. Dengan jumlah kuisioner

sebanyak 95 data dengan *fuzzy servqual*.

A. Tahapan Penelitian

Pada tahap didapat suatu diagram tahap penelitian yang akan dialami oleh peneliti antara lain:



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan yaitu uji validitas persepsi dan harapan, uji reliabilitas, *fuzzyset*, perhitungan *fuzzyfikasi*, perhitungan *defuzzyfikasi*, perhitungan *servqual (gap)*, dan analisis menggunakan *root cause analysis*[5].

A. Uji Validitas Persepsi dan Harapan

Untuk pengolahan data pada penelitian ini diperlukan uji validitas dengan menggunakan *software SPSS*.

1. Uji Validitas Persepsi

hitung persepsi menggunakan *software* SPSS.

Pada tabel 1 akan diperlihatkan nilai r

Tabel 1. Uji Validitas Persepsi

No	Variabel pernyataan kualitas pelayanan	Nilai r hitung Persepsi	r Tabel
1	Lingkungan bengkel rapih dan bersih	0,993	0,263
2	Peralatan bengkel yang lengkap	0,993	0,263
3	Ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas ruang tunggu yang lengkap (tersedianya <i>televisi</i> , surat kabar, majalah, minuman)	0,942	0,2017
4	Ongkos <i>service</i> standar dan terjangkau	0,993	0,263
5	Mekanik mempunyai pengetahuan luas dalam bidangnya	0,987	0,263
6	Mekanik mampu memperbaiki kerusakan	0,992	0,263
7	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan	0,983	0,263
8	Karyawan dari staff mekanik bekerja dengan cepat tanggap dalam melayani pelanggan	0,93	0,2017
9	Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan	0,997	0,263
10	Peralatan yang digunakan untuk <i>service</i> dan perawatan dapat dipertanggungjawabkan	0,951	0,2017
11	Tempat parkir aman	0,951	0,2017
12	Memberikan garansi <i>service</i>	0,982	0,263
13	Aman dari kerusakan, lecet, penyok dan <i>sparepart</i> hilang saat proses <i>service</i> berlangsung	0,993	0,263
14	Karyawan dan staff mekanik memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting	0,941	0,2017
15	Memahami kebutuhan pelanggan	0,986	0,263
16	Pelayanan ramah dan santun kepada pelanggan	0,967	0,263
17	Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial	0,982	0,263

Pada tabel 1 merupakan perbandingan r hitung persepsi menggunakan *software* SPSS dari hasil skor rekapitulasi.

2. Uji Validitas Harapan

Pada tabel 2 akan diperlihatkan nilai r hitung persepsi menggunakan *software* SPSS dan dibandingkan dengan nilai r tabel diatas dengan nilai r tabel:

Tabel 2. Uji Validitas Persepsi

No Pernyataan	Nilai r hitung Harapan	r Tabel
1	0,984	0,263
2	0,999	0,263
3	0,995	0,263
4	0,987	0,263
5	0,965	0,263
6	0,989	0,263
7	0,997	0,263
8	0,984	0,263
9	0,98	0,263
10	0,972	0,263
11	0,995	0,263
12	0,981	0,263
13	1	0,263
14	0,978	0,263
15	0,965	0,263
16	0,998	0,263
17	0,998	0,263

Pada tabel 2 merupakan perbandingan r hitung harapan menggunakan *software* SPSS dari hasil skor rekapitulasi.

B. Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan

Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS.

1. Uji Reliabilitas Persepsi

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas persepsi menggunakan *software* SPSS:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha

.996

Gambar 1 Hasil Uji Realibilitas Persepsi Menggunakan Software SPSS

Dari Gambar 1 dapat dilihat bahwa hasil nilai uji realibilitas persepsi yaitu 0,996 dan itu menyatakan sangat kuat karena berada di antara interval 0,80 – 1,00. Dengan begitu hasil dari uji realibitas persepsi berarti bisa dikatakan sangat realibel[6].

2. Uji Reliabilitas Harapan

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas harapan menggunakan *software* SPSS:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha

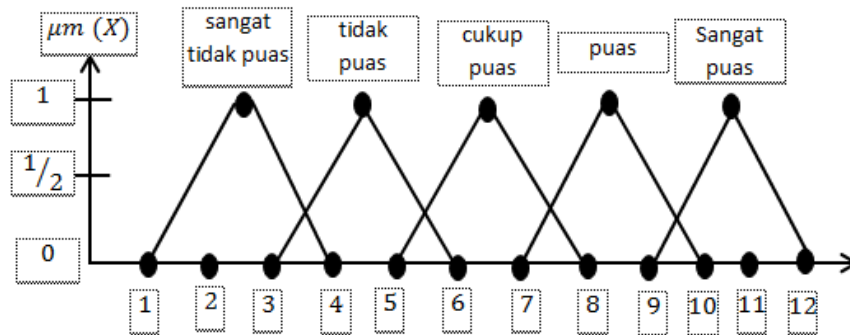
.998

Gambar 2 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Menggunakan Software SPSS

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa hasil nilai uji realibilitas persepsi yaitu 0,998 dan itu menyatakan sangat kuat karena berada di antara interval 0,80 – 1,00. Dengan begitu hasil dari uji realibitas harapan berarti bisa dikatakan sangat realibel.

C. Penentuan Fuzzyset

Penentuan *fuzzy set* ini untuk menghitung nilai TFN (*Triangular Fuzzy Number*) [7].



Gambar 3 Penentuan Fuzzy Set

D. Perhitungan Fuzzyfikasi Persepsi dan Harapan

1. Perhitungan Fuzzyfikasi Persepsi
perhitungan *Triangular Fuzzy Number* (TFN) persepsi dilakukan menggunakan *Ms.Excel*.

Tabel 4 Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi Persepsi

No Pernyataan	TFN		
	C	A	B
1	6,62	8,12	9,62
2	6,39	7,89	9,39
3	6,45	7,95	9,45
4	6,54	8,04	9,54
5	6,58	8,08	9,58
6	6,64	8,14	9,64
7	6,79	8,29	9,79
8	6,73	8,23	9,73
9	6,33	7,83	9,33
10	6,47	7,97	9,47
11	6,24	7,74	9,24
12	6,71	8,21	9,71
13	6,73	8,23	9,73
14	6,62	8,12	9,62
15	6,81	8,31	9,81
16	7,02	8,52	10,02
17	6,75	8,25	9,75

2. Perhitungan Fuzzyfikasi Harapan

Perhitungan *fuzzyfikasi* harapan dengan cara yang sama seperti perhitungan *fuzzyfikasi* persepsi dan tujuan yang sama yaitu mencari nilai *Triangular Fuzzy Number* (TFN)[8].

Tabel 5 Perhitungan Fuzzyfikasi Harapan

No Pernyataan	TFN		
	C	A	B
1	7,21	8,71	10,21
2	7,00	8,50	10,00
3	6,96	8,46	9,96
4	6,75	8,25	9,75
5	7,08	8,58	10,08
6	7,02	8,52	10,02
7	6,98	8,48	9,98
8	7,23	8,73	10,23
9	6,85	8,35	9,85
10	7,02	8,52	10,02
11	7,17	8,67	10,17
12	6,78	8,28	9,78
13	6,98	8,48	9,98
14	7,29	8,79	10,29
15	6,66	8,16	9,66
16	7,04	8,54	10,04
17	7,00	8,50	10,00

E. Perhitungan Defuzzyfikasi

Selanjutnya melakukan perhitungan *defuzzyfikasi* dengan mengambil nilai tengah

(rata-rata) dari nilai TFN[9], disini penulis menggunakan *software MS Excel* yang hasilnya dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 6 Perhitungan Nilai Defuzzyfikasi Persepsi

No Pernyataan	TFN			<i>Defuzzyfikasi</i>	Rank
	C	A	B		
1	6,62	8,12	9,62	8,12	9
2	6,39	7,89	9,39	7,89	15
3	6,45	7,95	9,45	7,95	14
4	6,54	8,04	9,54	8,04	12
5	6,58	8,08	9,58	8,08	11
6	6,64	8,14	9,64	8,14	8
7	6,79	8,29	9,79	8,29	3
8	6,73	8,23	9,73	8,23	5
9	6,33	7,83	9,33	7,83	16
10	6,47	7,97	9,47	7,97	13
11	6,24	7,74	9,24	7,74	17
12	6,71	8,21	9,71	8,21	7
13	6,73	8,23	9,73	8,23	5
14	6,62	8,12	9,62	8,12	9
15	6,81	8,31	9,81	8,31	2
16	7,02	8,52	10,02	8,52	1
17	6,75	8,25	9,75	8,25	4

Selanjutnya pada tabel 7 akan diperlihatkan hasil melakukan perhitungan *defuzzyfikasi* menggunakan *Ms.Excel* untuk harapan:

Tabel 7 Perhitungan Nilai Defuzzyfikasi Harapan

No Pernyataan	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
	C	A	B		
1	7,21	8,71	10,21	8,71	3
2	7,00	8,50	10,00	8,50	9
3	6,96	8,46	9,96	8,46	13
4	6,75	8,25	9,75	8,25	16
5	7,08	8,58	10,08	8,58	5
6	7,02	8,52	10,02	8,52	7
7	6,98	8,48	9,98	8,48	11
8	7,23	8,73	10,23	8,73	2
9	6,85	8,35	9,85	8,35	14
10	7,02	8,52	10,02	8,52	7
11	7,17	8,67	10,17	8,67	4
12	6,78	8,28	9,78	8,28	15
13	6,98	8,48	9,98	8,48	11
14	7,29	8,79	10,29	8,79	1
15	6,66	8,16	9,66	8,16	17
16	7,04	8,54	10,04	8,54	6
17	7,00	8,50	10,00	8,50	9

F. Perhitungan *Servqual* (Gap)

Perhitungan *Servqual* (gap) keseluruhan untuk mengetahui dimensi apa yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan pelayanannya[10].

Tabel 8 Nilai Gap Keseluruhan

Dimensi <i>Servqual</i>	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
<i>Tangibles</i>	7,99	8,56	-0,57	5
<i>Reliability</i>	8,09	8,45	-0,36	2
<i>Responsive</i>	8,11	8,52	-0,41	3
<i>Assurance</i>	8,04	8,49	-0,45	4
<i>Emphaty</i>	8,30	8,50	-0,20	1

Hasil perhitungan gap keseluruhan menunjukkan atribut pernyataan yang berada dalam dimensi *tangibles* itu harus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan oleh pihak bengkel Alva Jaya Motor[11].

G. Analisis *Root Cause Analysis*

Pada tahap ini akan dilakukan analisis *root cause analysis* untuk mengetahui apa penyebab dan bagaimana solusi yang diberikan dari hasil perhitungan nilai *gap* untuk meningkatkan kualitas[12].

Tabel 9 Root Cause Analysis

Permasalahan	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	How
Lingkungan bengkel rapih, bersih	<i>People:</i> Konsumen merasa kurang nyaman dengan kondisi lingkungan bengkel	<i>Procedurs:</i> Kurang komitmen dari perusahaan perihal kebersihan dan kerapihan lingkungan bengkel Tidak adanya karyawan yang dikhususkan untuk kebersihan dan kerapihan lingkungan bengkel	<i>Equipment:</i> Kondisi lingkungan yang kotor Kondisi lingkungan bengkel yang kurang rapih	<i>Policies:</i> Kurangnya perhatian dari management bengkel Alva Jaya Motor	Adanya perhatian atau komitmen dari management perihal kebersihan lingkungan bengkel Menambah karyawan untuk fokus terhadap kebersihan dan kerapihan bengkel
Peralatan Bengkel yang lengkap	<i>People:</i> Konsumen kurang puas dengan service sepeda motor yang disebabkan kurang lengkapnya peralatan bengkel	<i>Procedurs:</i> Kurangnya komitmen dari manajemen Kurangnya koordinasi antara mekanik dengan manajemen	<i>Equipment:</i> Kurangnya peralatan untuk service	<i>Policies:</i> Kurangnya tanggung jawab dari pihak manajemen maupun mekanik Belum ada tambahan anggaran untuk membeli peralatan	Menyediakan peralatan selengkap mungkin agar para mekanik dapat bekerja maksimal
	<i>People:</i>	<i>Procedurs:</i>	<i>Equipment:</i>	<i>Policies:</i>	

Ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas ruang tunggu yang lengkap (tersedianya televisi, surat kabar, majalah, minuman)	Konsumen kurang nyaman dengan kondisi ruang tunggu	Belum ada tata kelola ruang tunggu konsumen	Kursi ruang tunggu kurang nyaman	Kurangnya perhatian dari manajemen bengkel Alva Jaya Motor	Menyediakan fasilitas di ruang tunggu
	Banyak konsumen yang tidak bisa duduk di ruang tunggu	Belum ada renovasi untuk ruang tunggu	Kurangnya jumlah kursi untuk ruang tunggu Tidak adanya fasilitas di ruang tunggu seperti televisi, surat kabar, majalah, minuman, dll	Belum ada anggaran untuk membeli fasilitas ruang tunggu	Memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pelayanan di bengkel Alva Jaya Motor masih jauh dari kepuasan pelanggan. Maka dari itu ada beberapa hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh perusahaan yaitu: Adanya perhatian atau komitmen lebih dari manajemen perihal kebersihan dan kerapian lingkungan bengkel, Menambah karyawan untuk bertanggungjawab perihal kebersihan dan kerapian lingkungan bengkel, Melengkapi peralatan bengkel khususnya untuk *service* agar konsumen lebih yakin untuk *service* di bengkel Alva Jaya Motor, Memberikan fasilitas terbaik di ruang tunggu, Menambah jumlah kursi untuk ruang tunggu. Beberapa hal tersebut dapat dilakukan oleh perusahaan apabila ingin meningkatkan pelayanannya yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang nantinya dapat berimbas terhadap bertambahnya pelanggan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterimakasih kepada Program Studi Teknik Industri Lembaga Institut Teknologi Garut untuk segala arahan juga bimbingan yang sudah diberikan kepada penulis sehingga bisa mendapatkan ilmu yang bermanfaat bagi kehidupan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- R. K. Umam, N. P. Hariastuti, I. Teknologi, and A. Tama, "ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)." Issn, H. Winarno, and T. Absor, "Jurnal Manajemen Industri dan Logistik ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE

- ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING,” 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>
- M. M. Ulkhaq, M. Putri, and B. Barus, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera,” *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 1, pp. 61–67, 2017.
- D. Okki Rizki Kesuma Adi, A. S. Fathoni MM, L. H. Budi SE MM, M. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang, and D. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang, “PENGATUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK CKE TEKNIK SEMARANG.”
- Issn and A. Gandhy, “Jurnal Manajemen Industri dan Logistik ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DUNKIN DONUTS GADING SERPONG ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION OF DUNKIN DONUTS STORE IN GADING SERPONG”, doi: 10.30998/jmil.v2i1.81.
- D. Indrajaya, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX PADA UKM GALLERY.”
- R. Ekasari, M. Sungging Pradana, G. Adriansyah, M. Adhi Prasnowo, A. Fathoni Rodli, and K. Hidayat, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL,” Online, 2017.
- M. A. Saryatmo, “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS XYZ DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.”
- D. Suryapranatha, J. H. Ronggo Waluyo, and T. Timur, “56 Universitas Buana Perjuangan Karawang ANALISIS TINGKAT PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)-FUZZY DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III SUATU RUMAH SAKIT,” 2016.
- N. Shofia and S. Rochana, “PENGUNAAN LOGIKA FUZZY UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI,” 2018.
- A. Dharmawan, “RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PLASA TELKOM CABANG DINOYO SURABAYA,” 2014.
- J. Atmaja, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB,” *Jurnal Ecodemica*, vol. 2, no. 1, 2018.