

**ANALISIS KEPUASAN SUBKONTRAKTOR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JURU BELI DENGAN METODE *SERVQUAL*, *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA)***

Avicena Fajri Romadhon¹⁾, Devina Puspita Sari²⁾, dan Irma Rustini Aju³⁾

¹Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

²Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

³Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: avicena532@gmail.com

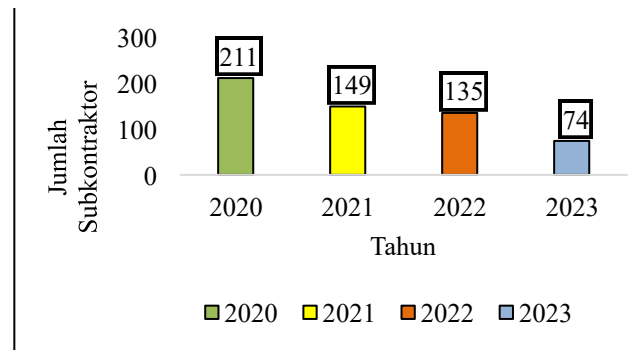
Abstract

In the last 3 (three) years, the number of Sub Contractors at the Shipyard in Surabaya has decreased. It can be caused by many things, one being the service quality received by subcontractors. This research aimed to find service satisfaction scores, find attributes that need improvement, and find the solutions for improving service quality at Shipyard in Surabaya. This research uses the Servqual method, the Customer Satisfaction Index (CSI) method, and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The steps for carrying out this research are collecting primary data, namely the results of respondents' answers, and secondary data, namely data from companies regarding the number of subcontractors from 2020 to 2023, Determining service attributes, Determining the number of respondents using the slovin formula, Designing questionnaires, Distributing questionnaires, Collecting results questionnaires, Carrying out validity tests and reliability tests, Using the servqual method, Using the customer satisfaction index (CSI) method, Using the importance performance analysis (IPA) method, Analyzing and discussing the results, concluding and giving suggestions. The Servqual method shows 18 (eighteen) variables have a negative gap (under expectation) and 4 (four) variables have a positive gap (above expectation), with the CSI method showing the percentage of customer satisfaction is around 67%, which means the subcontractors are satisfied, with IPA metode show eight service satisfaction attributes need to be fixed, they are X6 (information), X10 (contract realization), X12 (help access), X14 (meeting access with purchaser), X15 (purchaser responsiveness), X17 (promise realization), X19 (contract's status), X21 (subcontractor application realization). Hopefully, this research will be useful in increasing the service quality of the Shipyard at Surabaya..

Keywords : *Subcontractors, Purchaser, Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA).*

PENDAHULUAN

Galangan kapal di Surabaya adalah anak industri dari perusahaan pertahanan nasional yang bergerak di bidang perkapalan. Perusahaan tersebut bertanggung jawab sebagai garda terdepan pertahanan nasional yang berfokus kepada pertahanan pada sektor maritim. Perusahaan galangan kapal tersebut tidak hanya memproduksi kapal, namun terdapat produk lain berupa jasa reparasi kapal. Menurut Kotler dalam Silaningsih, Yuningsih, & Yuningsih (2021) untuk menghadapi pasar yang kompetitif, pelaku bisnis harus memenangkan persaingan dengan menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen.



Gambar 1. Jumlah Subkontraktor pada Galangan Kapal di Surabaya Tahun 2020 - 2023

Sumber : Data Perusahaan (2024)

Gambar 1 grafik memaparkan jumlah Subkontraktor selama 4 tahun sejak tahun 2020 – 2023. Grafik Subkontraktor terlihat lebih tinggi pada tahun 2020 namun pada tahun 2021 – 2022 mengalami penurunan jumlah. Selama empat tahun yaitu pada tahun 2020 – 2023 terjadi penurunan secara konstan. Jumlah paling sedikit terdapat pada tahun 2023 sedangkan jumlah paling banyak ada pada tahun 2020. Pada tahun 2023 jumlah Subkontraktor berkurang menjadi 74, dimana sebelumnya yaitu pada tahun 2022 berjumlah 135 Subkontraktor. Perusahaan tersebut tidak mampu mengerjakan *project* secara mandiri, sehingga membutuhkan pihak kedua yaitu Subkontaktor sebagai rekanan untuk menyelesaikan *project*.

Keberhasilan strategi pemasaran suatu perusahaan tidak hanya pada tercapainya target, namun juga bagaimana Perusahaan mampu mempertahankan konsumennya (Silaningsih, Yuningsih, & Yuningsih, 2021). Kualitas pelayanan sangat penting seiring dengan berkembangnya masyarakat sebagai pengunjung, masyarakat (konsumen) tidak lagi bertindak sebagai objek, namun masyarakat (konsumen) juga bertindak sebagai subjek penentu dalam menilai kualitas pelayanan/jasa suatu Perusahaan (Lestari, Sudarijati, & Samsuri, 2021).

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada pada Perusahaan perkapalan di Surabaya ini menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*), metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode – metode tersebut digunakan pada penelitian ini karena mampu untuk menangkap nilai kualitas sebuah produk jasa sebuah Perusahaan. Ketiga metode tersebut digunakan untuk mencari gap antara persepsi dengan ekspektasi, mencari persentase kepuasan Subkontraktor, dan menentukan rekomendasi berdasarkan analisis kuadran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap antara persepsi dan ekspektasi menggunakan metode *servqual*, mengetahui persentase kepuasan pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), mengetahui rekomendasi perbaikan

pelayanan juru beli untuk meningkatkan kepuasan Subkontraktor pada Galangan Kapal di Surabaya dengan metode Importance Performance Analysis (IPA)

METODE PENELITIAN

1. Menggunakan Metode *Servqual*.

- a. Dimulai dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah hasil jawaban responden yang didapatkan dari kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah jumlah Subkontraktor dari tahun 2020 hingga tahun 2023.
- b. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden sehingga didapatkan hasil jawaban responden sebagai data primer.
- c. Data primer yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diolah untuk dapat menentukan rata – rata skor Persepsi dan Ekspektasi dari Subkontraktor mengenai kualitas pelayanan Juru Beli pada salah satu galangan di Surabaya.
- d. Selanjutnya akan dihitung *Gap* antara persepsi dan ekspektasi dengan cara mengurangkan nilai persepsi dengan nilai skor ekspektasi.
- e. Setelah didapatkan *Gap* dihitung skor nilai selanjutnya yaitu *Servqual* dengan cara menghitung rata – rata *Gap* antar kriteria.

2. Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Agar hasil perhitungan *Servqual* lebih akurat maka dilakukan perhitungan skor persentase kepuasan Subkontraktor terhadap kualitas pelayanan Juru beli menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

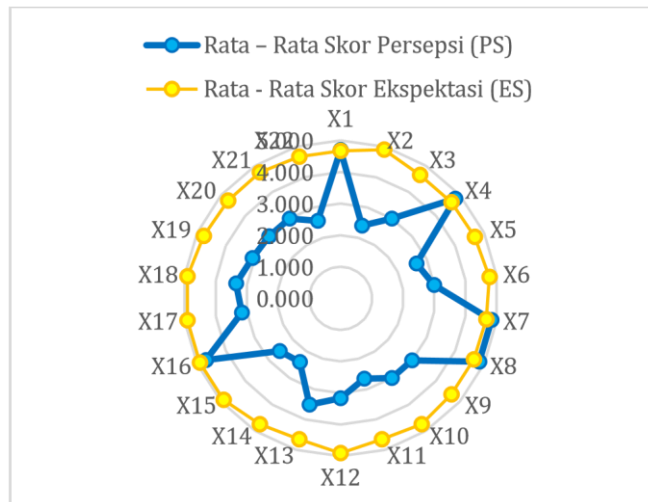
3. Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Untuk memberi *problem sovling* kepada Perusahaan Galangan Kapal di Surabaya, maka peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Metode *Servqual*

Metode *Servqual* adalah metode yang digunakan untuk mencari kesenjangan atribut pelayanan. Untuk mendapatkan nilai *Servqual*, nilai rata – rata skor persepsi dan nilai rata – rata ekspektasi harus diketahui terlebih dahulu. Metode tersebut mampu menilai kinerja Juru beli.



Gambar 2. Diagram Radar

Sumber : Data di Olah (2024)

Pada gambar 2 terdapat enam (6) atribut/variabel yang memiliki *gap* terbesar diantara yaitu X2 (toilet), X5 (ketepatan waktu), X9 (penagihan kontrak), X11 (kondisi kontrak), X14 (akses bertemu juru beli), dan X15 (kecepatan respon juru beli). Terdapat juga empat (4) atribut/variabel yang memiliki kinerja diatas ekspektasi Subkontraktor yaitu X1 (lahan parkir), dan X4 (penampilan juru beli), X7 (kegiatan negosiasi), dan X8 (pembuatan kontrak). Namun, terdapat atribut yang memiliki kinerja mendekati ekspektasi Sub kontraktor yaitu atribut/variabel X16 (rasa tanggung jawab juru beli).

2. Hasil Metode *Customer Satisfaction Index*

Metode CSI adalah metode yang digunakan untuk mengetahui persentase kepuasan Konsumen. Menurut Maqfirah (2023) nilai CSI dapat diketahui menggunakan Rumus :

$$CSI = \frac{T}{5(Y)} \times 100\%$$

Keterangan

I = kepentingan/ekspektasi/harapan

P = kepuasan/kinerja/persepsi

Y = nilai total dari kolom harapan/ekspektasi T

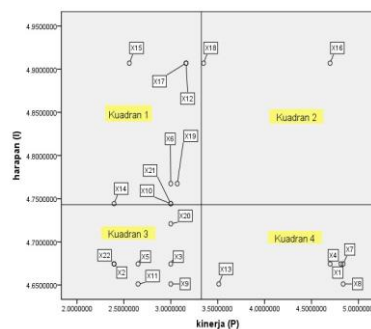
= hasil perkalian antara kepentingan dan kepuasan

$$CSI = \frac{348,150}{5(104,535)} \times 100\%$$
$$522,674 \quad CSI = 67\%$$
$$348,150 \quad CSI = \times 100\% = 66,607\%$$

Dengan menggunakan rumus CSI maka dapat diperoleh nilai CSI sejumlah 67%. Apabila nilai CSI yang diperoleh antara 66% - 80,99% menandakan Subkontraktor puas terhadap kinerja Juru Beli (Maqhfirah, Fitriani, & Wahyudin, 2023). Walaupun nilai CSI menyatakan Subkontraktor puas dengan pelayanan juru beli, namun terdapat perhitungan dengan metode IPA untuk melaksanakan tujuan perusahaan. Selaras dengan tujuan perusahaan yaitu menjadi pusat pembelajaran IPTEK dan sebagai garda terdepan pertahanan nasional, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut prioritas yang perlu ditingkatkan.

3. Hasil Metode *Importance Performance Analysis*

Menurut Pratiwi (2018) *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk membuat peringkat (*ranking*) seluruh atribut pelayanan dan mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan oleh Perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Atribut – atribut jasa akan diranking berdasarkan tingkat kepentingan Konsumen dan kinerja Perusahaan.



Sumber : Data di Olah (2024)

Gambar 3. Diagram Kartesius Metode IPA

Gambar 3 merupakan sebaran variabel – variabel yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Pada kuadran 1 menunjukkan variabel prioritas yang perlu diperbaiki yaitu variabel X6, X10, X12, X14, X15, X17, X19, dan X21. Pada kuadran 2 menunjukkan variabel yang perlu dipertahankan karena dianggap sesuai dengan harapan Subkontraktor diantaranya yaitu variabel X16 dan X18. Sedangkan pada kuadran 3 menunjukkan variabel yang memberikan sumbangsih kecil X2, X3, X5, X9, X11, X20, dan X22. Pada kuadran 4 menunjukkan variabel yang dapat dikurangi pengelurannya untuk menghemat biaya seperti variabel X1, X4, X7, X8, dan X13

SIMPULAN

1. Kesimpulan

- a. Dengan menggunakan metode *Servqual* terdapat enam (6) atribut/variabel yang memiliki *gap* terbesar diantara yaitu X2 (tersedia toilet yang nyaman dengan fasilitas yang memadai, bersih, tersedia air, toilet mudah diakses, X5 (Juru Beli datang pada kegiatan negosiasi tepat waktu), X9 (kontrak bisa ditagih oleh Subkontraktor sesuai dengan regulasi Perusahaan), X11 (kontrak tidak pernah mengalami masalah), X14 (Juru Beli mudah ditemui Subkontraktor di kantor), dan X15 (Juru Beli menanggapi telepon, SMS, dan whatsapp dari Subkontraktor dengan cepat). Enam (6) atribut tersebut memiliki *gap* negatif terbesar yang menandakan atribut/variabel tersebut belum memenuhi harapan Subkontraktor. Maka dari itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kinerja atribut/variabel tersebut.
- b. Dengan menggunakan metode CSI didapatkan hasil kepuasan Subkontraktor pada galangan kapal di Surabaya yaitu senilai 67% yang menandakan

Subkontraktor puas dengan kinerja Juru Beli pada galangan kapal di Surabaya. Walaupun hasil CSI menyatakan Subkontraktor puas dengan kinerja Juru Beli, hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Perusahaan Galangan Kapal di Surabaya memiliki tujuan sebagai pusat pembelajaran IPTEK untuk masyarakat sehingga perbaikan berkelanjutan merupakan bagian dari tujuan Perusahaan.

- c. Dengan metode IPA didapatkan rekomendasi gabungan untuk delapan (8) atribut/variabel prioritas yang berasal yaitu X6 (kejelasan informasi), X10 (realisasi kontrak), X12 (akses bantuan untuk Subkontraktor), X14 (akses untuk bertemu Juru Beli), X15 (daya tanggap Juru Beli), X17 (realisasi janji Perusahaan), X19 (kepastian kontrak), dan X21 (realisasi permohonan Subkontraktor). Delapan (8) atribut/variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun memiliki tingkat kinerja di bawah ekspektasi Subkontraktor. Sehingga, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kinerja atribut/variabel tersebut. Delapan (8) atribut/variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun memiliki tingkat kinerja di bawah ekspektasi Subkontraktor. Sehingga, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kinerja atribut/variabel tersebut.

2. Saran

- a. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode *fish bone* dan *tree fault analysis*.
- b. Perusahaan dapat mempertimbangkan saran dari penelitian ini untuk memperbaiki sarana dan prasarana serta memperbaiki atribut/variabel prioritas untuk meningkatkan kepuasan Subkontraktor secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anhar, & Kalsum. (2016). Penerapan Metode Service Quality & Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan kepada Mahasiswa Politeknik Ketapang. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, Vol 18. No. 2, 7.
- Anjayati, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal* , 32.

- Asfary. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri*, 23.
- Asnawi, A. (2017). Servqual Model terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Bongkar Muat Dan EMKL (Studi pada P.T. Sarana Bandar Nasional Surabaya). *JIABI*, Vol. 1 No. 1, 1.
- Haryanto, Silitonga, & Setiawati. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System (JIS)* , 206.
- Hendryadi. (2014). Populasi dan Sampel. *Teorionline Personal Paper*, 1.
- Kurnia, & Suwikyono. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor - Faktor yang Mempengaruhi. *Balance*, Vol. XV No. 1, 1.
- Kurniwan, & Febrianti. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle. *Jurnal Diseminasi Institut Teknologi Nasional (Itenas)*, Bandung, 4.
- Lestari, Sudarijati, & Samsuri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 55.
- Maqhfirah, Fitriani, & Wahyudin. (2023). Implementasi Metode Customer Satisfaction Index terhadap Kepuasan Konsumen Pelayanan Telemarketing Call Center PT XYZ . *Jurnal Serambi Engineering*, 3.
- Meylianti, & Mulia. (2009). Pengaruh Penerapan JIT (Just In Time) Dan TQM (Total Quality Management) Terhadap Delivery Performance Pada Industri Otomotif Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 1.
- Nababan. (2018). Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan Software Excel dan SPSS. *Jurnal Pelatihan Pengolahan Data SPSS LPPM STIE Dewantara*, 15.
- Nalendra, & dkk. (2021). *Statistik Seri Dasar dengan SPSS*, Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Nigsih, Zahroti, & Emma. (2016). *Manajemen Mutu Jasa Bidang Kesehatan Quality Function Deployment*. Surabaya: Univesitas Airlangga Surabaya.
- Nugroho, P. N. (2010). Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Industri Freight Forwarding Dengan Integrasi IPA Dan Taguchi. *Thesis Universitas Indonesia*, 7.
- Perpustakaan, P. P. (2022). *Laporan Akhir Survey Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta; Indonesia: Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.
- Prananda, Lucitasari, & Khannan. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen. *OPSI – Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 2.

- Prasetyo, H. &. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Service Quality dan Impotence Performance Analysis. *Jurnal Maksipreneur*, 125.
- Pratiwi. (2018). Implementasi Importancem Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan Malang. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 13.
- Putri, Gulvira, & Priyandhini. (2023). Peranan Purchasing dalam Pengadaan Barang di Hotel the Riztcarlton Jakarta Mega Kuningan. *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 26.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Sar, T. F. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) dengan Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano pada Pet World. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 18, No. 1, 1.
- Rasdiana, & Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 263.
- Sampurno, & Sharif. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Konsumen di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 861.
- Satrika, Asri, & Sokhibi. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah pada Perusahaan Asuransi untuk Meningkatkan Loyalitas Menggunakan Metode Servqual, CSI, dan QFD (Studi Kasus: KPM. Pruforce One Juwana). *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 14 No. 1 , 192.
- Setiani, & dkk. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi* , 268.
- Setiawan, & Wahyuni. (2021). Analisis Kualitas Layanan Restoran dengan Metode Servqual (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis), dan QFD (Quality Function Deployment). *Jurnal Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 1.
- Silalahi, R. V., Christiani, A., & Larasati, A. (2019). Analisis Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan 7P dengan Metode Fault Tree Analysis di CV Gunung Mas Citra Raya. *Jurnal Technopex Universitas Pelita Harapan*, 1.
- Silaningsih, Yuningsih, & Yuningsih. (2021). Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan. *Jurnal Visionida*, Volume 7 Nomor, 43.
- Siregar, & Suliantoro. (2019). Meningkatkan Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Wifi ID Dengan Metode Service. *Undip Journal*, 3.

- Sulistiyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Indus Ubud Gianyar. *E - Journal Manajemen Unud*, 3.
- Susilowati, & Nugroho. (2022). Pendekatan House of Quality (HOQ) Terhadap Kinerja Jalan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Riset dan Konseptual*, Volume 7 Nomor 3, 1.
- Syahril, N. (2010). Bangunan Bawah dan Drainase dalam Manajemen Proyek. *Jurnal Rekayasa Sriwijaya*, No. 2 Vol. 19, 4.
- Trinoto, & Zamakhsari. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Pelayanan Konsumen Dengan Metode CSI dan Servqual. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, 345.
- Trinoto, d. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Pelayanan Konsumen Dengan Metode CSI Dan Servqual. *STRING*, 346.
- Wibowo, & Ardhi. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi Universitas Serang Raya*, 36 - 37 .
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*, Vol. 4, No. 1, 38.
- Wulandari, S., Sulistianingsih, E., & Imro'ah, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Servqual Dan TRIZ. *Bimaster*, Volume 08, No. 3, 1.
- Yasin, A. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* Vol 3, No 2, Juli 2017, 10.