

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGISIAN ANGIN DAN POMPA BAN MENGGUNAKAN GAS NITROGEN DI CV AMS

Anggia Arista

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Putera Batam
Jl. R. Soeprapto, Batu Aji, Kota Batam
*email: anggiaarista4@gmail.com

Abstract

Recently, the filling of vehicle tires, be it cars or motorbikes, has begun to use nitrogen gas as an ingredient for tire pumps. Compared to filling using conventional air media, there are many advantages when consumers or vehicle users fill tire pressure with nitrogen. This is where the distribution of pump outlets and tire fillings using nitrogen began, which are mostly opened at refueling sites or gas stations. This research was conducted at one of the CV business entities in the city of Batam which is engaged in filling and patching tires using nitrogen gas which is located in the Sekupang gas station area which is an industrial area and is close to community services making Sekupang gas stations a strategic area in this line of business. In the service related to filling and patching tires with nitrogen gas, there must be some opinions, both positive and negative, about the service at the outlet. From here, researchers will examine the level of customer satisfaction for filling and filling tires using nitrogen gas. The results of the study are that for the tangible dimension all statements have a satisfied category because the quality value is positive, for the reliability dimension there is 1 attribute that has a negative value, namely statement no 6 with a value of -1.1. For the responsiveness dimension, there is 1 attribute that is dissatisfied with a value of -0.39, namely in statement no. 9. For the assurance dimension there is 1 attribute that has a negative value, namely statement no. 13 with a value of -1.06, while for the empathy dimension there is 1 attribute that is dissatisfied. namely statement no. 15 with a value of -0.56.

Keywords: jasa, pengisian angin, pompa ban, nitrogen, servsqual.

1. Pendahuluan

Dalam sebuah bisnis, keuntungan dan keberhasilan menjadi faktor yang diutamakan berjalannya bisnis. Mulai dari modal, pengeluaran anggaran, hingga mencari orang – orang yang berkompeten untuk membuat bisnis dapat berkembang. Kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang diutamakan. Ketika konsumen puas maka bisnis tersebut dapat berkembang dengan baik. secara langsung maupun tidak langsung, kepuasan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan. Ketika pelanggan puas, maka hal tersebut menjadi salah satu trik marketing bagi perusahaan untuk mempromosikan dagangannya karena pelanggan akan memberikan informasi secara gratis kepada pelanggan lainnya untuk menggunakan fasilitas maupun barang yang di produksi oleh perusahaan tersebut. Hal ini akan berdampak eberlangsungan usaha akan terus terjaga dan stabil.

Nitrogen (N₂) salah satu gas serba guna diantara gas lainnya. Dalam bentuk cairan biasanya memiliki temperature sekitar -196-194 °C, Nitrogen

dipergunakan bahan pendingin untuk bermacam produk., N₂ bermanfaat dalam proses pembekuan makanan, daur ulang material komposit, mengawetkan benda-benda biologi, sebagai media pendingin untuk pengobatan penyakit rematik atau sakit pada tulang. Dalam bentuk gas, Nitrogen digunakan sebagai gas atmosfer termodifikasi atau berbentuk, gas lindung oleh industri kimia, industry petrokimia dan agro industri, dan dipergunakan untuk pompa ban.

Usaha tambal ban dan isi angin ban kendaraan bermotor yang banyak dijumpai di pinggir-pinggir jalan, sekarang ini banyak menggunakan nitrogen sebagai bahan utamanya dan dapat dialokasikan, dan dikemas menjadi peluang bisnis jasa kelas yang menguntungkan. Terobosan inilah yang digagas salah satu CV, berhasil mentransformasi usaha jasa pengisian angin dan tambal ban menggunakan gas nitrogen yang berlokasi di area SPBU Sekupang. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan pada usaha pengisian angin dan tambal ban, dimana diukur tingkat kepuasan dari pengguna gas nitrogen

terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

2. Landasan Teori

2.1.1 Gas Nitrogen

Nitrogen dioksida (NO₂) merupakan salah satu komponen utama yang mempengaruhi kualitas udara, NO₂ juga dikenal sebagai gas berwarna coklat kemerah-merahan dan berbau tajam dan juga zat yang beracun. Pengaruh dari NO₂ dalam jumlah konsentrasi yang besar mengakibatkan udara terlihat kecoklatan di lingkungan (Tetris Farikah, dkk. 2018).

Gas Nitrogen Dioksida (NO₂) juga merupakan salah satu faktor pembentuk polutan sekunder berupa ozon. NO₂ membentuk siklus fotolitik dengan bantuan matahari yaitu senyawa O³ dan sebaliknya. Siklus fotolitik dapat mengalami gangguan akibat adanya senyawa hidrokarbon yang bereaksi dengan NO sehingga kadar O³ meningkat pada lapisan troposfer. (Riviwanto M., & Sani F. M. 2017).

2.1.2 Jasa

Perkembangan bahkan sampai peningkatan sektor bagian jasa dari tahun ke tahun semakin menjadi pusat perhatian. Hal ini dari ketatnya persaingan dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan dibandingkan perusahaan jasa lainnya. Kondisi persaingan yang saling beradu tersebut mengharuskan perusahaan membentuk skala prioritas sebagai icon dari perusahaan

Jasa merupakan setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain seperti hubungan antara penjual dan pembeli, dan pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu sehingga jasa tersebut tidak dapat dilihat tetapi hanya dapat dirasakan..

Nining Catur Pawestriningtyas, dkk, 2016 Mengatakan bahwa “kualitas jasa terbentuk dan tercapai jika kebutuhan orang yang mengkonsumsi jasa dapat memenuhi ekspektasi dari konsumen pemakai jasa dengan realita yang ada.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

Persaingan yang begitu ketat dalam dunia usaha, dengan semakin banyak produsen yang ikut terlibat dalam pemenuhan kebutuhan menyebabkan pemangku kepentingan atau perusahaan mau tidak mau harus menentukan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin visi dan misi perusahaan yang berlandaskan kepada komitmen terhadap kepuasan pelanggan menjadi nomor satu salah satunya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dengan harga yang terjangkau.

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan dari sifat sikap konsumen pada pembelian. Semakin tinggi kepuasan seseorang terhadap jasa semakin sering jasa itu digunakan oleh konsumen. Kepuasan juga dapat dilihat dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah menilai dan membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan

2.1.4 Metode Servqual

Metode *Servqual* salah satu metode yang dalam mengukur kualitas layanan dari setiap perangkat dimensi, dari servsqual diperoleh nilai kesenjangan atau nilai selisih (gap) yang merupakan pengurangan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Dengan menggunakan metode servsqual dapat ditentukan dan digambarkan keadaan suatu situasi yang dijabarkan dalam bentuk pernyataan antara pemikiran seseorang dengan situasi nyata yang terjadi. Seseorang dapat berekspektasi tinggi pada suatu hal, namun tidak sesuai dengan kenyataan dan sebaliknya. Dalam pemahaman secara umum belum ada penilaian keseragaman batasan tentang konsep *servive quality* (servqual) antar penilaian sesuatu hal.

Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Wijaya, T. 2018). Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan bentuk fisik dari sebuah fasilitas yang ada,
2. *Reliability* (keandalan), pemberian layanan yang bersifat handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), cara cekatan dalam membantu pelanggan
4. *Assurance* (jaminan), adab dan kesopanan dalam memberikan layanan..
5. *Empathy* (empati), rasa peduli terhadap keluhan pelanggan

Penggunaan metode SERVQUAL untuk menghitung dan membandingkan nilai gap kenyataan dengan impian pelanggan (Wijaya, 2018:62). Berikut adalah persamaannya:

$$Q = P - E \quad (1)$$

Ket:

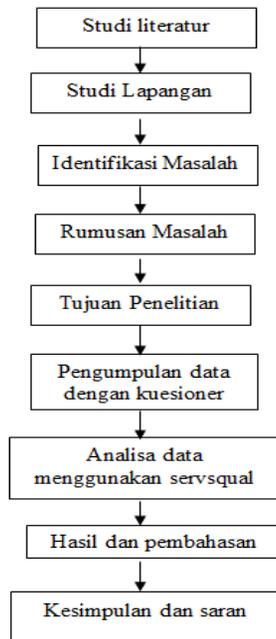
$P =$ persepsi

$E =$ bayangan (harapan)

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Gambaran secara keseluruhan proses penelitian yang akan dilakukan mulai dari tahap awal hingga tahap akhir dari penelitian. Adapun desain penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.1 penelitian dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan jasa pengisian angin dan tambal ban menggunakan gas nitrogen dimana data penelitian didapatkan dari penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada pengguna gas nitrogen, data tersebut diolah menggunakan metode servsqual. Hasil yang didapat disajikan dalam bentuk tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan gas nitrogen, sehingga dapat ditarik kesimpulan apakah penggunaan gas nitrogen lebih efektif dibandingkan penggunaan gas biasa.

3.2 Lokasi atau Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan disalah satu perusahaan CV AMS yang beralamatkan di jalan RE Martadinata, Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan yaitu seluruh pelanggan pengguna jasa pengisian angin dan tambal ban menggunakan nitrogen. Sampel pada penelitian ini adalah sampel acidental yaitu pemberian kuesioner pada pengguna jasa di perusahaan CV AMS yaitu pelanggan yang kebetulan menggunakan jasa pengisian angin dan tambal ban menggunakan gas nitrogen

3.4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen dan dependen. Variabel independen adalah pengisian angin dan tambal ban menggunakan gas nitrogen, dan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan pemberian kuesioner kepada pengguna jasa pengisian angin dan tambal ban menggunakan gas nitrogen dengan menggunakan skala rikert dengan point 1-5. Pembuatan pernyataan pada kuesioner berdasarkan realita yang terjadi dan berhubungan dengan masalah penelitian. Pernyataan pada kuesioner diukur validitas dan reabilitas sehingga didapatkan hasil data yang akurat

3.4 Metode Analisis Data

Analisa data menggunakan metode servsqual yaitu menggunakan lima dimensi pengukuran kepuasan yaitu tangibel, responsevee, ansurance, empathy dan reability. Kemudian diukur nilai gap dari setiap presepsi dan harapan. Sehingga didapatkan nilai dari setiap komponen dimensi yang kemudian dianalisis apa saja faktor-faktor yang harus ditingkatkan sehingga tingkat kepuasan konsumen apat terpenuhi.

4.1 Hasil dan Pembahasan

4.1.1 Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan (CV) yang merupakan perusahaan yang beralamatkan di jalan RE Martadinata, Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau. CV tersebut bergerak mandiri bergerak dibidang penyediaan jasa pengisian gas nitrogen dan jasa tambal ban. Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa pengisian gas nitrogen pada penelitian ini peneliti melakukan penyebaran kuisioner. Pengisian kuisioner dilakukan secara acak, responden yang mengisi kuisioner harus orang yang menggunakan jasa pengisian gas nitrogen dan tambal ban pada CV tersebut

Kuesioner diisi oleh 50 responden dimana terdiri dari 38 laki- laki dan 12 perempuan. Dengan mengisi sejumlah pernyataan yang bersifat harapan dan kenyataan sesuai dengan dimensi servsqual yaitu tangible (bukti terukur), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

4.1.2. Penentuan Kualitas Pelayanan

Penentuan kualitas yaitu mencatat dan menghitung penilaian konsumen terhadap ekspektasi mereka dan kenyataan yang mereka temukan di lapangan. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kepada pengunjung dalam 5 dimensi kualitas pelayanan. Dalam kelima dimensi dibuat dalam bentuk pernyataan yang akan mereka ukur berikan nilai pada masing-masing pernyataan. Adapun Kuisioner Penentuan Kualitas Pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1. Kuisisioner Penentuan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan
1	Tempat Parkir Kendaraan (Motor dan Mobil) yang memadai
2	Ketersediaan gas Nitrogen yang cukup
3	Menggunakan alat yang lengkap untuk pengisian nitrogen dan tambal ban
4	Tingkat kebocoran ban menjadi lebih rendah dan ban lebih aman digunakan.
5	Penggunaan gas nitrogen pada ban membuat temperatur ban tetap terjaga
6	Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan
7	Kesesuaian jasa yang diberikan dengan kebutuhan konsumen
8	Pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur
9	Kecepatan dan ketangguhan dalam menangani keluhan konsumen
10	Pemberian harga yang sesuai dan wajar
11	Keramahan, kesopanan karyawan
12	Pelayanan yang komunikatif serta menggunakan bahasa yang baik
13	Karyawan yang bekerja sesuai dengan bidang keahliannya (Identitas karyawan jelas)
14	Kejujuran Karyawan dalam memberikan pelayanan
15	Sifat simpatik terhadap kesulitan konsumen

1. Uji Validitas Data

Perhitungan dan Pengujian validitas menggunakan program yaitu SPSS dengan menghitung nilai korelasi setiap atribut. Kesimpulan apakah suatu atribut dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Penelitian ini, peneliti menggunakan 15 pernyataan yang terdiri dari pengukuran pada bagian ekspektasi atau harapan konsumen dan persepsi atau penilaian konsumen dimana taraf kepercayaan 95% atau signifikan atau batas toleransi kesalahan 5% dalam penelitian ini adalah 0,279.

Tabel 2. Validitas data persepsi

No. Atribut	Dimensi	Atribut	r Hitung (persepsi)	r Tabel (5%)	Validitas
1	x1 (tangibel)	x1_1	0,537	0,279	valid
2		x1_2	0,469	0,279	valid
3		x1_3	0,376	0,279	valid
4		x1_4	0,432	0,279	valid
5		x1_5	0,626	0,279	valid
6	x2 (reliability)	x2_1	0,633	0,279	valid
7		x2_2	0,576	0,279	valid
8		x2_3	0,689	0,279	valid
9	x3 (responsiveness)	x3_1	0,697	0,279	valid
10		x3_2	0,677	0,279	valid
11	x4 (assurance)	x4_1	0,702	0,279	valid
12		x4_2	0,712	0,279	valid
13		x4_3	0,641	0,279	valid

14	x (emphaty)	x5_1	0,723	0,279	valid
15		x5_2	0,680	0,279	valid

Tabel 3. Validitas Data Harapan

No. Atribut	Dimensi	Atribut	r Hitung (presepsi)	r Tabel (5%)	Validitas
1	x1 (tangibel)	x1_1	0,623	0,279	valid
2		x1_2	0,701	0,279	valid
3		x1_3	0,802	0,279	valid
4		x1_4	0,602	0,279	valid
5		x1_5	0,689	0,279	valid
6	x2 (reliability)	x2_1	0,700	0,279	valid
7		x2_2	0,692	0,279	valid
8		x2_3	0,701	0,279	valid
9	x3 (responsiveness)	x3_1	0,670	0,279	valid
10		x3_2	0,689	0,279	valid
11	x4 (assurance)	x4_1	0,702	0,279	valid
12		x4_2	0,820	0,279	valid
13		x4_3	0,659	0,279	valid
14	x (emphaty)	x5_1	0,762	0,279	valid
15		x5_2	0,635	0,279	valid

2. Hasil Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dihitung memakai program SPSS Apabila nilai koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* besar dari 0,6 maka pernyataan atau atribut tersebut reliabel. Berikut adalah kriteria atau nilai indeks korelasi yang menjadi tolak ukur pengelompokan apakah data tersebut reliabel sebagai berikut:

Tabel 4. Indeks Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,8 – 1,0	Sangat Tinggi
0,6 – 0,8	Tinggi
0,4 – 0,6	Cukup
0,2 – 0,4	Rendah
0,0 – 0,1	Sangat Rendah

Sumber: (Wijaya, 2018:14)

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas untuk semua atribut tiap pertanyaan pada kuisisioner ekspektasi ditunjukkan dengan Tabel 5.9 berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Presepsi

Dimensi	Alpha Cronbach (ekspektasi)	Hasil	Reliabilitas
x1 (tangibel) x2 (reliability) x3 (responsiveness) x4 (assurance) x5 (emphaty)	0,812	> 0,6	Reliabel

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan

Dimensi	Alpha Cronbach (ekspektasi)	Hasil	Reliabilitas
x1 (<i>tangibel</i>)	0,916	> 0,6	reliabel
x2 (<i>reliability</i>)			
x3			
(<i>responsiveness</i>)			
x4 (<i>assurance</i>)			
x5 (<i>emphaty</i>)			

4.1.5 Hasil Analisis Service Quality (Servqual)

Analisis *servqual* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan pengisian gas nitrogen dan jasa tambal ban Tabel berikut ini menunjukkan nilai total tiap atribut dan rata-rata kuesioner persepsi dan harapan pelayanan.

Hasil Kuesioner yang dibagikan kepada 50 responden diolah menggunakan *servqual* didapatkan nilai total pernyataan penilaian dari kelima dimensi *servqual* berikut ini:

Dimensi	yataan	Rata-rata persepsi	Rata-rata Harapan	Q
x1 (<i>tangibel</i>)	1	4,6	4,52	0,08
	2	4,84	4,72	0,12
	3	4,53	4,47	0,06
	4	4,88	4,75	0,13
	5	4,88	4,57	0,31
x2 (<i>reliability</i>)	6	3,72	4,82	-1,1
	7	4,93	4,76	0,17
	8	4,74	4,66	0,08
x3 (<i>responsiveness</i>)	9	4,43	4,82	-0,39
	10	4,76	4,69	0,07
x4 (<i>assurance</i>)	11	4,63	4,54	0,09
	12	4,84	4,78	0,06
	13	3,76	4,82	-1,06
x5 (<i>emphaty</i>)	14	4,87	4,72	0,15
	15	4,24	4,8	-0,56

Tabel 4.7. Rata-Rata pernyataan kuesioner persepsi dan harapan

Dari hasil pengukuran kualitas pelayanan terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai negatif, dimana nilai negatif tersebut berarti konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan. Untuk dimensi *tangibel* semua pernyataan memiliki kategori puas karena nilai kualitas bernilai positif, untuk dimensi *reliability* terdapat 1 atribut yang bernilai negatif yaitu pernyataan no 6 dengan nilai -1,1 . Untuk dimensi *responsiveness* terdapat 1 atribut yang tidak puas dengan nilai -0,39 yaitu pada pernyataan no 9. Untuk dimensi *assurance* terdapat 1 atribut yang bernilai negatif yaitu pernyataan no 13 dengan nilai -1,06 sedangkan untuk dimensi *emphati* terdapat 1

atribut yang tidak puas yaitu pernyataan no 15 dengan nilai -0,56.

Solusi yang perlu ditingkatkan untuk dimensi reability pernyataan no 6 yaitu kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan yaitu:

1. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah di sepakati
2. Memberikan kenyamanan terhadap konsumen ketika memberikan jasa

Solusi yang perlu ditingkatkan untuk dimensi reability pernyataan no 9 yaitu kecepatan dan ketangguhan dalam menangani keluhan konsumen yaitu:

1. Memberikan target bagi karyawan dimana jika karyawan memenuhi target maka diberikan bonus
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan keluhan konsumen
3. Menyediakan tenaga mekanik yang cukup sesuai dengan situasi dan kondisi, misalnya dalam keadaan ramai pengunjung atau konsumen, maka pihak pemberi jasa sudah menyediakan tenaga pembantu untuk membantu tenaga utama.

Solusi yang perlu ditingkatkan untuk dimensi reability pernyataan no 13 yaitu karyawan yang bekerja sesuai dengan bidang keahliannya (identitas karyawan jelas) yaitu:

1. Menyediakan pekerja yang professional sesuai dengan bidangnya
2. Merekrut pekerja sesuai dengan keahliannya
3. Mencek secara berkala tentang kompetensi dari pekerja

5.1. Kesimpulan

Dari kelima dimensi *servsqual* hanya 4 dimensi yang memiliki ketidakpuasan. Untuk dimensi *tangibel* semua pernyataan memiliki kategori puas karena nilai kualitas bernilai positif, untuk dimensi *reliability* terdapat 1 atribut yang bernilai negatif yaitu pernyataan no 6 dengan nilai -1,1 . Untuk dimensi *responsiveness* terdapat 1 atribut yang tidak puas dengan nilai -0,39 yaitu pada pernyataan no 9. Untuk dimensi *assurance* terdapat 1 atribut yang bernilai negatif yaitu pernyataan no 13 dengan nilai -1,06 sedangkan untuk dimensi *emphati* terdapat 1 atribut yang tidak puas yaitu pernyataan no 15 dengan nilai -0,56.

Daftar Pustaka

- Arista, A dan Mahesa. 2019. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pantai Vio-vio dan Melayu di kota Batam. Jurnal Rekayasa Sistem Industri. Universitas Putera Batam.
- Nining Catur Pawestriningtyas, dkk, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 32 No. 2 Maret 2016.

- Puspita dan Elmiawati. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilyh Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*
- Riviwanto M., & Sani F. M. 2017. Analisis Risiko Kesehatan Paparan Gas Nitrogen Dioksida (NO₂) Pada Petugas Parkir Di Basement Plaza Andalas. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, Vol. VIII, No. 3, Hal: 441-448 (Online), (<https://ejurnal.poltekkesjtk.ac.id/index.php/JK/article/download/636/590>, diakses pada 17 April 2018)
- Tetris Farikah, dkk. 2018. Analisis Kadar Nitrogen Dioksida (NO₂) Di Area Parkir Basement Jumbo Swalayan Kota Manado Tahun 2018, *jurnal kesmas*.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Edisi 2*. Jakarta