

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS JASA PERAWATAN MESIN ATM DENGAN METODE CSI DAN IPA

Hayu Kartika¹⁾, Mega Hertian Ranova²⁾, Candra Setia Bakti³⁾

^{1,2)} Prodi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta

³⁾ Prodi Teknik Industri, STT Yuppentek, Tangerang

Email : hayu.kartika@mercubuana.ac.id

Abstrak, Survei penelitian ini dilakukan pada Perusahaan jasa perawatan Mesin ATM. Permasalahan yang terjadi adalah terdapat keluhan dari pelanggan, keluhan pelanggan lebih dari 2 kali dalam 3 bulan yaitu sebesar 47%. Ini merupakan hal yang sangat mengkhawatirkan dan akan berdampak secara tidak langsung kepada perusahaan yaitu akan mengurangi kepercayaan pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas jasa perawatan. Responden dipilih dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* terdiri dari 100 responden. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil yang didapat dari perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah 92,20%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas atas kinerja pelayanan di perusahaan jasa maintenance mesin ATM. Didapatkan sebanyak 9 atribut pelayanan yang harus diperbaiki dari 25 atribut pelayanan yang ada. Atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran I dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu: berhubungan dengan lambatnya penyelesaian permasalahan dalam melakukan perawatan mesin ATM. Setelah dilakukan wawancara dan penelusuran akar permasalahan utama dikarenakan banyaknya pekerja baru yang ditugaskan langsung kelapangan tanpa adanya pembekalan dan pendampingan. Jika perusahaan ingin tetap menjaga kualitasnya sebaiknya perusahaan melakukan perbaikan tersebut agar dapat mampu bersaing dengan para kompetitor perusahaan.

Kata kunci : *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan, Perawatan Mesin*

PENDAHULUAN

Dimasa yang semakin canggih dan modern ini, sebuah perusahaan yang menyediakan suatu produk dan jasa dituntut untuk dapat memberikan hasil keluaran produk ataupun jasa yang berkualitas. Jika suatu produk atau jasa yang dihasilkan berkualitas serta memenuhi atau bahkan melampaui harapan dari pelanggan secara terus-menerus, maka produk atau jasa yang dihasilkan tersebut bisa dikatakan bahwa produk atau jasa tersebut mempunyai kualitas yang sangat baik. Pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan merupakan salah satu tindakan yang dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan, kepuasan pelanggan dipengaruhi juga dari nilai pelanggan dan kualitas pelayanan (Daga, 2019)

Inti dari mengevaluasi atau menganalisis kepuasan pelanggan, merupakan suatu usaha untuk menghilangkan atau meminimalkan kesenjangan yang ada, dimana persepsi kinerja alternatif terhadap produk atau jasa yang digunakan dapat mampu melebihi

atau memenuhi harapan pelanggan (Chandra et al., 2020). Pelanggan pada perusahaan merupakan salah satu hal yang paling penting dan dibutuhkan oleh perusahaan yang berperan didalam pembentukan sebuah image perusahaan. Disamping itu, karyawan yang puas juga akan mempengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan sehingga mempengaruhi terhadap peningkatan pendapatan perusahaan dan menguntungkan perusahaan (Kartika, 2020&Pan, 2015)

Pengamatan ini dilakukan pada perusahaan jasa perawatan mesin ATM, agar tercapainya poin penting yang dibahas diatas, dan agar perusahaan dapat lebih bersaing dengan perusahaan jasa perawatan yang lainnya. Oleh sebab itu, untuk mengetahui hal tersebut perlu dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan dari pelanggan pengguna jasa perawatan perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengetahui hal apa yang harus diperbaiki dalam pelayanan perawatan mesin ATM yang dikelola oleh perusahaan ini. Pelanggan pengguna jasa perawatan ini terdiri

dari Bank Swasta Nasional, Bank Pemerintah, Bank Pembangunan Daerah, Bank Asing dan Bank Syariah dengan total jumlah mesin ATM yang dikelola sebanyak 5945 mesin. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi pengukuran yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles (Lupiyoadi & Hamdani, 2006) dan proposisi dengan pengertian kualitas layanan diamati dari perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan tentang kualitas dari layanan (Padlee et al., 2020).

Selain untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pelanggan, didapatkan permasalahan yang dihadapi perusahaan adalah banyaknya jumlah keluhan pelanggan dari bulan Maret hingga Mei 2021 yang terus meningkat dengan rincian keluhan bulan Maret sebesar 1265 keluhan, bulan April 1273 keluhan dan Mei sebesar 1288 keluhan. Dari hasil ini terlihat bahwa ada indikasi kualitas jasa mesin perawatan ATM masih belum optimal.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan tersebut, pengamatan ini melakukan pengukuran dengan Metode CSI dan IPA. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode untuk mengukur indeks dari kepuasan pengguna jasa dengan memperhatikan dari sisi tingkat kepentingan suatu pelayanan, sedangkan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepentingan suatu variabel dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna jasa (Afifudin et al., 2017), maka dengan metode ini diharapkan dapat menganalisis dan mengidentifikasi variabel apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan jenis data kuantitatif dengan melakukan survei ke pelanggan, ini dinamakan teknik survei. Teknik survei ini merupakan salah satu teknik dalam mengumpulkan data lapangan dengan suatu penyelidikan dari sebagian ataupun sekelompok orang dari populasi yang dimaksudkan untuk dapat menggali informasi-informasi yang dibutuhkan (Wiyono, 2011).

Tidak seluruh anggota populasi akan digunakan dalam penelitian ini, pengambilan

sampel dilakukan bersifat acak, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling*. Dimana setiap populasi mempunyai peluang atau kesempatan yang sama kepada seluruh anggota yang terpilih menjadi sampel (Fauzy, 2019).

Untuk mengetahui ukuran atau jumlah sampel menggunakan rumus slovin persamaan rumus 1, Untuk jumlah pelanggan mesin ATM sebanyak 5945. Untuk mengetahui jumlah sampel yang diperlukan. berikut rumus yang digunakan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Sugiyono, 2015).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin error yang ditoleransi

Maka dengan menggunakan persamaan diatas didapatkan jumlah sampel yang diambil sebanyak

$$n = \frac{5945}{1 + 5945(10\%)^2} = 98,34$$

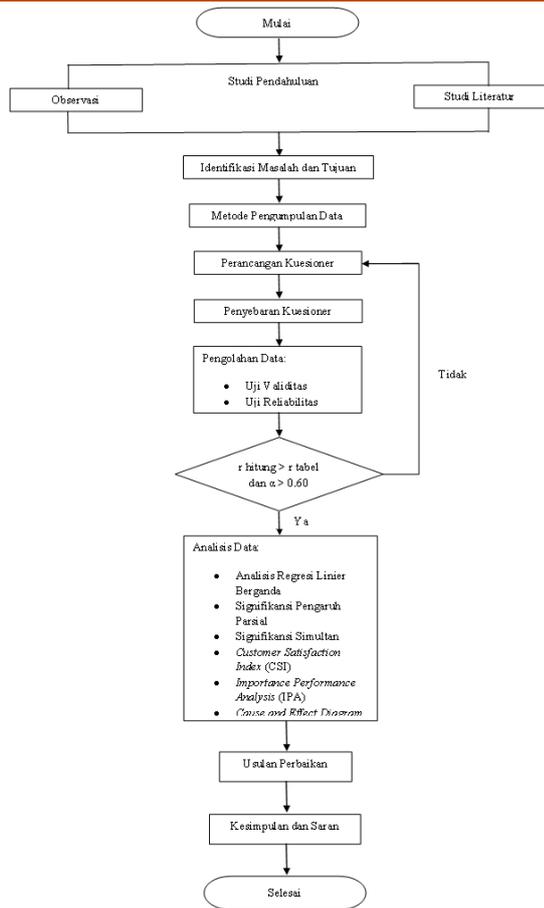
Dari hasil perhitungan diatas maka untuk jumlah sampel dibulatkan menjadi 100

Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner teknik *Scoring* yaitu dengan menggunakan skala likert dengan rincian Skor sebagai berikut:

- Skor 5 untuk jawaban sangat penting / sangat baik / sangat puas
- Skor 4 untuk jawaban penting / baik / puas
- Skor 3 untuk jawaban cukup penting / cukup baik / cukup puas
- Skor 2 untuk jawaban kurang penting / kurang baik / kurang puas
- Skor 1 untuk jawaban tidak penting / tidak baik / tidak puas

Untuk *Flow Chart* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Flow Chart Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Jika r hitung $< r$ tabel maka dapat dikatakan tidak valid (Priyatno, 2009).

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian alat ukur yang digunakan apakah konsisten jika dilakukan pengukuran kembali. Hasil Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, untuk nilai 0,7 dapat diterima dan nilai

dias 0,8 adalah baik (Priyatno, 2009)

Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

Ho: Variabel-variabel bebas yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Ha: Variabel-variabel bebas yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho: Variabel-variabel bebas (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Ha: Variabel-variabel bebas (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Customer Satisfaction Index(CSI)

Customer Satisfaction Index(CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI), yaitu Weight Total dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance Performance Matrix.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi pokok terhadap kualitas jasa yaitu meliputi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dari 5 dimensi tersebut dijabarkan ke dalam 25 indikator pengukuran, dengan setiap dimensi terdiri dari 5 indikator pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 1. Untuk pembobotan penilaian dilakukan dengan menggunakan skala *likert*.

Tabel 1. Kode Atribut Persepsi dan Harapan

Dimensi	Kode Atribut	Keterangan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	P1	Jam kerja operasional kantor 24 jam
	P2	Memastikan mesin ATM online 24 jam
	P3	Ketepatan dalam menyelesaikan problem ATM
	P4	Akurasi dalam proyeksi maintenance mesin ATM
	P5	Kecepatan respons dalam melayani

Dimensi	Kode Atribut	Keterangan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P6	Kemampuan dalam penyelesaian masalah
	P7	Kemampuan cepat tanggap terhadap keluhan pemberi kerja
	P8	Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional mesin ATM
	P9	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pemberi kerja
	P10	Kecepatan waktu penyelesaian permasalahan
Empati (<i>Emphaty</i>)	P11	Memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat
	P12	Bertanggungjawab terhadap keamanan mesin ATM
	P13	Pelayanan yang adil ke setiap pemberi kerja
	P14	Memberikan solusi yang mudah dipahami untuk problem berulang
	P15	Update informasi teknologi monitoring ATM
Jaminan (<i>Assurance</i>)	P16	Pencapaian target Service Level Agreement (SLA)
	P17	Stock sparepart mesin ATM cukup
	P18	Ketersediaan pengamanan mesin ATM
	P19	Kejujuran dan keramahan pegawai dalam melakukan setiap kegiatan kerja
	P20	Melaporkan setiap kegiatan

Dimensi	Kode Atribut	Keterangan
Bukti nyata (<i>Tangible</i>)		operasional secara konsisten
	P21	Menggunakan tenaga pegawai yang sudah ahli
	P22	Ketersediaan sparepart
	P23	Standar sarana prasarana operasional (sistem yang digunakan baik)
	P24	Keamanan dan kebersihan pegawai dalam melakukan maintenance mesin ATM

Dimensi	Kode Atribut	Keterangan
	P25	Kelengkapan tools yang dibawa oleh pegawai

Untuk jumlah responden dari setiap populasi dari jumlah pelanggan perawatan mesin ATM sebesar 100 responden. Untuk perhitungan terlihat pada pembahasan metode yang tercantum diatas pada artikel ini berikut merupakan data pelanggan yang mengisi kuesioner diambil berdasarkan jumlah keluhan perawatan mesin ATM. Berikut hasil data responden dapat terlihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 2. Data Kuesioner

No	Kriteria	Keterangan	Jumlah responden	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	46	46
		Perempuan	54	54
2	Domisili tempat kerja	Jakarta	33	33
		Bogor	10	10
		Depok	18	18
		Tangerang	15	15
		Bekasi	24	24
3	Jenis Bank	Bank Pemerintah	49	49
		Bank Swasta	19	19
		Bank Asing	8	8
		Bank Pembangunan Daerah	12	12
		Bank Syariah	12	12
4	Jumlah Keluhan	1-2 kali	47	47
		>2 kali	53	53

UJI VALIDITAS

Dalam pengujian validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian diantara item-item dari instrumen yang ada dimana keputusan pada sebuah item pertanyaan dapat dianggap valid apabila r hitung $>$ r tabel. Nilai R tabel didapat dari Tabel Distribusi Nilai R tabel Signifikansi 5% dan 1% dengan nilai N adalah jumlah responden yaitu 100 orang dan nilai signifikansi 5% sebesar 0,195. Pengujian dan perhitungan validitas dari sebuah instrumen dapat digunakan rumus korelasi *product moment* atau dikenal juga dengan korelasi *pearson* (Arikunto, 2013). Pengujian ini menggunakan program SPSS versi 25.

Tabel 3. Uji Validitas

No. Item	R hitung	R tabel 5 %	Keterangan
1	0,907	0,195	Valid
2	0,909	0,195	Valid
3	0,963	0,195	Valid
4	0,963	0,195	Valid
5	0,958	0,195	Valid
6	0,891	0,195	Valid
7	0,968	0,195	Valid
8	0,962	0,195	Valid
9	0,940	0,195	Valid
10	0,950	0,195	Valid
11	0,892	0,195	Valid
12	0,920	0,195	Valid

No. Item	R hitung	R tabel 5 %	Keterangan
13	0,964	0,195	Valid
14	0,952	0,195	Valid
15	0,943	0,195	Valid
16	0,968	0,195	Valid
17	0,953	0,195	Valid
18	0,943	0,195	Valid
19	0,964	0,195	Valid
20	0,963	0,195	Valid
21	0,952	0,195	Valid
22	0,945	0,195	Valid
23	0,961	0,195	Valid
24	0,942	0,195	Valid
25	0,922	0,195	Valid

Berdasarkan tabel 3 di atas, hasil dari 25 item pertanyaan dapat dikatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikansi 5% dan instrumen ini dapat digunakan.

UJI RELIABILITAS

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari sebuah alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas berarti dapat dipercaya, artinya instrumen dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrumen dikategorikan reliabel jika

menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya (Arikunto, 2013).

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha dari hasil pengolahan data, dimana jika nilai Cronbach's Alpha $>$ r tabel, maka reliabel atau konsisten dan jika nilai Cronbach's Alpha $<$ r tabel maka tidak reliabel atau tidak konsisten. Hasil uji reliabilitas persepsi pelayanan didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,995 dan uji reliabilitas harapan pelanggan didapatkan hasil nilai 0,994. Hasil nilai tersebut reliabel karena $>$ r tabel, nilai r tabel dengan signifikansi 5% adalah 0,195.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kinerja pelayanan pada perusahaan jasa perawatan mesin ATM. Dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) atau indeks kepuasan konsumen. Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4. Perhitungan CSI

No	Atribut	Kinerja (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
		Skala: 1 - 5	Skala: 1 - 5	$S = (I) \times (P)$
1	Jam kerja operasional kantor 24 jam	4,15	4,68	19,422
2	Memastikan mesin ATM online 24 jam	4,1	4,66	19,106
3	Ketepatan dalam menyelesaikan problem ATM	3,92	4,64	18,1888
4	Akurasi dalam proyeksi maintenance mesin ATM	3,98	4,68	18,6264
5	Kecepatan respon dalam melayani	4,01	4,62	18,5262
6	Kemampuan dalam penyelesaian masalah	3,98	4,63	18,4274
7	Kemampuan cepat tanggap terhadap keluhan pemberi kerja	3,97	4,61	18,3017
8	Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional mesin ATM	3,94	4,42	17,4148
9	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pemberi kerja	4,07	4,64	18,8848
10	Kecepatan waktu penyelesaian permasalahan	3,96	4,67	18,4932
11	Memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat	3,91	4,66	18,2206
12	Bertanggungjawab terhadap keamanan mesin ATM	4,14	4,62	19,1268

No	Atribut	Kinerja (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
		Skala: 1 - 5	Skala: 1 - 5	S = (I) X (P)
13	Pelayanan yang adil ke setiap pemberi kerja	4,06	4,65	18,879
14	Memberikan solusi yang mudah dipahami untuk problem berulang	3,93	4,45	17,4885
15	Update informasi teknologi monitoring ATM	4,04	4,62	18,6648
16	Pencapaian target Service Level Agreement (SLA)	3,95	4,5	17,775
17	Stock sparepart mesin ATM cukup	3,94	4,61	18,1634
18	Ketersediaan pengamanan mesin ATM	4,02	4,66	18,7332
19	Kejujuran dan keramahan pegawai dalam melakukan setiap kegiatan kerja	4,06	4,67	18,9602
20	Melaporkan setiap kegiatan operasional secara konsisten	4,05	4,61	18,6705
21	Menggunakan tenaga pegawai yang sudah ahli	3,94	4,63	18,2422
22	Ketersediaan sparepart	3,9	4,63	18,057
23	Standar sarana prasarana operasional (sistem yang digunakan baik)	4,07	4,62	18,8034
24	Keamanan dan kebersihan pegawai dalam melakukan maintenance mesin ATM	3,86	4,44	17,1384
25	Kelengkapan tools yang dibawa oleh pegawai	4,11	4,62	18,9882
	TOTAL	100,06	115,24	461,3025

Dari hasil perhitungan diatas lalu mencari berapa persentase nilai CSI, dapat dilihat di persamaan (2) (Afifudin et al., 2017). Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50% pengguna jasa belum dikatakan puas (Aritonang, 2005). Nilai CSI dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Dapat dilihat pada tabel 6.

$$CSI = \frac{Total\ Skor}{5 \times total\ rata-rata\ kepentingan} \times 100\% \quad (2)$$

$$CSI = \frac{461,3025}{5 \times 100,06} \times 100\% = 92,20\%$$

Dari hasil CSI di atas didapatkan bahwa pelanggan masih sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa perawatan mesin ATM.

Tabel 5. Nilai Kriteria CSI

No.	Nilai CSI (%)	Kriteria CSI
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66% – 80%	Puas
3	51% – 65%	Cukup Puas
4	35% – 50%	Kurang Puas
5	0% – 34%	Tidak Puas

Sumber: Aritonang, 2005

Importance Performace Analysis (IPA)

Metode IPA digunakan sebagai kerangka kerja dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari expectation (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait (Supranto, 2006). Bahwa metode IPA mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumberdaya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan. Untuk perhitungan IPA terangkum dalam tabel 6 dibawah ini:

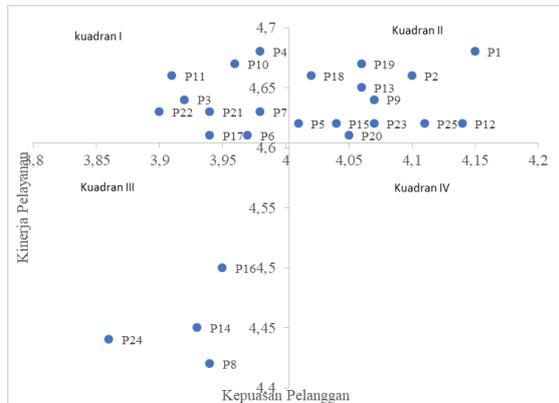
Tabel 6. Perhitungan IPA

No	Faktor Pelayanan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepuasan	X	Y
Kehandalan (Reliability)					
1	Jam kerja operasional kantor 24 jam	415	468	4,15	4,68
2	Memastikan mesin ATM online 24 jam	410	466	4,10	4,66
3	Ketepatan dalam menyelesaikan problem ATM	392	464	3,92	4,64
4	Akurasi dalam proyeksi maintenance mesin ATM	398	468	3,98	4,68
5	Kecepatan respons dalam melayani	401	462	4,01	4,62
Rata-rata Kehandalan (Reliability)				4,032	4,656
Daya Tanggap (Responsiveness)					
6	Kemampuan dalam penyelesaian masalah	398	463	3,98	4,63
7	Kemampuan cepat tanggap terhadap keluhan pemberi kerja	397	461	3,97	4,61
8	Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional mesin ATM	394	442	3,94	4,42
9	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pemberi kerja	407	464	4,07	4,64
10	Kecepatan waktu penyelesaian permasalahan	396	467	3,96	4,67
Rata-rata Daya Tanggap (Responsiveness)				3,984	4,594
Kepastian (Assurance)					
11	Memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat	391	466	3,91	4,66
12	Bertanggungjawab terhadap keamanan mesin ATM	414	462	4,14	4,62
13	Pelayanan yang adil ke setiap pemberi kerja	406	465	4,06	4,65
14	Memberikan solusi yang mudah dipahami untuk problem berulang	393	445	3,93	4,45
15	Update informasi teknologi monitoring ATM	404	462	4,04	4,62
Rata-rata Kepastian (Assurance)				4,016	4,600
Dirasakan (Empathy)					
16	Pencapaian target Service Level Agreement (SLA)	395	450	3,95	4,50
17	Stock sparepart mesin ATM cukup	394	461	3,94	4,61
18	Ketersediaan pengamanan mesin ATM	402	466	4,02	4,66
19	Kejujuran dan keramahan pegawai dalam melakukan setiap kegiatan kerja	406	467	4,06	4,67
20	Melaporkan setiap kegiatan operasional secara konsisten	405	461	4,05	4,61
Rata-rata Dirasakan (Empathy)				4,004	4,610
Fisik (Tangibles)					
21	Menggunakan tenaga pegawai yang sudah ahli	394	463	3,94	4,63
22	Ketersediaan sparepart	390	463	3,90	4,63
23	Standar sarana prasarana operasional (sistem yang digunakan baik)	407	462	4,07	4,62
24	Keamanan dan kebersihan pegawai dalam melakukan maintenance mesin ATM	386	444	3,86	4,44
25	Kelengkapan tools yang dibawa oleh pegawai	411	462	4,11	4,62
Rata-rata Fisik (Tangibles)				3,976	4,588
Rata-rata Total				4,0024	4,6096

Dari hasil rata-rata keseluruhan tingkat kinerja pelayanan didapatkan hasil sebesar

4,0024 yang berarti kinerja pelayanan masih dianggap baik dan rata-rata tingkat kepuasan

pelanggan senilai 4,6096 ini mengindikasikan pelanggan masih sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil dari rata-rata tersebut lalu dijadikan sebagai pembagi bidang pada diagram kartesius, dimana setiap bidangnya untuk Kuadran I: menunjukkan Prioritas Utama, Kuadran II: Menunjukkan pertahankan prestasi, Kuadran III: menunjukkan prioritas rendah dan Kuadran IV: menunjukkan berlebihan.



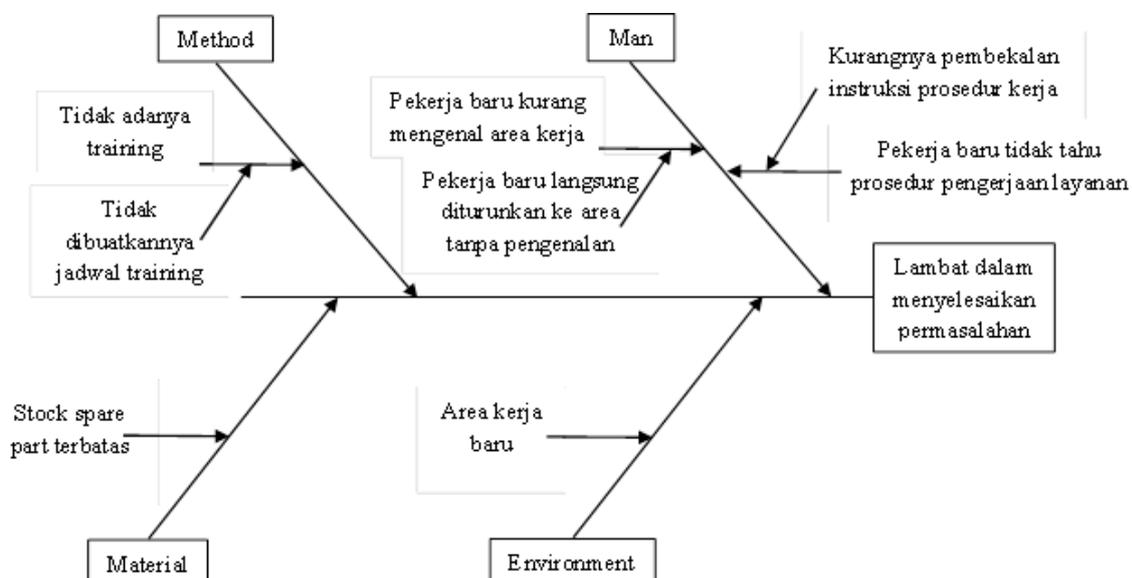
Gambar 2. Diagram Kartesius

Dari gambar 2 diatas terdapat hal yang perlu ditingkatkan dan diperhatikan dalam pelayanan perawatan mesin ATM yaitu yang masuk pada posisi kuadran ke I. Kuadran I menggambarkan dan menunjukkan sebagai prioritas utama untuk diperhatikan, hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepentingan atau kinerja pelayanan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan

pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya, yaitu:

1. Ketepatan menyelesaikan permasalahan ATM
2. Perlunya akurasi dalam proyeksi perawatan ATM
3. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah
4. Cepat tanggap terhadap keluhan
5. Kecepatan waktu penyelesaian masalah
6. Memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu yang cepat
7. Kecukupan *Stock sparepart* mesin ATM
8. Menggunakan tenaga pegawai yang sudah ahli
9. Ketersediaan *Spare Part*

Dari keseluruhan masalah yang perlu ditingkatkan kesimpulan didapatkan masalah utama yang menjadi dasar yaitu lambatnya dalam melakukan penyelesaian masalah. Hasil wawancara dan penelusuran peneliti, penyebab permasalahan pelayanan perusahaan jasa perawatan mesin ATM ini lama dalam menyelesaikan permasalahan dikarenakan perusahaan banyak mempekerjakan pekerja baru untuk memenuhi kebutuhan *man power*. Sehingga hal ini berdampak pada kesiapan pekerja baru dalam menghadapi persoalan pada pekerjaannya. Adapun diagram *fishbone* mengenai akar permasalahan tersebut:



Gambar 3. Diagram Fishbone

KESIMPULAN DAN SARAN

Didapatkan hasil dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada perusahaan perawatan mesin ATM sangat bagus yaitu mencapai 92,20% dan menandakan pelanggan sangat puas atas hasil kerja. Ketika dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat hal yang kenyataannya masih banyak hal-hal yang belum sesuai yang diharapkan. Permasalahan yang timbul berhubungan dengan kecepatan penyelesaian permasalahan dalam perawatan mesin ATM.

Hasil penelusuran dan wawancara menunjukkan perusahaan banyak mempekerjakan pekerja baru tanpa adanya bekal atau pendampingan. Untuk kedepannya sebaiknya perusahaan sebelum menurunkan para pekerjanya dalam melakukan perawatan mesin ATM sebaiknya perlu ada pembekalan terlebih dahulu, sehingga karyawan lebih siap menghadapi permasalahan dilapangan.

Untuk kelanjutan penelitian bisa dilakukan pembahasan mengenai bentuk strategi bersaing untuk perusahaan sehingga perusahaan lebih mempunyai arah dan target yang lebih jelas dan dapat mempertahankan posisi perusahaan terhadap pesaing-pesaing perusahaan yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, I., Putri, S. K., & Ummi, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, April.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aritonang, R. . (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni S, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (1st ed., Issue April). International Research and Development for Human Beings (IRDH).

- Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Fauzy, A. (2019). Metode Sampling. In *Molecules* (Vol. 9, Issue 1). <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Chttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>
- Kartika, H. (2020). Penerapan Lean Kaizen untuk Meningkatkan Produktivitas Line Painting pada Bagian Produksi Automotive dengan Metode PDCA. *Jurnal Sistem Teknik Industri (JSTI)*, 22(1), 22–32.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba empat.
- Padlee, S. F., Reimers, V., Mokhlis, S., Anuar, M. M., & Ahmad, A. (2020). Keep up the good work in research universities: An importance-performance analysis. *Australasian Marketing Journal*, 28(2), 128–138. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.10.002>
- Pan, F. C. (2015). Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel. *Tourism Management*, 46, 84–91. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.004>
- Priyatno, D. (2009). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17* (J. widiyatmoko (ed.); 1st ed.). ANDI.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Percetakan STIM YKPN.