

**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN  
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA  
PERUM BULOG DIVRE JABAR**

**Tamadara Hilman, S.Ip., M.B.A.<sup>1)</sup>, Sri Wulan<sup>2)</sup>**

Prodi Logistik Bisnis, Politeknik Pos Indonesia

email 1: [tamadara@poltekpos.ac.id](mailto:tamadara@poltekpos.ac.id)

email 2: [sriwulan2607@gmail.com](mailto:sriwulan2607@gmail.com)

**Abstract**

*Perum Bulog as a company which engaged in distribution of rice for the poor, especially in West Java. In the distribution process is often late delivery of rice for non-compliance with the schedule. Besides rice delivered, poor people also accepted less condition of rice which affected to customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the suitability of service with what is expected by the customer, how much the level of customer satisfaction as well as to analyze the service attributes that must be repaired by Bulog.*

*This study used Importance Performance Analysis to determine the level of customer satisfaction with quality of services provided by Bulog. From the result by using Importance Performance Analysis was to measure the customer satisfaction.*

*From these results it can be seen that Bulog should improve the performance of the company on the following attributes: physical cleanliness rice received, services delivered by Bulog still not suit with satisfactory provisions, scheduled arrival of rice shipments that are not always on time, in accordance with the delivery schedule. Things to do in improving the attributes that have little value perceptions which are: Rice should be more guarded in warehouse and cleanliness existing arrangement. As well as on the issue, performance evaluation should be done by the company because it can be found negligence on the part of partners as it was before the rice distributed, better to conduct re-examination. Deroce correction has been given to the community to enhanced quality. If there is a delay or a postponement on the delivery of rice to the point of allocation should be performed prior notice. Less total fleet of trucks less should be increased in number, so that rice can be distributed evenly and timely in accordance with the schedule.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis*

**1. PENDAHULUAN**

Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik atau yang biasa disingkat Perum Bulog adalah sebuah lembaga pangan di Indonesia yang mengurus dalam bidang tata niaga beras. Tugas BULOG sesuai dengan Keppes No. 103 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi LPDN, Pasal 40 : BULOG mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang manajemen logistik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BULOG juga melakukan kegiatan dalam hal menjaga harga dasar pembelian untuk gabah juga menstabilisasi harga khususnya harga pokok dan juga menyalurkan beras untuk para penerima yaitu Rumah Tangga Miskin (RASKIN). Dibentuknya program Raskin yang beroperasi di semua wilayah se Indonesia tanpa membeda-bedakan kondisi kemiskinan karena Rumah Tangga Sasaran (RTS) ada dan tersebar di semua wilayah provinsi sampai ke desa maupun kelurahan. BULOG sebagai perusahaan yang merupakan satu-satunya yang menyediakan dan menyalurkan beras

untuk masyarakat miskin maka BULOG harus selalu tetap memperhatikan kualitas layanan beserta alur pendistribusiannya kepada konsumen. Adanya Raskin bertujuan untuk dapat memperkuat ketahanan pangan dalam rumah tangga miskin. Diharapkan kualitas layanan dan saat pendistribusian raskin akan menjadi lebih tepat sasaran dan sesuai dengan yang diharapkan oleh para konsumen yang nantinya dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan. Tetapi dikarenakan belum semua masyarakat miskin dapat seluruhnya dijangkau oleh BULOG.

Beras yang ada di BULOG berasal dari Dalam Negeri dan Luar Negeri, dan kualitas beras Raskin kadang cukup bagus tetapi lebih banyak kualitas berasnya yang berkutu, terdapat banyak menir dan berwarna sedikit kusam.

**Tabel 1 Daftar Keluhan Pelanggan Bulan Maret s/d April 2016**

Minggu	Bulan	Keluhan	Jumlah	Presentase
1	Maret	Beras Berhama	4	22.22%
2		Jumlah Timbang Beras Tidak Sesuai	1	5.56%
3		Beras Berbau Apek	3	16.67%
4		Keterlambatan Pengiriman	2	11.11%
1	April	Beras Berhama	3	16.67%
2		Jumlah Timbang Beras Tidak Sesuai	1	5.56%
3		Beras Berbau Apek	2	11.11%
4		Keterlambatan Pengiriman	2	11.11%
Jumlah			18	100.00%

Pendistribusian yang didalamnya terkait dengan ketepatan jadwal pengiriman, kualitas beras yang dikirimkan haruslah layak konsumsi dan tidak berhama, sehingga hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan dalam keberhasilan suatu perusahaan. Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa masalah yang muncul di Perum BULOG Cibeber adalah

1. Pelayanan yang selama ini di berikan oleh Perum BULOG daerah Cibeber kurang baik.
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh Perum BULOG daerah Cibeber kepada pelanggan masih rendah.

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perum BULOG kepada pelanggan?
2. Atribut pelayanan apa saja yang harus di perbaiki oleh Perum BULOG?
3. Bagaimana cara memperbaiki atribut pelayanan yang ada di Perum BULOG?

## 2. METODE YANG DIGUNAKAN

Pada tahapan ini, Penulis akan metode yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada pada perusahaan. Berdasarkan dari beberapa rumusan masalah serta tujuan penelitian, maka Penulis menetapkan untuk memakai metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

Namun sebelum memulai metode IPA, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan tujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat

pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data atau tidak.

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total dengan taraf signifikansi 0,05 dan kriteria pengujian sebagai berikut:

- $R_{hitung} > R_{tabel}$  = instrumen dinyatakan valid
- $R_{hitung} < R_{tabel}$  = instrumen dinyatakan tidak valid

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{(35)(6489) - (96)(2318)}{\sqrt{(35)(284) - (96)^2} \sqrt{(35)(155.906) - (2318)^2}}$$

$$= 0,620$$

Untuk setiap instrumen lebih besar dari 0,334 dengan taraf signifikansi 0,05, maka Hasil tersebut menyatakan bahwa setiap instrumen dinyatakan valid sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil dari pengukuran jawaban responden yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi variabel selanjutnya disusun dalam suatu kuesioner. Untuk mengetahui reliabel atau tidak reliabel, maka digunakan koefisien *Alpha Cronbach*, dengan kriteria sebagai berikut:

- $\alpha > 0,60$  dinyatakan reliabel
- $\alpha < 0,60$  dinyatakan tidak reliabel

Berdasarkan perhitungan nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$  sehingga alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau konsisten apabila instrumen digunakan kembali sebagai alat ukur.

#### Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu bentuk diagram yang terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Sumbu X (vertikal) akan mengisi skor tingkat kinerja/persepsi (*performance*), sedangkan sumbu Y (horizontal) akan mengisi skor untuk kepentingan harapan/ekspektasi.

Kedudukan atau posisi dari 23 atribut kualitas pelayanan dapat terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari skor tingkat harapan/ekspektasi dan skor tingkat kinerja/persepsi yang selanjutnya akan diplotkan pada diagram kartesius. Kepuasan pelanggan diketahui dengan cara melakukan penilaian terhadap tingkat harapan/kepentingan dan kepuasan pelanggan. Skor rata-rata kepentingan ( $\bar{y}$ ) dan skor rata-rata kepuasan ( $\bar{x}$ ) dijumlah keseluruhan, lalu dibuat rata-rata secara keseluruhan.

Berikut rumus perhitungan untuk persepsi pelanggan:

$$\sum \chi_i = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)$$

Keterangan:

$\sum \chi_i$  = Jumlah bobot jawaban variabel ke -i

$\sum STS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju

$\sum TS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak setuju

$\sum N$  = Jumlah orang yang memilih jawaban netral

$\sum S$  = Jumlah orang yang memilih jawaban setuju

$\sum SS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat setuju

1,2,3,4,5 = Skor skala likert

Untuk rata-rata persepsi jawaban responden dapat dihitung dengan persamaan:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum \chi^i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}_i$  = Rata-rata jawaban responden variabel ke-i

$\sum \chi^i$  = Jumlah bobot jawaban variabel ke-i

n = Jumlah responden

Contoh:

$$\bar{x}_i = \frac{233}{84} = 2,77$$

Berikut rumus perhitungan untuk ekspektasi pelanggan:

$$\sum \gamma_i = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)$$

Contoh:

$$\begin{aligned} \sum \gamma_i &= \\ (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (37 \times 4) + (47 \times 5) \\ \sum \gamma_i &= 0 + 0 + 0 + 148 + 235 \\ \sum \gamma_i &= 383 \end{aligned}$$

Untuk rata-rata ekspektasi jawaban responden dapat dihitung dengan persamaan:

$$\bar{y}_i = \frac{\sum \gamma_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{y}_i$  = Rata-rata jawaban responden variabel ke-i

$\sum \gamma_i$  = Jumlah bobot jawaban variabel ke-i

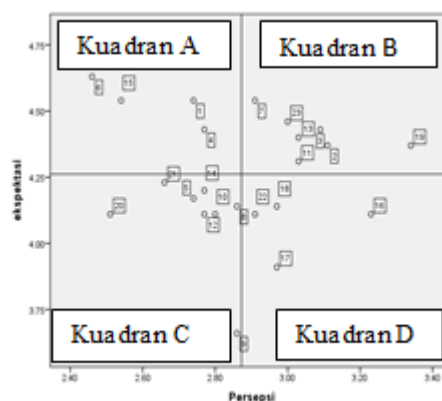
n = Jumlah responden

Contoh:

$$\bar{y}_i = \frac{383}{84} = 4,55$$

Selanjutnya hasil rata-rata dan standart nilai dari lima dimensi tersebut digabungkan ke dalam sebuah tabel rata-rata persepsi dan ekspektasi pelanggan. Tabel rata-rata persepsi dan ekspektasi pelanggan ini menjelaskan perbandingan antara jumlah rata-rata persepsi pelanggan dan jumlah rata-rata ekspektasi. Apabila dalam suatu dimensi terdapat jumlah rata-rata per dimensi persepsinya lebih kecil daripada ekspektasi maka kepuasan pelanggan dinyatakan rendah atau mengecewakan dan sebaliknya.

Diagram *Importance Performance Analysis* dibuat dengan menggunakan data rata-rata persepsi dan data rata-rata ekspektasi dari 23 atribut kuesioner. Diagram *Importance Performance Analysis* ini berfungsi menunjukkan atribut-atribut mana saja yang terbagi dalam 4 kuadran yaitu: Prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan berlebihan.



**Gambar 3 Diagram hasil perhitungan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)** Terlihat pada Gambar bahwa letak atribut-atribut kualitas pelayanan yang di analisis tersebar menjadi empat bagian yaitu kuadran A (Prioritas Utama), kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah) dan kuadran D (Berlebihan). Berikut ini merupakan penjelasannya:

1. Kuadran A (Prioritas Utama) Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini adalah:

- a. Kebersihan fisik beras raskin yang diterima(1)
- b. Pelayanan yang diberikan oleh Perum Bulog sudah dalam kategori memuaskan (4)
- c. Ketepatan jadwal kedatangan beras (6)
- d. Pengiriman yang tidak selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal pengiriman (15)

#### 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini antara lain:

- a. Fasilitas yang dimiliki oleh Perum Bulog(2)
- b. Kerapihan penampilan staff Perum Bulog(3)
- c. Pelayanan yang diberikan di kala kebutuhan beras yang mendesak seperti disaat keadaan bencana (7)
- d. Kecepatan tanggapan untuk permintaan pengiriman beras yang mendesak (11)
- e. Kesiapan membantu pelanggan (13)
- f. Karyawan menumbuhkan rasa percaya diri dari para pelanggan (17)
- g. Bertanggung jawab terhadap keamanan beras (19)
- h. Waktu beroperasi yang nyaman (23)

#### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang ada pada kuadran C ini adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi antara Perum Bulog dengan pelanggan terjalin baik (5)
- b. Pelayanan yang cepat dan ramah dari staff Perum Bulog (8)
- c. Menggunakan catatan sebagai dokumentasi(9)
- d. Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan (10)
- e. Memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti kepada para pelanggan (12)
- f. Jaminan kualitas beras yang diberikan oleh Perum Bulog (14)
- g. Pegawai memberikan solusi yang baik kepada keluhan pelanggan (20)

- h. Pemberitahuan dan komunikasi apabila terjadi penundaan keberangkatan atau perubahan jadwal (21)

#### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kondisi fisik beras hingga sampai di tangan pelanggan (16)
- b. Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan (18)
- c. Karyawan bersungguh-sungguh mengutamakan kebutuhan pelanggan (22)

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Terhadap perhitungan tingkat kepuasan pelayanan Perum Bulog terhadap 84 responden, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perum Bulog belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan jumlah seluruh atribut pengukuran masih bernilai negatif.

$Customer\ satisfaction\ (CS) = \text{jumlah\ persepsi} - \text{jumlah\ ekspektasi} = 66.70 - 98.07$

$$= -31.37$$

Nilai negatif tersebut didapatkan karena tingkat ekspektasi lebih tinggi dari nilai persepsi.

2. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka Perum Bulog harus meningkatkan kinerja pada atribut sebagai berikut:

- a. Kebersihan fisik beras raskin yang diterima.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh Perum Bulog belum dalam kategori memuaskan.
- c. Ketepatan jadwal kedatangan beras.
- d. Pengiriman yang tidak selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal pengiriman.

3. Tindakan yang sebaiknya dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Beras yang ada digudang hendaknya lebih dijaga lagi penataan dan kebersihan yang ada, lebih diperhatikan lagi mengenai pengendalian hama agar beras tersebut juga terbebas dari hama dan tidak berbau apek.
- b. Perum Bulog sebaiknya melakukan evaluasi kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Apabila ada keterlambatan atau terjadi penundaan waktu pengiriman beras ke titik alokasi pagu sebaiknya dilakukan pemberitahuan terlebih dahulu kepada penerima utama kapan waktu pasti pengiriman beras tersebut.
- d. Menambah armada truck agar pendistribusian beras menjadi lebih merata.

## 5. REFERENSI

### Buku

Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Prenhallindo.

Kodrat, David Sukardi. 2009. Manajemen Distribusi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

### Jurnal

Lestari, Anik A. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya*. Jurnal Volume 11 No 1. Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Oscar, Johan. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)*, (Online).