

## KEPUASAN PENGGUNA JASA *TRUCKING* PT IRON BIRD LOGISTICS MENGUNAKAN METODE IPA

**Eduard Sondakh**

Program Studi D3 Administrasi Logistik, Politeknik Pos Indonesia  
Email: eduardsondakh@poltekpos.ac.id

**Fatkia Hanum Rosyida**

Program Studi D3 Administrasi Logistik, Politeknik Pos Indonesia  
Email: fatkiahhanumrosyida@gmail.com

### Abstrak

*Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan perusahaan karena pelanggan merupakan aset penting. Oleh karena itu perusahaan harus terus melakukan perbaikan kualitas jasa/produk agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT Iron Bird Logistics serta mengetahui perbaikan apa saja yang harus dilakukan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini merupakan metode yang memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan mereka, dan kemudian penyedia jasa secara langsung dapat melakukan perbaikan pada atribut dengan tingkat kepuasan rendah. Pada penelitian ini yang termasuk ke dalam kuadran A adalah atribut-atribut yang sangat perlu diperbaiki. Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran A adalah perusahaan dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah pelanggan, truk datang sesuai waktu yang telah dijanjikan, kecepatan pemrosesan, pelayanan yang cepat dan tanggap, sopir yang dapat dipercaya, muatan tidak mengalami kerusakan, muatan tidak mengalami kehilangan, petugas selalu memberikan informasi pada saat proses trucking dan ketepatan penagihan invoice.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis (IPA)*

### 1. PENDAHULUAN

Persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis saat ini mengharuskan setiap perusahaan untuk menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan memberikan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing.

PT Iron Bird Logistics merupakan anak perusahaan dari PT Blue Bird group yang menyediakan jasa pada bidang logistik berupa *trucking, custom clearance, freight forwarding, project handling, warehouse* dan *distribution* namun yang paling besar

adalah pada jasa transportasi, dimana PT Iron Bird Logistics menyewakan berbagai macam angkutan mulai dari darat, laut dan udara, namun yang paling banyak peminatnya adalah pada moda transportasi darat. Penyedia jasa transportasi mempunyai tugas untuk memindahkan penumpang atau barang ke tempat tujuannya dalam bentuk dan kondisi yang sama seperti pada waktu mulai perjalanan (Adisasmita, 2010).

Kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di lingkungan bisnis jasa logistik. Maka pada saat ini PT Iron Bird dituntut untuk mengedepankan kualitas pelayanan terhadap

para pelanggannya. Salah satu cara untuk terus melakukan perbaikan adalah dengan menerima *complain*/keluhan dari para pelanggan agar dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan.

2. Tabel 1 Data Keluhan Pelanggan

No	Jenis Keluhan	Data Keluhan		
		Maret	April	Mei
1	Barang Hilang pada saat dimuat	3	4	3
2	Unit datang terlambat	5	4	7
3	Unit tidak datang	1	1	2
4	Barang rusak pada saat dimuat	6	5	4

Berdasarkan fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Iron Bird Logistics selama ini belum mencapai tingkat kepuasan yang maksimal. Masih ada keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan. Ini tentunya menjadi hal yang sangat penting dan memerlukan perhatian khusus tentang nilai kepuasan pelanggan sehingga perlu dilakukan identifikasi berbagai karakteristik dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber manfaat jangka panjang maupun jangka pendek bagi perusahaan. Memberikan kualitas pelayanan yang baik dan konsisten akan memungkinkan perusahaan membangun sejumlah kekuatan penting seperti rintangan masuk bagi para pesaing dan menumbuhkan loyalitas pelanggan (Wijaya,2018).

Berdasarkan masalah di atas Penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian dengan judul **“Kepuasan Pengguna Jasa Trucking PT Iron Bird Logistics menggunakan *Importance Performance Analysis*”**

### 3. METODE PENELITIAN

#### Proses Pengambilan Data

Data-data yang didapatkan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan skunder yang berasal dari sumber terpercaya yang dapat mendukung dan menjadi acuan Penulis dalam menyelesaikan permasalahan.

1. Data primer yang didapatkan Penulis berasal dari data hasil wawancara langsung kepada narasumber yaitu bagian *Sales and Marketing*

PT Iron Bird Logistics dengan mengajukan pertanyaan yang relevan dan dengan variabel yang telah ditentukan.

2. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari penelitian terdahulu; Penulis mendapatkannya di referensi-referensi ilmiah, jurnal dan *website* yang relevan dengan permasalahan.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi: Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi langsung terhadap pihak *Sales and marketing* PT Iron Bird Logistics.
2. Kuesioner: Proses pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara daring dengan menggunakan *Google Form* kepada pelanggan PT Iron Bird Logistics yang sudah mengajukan keluhan sejak tiga bulan terakhir. Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang telah diberikan perusahaan serta selanjutnya untuk dilakukan pengolahan data dari skor yang diberikan oleh pelanggan. Berikut merupakan pernyataan kuesioner yang disebarakan Penulis dengan menggunakan 10 dimensi Servqual menurut Zethaml dan Berry.

Tabel 2 Atribut Pernyataan

Atribut	Pernyataan
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<i>Truck</i> memiliki kondisi yang baik (roda tidak gundul, mesin tidak bermasalah,)
	Sopir menggunakan seragam, berpenampilan rapi dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)
	Ketersediaan <i>Truck</i> dalam melayani pelanggan
	Kelengkapan surat,dokumen dan buku <i>trucking</i> lengkap
Keandalan	Perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
	Perusahaan dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah pelanggan
	Ketelitian dan keandalan sopir dalam membawa muatan
	<i>Trucking</i> datang sesuai waktu yang dijanjikan
	Perusahaan memiliki sistem pengarsipan yang baik
Daya Tanggap	Kecepatan Pemrosesan dalam pemesanan <i>trucking</i> terkait kegiatan logistik.
	Kesediaan Petugas untuk membantu

	memecahkan masalah pelanggan Pelayanan yang tanggap diberikan oleh petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan atau pengguna jasa.
	Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari petugas
Kesopanan	Keramahan sopir dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
	Kesopanan sopir dalam berkomunikasi
	Keramahan petugas dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau pengguna jasa
Kepercayaan	Pihak Perusahaan atau petugas selalu bertanggung jawab terhadap keamanan barang muatan hingga proses selesai
	Pihak Perusahaan menjamin kelancaran pada layanan jasa yang diberikan selama kegiatan <i>trucking</i>
Keamanan	Fasilitas alat pelindung diri (APD) atau prosedur K3 yang diterapkan di <i>trucking</i> .
	Muatan tidak mengalami kerusakan saat dipindahkan
	Muatan tidak mengalami kehilangan saat dipindahkan
Akses	Aksesibilitas jalan raya dengan kantor perusahaan mudah diakses
	Aksesibilitas operasional <i>trucking</i> mudah diakses
Komunikasi	Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur kegiatan <i>trucking</i>
	Petugas selalu memberikan informasi ketika ada perkembangan kegiatan <i>trucking</i>
Kemampuan Memahami Pelanggan	Ketepatan penagihan <i>invoice</i> kepada pelanggan
	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan atau pengguna jasa
	Petugas memberikan pelayanan secara perseorangan terhadap pelanggan
	Petugas mengutamakan harapan pelanggan

2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini Penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap semua butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Tahap awal dalam pengujian data yaitu melakukan uji validitas 30 sampel yang dilakukan dengan

membandingkan nilai *r* hasil *sampling* dengan nilai kritis *r* dengan taraf nyata 0,05.

- Jika *r* hasil *sampling* < nilai kritis *r* maka butir pertanyaan dianggap valid. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut; data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan Peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Riyanto, 2011) dan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali,2017).

Tahap selanjutnya setelah semua atribut sudah valid yaitu melakukan uji reliabilitas. Reliabilitas mencerminkan ketepatan alat ukur sehingga hasil yang diperoleh akan stabil artinya dapat diandalkan dan diramalkan serta akurat dan konsisten (Pujihastuti,2010).

2.3. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah salah satu metode yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode analisis ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martila dan John C. James pada 1977 dengan tujuan mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang kemudian dikenal sebagai kuadran analisis. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan kerangka kerja dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dan kinerja perusahaan (*performance*) dilihat dari atribut terkait dengan harapan (*importance*) yang terkait dengan suatu atribut. Metode IPA memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitasnya serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Dalam metode *Importance Performance Analysis* ada dua perhitungan dalam mencari *gap*, yaitu:

1. Mencari Tingkat Kesesuaian: Pengukuran ini digunakan untuk mencari seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap

kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa mampu memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jeda yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

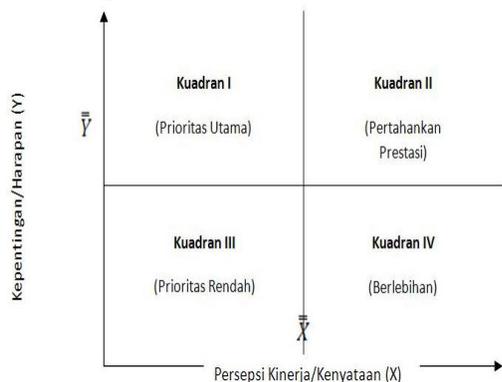
Keterangan :

TK<sub>i</sub> : Tingkat Kesesuaian Responden

X<sub>i</sub> : Skor Penilaian kinerja perusahaan

Y<sub>i</sub> : Skor penilaian kepentingan pelanggan

2. Diagram Kartesius: Diagram Kartesius merupakan suatu bidang datar dibagi menjadi empat bagian oleh dua buah sumbu yang berpotongan tegak lurus pada titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ). Absis koordinat tersebut adalah rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan ordinatnya adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut merupakan gambar dari diagram kartesius.



Gambar 3 Diagram Kartesius untuk IPA

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu:

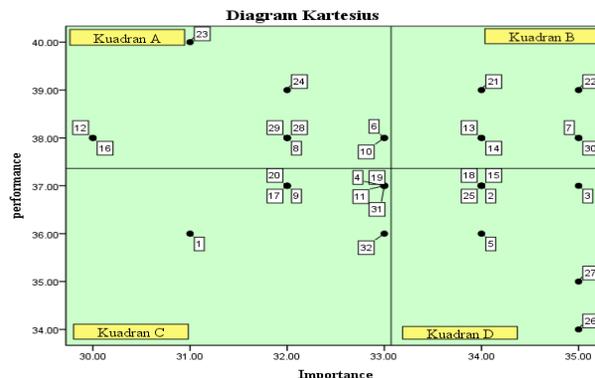
- Kuadran I (Prioritas Utama): Kuadran ini memuat atribut-atribut/pertanyaan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Atribut-atribut/pertanyaan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut-atribut/pertanyaan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/pertanyaan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Atribut ini wajib

dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap penting dan hasilnya sangat memuaskan.

- Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut-atribut/pertanyaan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting. Oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Perbaikan terhadap atribut/pertanyaan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pertanyaan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pertanyaan tersebut bergeser ke kuadran I.
- Kuadran IV (Berlebihan): Kuadran ini atribut-atribut/pertanyaannya memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pertanyaan tersebut. Akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai kinerja (x) dan harapan (y). Dari hasil tersebut akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadrannya menggambarkan skala prioritas dalam mengambil keputusan, baik berupa peningkatan kinerja maupun mempertahankan kinerja perusahaan. Berikut adalah hasil pemetaan menggunakan diagram Kartesius:



Gambar 4 Hasil Pemetaan dengan Diagram Kartesius

Diagram di atas diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Kuadran A merupakan posisi atribut yang memiliki *high importance, low performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut masih di bawah harapan pelanggan, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut tersebut. Kuadran A adalah lokasi berbagai aspek atau atribut layanan yang dirasakan penting tetapi pelaksanaannya menurut pelanggan masih kurang sehingga belum membuat pelanggan puas. Berikut ini adalah atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran A:

- (6) Perusahaan dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah pelanggan
- (8) *Trucking* datang sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- (10) Ketepatan pemrosesan dalam pemesanan *trucking* terkait kegiatan logistik
- (12) Pelayanan yang cepat dan tanggap diberikan oleh petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan
- (16) Sopir dapat dipercaya mengenai kualitas pekerjaannya
- (23) Muatan tidak mengalami kerusakan saat dipindahkan
- (24) Muatan tidak mengalami kehilangan saat dipindahkan
- (28) Petugas selalu memberikan informasi ketika ada perkembangan kegiatan *trucking*
- (29) Ketepatan penagihan *invoice* kepada pelanggan

Dengan demikian atribut-atribut tersebut menjadi skala prioritas utama yang harus diperbaiki oleh perusahaan, agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 2. Kuadran B

Kuadran B merupakan posisi atribut yang memiliki *high importance* dan *high performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan pelanggan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut. Strategi peningkatan kualitas untuk kuadran ini yaitu mempertahankan kinerja atribut-atribut tersebut. Adapun yang termasuk ke dalam kuadran B yaitu:

- (7) Ketepatan penagihan *invoice* kepada pelanggan
- (13) Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari tugas

(14) Petugas memberikan kesiapan truk sebelum melakukan kegiatan

(21) Pihak perusahaan menjamin kelancaran pada layanan jasa yang diberikan selama kegiatan *trucking*

(22) Fasilitas alat pelindung diri (APD) atau prosedur K3 yang diterapkan di bagian *trucking*

(30) Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan atau pengguna jasa.

## 3. Kuadran C

Kuadran C ini menunjukkan atribut-atribut yang memiliki *low importance* namun *high performance* (di bawah prioritas utama) dalam meningkatkan kinerja atribut, walaupun atribut ini dianggap kurang begitu penting namun tetap harus dilakukan perbaikan guna untuk terus meningkatkan kualitas perusahaan. Adapun faktor-faktor yang termasuk yaitu:

- (1) Truk memiliki kondisi yang baik (roda tidak gundul, mesin tidak bermasalah, keelektrikan berfungsi normal)
  - (4) Kelengkapan surat, dokumen, dan buku kir *trucking* lengkap
  - (9) Perusahaan memiliki sistem pengarsipan dan pencatatan yang baik
  - (11) Kesiediaan petugas untuk memecahkan masalah pelanggan
  - (17) Keramahan sopir dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
  - (19) Keramahan petugas dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau pengguna jasa
  - (20) Pihak perusahaan atau petugas selalu bertanggung jawab terhadap keamanan barang muatan hingga proses selesai
  - (31) Petugas memberikan pelayanan secara perseorangan terhadap pelanggan
  - (32) Petugas mengutamakan harapan pelanggan
- Meskipun atribut-atribut di atas dianggap tidak penting oleh pelanggan namun perusahaan tetap harus mengadakan perbaikan agar atribut-atribut ini tidak bergeser ke kuadran A.

## 4. Kuadran D

Atribut yang ada pada kuadran D ini tidak perlu strategi peningkatan kualitas. Kuadran D merupakan posisi atribut yang memiliki *low importance* dan *low performance*. Untuk itu atribut yang berada pada kuadran D tidak perlu ditingkatkan dan cukup dipertahankan guna menciptakan loyalitas pelanggan dan minat

pelanggan. Adapun atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah:

- (2) Sopir menggunakan seragam, berpenampilan rapi dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)
- (3) Ketersediaan *truck* dalam melayani pelanggan
- (5) Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
- (15) Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan mendukung pekerjaan mereka
- (18) Kesopanan sopir dalam berkomunikasi terhadap pelanggan
- (25) Aksesibilitas jalan raya dengan kantor perusahaan mudah di akses
- (26) Aksesibilitas operasional *trucking* mudah di akses
- (27) Petugas memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur kegiatan *trucking*

.Untuk itu atribut yang berada pada kuadran D tidak perlu ditingkatkan dan cukup dipertahankan guna menciptakan loyalitas pelanggan dan minat pelanggan.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *importance performance analysis* yang dilakukan untuk mengembangkan kualitas pelayanan di PT Iron Bird Logistics dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas yang telah diberikan oleh PT Iron Bird selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan, berdasarkan dari hasil pengisian kuesioner masih banyak hal yang perlu diperbaiki oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan
2. Hal yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pelanggan terdapat pada kuadran A (Prioritas Utama) terdapat Sembilan atribut yang harus ditingkatkan kedepannya karena atribut-atribut tersebut menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan namun perusahaan belum mampu untuk memenuhinya sehingga pelanggan merasa tidak puas . jadi setiap atribut yang termasuk ke dalam kuadran A sangat perlu untuk dilakukan perbaikan

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus dilakukan perbaikan bagi pihak PT Iron Bird Logistics dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk para pelanggan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya PT Iron Bird Logistics memahami terlebih dahulu hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan atribut apa saja yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan perbaikan yang mungkin dapat menimbulkan keluhan-keluhan baru. Sehingga PT Iron Bird Logistics dapat lebih memuaskan para pelanggannya.

#### 5. REFERENSI

- Adisasmita, R. (2010). *Dasar-dasar Ekonomi Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Riyanto, A. (2011). *Pengolahan Data dan Analisis Data Kesehatan; Dilengkapi Uji Validitas dan Reabilitas Serta Aplikasi Program SPSS*. Cimahi: Nuha Medika.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Agrobisnis dan Pengembangan wilayah Vol.2*, 43-56.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS dan SmartPLS*. Yogyakarta: STIM YKPN Yogyakarta.