Analisis Kepuasan Konsumen atas Pelayanan PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang (Studi pada PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang)

Usep Sumarno
Dosen STIE STEMBI – Bandung Business School

Kuswari
Dosen STIE STEMBI – Bandung Business Schoo

Sari Kirana Griya Lestari
Peneliti Junior STIE STEMBI – Bandung Business School

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh PT. CEADE Digital print cabang Cikarang. Latar belakang penelitian dipicu oleh adanya keluhan dari konsumen terhadap pelayanan dan kenyamanan

Unit analisis adalah karyawan bagian customer support. Populasi konsumen sebanyak 116 orang, dan seluruhnya dipilih sebagai sampel. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner yang disusun dengan skala likert.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang berada pada kategori baik, namun konsumen merasa kurang puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan karena sering terjadi masalah pada mesin cetak. Selain itu, kebersihan ruangan juga mempengaruhi kepuasan konsumen

Kata Kunci *: Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

PENDAHULUAN

Perkembangan perusahaan yang bergerak di bidang jasa saat ini terbilang cukup pesat, bahkan mendominasi sektor ekonomi di banyak Negara. Faktor yang mendorong transformasi pasar jasa saat ini diantaranya adalah kebijakan pemerintah, perubahan sosial, tren bisnis, kemajuan teknologi dan globalisasi **Christoper Lovelock (2011 : 11).**

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan percetakan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, promosi diantara sekian banyaknya perusahaan percetakan.

Permasalahan yang sering dikeluhkan konsumen PT. CEADE Digital Print diantara - nya adalah, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet, area parkir yang kurang luas, mesin cetak yang sering bermasalah.

Tabel 1

Data Keluhan Konsumen

Keluhan	Jumlah
Kenyamanan ruang tunggu	27 orang
Kebersihan toilet	25 orang
Area parkir	32 orang
Masalah mesin cetak	32 orang

Sumber : Data Olahan

Kepuasan pelanggan pada PT. CEADE Digital Print, terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh *custumer support* kepada pelanggan. Sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan PT. CEADE DIGITAL PRINT cabang Cikarang ?
2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan kepuasan pelanggan di PT. CEADE DIGITAL PRINT cabang Cikarang ?
3. Bagaimana pemecahan masalah kepuasan pelanggan yang terjadi di PT. CEADE DIGITAL PRINT cabang Cikarang ?

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (**Supranto, 2011: 228).**

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (**Kotler dalam Supranto, 2011 : 231) :**

1. Keandalan (*reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terperaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.atau "*assurance*".
4. Empati (*emphaty*) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi**.**

Kepuasan Pelanggan

Pengertian tentang kepuasan pelanggan diantaranya adalah : Zeithaml et. al dalam Fajar Laksana (2008: 88), kepuasan atas kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Howard & Sheth dalam Fandy Tjiptono (2014 : 353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situas kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan pengorbanan yang dilakukan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya dengan harapannya (**Oliver dalam Supranto, 2011 : 233)**. Ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan (Kotler & Keller dalam Tjiptono, 2014: 369).

1. Sistem Keluhan dan Saran
   Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah di akses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telpon bebas khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter, dan lain-lain.
2. *Ghost/Mystery Shopping*
   Metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.
3. *Lost Customer Analysis*
   Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan sekanjutnya.
4. Survey Kepuasan Pelanggan
   Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan uraian diatas, analisis kepuasan pelanggan pada PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Subjek penelitian ini adalah konsumen PT. Ceade Digital Print cabang Cikarang. PT. CEADE Digital Print adalah perusahaan yang bergerak dibidang percetakan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriftif kualitatif. Supranto (2011: 237) mengemukakan bahwa riset deskriftif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan, data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah. Adapun perhitungan dengan menggunakan rumus iterasi, menurut Nirwana SK. Sitepu (1994 : 108-109), untuk menentukan ukuran sampel minimal langkah kerja yang disarankan :

1. Tentukan diagram jalur yang akan digunakan dalam analisis
2. Tentukan perkiraan harga koefisien (ρ) terkecil antara variabel penyebab yang ada dalam jalur dengan variabel akibat. Hal ini didasarkan pada intuisi, kepakaan peneliti dalam bidang yang akan diteliti. Dan keterangan-keterangan lainnya
3. Tentukan taraf nyata (α) dan kuasa (1 -β) yang diinginkan dalam penelitian ini
4. Lihat tabel distribusi normal.
   Pada saat melihat tabel distribusi normal, harus diperhatikan bentuk perumusan hipotesis konseptual yang diajukan, apakah hipotesis konseptual yang diajukan itu secara statistic memperhatikan pengujian satu arah atau dua arah.
5. Tentukan ukuran sampel secara iterative.

Pada iterasi pertama menggunakan rumus :

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U` \rho)^2} + 3; \text{ sedangkan: } U` \rho = \frac{1}{2} Ln \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right)$$

Keterangan :

$Z_{1-\alpha}$: Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$Z_{1-\beta}$: Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

α : Kekeliruan tipe I

β : Kekeliruan tipe II

Pada iterasi kedua menggunakan rumus :

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U` \rho)^2} + 3; \text{ sedangkan: } U` \rho = \frac{1}{2} Ln \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1}$$

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau skelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolok ukur untuk menyusun butir-butir pertanyaan. Jawaban setiap butir pertanyaan yang menggunakan skala likert dapat berupa kata-kata antara lain : Sangat Penting (SP), Penting (P), Ragu-ragu (R), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP). Dapat juga berupa kata-kata : Sangat Baik (SB), Baik (B), Ragu-ragu (R), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik (STB). Selain itu dapat juga Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) (Sujarweni, 2015: 104).

Menurut Kinnear (dalam Husein Umar, 2011: 70-71) skala likert berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu.

Berdasarkan asumsi diatas, maka untuk Kepuasan Konsumen atas Pelayanan yang memiliki tingkat pengukuran ordinal harus diubah menjadi interval dengan transformasi data melalui metode interval berurutan (*Methode of Successive Interval).*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil kuisioner, analisis kepuasan pelanggan pada PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 2

Bobot Pelayanan PT. CEADE Digital Print

Variabel	Total Bobot	Bobot
Lokasi percetakan mudah diakses	491	Bukti fisik 460 baik
Gedung percetakan layak digunakan	479	
Kebersihan ruang tunggu	479	
Penampilan karyawan saat bekerja	475	
kebersihan toilet bagi konsumen	421	
area parkir yang memadai	412	
Ketepatan waktu dalam melayani konsumen	486	Keandalan 483 Baik
Komunikasi karyawan dengan konsumen yang efektif	484	
Penguasaan materi pelayanan	488	
Melayani sesuai SOP	475	
Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen	488	Daya tanggap
Kesigapan karyawan dalam menangani komplain konsumen	479	484
		Baik
kemudahan pelayanan cetak	480	Empati
Komunikasi yang baik dengan konsumen	485	483
kesopanan karyawan saat melayani konsumen	485	Baik
Reputasi perusahaan dimata konsumen	480	Jaminan
Karyawan dapat dipercaya untuk melayani konsumen	484	482
Pelayanan kepada konsumentidak meragukan	483	Baik
Total	**8554**	**Baik**
Rata-rata	**475**	**Baik**

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa bobot rata-rata pelayanan PT. CEADE Digital Print adalah sebesar 475. Ini berarti berada pada interval 398 – 491 atau berada pada kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. CEADE Digital Print berada dalam kategori baik.

Dalam penelitian ini, perhitungan validitas menggunakan bantuan *software SPSS 17 for windows* dan *Microsoft excel 2010.* Adapun nilai validitas sebagai berikut :

Tabel 3

Validitas Data Pelayanan

No. Item	Simbol Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1_P1	0.586	0,1824	Valid
2	X1_P2	0.784	0,1824	Valid
3	X1_P3	0.74	0,1824	Valid
4	X1_P4	0.699	0,1824	Valid
5	X1_P5	0.32	0,1824	Valid
6	X1_P6	0.392	0,1824	Valid
7	X1_P7	0.647	0,1824	Valid
8	X1_P8	0.722	0,1824	Valid
9	X1_P9	0.594	0,1824	Valid
10	X1_P10	0.701	0,1824	Valid
11	X1_P11	0.731	0,1824	Valid
12	X1_P12	0.716	0,1824	Valid
13	X1_P13	0.766	0,1824	Valid
14	X1_P14	0.701	0,1824	Valid
15	X1_P15	0.717	0,1824	Valid
16	X1_P16	0.75	0,1824	Valid
17	X1_17	0.733	0,1824	Valid
18	X1_P18	0.706	0,1824	Valid

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan hasil pengujian validitas seperti pada tabel 3 diatas, terlihat bahwa item pernyataan tentang pelayanan pada PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang "valid" karena memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel. Sehingga semuanya dapat diikutsertakan dalam analisis.

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan Teknik Belah Dua (split half) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown. Untuk keperluan itu maka butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok itu disusun sendiri (Sugiyono, 2014:135). Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SPSS 17 for windows.*

Tabel 4

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,826	0,1824	Realibel
X2	1	0,1824	Realibel

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen dua variabel mempunyai reliabilitas yang baik karena memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel seperti terlihat pada tabel 4. Dengan demikian, setiap pernyataan pada kuisioner tersebut dapat dianalisa lebih lanjut.

Setelah dihubungkan antara analisis data, gambaran umum responden, dan hasil tanggapan responden pelaksanaan pelayanan pada PT. CEADE Digital Print Cikarang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bobot pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan adalah 475 dengan rentang interval 398-491 berada pada kategori baik, dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang menurut persepsi konsumen sudah berjalan baik.

   Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka **(Zeithaml, et.al dalam Fajar Laksana, 2008 : 88).**

Dengan kata lain, ada 2 faktor utama kualitas jasa layanan dibangun atas perbandingan antara harapan konsumen (*expectation)* dan kinerja yang dirasakan konsumen (*performance)*.

2. Bobot kepuasan konsumen adalah 234 terdapat pada interval 210 – 303 berada pada kategori kurang puas. Ini berarti konsumen kurang puas dengan apa yang diberikan oleh PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang, dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara umum, pelayanan yang dilakukan oleh PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang berada pada interval dengan kategori baik, dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang sudah baik.
   Akan tetapi, kepuasan konsumen berada pada interval dengan kategori kurang puas, ini berarti konsumen kurang puas dengan apa yang diberikan oleh PT. CEADE Digital Print cabang Cikarang. Dalam hal ini, perusahaan harus lebih meningkatkan lagi pelayanannya.

2. Faktor penghambat pelayanan dan kepuasan konsumen di PT. CEADE Digital Print salah satunya diakibatkan karena mesin produksi cetak dan komputer yang sering bermasalah, sehingga menyebabkan konsumen kurang puas dengan pelayanan PT. CEADE Digital Print Cikarang. Selain itu, kebersihan ruangan juga menjadi faktor penghambat kepuasan konsumen salah satunya adalah kebersihan toilet bagi konsumen.

Pemecahan masalah faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan dan kepuasan konsumen di PT. CEADE Digital Print adalah mengecek mesin produksi dan komputer minimal setiap satu minggu sekali untuk menghindari masalah yang sering terjadi. Selain itu, kebersihan ruangan juga harus dijaga agar konsumen nyaman selama menunggu hasil cetak, dan yang paling utama adalah kebersihan toilet harus tetap dijaga demi kenyamanan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Budiyono. 2009. Statistika untuk Penelitian. Surakarta : Sebelas Maret University press.

Gasversz, Vincent. 2011. Total Quality Management : Untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Bogor : Vinchristo Publication.

Hermawan. 2006. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Lovelock, Christoper et. al. 2011. Pemasaran Jasa. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Mamang, Etta, S dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarata : Andi.

Sitepu, SK, Nirwana. 1994. Analisis Jalur. Bandung : FMIPA.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.

Sujarweni, V, Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustakabarupres

Supranto, J, Prof. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa.