

## **Bab 5**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) mengenai kualitas pelayanan PT X. Kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis sebagai berikut:

1. Persepsi konsumen terhadap tingkat kepentingan kualitas pelayanan PT X.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan kualitas pelayanan, PT X memiliki skor rata-rata persepsi sangat penting dalam tingkat kepentingan konsumen terhadap setiap dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

2. Persepsi konsumen terhadap tingkat kinerja kualitas pelayanan PT X.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kinerja kualitas pelayanan, PT X memiliki kinerja kualitas pelayanan dengan mayoritas skor rata-rata baik. Namun, terdapat beberapa indikator yang memiliki tingkat kesesuaian, gap kepuasan, dan rata-rata skor kinerja yang tergolong rendah, seperti penyediaan *spare part rig*, penggantian *part rig* ketika rusak, dan ketepatan waktu karyawan pada saat pengeboran.

3. Matriks kualitas pelayanan PT X berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan persepsi konsumen terhadap hasil kinerja PT X, kualitas pelayanan PT X cukup baik. Namun, setelah dilakukan pemetaan prioritas dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang dimiliki oleh konsumen memiliki tingkat yang berbeda pada setiap indikator. Oleh karena itu penulis membagi skala prioritas menjadi 4 bagian sebagai berikut:

- a. Kuadran “A” *maintain performance or keep up the good work*:
  - PT X memiliki peralatan *rig* yang modern.
  - Peralatan *rig* yang dimiliki PT X lengkap.

- Ketepatan waktu karyawan PT X dalam melaksanakan kegiatan pengeboran.
  - PT X secara cepat merespon berbagai permintaan penyewa dalam pengerjaan proyek pengeboran agar mencapai perolehan minyak sesuai target.
  - Apabila terdapat kendala di dalam *rig*, karyawan PT X secepat mungkin memberikan solusi.
- b. Kuadran “B” *priorities for improvements*:
- Kondisi *rig* PT X bersih.
  - Kondisi *camp* PT X bersih.
  - Kondisi *camp* PT X memenuhi standar kenyamanan.
- c. Kuadran “C” *low priority*:
- Kondisi *rig* PT X memenuhi standar.
  - Penyediaan makanan *catering* oleh PT X bersih.
  - Karyawan *rig* PT X menggunakan seragam, helm, dan *safety glass* sesuai dengan SOP.
  - Karyawan mengoperasikan peralatan *rig* sesuai dengan SOP.
  - PT X menyediakan spesifikasi *rig* sesuai dengan yang dijanjikan.
  - PT X memberikan informasi atas kebutuhan pelanggan mengenai hasil pengeboran.
- d. Kuadran “D” *possible overkill*:
- Makanan *catering* yang dijanjikan PT X kepada penyewa memenuhi standar.
  - PT X menyediakan jumlah makanan *catering* sesuai dengan yang dijanjikan.
  - PT X menyediakan jumlah *camp* sesuai dengan yang dijanjikan.
  - Anda merasa aman dengan *rig* yang disediakan oleh PT X.
  - Anda yakin akan prosedur keselamatan kerja yang diterapkan oleh PT X.

- Fasilitas keamanan *rig* yang disediakan oleh PT X lengkap (APAR, rakit penolong, *life jacket*, *lifebuoys*, CCTV, dan lain-lain).
  - Anda yakin bahwa karyawan PT X menjaga makanan *catering* yang disajikan agar selalu segar.
4. Skala prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT X.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan skala prioritas tinggi yang memiliki kinerja rendah dan kepentingan tinggi. Selanjutnya, penulis memberikan peringkat prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian. Berikut ini adalah kualitas pelayanan yang harus diperbaiki oleh PT X, yaitu:

- a. Kelengkapan *spart rig*.
- b. Kemodernan peralatan *rig*.
- c. Ketepatan waktu karyawan dalam melaksanakan kegiatan pengeboran.
- d. Respon karyawan dalam memenuhi segala permintaan penyewa dalam tujuan mencapai perolehan minyak sesuai target.
- e. Kecepatan dalam proses penggantian peralatan *rig* yang rusak.
- f. Respon karyawan untuk memberikan solusi ketika terdapat kendala di dalam *rig*.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pengolahan data hasil penelitian yang telah dibahas, penulis memiliki beberapa saran bagi PT X selaku perusahaan penyedia jasa sewa *rig*. Saran diharapkan dapat menjadi masukan dan membantu PT X dalam menghadapi persaingan usaha, antara lain:

1. Kelengkapan *spare part* memiliki tingkat kesesuaian paling rendah. PT X dapat memperbaiki masalah dengan menyediakan stok *spare part* tambahan untuk memperbaiki peralatan yang rusak maupun *maintenance* rutin. Penyediaan *spare part rig* dapat dilakukan oleh PT X adalah dengan cara mencari mitra perusahaan pengadaan *spare part* peralatan *rig* sebagai kontraktor kontrak kerja sama. Hal ini sangat dibutuhkan oleh PT X sebagai suatu tindakan preventif

agar ketika sebelum dan saat terjadi kerusakan, stok *spare part* dapat disediakan langsung oleh perusahaan mitra.

2. Pada pernyataan proses penggantian peralatan *rig* yang rusak cepat, memiliki skala prioritas untuk perbaikan. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan cara melakukan asesmen terhadap karyawan yang bertugas khusus dalam *maintenance peralatan rig*. Apabila hasil kinerja karyawan rendah, maka diperlukan *training need analysis*. Selanjutnya, PT X dapat memberikan *training* khusus mengenai cara *maintenance* dalam memperbaiki peralatan *rig* yang rusak agar kemampuan karyawan bertambah sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Jika PT X kekurangan *manpower* untuk melaksanakan *maintenance*, PT X dapat mengadakan kontrak kerja sama dengan perusahaan penyedia tenaga kerja penunjang untuk membantu pekerjaan *maintenance*. Selain itu, penjadwalan dengan melakukan *shifting* dan menerapkan *critical path method* pada setiap aktivitas *manpower* dalam perbaikan peralatan *rig* dapat diterapkan oleh PT X untuk menghindari *downtime period* yang dapat menghambat target produksi perusahaan penyewa.
3. Kinerja rendah pada ketepatan waktu karyawan PT X dalam melaksanakan kegiatan pengeboran perlu ditingkatkan. Upaya perbaikan yang bisa dilakukan oleh PT X adalah membuat penjadwalan operasional dalam kegiatan pengeboran. Pergantian *shift* karyawan, penetapan jumlah karyawan yang bekerja, dan rentang waktu operasional dapat ditetapkan untuk setiap karyawan dalam kegiatan pengeboran minyak. Selain itu, sanksi dapat diterapkan bila karyawan bekerja tidak tepat waktu karena perusahaan penyewa membayar sewa *rig* dengan hitungan perhari dan mengeluarkan biaya yang sangat tinggi. Namun, apabila karyawan bekerja dengan tepat waktu, karyawan dapat diberikan insentif sebagai bentuk kompensasi keberhasilan kinerja.
4. Konsumen mengungkapkan terdapat kinerja rendah pada pernyataan peralatan *rig* yang modern. Berdasarkan alasan konsumen, kondisi *rig* PT X tidak baik dan sering rusak karena memiliki umur peralatan yang sudah tua. Sebaiknya PT X mengganti peralatan *rig* yang berumur tua karena semakin tua peralatan,

maka akan semakin usang bagian *part* yang ada di dalam mesin. Sebaiknya PT X mengganti peralatan *rig* dengan model keluaran terbaru. Hal ini dilakukan agar peralatan *rig* memiliki kondisi yang prima dan tidak rentan rusak. Setelah itu, upaya preventif dapat dilakukan agar peralatan tidak cepat rusak dengan cara mengadakan *maintenance* rutin dan apabila terdapat kerusakan *part* harus segera diganti dengan yang baru. Peralatan yang sering rusak akan mengakibatkan pemborosan pada sumber daya dan menimbulkan *maintenance cost* yang lebih besar di masa depan. Kerusakan peralatan juga berpotensi mengakibatkan kecelakaan kerja apabila dioperasikan.

5. Respon pada permintaan penyewa dalam pengerjaan proyek pengeboran agar mencapai perolehan minyak sesuai target memiliki kinerja yang dianggap rendah oleh konsumen. Upaya perbaikan dapat dilakukan dengan cara menyediakan layanan *customer care*. Layanan *customer care* berfungsi agar PT X dapat menerima keluhan dan permintaan penyewa *rig* ketika proses pengerjaan proyek pengeboran sedang berlangsung. Setelah itu, *customer care* dapat memberikan aduan kepada pihak manajerial maupun staf pelaksana lapangan agar permintaan konsumen segera dipenuhi. Jika karyawan tidak memiliki respon yang baik terhadap perintah pihak penyewa selaku investor, maka konsumen akan memiliki persepsi negatif terhadap kinerja karyawan PT X sebagai sumber daya pendukung perusahaan dalam mencapai target pengambilan minyak mentah.
6. Menurut konsumen terdapat kinerja rendah pada pernyataan apabila terdapat kendala di dalam *rig*, karyawan PT X secepat mungkin memberikan solusi. Sebaiknya ketika terjadi kendala di dalam *rig*, PT X berdiskusi dengan *company man* agar penyewa mengetahui setiap langkah taktis yang dilakukan perusahaan. Upaya yang bisa dilakukan oleh PT X adalah dengan cara mengadakan *training* mengenai *customer relationship management* kepada karyawan *rig* sebagai bentuk dukungan karyawan terhadap konsumen dan mengetahui cara untuk mempererat hubungan langsung dengan *company man* penyewa di dalam *rig*.

## Daftar Pustaka

- APMI. (2021). *APMI – Asosiasi Perusahaan Pemboran Minyak, Gas dan Panas Bumi Indonesia*. Retrieved from APMI: <https://apmi-online.org/#>. 24 September 2021.
- Azizah, S. M., & Hanifa, F. H. (2020). Analisis *Service Quality* menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi pada Konsumen BTW Café Cimahi Tahun 2020. *e-Proceeding of Applied Science*, 6(2).
- Agustika, G. N., Wulandari, I. G., & Jayanta, I. N. (2017) *Importance-Performance Analysis* sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan. 1(4).
- EIA. (2021, September 24). *U.S. Energy Information Administration*. Retrieved from EIA: <https://www.eia.gov/international/analysis/country/IDN>. 7 Januari 2022.
- Gao, L. (X)., Melero-Polo, I., Ruz-Mendoza, M. A., Trifu, A. (2021). *Exploring the Role of Service Touchpoints on the Path to Financial, Behavioral, and Relational Customer Outcomes: Insights from a B2B Service Context*. *Journal of Business & Industrial Marketing*.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). *Principles of Marketing*. Harlow: Pearson.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 41 (1).
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3).
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di SBU. *J@TI*. 9(1).
- Pereira, D., Giantari, N. G. T., & Sukaatmaja, I. P. G. (2016). Pengaruh *Service Quality* terhadap *Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3).
- Purba, H. H., Debora, F., Jaqin, C., & Adiyatna, H. (2021). *Service Quality Analysis: An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Healthcare*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*. 19(1).
- PU, S. (2020, July 4). *Ini Peran Hulu Migas dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*. Retrieved from Petrominer: <https://petrominer.com/ini-peran-hulu-migas-dalam-pertumbuhan-ekonomi-nasional/>. 24 September 2021.

Romadhoni, R., Santoso, B., Hermawan, H., & Qomariah, N. (2020). *Important Performance Analysis for Measuring Customer Satisfaction for Umrah Services Bureau. SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)*, 7(4).

Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2016). *Research Methods for Business A Skill Building Approach Seventh Edition*. Italy: Willey.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Simamora, B. (2004). *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Gramedia

Sukma, H., & Utomo, H. (2020) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor pada Polsek Tenggara Polsek Semarang.

