

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT X
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Taref Anandito Dasmanto

2016120172

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No.2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022**

***ANALYSIS OF PT X SERVICE QUALITY USING
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
METHOD***



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By

Taref Anandito Dasmanto

2016120172

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No.2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT X
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Oleh:

Taref Anandito Dasmanto

2016120172

Bandung, Februari 2022

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Taref Anandito Dasmanto
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 28 September 1998
Nomor Pokok : 2016120172
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT X MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Dr. Istiharini , S.E., M.M., CMA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya untkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana maksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak

Bandung,
Dinyatakan tanggal 12 Februari 2022
Pembuat pernyataan:



(Taref Anandito Dasmanto)

Abstrak

Minyak, gas, dan panas bumi merupakan energi yang berperan penting bagi kelangsungan hidup masyarakat. PT X merupakan badan usaha yang bergerak di bidang eksplorasi minyak, gas, dan panas bumi. Hasil minyak bumi di Indonesia tidak cukup untuk memenuhi permintaan domestik, sehingga dilakukan impor untuk memenuhi setengah penggunaan minyak bumi domestik (EIA, 2021). Pada tahun 2018 terjadi peningkatan laba perusahaan, tetapi pada tahun 2019 dan 2020 terdapat penurunan laba yang sangat drastis. Terdapat masalah di dalam kualitas pelayanan *rig* pengeboran, sehingga harus diperbaiki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki.

Metode analisis deskriptif digunakan dengan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik pengumpulan data melalui observasi studi literatur, wawancara, dan angket yang disebarakan kepada 43 konsumen yang pernah menggunakan jasa penyewaan *rig* PT X secara *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT X memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang terbagi menjadi 4 (empat) kuadran skala prioritas. Peralatan *rig*, kelengkapan *spare part rig*, kecepatan penggantian *spare part rig*, ketetapan waktu karyawan, kecepatan memberikan solusi, dan pemenuhan permintaan konsumen berada di kuadran 2 (dua) sehingga harus diperbaiki.

Kata Kunci: Minyak Bumi, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA)

Abstract

Oil, gas, and geothermal energy are very important for the survival of people's lives. PT X is a business entity engaged in oil, gas, and geothermal exploration. Oil production in Indonesia is not sufficient to meet domestic demand, so imports are carried out to meet half of domestic oil use (EIA, 2021). In 2018 there was an increase in company profits, but in 2019 and 2020 there was a very drastic decline in profits. There is an issue with the service quality of the drilling rig, so it must be repaired. This study aims to determine the quality of service that needs to be improved.

The analytical used Importance Performance Analysis (IPA) technique with descriptive method. Data collection techniques through literature study observations, interviews, and questionnaires distributed to 43 consumers who have used PT X rig rental services with purposive sampling.

The results showed that the service quality of PT X has a level of importance and performance which is splitted up into 4 (four) priority scale quadrants. Rig equipment, completeness of rig spare parts, speed of replacement of rig spare parts, punctuality of employees, speed of providing solutions, and fulfillment of consumer demands are in quadrant 2 (two) so they must be repaired.

Keywords: *Oil, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)*

Kata Pengantar

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas belas kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan PT X Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)” dengan berusaha sebaik mungkin. Penelitian yang telah penulis susun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayah dan Mama yang selalu memberikan solusi, semangat, motivasi, dan doa sehingga Skripsi yang penulis susun dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Istiharini S.E., M.M., CMA. yang penulis hormati selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan dan selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penulis. Terima kasih atas pemberian motivasi, ilmu, kritik, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan semangat.
3. Bapak Fernando, S.E., M.Kom. selaku dosen wali yang telah membantu penulis sejak awal perkuliahan.
4. Seluruh staf dan dosen Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis baik secara teori maupun praktik.
5. Nurul Rahmadini selaku teman penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat sejak awal skripsi disusun hingga selesai.
6. Michelle Allodia S.M., Muhammad Iqbal Arif Winata, Agnia Faza, Wulan Apsari, dan Christallo selaku teman kuliah penulis yang telah membantu penulis dan bertukar pikiran ketika terdapat masalah dalam proses penyusunan skripsi.

7. Eldrian Fazha Halim, Azolla Dhigo, Farhan Ramadhan, Radityo Wahyu, dan Naufal M. Irsyad selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh keluarga besar Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Angkatan 2016 yang bersama-sama telah berjuang menjalankan proses kegiatan perkuliahan.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu yang telah memberikan penulis doa serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat serta menambah wawasan bagi berbagai pihak yang membaca. Demikian, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan kita semua.

Bandung, Februari 2022

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel	vii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Kerangka Pemikiran.....	7
Bab 2 Tinjauan Pustaka	10
2.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2. Kepuasan Konsumen	12
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	12
2.5. Penelitian Terdahulu	15
Bab 3 Metode dan Objek Penelitian.....	21
3.1. Metode dan Jenis Penelitian.....	21
3.3.1. Metode Penelitian	21
3.3.2. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3. Populasi dan Sampel	22
3.3.1. Populasi Penelitian.....	22
3.3.2. Sampel Penelitian.....	22
3.4. Operasionalisasi Variabel	23
3.5. Pengukuran Variabel.....	28
3.6. Uji Validitas dan Reabilitas	29
3.6.1. Uji Validitas	29

3.6.2. Uji Reabilitas	32
3.7. Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1. Analisis Deskriptif	32
3.8. Objek Penelitian.....	36
3.8.1. Unit Analisis	36
3.8.2. Profil Perusahaan PT X.....	36
3.8.2. Profil Responden.....	37
Bab 4 Hasil dan Pembahasan.....	39
4.1. Persepsi Konsumen terhadap Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan PT X.....	39
4.1.1. Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Tangibles</i>	39
4.1.2. Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i>	40
4.1.3. Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
4.1.4 Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i>	42
4.2. Persepsi Konsumen terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan PT X.....	43
4.2.1. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangibles</i>	43
4.2.2. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Reliability</i>	44
4.2.3. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
4.2.4. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i>	46
4.2.5. Analisis Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan PT X.....	46
4.3. Matriks Kualitas Pelayanan PT X berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	52
4.3.1. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kualitas Pelayanan PT X ..	52
4.4. Skala Prioritas untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT X.....	58
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	64
Daftar Pustaka	67
Lampiran	69
Lampiran 1: Kuesioner	70
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	74
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80

Riwayat Hidup 91

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Laba PT X Tahun 2017-2020.....	3
Gambar 1.2. Alasan Konsumen Tidak Ingin Menggunakan Jasa PT X Kembali..	4
Gambar 2.1. <i>Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
Gambar 3.1. Contoh <i>Semantic Differential Scale</i>	28
Gambar 3.2. <i>Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
Gambar 3.3. Tahun Responden Pernah Menggunakan <i>Rig</i> PT X.....	38
Gambar 4.1. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan Konsumen	28
Tabel 3.3. Tingkat Kinerja Perusahaan	28
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan PT X	31
Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 3.7. Interpretasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	36
Tabel 3.8. Rentang Usia dan Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 3.9. Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.1. Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Tangibles</i>	39
Tabel 4.2. Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.3. Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4.4. Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.5. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangibles</i>	43
Tabel 4.6. Tingkat Kinerja <i>Reliability</i>	44
Tabel 4.7. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.8. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i>	46
Tabel 4.9. Kesesuaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.10. Kuadran Pertama (A) “ <i>Maintain Performance or Keep Up the Good Work</i> ”	53
Tabel 4.11. Kuadran Kedua (B) “ <i>Priorities for Improvements</i> ”	55
Tabel 4.12. Kuadran Ketiga (C) “ <i>Low Priority</i> ”	56
Tabel 4.13. Kuadran Ke-Empat (D) “ <i>Possible Overkill</i> ”	57
Tabel 4.14. Kualitas Pelayanan yang Harus Diperbaiki oleh PT X	58

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Penelitian

Minyak, gas, dan panas bumi merupakan energi yang sangat penting bagi kelangsungan hidup masyarakat. Menurut artikel berjudul “Ini Peran Hulu Migas dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional” dari *website* Petrominer yang di unduh pada tanggal 25 September 2021, Dwi Soetjipto, kepala SKK Migas mengatakan bahwa secara nominal kebutuhan energi minyak, gas, dan panas bumi semakin meningkat setiap tahun. Defisit anggaran akan semakin besar apabila tidak ada peningkatan produksi pada minyak, gas, dan panas bumi. Hal ini disebabkan oleh adanya gap antara kebutuhan masyarakat dengan jumlah produksi. Minyak, gas, dan panas bumi di Indonesia beberapa di antaranya belum di eksplorasi. Terdapat 128 cekungan yang bisa dijadikan tempat eksplorasi. Dengan capaian produksi di atas Rencana Umum Energi Nasional (RUEN), defisit anggaran Pemerintah dapat ditekan dengan mengurangi volume minyak yang di impor. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Asosiasi Pengeboran Minyak, Gas, dan Panas Bumi Indonesia (APMI), terdapat 260 lebih perusahaan anggota yang bersaing dalam eksplorasi pengeboran minyak (APMI, 2021).

PT X merupakan badan usaha yang bergerak di bidang eksplorasi minyak, gas, dan panas bumi. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2008 dan beroperasi di Indonesia. PT X memiliki beberapa perusahaan pesaing dalam kegiatan penjualan jasanya di Indonesia, mulai dari perusahaan pengeboran milik negara, perusahaan swasta nasional, maupun perusahaan asing. Perusahaan minyak milik negara adalah perusahaan yang memanfaatkan hasil minyak bumi untuk memenuhi kebutuhan domestik. Perusahaan swasta nasional dan perusahaan asing diperbolehkan untuk mengekspor minyak bumi, tetapi wajib menjual hasil minyak bumi kepada negara. Letak perbedaan perusahaan asing dan swasta adalah perusahaan asing tidak berbadan hukum di Indonesia.

Produk yang ditawarkan oleh PT X adalah memberikan pelayanan atas jasa pengeboran segala kebutuhan eksploitasi dan eksplorasi minyak, gas, dan panas

bumi dalam negeri. Pengeboran tersebut dilaksanakan di lokasi yang disebut dengan *rig* pengeboran. *Rig* pengeboran adalah suatu anjungan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses kegiatan pengeboran minyak bumi. PT X melayani pengeboran *on-shore* maupun *off-shore* dengan 47 *rig* pengeboran yang tersebar di beberapa lokasi di Indonesia, yaitu di Pulau Jawa, Pulau Sumatera, dan Kawasan Indonesia Timur. Pengeboran *on-shore* adalah pengeboran yang dilaksanakan di daerah darat, sedangkan pengeboran *off-shore* terdapat di perairan seperti laut.

PT X sebagai perusahaan sewa *rig* menyediakan pelayanan jasa pengeboran minyak bumi untuk memenuhi kegiatan eskplorasi minyak, gas, dan panas bumi bagi perusahaan penyewa. Sewa *rig* pengeboran memiliki tujuan untuk efisiensi perusahaan penyewa karena pihak penyewa tidak memerlukan biaya untuk membuat *rig* pengeboran sendiri. Membuat *rig* pengeboran dan mencari sumber minyak akan memerlukan waktu dan pengeluaran biaya yang sangat tinggi. *Rig* pengeboran disediakan langsung oleh PT X dan hasil minyak bumi diserahkan penuh kepada pihak penyewa sebagai investor.

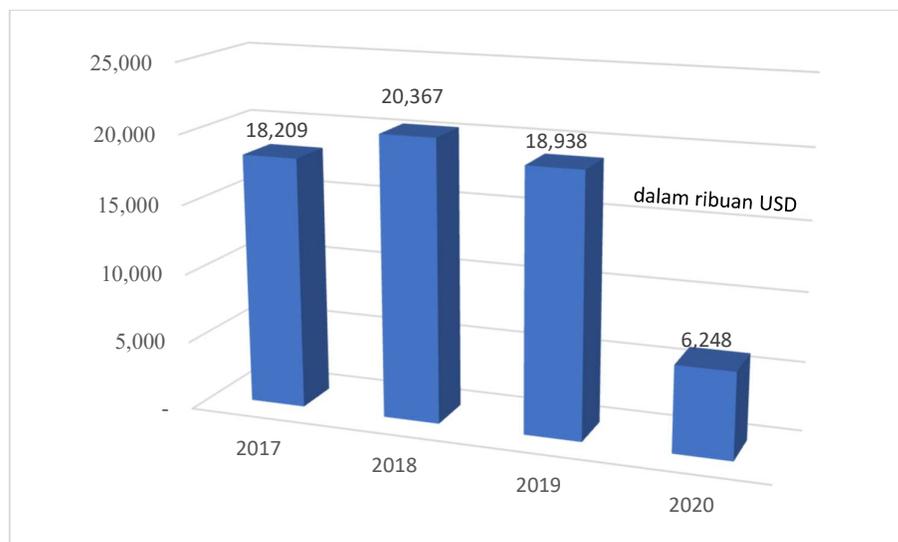
Penyewaan *rig* membutuhkan kontrak kerja sama di antara kedua belah pihak, antara perusahaan pemberi sewa dan perusahaan penyewa. Kontrak kerja sama biasanya dilaksanakan dengan pengadaan rapat secara *offline*. Namun, rapat kontrak kerja sama bisa diadakan secara *online* ketika pandemi Covid-19 berlangsung. Jangka waktu sewa ditentukan saat rapat kontrak kerja sama dilaksanakan. Satu perusahaan penyewa diperbolehkan untuk menyewa lebih dari satu *rig*. Besaran biaya sewa *rig* dihitung per hari dan menyesuaikan dengan spesifikasi alat pengeboran yang dipakai. Peralatan pengeboran adalah alat untuk mengambil minyak mentah dari dalam bumi. Jika tenaga kuda yang dimiliki alat pengeboran minyak semakin besar, maka akan semakin tinggi biaya yang diperlukan untuk menyewa *rig*. Keuntungan dari alat pengeboran minyak yang memiliki tenaga kuda besar adalah kemampuannya untuk mengambil minyak di *reservoir* yang lebih dalam. *Reservoir* adalah tempat terkandungnya minyak bumi.

PT X dalam menyewakan *rig* pengeboran menyediakan beberapa pelayanan di dalamnya. Selain menyediakan peralatan pengeboran, PT X juga menyediakan

camp, catering, dan manpower. Semua peralatan dioperasikan oleh *manpower* yang disediakan langsung oleh PT X untuk bekerja kepada perusahaan penyewa *rig*. PT X menyediakan *camp* dan *catering* untuk seluruh *manpower* beserta penanggung jawab perusahaan penyewa yang ditugaskan untuk mengawasi *rig*. Fungsi *camp* di dalam *rig* adalah sebagai tempat bermalam dan beristirahat para pekerja, sedangkan penyediaan *catering* berfungsi untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum para pekerja.

Menurut hasil observasi penulis berdasarkan data laba penjualan perusahaan, Gambar 1.1 menunjukkan bahwa PT X mengalami penurunan laba dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018 sempat terjadi peningkatan laba perusahaan, tetapi pada tahun 2019 dan 2020 terdapat penurunan laba yang sangat drastis. Penurunan laba pada tahun 2019 dan 2020 tidak berkaitan dengan pandemi Covid-19 karena sebelum pandemi sudah terlihat adanya penurunan laba. Saat pandemi hasil minyak bumi di Indonesia pun tidak cukup untuk memenuhi permintaan domestik. Indonesia menggunakan impor untuk memenuhi sekitar setengah dari penggunaan produk minyak bumi domestik (EIA, 2021). Dari pernyataan tersebut dapat diungkapkan bahwa kebutuhan minyak bumi dibutuhkan hingga saat ini.

Gambar 1.1
Laba PT X Tahun 2017-2020



Sumber: Olah data penulis

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis melakukan *preliminary research* dengan melakukan wawancara kepada *manager marketing development* PT X melalui perbincangan telepon. Dari hasil wawancara didapatkan hasil bahwa penurunan laba perusahaan karena sejumlah penurunan penggunaan jasa perusahaan oleh konsumen. Dari sekitar 47 *rig* yang tersedia, saat ini hanya berjumlah 23 *rig* saja yang disewa oleh konsumen. Beberapa konsumen tidak menggunakan jasa PT X kembali.

Selanjutnya, berdasarkan gejala di atas, penulis juga melakukan *preliminary research* dengan menyebarkan angket kepada 25 perusahaan yang pernah menggunakan jasa PT X. Angket disebarkan menggunakan pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup yang diberikan mengenai tingkat kepuasan responden yang pernah menggunakan jasa PT X dan pertanyaan terbuka diberikan untuk menggali faktor apa saja yang membuat konsumen menjadi tidak ingin menggunakan jasa PT X.

Dari hasil angket tersebut didapatkan hasil bahwa 20 dari 25 responden menyatakan kurang puas dan tidak ingin kembali menggunakan jasa penyewaan *rig* yang disediakan oleh PT X. Responden memiliki berbagai alasan untuk tidak menggunakan kembali jasa PT X, sebagai berikut:

Gambar 1. 2.

Alasan Konsumen Tidak Ingin Menggunakan Jasa PT X Kembali



Sumber: Olah Data Penulis

Gambar 1.2 menunjukam 10 dari 25 responden tidak puas atas kinerja PT X karena kondisi peralatan yang ada di *rig* tidak dalam kondisi yang baik, konsumen mengeluhkan peralatan sering rusak karena umur sudah tua. Menurut 7 dari 25 responden, waktu perbaikan memakan waktu cukup lama dan 5 responden mengatakan *spare part* yang tersedia tidak lengkap. Selain itu, terdapat 5 responden menilai kompetensi kinerja pekerja *rig* tidak memberikan pelayanan yang baik, begitu juga dengan 3 responden yang mengeluhkan bahwa keluhan yang mereka sampaikan tidak cepat ditanggapi oleh pekerja. Sebanyak 4 responden mengatakan bahwa terdapat kondisi *camp* yang mengalami kerusakan dan *rig* yang kotor. Alasan lainnya adalah karena kurang diperhatikannya *safety* oleh pekerja, 1 responden mengeluhkan terdapat pekerja yang tidak menggunakan peralatan *safety* dan 2 responden mengeluhkan pernah terjadi kecelakaan kerja. Sebanyak 2 responden juga mengeluhkan pernah terjadi kekurangan penyediaan jumlah makanan oleh PT X. Dapat dilihat dari hasil angket bahwa sebagian besar konsumen tidak ingin menggunakan jasa PT X kembali karena kesesuaian kinerja kualitas pelayanan tidak selaras dengan harapan yang dimiliki konsumen. Adanya gap pada kinerja dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, ditemukan beberapa masalah di dalam kualitas pelayanan *rig* pengeboran karena konsumen mengungkapkan bahwa terdapat beberapa masalah yang harus diperbaiki oleh perusahaan. Kondisi peralatan *rig* yang kurang baik, waktu perbaikan yang lama, tidak tersedianya *spare part*, dan kompetensi pekerja yang kurang baik akan memengaruhi kualitas pelayanan *rig* pengeboran. Setiap perusahaan penyewa *rig* mengeluarkan biaya setiap harinya. Apabila terdapat kerusakan pada peralatan pengeboran yang disewa, maka penyewa *rig* akan mengalami kerugian. Kerugian tersebut dapat ditimbulkan sebab terhambatnya pengeboran minyak bumi yang mengakibatkan adanya kemungkinan minyak bumi yang dihasilkan oleh pengeboran tidak mencapai target. Kualitas pelayanan sangatlah penting, perusahaan dapat kehilangan konsumen jika kualitas pelayanan tidak diperbaiki. Selain kehilangan konsumen, perusahaan dapat kalah dalam persaingan karena terdapat banyak pesaing yang memiliki jenis penjualan jasa yang sama.

Upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dapat diterapkan oleh PT X dengan cara pemetaan masalah. Pemetaan masalah kualitas pelayanan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) berguna untuk menetapkan skala prioritas perbaikan atribut kualitas pelayanan PT X berdasarkan kinerja perusahaan dan kepentingan konsumen. Skala prioritas tersebut dapat digunakan perusahaan sebagai evaluasi dan strategi peningkatan kinerja atribut kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan PT X Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah penulis uraikan, maka rumusan masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap tingkat kepentingan kualitas pelayanan PT X?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap tingkat kinerja kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh PT X?
3. Bagaimana matriks kualitas pelayanan PT X berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
4. Apa skala prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT X?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap tingkat kepentingan kualitas pelayanan PT X.
2. Mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap tingkat kinerja kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh PT X.
3. Mengetahui bagaimana matriks kualitas pelayanan PT X berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Mengetahui apa skala prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT X.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yang dibagi mejadi manfaat empiris dan teoritis, sebagai berikut:

1. Manfaat Empiris

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan membantu PT X agar dapat menghadapi persaingan usaha berdasarkan pemetaan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh strategi berdampak kepada perusahaan serta dapat mengaplikasikan teori secara nyata di masa yang akan datang.

1.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan *preliminary research*, PT X memiliki beberapa masalah pada kualitas pelayanan. Buruk dan baiknya kualitas pelayan akan memengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan. Hal ini penting untuk mencapai keunggulan dan keberhasilan perusahaan dalam persaingan (Agustika, Wulandari, & Jayanta, 2017). Perbandingan antara kinerja produk dengan harapan konsumen akan menghasilkan sebuah kepuasan konsumen. Konsumen tidak puas apabila harapan tidak sesuai dengan kinerja produk. Namun, apabila kinerja sesuai harapan maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas. (Kotler, seperti dikutip oleh Agustika, Wulandari, & Jayanta, 2017).

Kualitas pelayanan digunakan oleh perusahaan jasa untuk memberikan *value* dalam mempertahankan konsumennya. Perusahaan yang baik menetapkan kualitas pelayanan yang tinggi dengan cara melihat kinerja pelayanan perusahaan milik sendiri maupun pesaing. Sebuah kualitas akan tercipta berdasarkan interaksi antara konsumen dengan karyawan. Apabila terdapat konsumen yang marah atas suatu pelayanan, adanya pemulihan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat konsumen yang marah menjadi loyal (Kotler, Armstrong, Harris, & He, 2020:250).

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti dimensi pada kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah *tangibles* (bukti

fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan) (Zeithaml, seperti dikutip oleh Ong & Pambudi, 2014). Oleh karena itu penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengukur kesesuaian tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT X dengan tingkat kepentingan konsumen.

Menurut Kotler, Keller, Goodman, Brady, & Hansen (2019:671) konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan melalui lima dimensi sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan): kapabilitas perusahaan dalam menyampaikan jasa secara andal, akurat, dan konsisten. Keandalan adalah melakukan layanan dengan benar untuk pertama kalinya. Komponen ini sangat penting bagi konsumen.
2. *Responsiveness* (kepekaan): kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat. Contoh kepekaan antara lain adalah menelepon pelanggan kembali dengan cepat, menyajikan makanan tepat waktu, atau mengirim *e-mail* konfirmasi pesanan secepat mungkin.
3. *Assurance* (jaminan): kepandaian karyawan dalam membangun kepercayaan terhadap perusahaan dan memperlakukan konsumen dengan sikap hormat. Kepandaian tersebut dibentuk melalui kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan, kesopanan karyawan, dan pengetahuan karyawan.
4. *Empathy* (empati): memberikan kepedulian dan perhatian secara individual kepada pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti fisik): banyak layanan yang sifatnya tidak berwujud, tetapi bukti fisik dari layanan dapat digunakan untuk menilai kualitas

Melalui penelitian ini, penulis memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PT X menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977), merupakan teknik sederhana untuk mengidentifikasi jenis-jenis layanan yang dapat dijadikan prioritas untuk perbaikan dan layanan yang bisa digunakan untuk penghematan biaya perusahaan tanpa menurunkan kualitas secara keseluruhan (Huang et al., seperti dikutip oleh Romadhoni, Santoso, Hermawan, & Qomariah, 2020). Variabel yang digunakan

penulis untuk mengidentifikasi penelitian ini adalah empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dimensi *empathy* tidak digunakan dalam penelitian ini karena indikator dimensi tersebut tidak relevan dengan kualitas pelayanan di dalam *rig* pengeboran karena merupakan jenis usaha B2B. Pengeboran *rig* merupakan pekerjaan lapangan yang seluruhnya memiliki standar operasional prosedur serta kontrak kerja sama sehingga konsumen tidak bisa meminta layanan khusus secara individu selain dari jasa dijanjikan. Hal ini karena pelayanan B2B memiliki aspek teknis lebih banyak pada evaluasi objektif layanan diantara konsumen. *Service quality* beserta komponen *reliability*, *tangibles*, *responsiveness* dan *assurance* merupakan fokus utama dalam pelayanan B2B (Gao, L. (X)., Melero-Polo, I., Ruz-Mendoza, M. A., & Trifu, A., 2021). Dimensi diukur berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan konsumen.

