

Menentukan Kepuasan Peserta Pelatihan Keselamatan Pertambangan Menggunakan *Service Quality Model* dan *Importance Performance Analysis*

Supardi Supardi^{(1)*}, Jumawan Jumawan⁽²⁾, Andrian Andrian⁽³⁾

^(1,2,3)Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

*email korespondensi: supardi.tahir@gmail.com

Abstrak.

Umpan balik dari peserta menunjukkan 15,9% belum puas atas pelayanan jasa pelatihan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diperoleh dari jasa pelatihan keselamatan pertambangan. Analisis data menggunakan metode service quality (ServQual) dan important performance analysis (IPA) dengan membandingkan persepsi dan harapan yang diinginkan. Jumlah responden 167 orang peserta yang mengikuti pelatihan pada Inspirasi Safety periode September - November 2020. Hasil analisis ServQual menunjukkan bahwa pada dimensi reliability dan responsiveness memiliki gap negatif dan service rate dibawah 100%, artinya pada dimensi ini peserta pelatihan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Inspirasi Safety, untuk dimensi tangible, assurance dan empathy peserta pelatihan sudah merasa puas. Hasil analisis important performance analysis menunjukkan bahwa kriteria pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan adalah ketepatan waktu mulai dan selesai pelatihan serta segera ditanggapi keluhan dari peserta pelatihan. Penelitian ini sebagai saran untuk jasa pelatihan supaya memperhatikan kualitas pelayanan kepada peserta.

Kata kunci: Importance Performance Analysis, Kepuasan Peserta, Kualitas Pelayanan.

Abstract.

Feedback from participants showed that 15.9% of them were not satisfied with the given training services. The purpose of this study was to find out participants' satisfaction with the training service provided by the mining safety training providers. In this study, the applied data analysis techniques were the service quality (ServQual) model and importance-performance analysis (IPA) by comparing the perceptions and expectations desired. The total of respondents was 167 people who were participants of training organized by Inspirasi Safety from September to November 2020. The results of the ServQual analysis showed that, in the dimensions of reliability and responsiveness, they indicated a negative gap and the service rate of below 100%, meaning that, in these dimensions, the participants were not satisfied with the provided services. Meanwhile, for the dimensions of tangible, assurance, and empathy, the results indicated that participants were satisfied. In addition, the results of the importance-performance analysis indicated that the service criteria that need to be improved were the timeliness of starting and finishing the training and the fast response to participants' complaints. Furthermore, this study is expected to be able a suggestion for training providers to pay more attention to the service quality given to participants.

Keywords: Importance-Performance Analysis, Participants' Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Bertumbuhnya beberapa perusahaan jasa pelatihan swasta di Indonesia menunjukkan semakin meningkatnya kebutuhan pelatihan bagi pekerja suatu perusahaan. Salah satu bisnis layanan

pelatihan yang menyediakan kebutuhan pelatihan adalah jasa pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Menurut data dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, terdapat sekitar 1.836 perusahaan jasa keselamatan dan pelatihan kesehatan kerja swasta yang berizin dan beroperasi di

seluruh wilayah negara Indonesia (<https://kelembentuk.kemnaker.go.id>). Jasa pelatihan keselamatan pertambangan merupakan salah satu layanan pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja yang terdaftar di Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.

Meningkatnya jumlah pelaku usaha dalam layanan pelatihan telah mengakibatkan persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi di industri jasa pelatihan keselamatan pertambangan mengharuskan setiap perusahaan jasa pelatihan untuk mencoba memenangkan persaingan. Dalam persaingan bisnis ini, perusahaan-perusahaan tersebut harus menunjukkan produk layanan pelatihan yang unik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Kotler & Keller, 2009). Kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan pelatihan kepada pelanggan yang menggunakan layanan mereka juga dapat mempengaruhi kemampuan penyedia layanan tersebut untuk memenangkan persaingan bisnis ini, karena penyedia layanan yang sukses dalam persaingan bisnisnya adalah mereka yang dapat memberikan dan menyediakan kualitas layanan mereka kepada pelanggan secara konsisten (Ariani, 2010).

Kualitas pelayanan terkadang sulit ditentukan karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Terkadang, pelanggan yang merasa tidak puas maupun yang puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, tidak mau memberikan umpan balik kepada penyedia layanan sehingga penyedia layanan tersebut akan

mengalami kesulitan dalam memahami kualitas layanan yang telah diberikan (Ariani, 2010). Hal ini mengharuskan usaha jasa pelayanan melakukan evaluasi dan pengendalian kualitas atas produk atau jasa yang dihasilkan secara mandiri dengan melihat produk yang dihasilkan (Supardi & Dharmanto, 2020). Perusahaan yang memberikan pelatihan keselamatan pertambangan sebagai salah satu penyedia layanan pelatihan juga membutuhkan informasi terkait layanan yang mereka berikan kepada pelanggan mereka yaitu peserta pelatihan. Hal ini untuk mengetahui kualitas layanan dan kekurangan yang diberikan dalam pelayanan sehingga dapat direncanakan perbaikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta pada kegiatan pelatihan selanjutnya.

Inspirasi Safety merupakan salah satu penyedia jasa pelatihan keselamatan pertambangan, di mana pesertanya adalah pekerja dari berbagai perusahaan pertambangan mineral dan batubara di seluruh Indonesia. Untuk mengetahui apakah pelatihan yang telah dilaksanakan telah memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan, maka kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan diberikan kuesioner umpan balik. Kuesioner ini berisi penilaian persepsi peserta pada beberapa kategori layanan yang telah diberikan dalam proses pelatihan sebagai dasar untuk mengamati kepuasan peserta. Berikut ini adalah hasil dari umpan balik yang diberikan oleh peserta pelatihan keselamatan pertambangan yang telah mengikuti pelatihan di Inspirasi Safety dari periode Januari hingga Maret 2020.

Tabel 1. Umpan Balik Peserta Pelatihan

No	Kriteria	Hasil Penilaian (%)			
		Kurang	Sedang	Baik	Sangat Baik
1.	Ruang kelas pelatihan nyaman.	11	57	21	11
2.	Tersedianya tempat ibadah	10	21	59	10
3.	Alat dan bahan pelatihan tersedia.	0	0	31	69

4.	Petugas administrasi tersedia.	0	0	41	59
5.	Instruktur menguasai materi	0	4	57	39
6.	Penyajian materi sistematis.	15	21	44	20
7.	Suara dan bahasa mudah dipahami	5	7	48	40
8.	Ketepatan waktu mulai dan selesai	16	20	50	14
9.	Informasi pelatihan diberikan sebelum 5 hari kerja	5	7	56	32
10.	Keluhan peserta segera ditanggapi	14	27	42	17
11.	Kesempatan tanya jawab diberikan.	0	0	53	47
12.	Kemudahan menghubungi tim penyedia jasa pelatihan	4	14	49	33
13.	Modul pelatihan sesuai judul pelatihan	0	0	71	29
14.	Modul pelatihan mudah dipahami.	3	13	65	19
15.	Peserta diberikab materi dalam <i>slide</i> .	0	0	70	30
16.	Pelayanan adminitrasi yang tanggap.	2	10	67	18
17.	Instruktur berempati kepada peserta	4	10	81	19
18.	Instruktur memberikan motivasi.	2	4	67	27
19.	Proses pelatihan sesuai Tujuan Instruksional Umum	0	2	72	26
20.	Penyediaan konsumsi memadai	0	9	68	23
Mean		4.5	11.3	55.6	29.1

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Tabel 1 menunjukkan hasil kuesioner terkait pelatihan keselamatan pertambangan yang telah diselenggarakan oleh Inspirasi Safety. Berdasarkan skor rata-rata 4,5% peserta menilai bahwa layanan yang diberikan kurang. 11,3% peserta menilai sedang, 55,6% dari mereka menilai baik dan 29,1% dari mereka menilai sangat baik pada beberapa kriteria layanan yang disediakan oleh Inspirasi Safety. Dari data tersebut menunjukkan bahwa 15,8% peserta pelatihan keselamatan pertambangan masih

belum puas dengan layanan pelatihan yang diberikan oleh Inspirasi Safety.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan terkait kualitas pelayanan usaha jasa terhadap pelanggan yaitu hasil penelitian Winarno & Absror (2017) menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh PT Media Purna Engineering telah berada dalam kategori yang baik, di mana, dari 25 kriteria kualitas layanan yang diukur, hanya 1 kriteria yang belum memenuhi kepuasan pelanggan, yaitu respon cepat terhadap keluhan pelanggan. Nuryani *et al.* (2014) dalam studi mereka tentang kualitas

layanan pada kepuasan pelanggan di Ria Djenaka Coffee dan Resto Malang menyimpulkan bahwa kriteria yang menjadi prioritas utama untuk memenuhi harapan pelanggan adalah layanan cepat dan presentasi, kesesuaian antara menu yang disajikan dan pesanan pelanggan, rasa makanan dan minuman yang disajikan, dan ketersediaan area parkir yang memadai. Prananda *et al.* (2019) dalam studi mereka tentang kualitas layanan di Hotel Vidi 2 Yogyakarta menunjukkan bahwa dimensi nyata mendapat skor terkecil di antara kriteria kualitas layanan, sedangkan skor terbesar diperoleh pada dimensi jaminan. Kesumajayansyah & Yuwono (2014) dalam studi mereka tentang kepuasan pelanggan di Digital Photo Service menemukan bahwa masih ada kesenjangan negatif antara persepsi yang diterima oleh pelanggan mengenai kondisi aktual dan harapan yang diinginkan oleh mereka, yang berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan masih di bawah dari harapan pelanggan. Erika & Mulisoh (2019), dalam studi mereka tentang kepuasan pelanggan menggunakan metode Kualitas Layanan terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah Kel. Kalimulya Depok, menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan adalah 68,2% yang tergolong dalam kategori baik, sedangkan kriteria yang perlu ditingkatkan adalah keandalan. Sebuah studi empiris yang dilakukan di rumah sakit di Yogyakarta menggunakan model Service Quality (ServQual) menunjukkan bahwa model ServQual berguna untuk mengungkapkan kesenjangan antara persepsi pasien dan harapan yang diinginkan mengenai layanan rumah sakit. Selanjutnya, dalam penelitian ini, kualitas layanan rumah sakit yang dirasakan lebih tinggi secara statistik daripada yang diharapkan (Zulkarnain *et al.*, 2017). Dari studi empiris lain dimensi keandalan, responsif, privasi, dan keamanan dari kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan e-Money yang merupakan

produk PT Telekomunikasi Indonesia (Octabriyantiningtyas *et al.*, 2019). Sebuah riset tentang penentuan kepuasan pelanggan menggunakan analisis kepuasan-kepentingan (ISA) dalam industri penerbangan di Iran menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang harus dijaga adalah penampilan, keramahan, dan keterampilan komunikasi awak kabin. Selanjutnya, dimensi yang perlu difokuskan adalah keselamatan penerbangan, kebersihan kabin pesawat, dan layanan kompensasi jika terjadi kerusakan pada bagasi pelanggan. Sementara itu, dimensi yang perlu ditingkatkan adalah akses internet dalam penerbangan untuk kelas bisnis dan kenyamanan kursi penumpang untuk kelas ekonomi (Tahanisaz & shokuhyar, 2020). Studi lain mengenai kepuasan lembaga medis pada pengiriman obat menggunakan model kano di Taiwan menunjukkan bahwa atribut dengan kepentingan tertinggi adalah layanan untuk pesanan yang mendesak dan diterima dan pengiriman obat tepat waktu. Sementara itu, atribut dengan kepentingan terendah adalah layanan pengiriman satu hari setelah menerima pesanan dan ketersediaan teknologi informasi (RFID dan Barcode) tentang riwayat obat dan kontrol suhu (Chen *et al.*, 2020).

Hasil penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan menggambarkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan usaha jasa menyesuaikan dengan bidang usaha jasa dan jenis layanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan. Sehingga dalam penelitian ini berdasarkan fenomena terkait hasil umpan balik dari peserta pelatihan keselamatan pertambangan yang masih belum merasa puas atas pelayanan yang diterima serta didukung hasil penelitian sebelumnya tentang kualitas layanan, akan meneliti kepuasan peserta pelatihan keselamatan pertambangan pada penyedia pelatihan keselamatan pertambangan menggunakan model *Service Quality* (*ServQual*) dan *Importance-Performance*

Analysis (IPA). Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, terutama mengenai penentuan kepuasan pelanggan terhadap layanan usaha pelatihan. Sementara itu, secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyedia pelatihan keselamatan pertambangan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka sehingga kepuasan peserta semakin meningkat.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan pada hasil perbandingan antara keinginan dan kondisi aktual yang diperoleh (A. Parasuraman *et al.*, 1985). Kualitas yang dirasakan adalah persepsi pelanggan tentang keunggulan keseluruhan produk atau layanan yang diberikan oleh penyedia (Kim & Wook Kim, 2010). Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, yaitu dengan membandingkan dengan harapan pelanggan dan persepsi yang mereka rasakan (Tjiptono & Chandra, 2011). Sementara itu, menurut Rosyidah *et al.* (2015), kualitas layanan adalah tingkat pelayanan yang dapat mengarah pada hubungan yang erat dan kuat antara pelanggan dan penyedia layanan.

Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan pada beberapa dimensi: kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudahan servis, estetika, dan kualitas yang dirasakan (Ariani, 2010; Maghsoodi *et al.*, 2019). Sementara itu, menurut Kotler & Keller (2009), Parasuraman *et al.* (1988), A. Parasuraman *et al.* (1985), dimensi untuk mengukur kualitas layanan adalah *tangibility* (munculnya fasilitas fisik, alat dan bahan, dan pekerja), *reliability* (kemampuan untuk melakukan layanan dengan andal dan tepat), *responsiveness* (kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memecahkan masalah dan layanan tepat waktu), *assurance* (ketersediaan

jaminan atau kepercayaan pada layanan yang diberikan dan penyediaan pekerja yang berkualitas), dan *empathy* (memberi dan memperhatikan kebutuhan pelanggan).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai pengalaman bagi pelanggan ketika persepsi yang mereka terima melebihi harapan mereka (Kotler & Keller, 2009). Sementara itu, menurut Rangkuti (2002) kepuasan pelanggan adalah respon atau umpan balik dari pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, di mana persepsi yang dirasakan dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan mengenai kesesuaian harapan yang diinginkan dengan layanan aktual yang disediakan oleh penyedia (Zeithaml *et al.*, 2002). Dari semua definisi kepuasan pelanggan yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia dan diterima oleh pelanggan karena sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan harus menjadi bagian penting dan tujuan penting bagi penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan (Kuo *et al.*, 2009).

Mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan membuat model keluhan dan saran, melakukan survei kepuasan pelanggan, perbandingan dengan pesaing, dan menganalisis pelanggan yang tidak loyal (Kotler & Keller, 2009). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk yang ditawarkan, harga produk yang kompetitif, kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan, faktor emosional pelanggan, dan kemudahan mendapatkan produk atau layanan yang diinginkan (Irawan, 2005).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance analysis (IPA) adalah metode yang dapat menunjukkan tingkat kepentingan pelanggan yang menjadi prioritas yang harus diberikan oleh penyedia layanan dan tingkat kinerja yang telah diberikan kepada pelanggan (Supranto, 2001). Rangkuti (2002) menjelaskan bahwa *Importance performance analysis (IPA)* terdiri dari 4 kuadran. Masing-masing kuadran menggambarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja yang telah diberikan oleh penyedia layanan. Kuadran pertama menggambarkan tingkat kepentingan pelanggan tinggi dan kinerja penyedia layanan yang rendah sehingga kuadran ini membutuhkan penanganan yang harus menjadi prioritas penyedia layanan. Kuadran kedua menggambarkan tingkat kepentingan pelanggan yang tinggi dan kinerja penyedia layanan yang tinggi sehingga kuadran ini harus menjadi prioritas yang harus dipertahankan. Kuadran ketiga menggambarkan tingkat kepentingan pelanggan yang rendah dan kinerja penyedia layanan yang rendah sehingga kuadran ini juga perlu dipertahankan, sambil selalu menampilkan layanan yang berbeda dari pesaing. Kuadran keempat menggambarkan tingkat kepentingan pelanggan yang rendah dan kinerja penyedia layanan yang tinggi sehingga kuadran ini membutuhkan penyesuaian antara layanan dan kepentingan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model *Service Quality (ServQual)* dan *Importance performance analysis (IPA)*. Model *Service Quality (ServQual)* dilakukan dengan menghitung kesenjangan antara skor rata-rata persepsi yang dirasakan oleh peserta pelatihan keselamatan pertambangan dan skor rata-rata harapan yang diinginkan. Setelah itu, menghitung tingkat kinerja yang diberikan oleh penyedia pelatihan. Selanjutnya,

menggabungkannya dengan menggunakan *Importance performance analysis (IPA)*, untuk menggambarkan tingkat kepentingan pelanggan atau harapan yang diinginkan oleh pelanggan pada kinerja layanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan. Pendataan dilakukan dengan metode survei dengan membagikan kuesioner online kepada peserta pelatihan keselamatan pertambangan yang telah mengikuti pelatihan sejak Januari hingga Maret 2020, berjumlah 167 orang.

Sebelum analisis data menggunakan *Service Quality (ServQual)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*, data yang dikumpulkan diuji validitasnya, yang merupakan tes untuk menentukan apakah instrumen penelitian dalam bentuk daftar pernyataan dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, yaitu persepsi yang dirasakan dan harapan yang diinginkan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariat dengan menghubungkan skor setiap item pernyataan dengan skor total item pernyataan. Skor korelasi yang dihitung kemudian dibandingkan dengan nilai tabel pada derajat kebebasan $n-2$ dan tingkat signifikansi 0,05 (Sanusi, 2017). Instrumen penelitian juga melakukan uji reliabilitas untuk menentukan apakah instrumen penelitian dapat diandalkan atau konsisten meskipun diberikan kepada responden yang sama atau berbeda pada waktu tetap atau berbeda (Sanusi, 2017). Uji kehandalan diukur menggunakan analisis *Cronbach Alpha (α)*. Instrumen dapat dianggap dapat diandalkan jika nilai *Cronbach Alpha (α)* > 0,70 (Ghozali, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mengumpulkan data dengan mendistribusikan kuesioner, berikut adalah beberapa tes yang dilakukan :

A. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas pada instrumen penelitian untuk mengukur kriteria mengenai persepsi dan harapan peserta dalam pelatihan keselamatan pertambangan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Persepsi

No Butir	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1.	0,701	0,152	Valid
2.	0,633	0,152	Valid
3.	0,571	0,152	Valid
4.	0,643	0,152	Valid
5.	0,551	0,152	Valid
6.	0,581	0,152	Valid
7.	0,603	0,152	Valid
8.	0,500	0,152	Valid
9.	0,749	0,152	Valid
10.	0,543	0,152	Valid
11.	0,660	0,152	Valid
12.	0,268	0,152	Valid
13.	0,710	0,152	Valid
14.	0,644	0,152	Valid
15.	0,639	0,152	Valid
16.	0,704	0,152	Valid
17.	0,558	0,152	Valid
18.	0,653	0,152	Valid
19.	0,687	0,152	Valid
20.	0,756	0,152	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas untuk dimensi yang terkait dengan persepsi yang dirasakan oleh peserta pelatihan keselamatan pertambangan, yang terdiri dari 20 kriteria. Menunjukkan bahwa semua skor r-hitung lebih besar dari semua skor r-tabel, yang berarti bahwa semua item pernyataan pada persepsi yang dirasakan oleh peserta pelatihan keselamatan pertambangan dapat dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas Harapan

No Butir	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
1.	0,691	0,152	Valid
2.	0,660	0,152	Valid
3.	0,599	0,152	Valid
4.	0,700	0,152	Valid

5.	0,595	0,152	Valid
6.	0,614	0,152	Valid
7.	0,627	0,152	Valid
8.	0,672	0,152	Valid
9.	0,826	0,152	Valid
10.	0,736	0,152	Valid
11.	0,709	0,152	Valid
12.	0,629	0,152	Valid
13.	0,736	0,152	Valid
14.	0,652	0,152	Valid
15.	0,635	0,152	Valid
16.	0,724	0,152	Valid
17.	0,614	0,152	Valid
18.	0,659	0,152	Valid
19.	0,683	0,152	Valid
20.	0,693	0,152	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas untuk dimensi yang terkait dengan harapan yang diinginkan oleh peserta pelatihan keselamatan pertambangan. Menunjukkan bahwa semua skor r-hitung lebih besar dari semua skor r-tabel, yang berarti bahwa semua item pernyataan pada dimensi harapan dinyatakan dapat digunakan untuk mengukur dimensi harapan peserta.

B. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Hasil uji keandalan untuk kriteria pada dimensi persepsi dan harapan peserta pelatihan keselamatan pertambangan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cutt of Value</i>	Kesimpulan
Persepsi	0,814	0,70	Handal
Harapan	0,876	0,70	Handal

Tabel 4 menunjukkan hasil uji kehandalan. Tabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk dimensi persepsi yang dirasakan oleh peserta dan dimensi harapan yang diinginkan oleh peserta semuanya di atas 0,70, yang berarti bahwa instrumen penelitian ini handal sebagai alat ukur.

C. Perhitungan *ServQual*

Data yang dikumpulkan dari kuesioner penelitian yang telah didistribusikan dan dikembalikan oleh konsumen kemudian diproses dalam proses tabulasi dan analisis data. Analisis data dilakukan dengan menghitung kesenjangan yang terjadi antara persepsi yang dirasakan oleh konsumen dan harapan yang mereka inginkan. Kesenjangan yang terjadi menunjukkan kondisi yang masih perlu ditingkatkan oleh penyedia layanan. Analisis selanjutnya adalah menghitung tingkat layanan berkualitas yang diberikan oleh penyedia

layanan kepada pelanggan mereka. Ada 20 kriteria dari 5 dimensi layanan yang diukur dalam penelitian ini, di mana setiap dimensi memiliki 4 kriteria layanan. Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan perhitungan kesenjangan yang terjadi dan tingkat layanan yang telah diberikan oleh penyedia pelatihan kepada peserta pelatihan keselamatan pertambangan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada peserta yang telah mengikuti pelatihan di Inspirasi Safety.

Tabel 5. Kesenjangan Persepsi dan Harapan

Dimensi: <i>Tangible</i>					
No	Butir Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap	Service Rate
1.	Ruang Kelas pelatihan nyaman	3,89	3,87	0,02	100,5%
2.	Tersedianya tempat ibadah	3,94	3,84	0,10	102,5%
3.	Alat dan Bahan Pelatihan Tersedia	4,05	3,95	0,11	102,7%
4.	Petugas Administrasi tersedia	4,02	3,89	0,13	103,4%
Rata – rata.		3,97	3,88	0,09	102%
Dimensi: <i>Reliability</i>					
5.	Instruktur menguasai materi	4,07	4,01	0,06	101,5%
6.	Penyajian materi sistematis	3,63	3,80	-0,16	95,7%
7.	Suara dan bahasa mudah dipahami	4,05	3,97	0,08	102,1%
8.	Ketepatan waktu mulai dan selesai	3,68	3,95	-0,26	93,3%
Rata – rata.		3,86	3,93	-0,07	98%
Dimensi: <i>Responsiveness</i>					
9.	Informasi pelatihan diberikan sebelum 5 hari kerja	3,97	3,86	0,11	103%
10.	Keluhan peserta segera ditanggapi	3,66	3,95	-0,29	92,7%
11.	Kesempatan tanya jawab diberikan	3,93	3,81	0,12	103,1%
12.	Kemudahan menghubungi tim penyedia jasa pelatihan	3,65	3,88	-0,23	94,1%
Rata – rata.		3,80	3,87	-0,072	98%
Dimensi: <i>Assurance</i>					

13.	Modul pelatihan sesuai judul pelatihan	4,08	3,96	0,11	102,9%
14.	Modul pelatihan mudah dipahami	4,03	3,99	0,04	100,9%
15.	Peserta diberikan materi dalam <i>slide</i>	3,95	3,93	0,02	100,5%
16.	Pelayanan administrasi yang tanggap	4,01	3,98	0,03	100,8%
Rata – rata.		4,02	3,96	0,05	101%

Dimensi: *Emphaty*

17.	Instruktur berempati kepada peserta	4,04	4,00	0,04	101%
18.	Instruktur memberikan motivasi	4,06	4,02	0,04	100,9%
19.	Proses pelatihan sesuai TIU	4,05	4,00	0,05	101,2%
20.	Penyediaan konsumsi memadai	3,97	3,92	0,05	101,4%
Rata – rata		4,03	3,98	0,04	101%

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Tabel 5 menunjukkan bahwa setiap dimensi yang digunakan dalam metode ServQual menunjukkan kesenjangan antara persepsi yang dirasakan oleh peserta dan harapan yang mereka inginkan, yang mungkin merupakan kesenjangan positif atau negatif. Kesenjangan positif menunjukkan bahwa persepsi yang dirasakan oleh peserta pelatihan lebih dari harapan mereka. Dengan kata lain, mereka puas dengan layanan yang diterima dari penyedia layanan. Sementara itu, kesenjangan negatif menunjukkan bahwa persepsi yang dirasakan oleh peserta pelatihan masih kurang dari harapan mereka. Dengan kata lain, mereka tidak puas dengan layanan yang diterima dari penyedia layanan.

Terkait dengan dimensi *tangible*, hasil analisis data menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai kesenjangan positif dan tingkat rata-rata layanan yang diterima oleh peserta pelatihan adalah 102%. Hal ini menunjukkan bahwa peserta puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, di mana layanan yang diberikan meliputi ruang kelas pelatihan yang aman, ketersediaan tempat untuk

beribadah, ketersediaan alat dan bahan pelatihan, seperti modul, alat tulis, papan tulis, proyektor, meja, dan kursi untuk proses pembelajaran, dan adanya petugas administrasi pelatihan yang akan membantu jika peserta memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi.

Pada dimensi *reliability*, hasilnya menunjukkan nilai kesenjangan positif dan negatif. Hal ini menandakan bahwa peserta belum puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kriteria yang telah dirasakan puas, atau persepsi yang diterima lebih besar dari harapan yang diinginkan, adalah bahwa instruktur atau penyedia materi sepenuhnya memahami materi yang disajikan dengan tingkat layanan 101,5%, dan suara dan bahasa instruktur jelas dan mudah dipahami dengan tingkat layanan 102,1%. Sementara itu, kriteria yang selama ini dirasa belum terpenuhi adalah penyajian materi pelatihan oleh instruktur kurang sistematis dengan tingkat pelayanan 95,7% dan ketepatan waktu memulai dan menyelesaikan pelatihan tidak tepat sesuai dengan jadwal yang telah diberikan dengan tingkat pelayanan sebesar 93,3%.

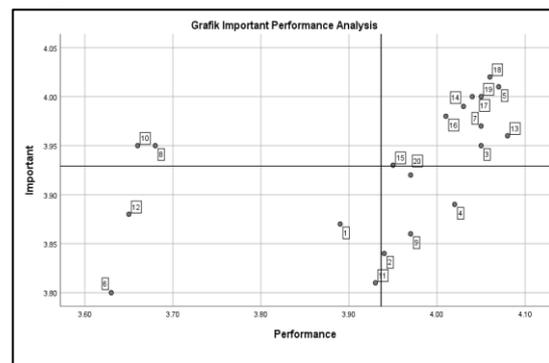
Hasil pada dimensi *responsiviness*, menunjukkan nilai kesenjangan positif dan negatif. Kriteria dalam dimensi ini dengan nilai kesenjangan positif adalah pada informasi pelatihan diberikan kepada peserta paling lambat 5 hari sebelum pelatihan dimulai dengan tingkat layanan 103%. Hal ini menandakan bahwa peserta puas dengan waktu informasi yang diberikan, yaitu paling lambat 5 hari sebelum pelatihan, sehingga peserta memiliki waktu untuk mempersiapkan diri sebelum mengikuti pelatihan. Kriteria yang memiliki kesenjangan positif lainnya adalah bahwa peserta diberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dengan ketentuan bagian tanya jawab, di mana kriteria ini mendapat tingkat layanan 103,1%, yang berarti bahwa peserta pelatihan puas dengan kesempatan yang diberikan untuk mengajukan pertanyaan kepada instruktur atau penyedia materi. Sementara itu, kriteria dengan kesenjangan negatif dalam dimensi ini adalah keluhan peserta yang segera direspons, di mana kriteria ini mendapatkan tingkat layanan sebesar 92,7%, menunjukkan bahwa ada keluhan dari peserta pelatihan yang tidak segera ditanggapi oleh instruktur atau administrator layanan pelatihan. Kriteria lain dengan kesenjangan negatif adalah bahwa penyedia layanan mudah dihubungi, di mana kriteria ini mendapat tingkat layanan 94,1%, yang berarti bahwa peserta pelatihan tidak puas ketika mereka perlu menghubungi tim penyedia pelatihan untuk menanyakan atau mendiskusikan sesuatu.

Terkait dengan dimensi *assurance* dan *empathy*, hasilnya menunjukkan bahwa semua kriteria memiliki nilai kesenjangan positif, dengan semua tingkat layanan di atas 100%. Hal ini menunjukkan bahwa peserta pelatihan keselamatan pertambangan di Inspirasi Safety puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, di mana layanan yang diberikan meliputi modul yang mudah dipahami dan sesuai dengan topik pelatihan, pelayanan administrasi yang tanggap, instruktur pelatihan memiliki

empati kepada semua peserta pelatihan, instruktur pelatihan memberikan motivasi selama proses belajar mengajar, instruktur menyampaikan materi sesuai dengan tujuan instruksi umum dan tujuan instruksi khusus, dan penyedia pelatihan memberikan konsumsi makanan yang cukup bagi peserta.

D. Perhitungan *Important Performance Analysis* (IPA)

Importance-Performance-Analysis (IPA) dilakukan dengan membandingkan kinerja yang telah diberikan oleh penyedia layanan dan tingkat kepentingan pelanggan. Dari analisis, itu menghasilkan grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik IPA

Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa terdapat 2 kriteria kualitas pelayanan yang dikategorikan ke dalam kuadran 1, yaitu ketepatan waktu memulai dan selesai pelatihan serta respon cepat terhadap keluhan peserta. Kedua kriteria di kuadran 1 merekomendasikan penyedia pelatihan untuk melakukan perbaikan pada ketepatan waktu mulai dan selesai pelatihan, dan tanggapan yang cepat atas keluhan peserta pelatihan.

Selanjutnya, kriteria di kuadran 2 adalah ketersediaan alat dan materi pelatihan, instruktur yang memahami sepenuhnya materi yang diberikan, serta suara dan bahasa instruktur yang jelas dan mudah dipahami, modul yang sesuai dengan judul pelatihan, modul pelatihan yang mudah dipahami, penyediaan materi dalam bentuk slide presentasi, layanan administrasi responsif, instruktur yang

memiliki empati kepada peserta, instruktur yang memotivasi peserta, proses penyampaian materi yang didasarkan pada tujuan instruksional umum, dan penyediaan konsumsi makanan yang memadai bagi peserta. 11 kriteria tersebut harus dipertahankan oleh jasa penyedia pelatihan karena telah sesuai dengan harapan peserta pelatihan.

Terdapat 4 kriteria layanan yang dikategorikan dalam kuadran 3, yaitu ruang kelas pelatihan yang nyaman, penyediaan materi pelatihan yang sistematis, penyediaan bagian tanya jawab, dan kemudahan menghubungi penyedia pelatihan. Kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan berada dalam kategori rendah atau kurang penting, sedangkan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan juga rendah, akan tetapi sudah sesuai dengan harapan peserta pelatihan sehingga harus dipertahankan dan akan lebih baik jika layanan untuk kriteria di kuadran ini dibuat berbeda dari apa yang dilakukan pesaing.

Kriteria layanan di kuadran 4 adalah ketersediaan tempat untuk beribadah, kehadiran staf administrasi pelatihan, dan penyediaan informasi pelatihan dalam 5 hari sebelum memulai pelatihan. Kriteria ini telah melampaui kepentingan pelanggan sehingga penyedia layanan perlu melakukan penyesuaian layanan terhadap harapan atau keinginan peserta. Namun, penyesuaian tidak boleh menyebabkan pelanggan kurang puas.

KESIMPULAN

Kualitas layanan yang diberikan oleh Inspirasi Safety sebagai penyedia pelatihan keselamatan pertambangan masih di bawah 100%, terutama dalam dimensi keandalan dan responsif. Hal ini menandakan bahwa peserta pelatihan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Untuk dimensi keandalan, ini terkait dengan presentasi materi yang tidak sistematis dan waktu mulai dan akhir pelatihan yang tidak konsisten. Sementara itu, untuk dimensi responsif, terkait dengan

keluhan peserta yang tidak segera direspons dan sulitnya menghubungi penyedia pelatihan jika ada yang perlu ditanyakan atau didiskusikan. Untuk dimensi lain (berwujud, jaminan, dan empati), semua kriteria mereka telah berada dalam tingkat layanan di atas 100%, yang berarti bahwa peserta pelatihan puas dengan layanan yang telah diberikan terkait dengan dimensi tersebut. Kriteria layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan adalah ketepatan waktu memulai dan menyelesaikan pelatihan dan respon cepat terhadap keluhan peserta pelatihan. Sementara itu, kriteria lain harus dipertahankan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi dan deskripsi kepada penyedia pelatihan keselamatan pertambangan bahwa beberapa kriteria layanan masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan. Hasil analisis yang telah dilakukan dapat menjadi pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga seluruh kriteria pelayanan dapat memenuhi harapan peserta pelatihan. Keterbatasan penelitian ini adalah generalisasi temuan tentang kriteria layanan yang disediakan oleh penyedia pelatihan keselamatan pertambangan karena setiap penyedia pelatihan mungkin memiliki kebijakan yang berbeda dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka. Selain itu, saran untuk penelitian lebih lanjut adalah untuk menganalisis dampak ketidakpuasan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, W. (2010). *Manajemen Operasi Jasa* (Pertama). Graha Ilmu.
- Chen, M. C., Hsu, C. L., & Lee, L. H. (2020). Investigating pharmaceutical logistics service quality with refined Kano's model. *Journal of Retailing and Consumer Services*.

- <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102231>
- Erika, E., & Mulisoh, S. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality. *Sainstech*, 29(1), 31–38.
- Irawan. (2005). *Asas - asa Marketing*. Liberty.
- Kesumajayansyah, H., & Yuwono, M. A. B. (2014). Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di SF Digital Photo Service. *Sinergi*.
- Kim, S., & Wook Kim, S. (2010). The trade-off of service quality and cost: a system dynamics approach. *Asian Journal on Quality*.
<https://doi.org/10.1108/15982681011051831>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Penerbit Erlangga.
- Kuo, Y. F., Wu, C. M., & Deng, W. J. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in Human Behavior*.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.03.003>
- Maghsoodi, A. I., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25, 151–164.
- Nuryani, A. R. P., Santoso, I., & Deoranto, P. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto , Malang). *Ftp Unbraw*.
- Octabriyantiningtyas, D., Suryani, E., & Jatmiko, A. R. (2019). Modeling customer satisfaction with the service quality of E-money in increasing profit of Pt. Telekomunikasi Indonesia. *Procedia Computer Science*.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.203>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*.
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khanan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SerQual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1).
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA dan Indeks Pgcv. *Jurnal Gaussian*, 4(4).
- Supardi, S., & Dharmanto, A. (2020). Analisis Statistical Quality Control Pada Pengendalian Kualitas Produk Kuliner Ayam Geprek Di Bfc Kota Bekasi. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), Inpress.
<https://doi.org/10.34203/jimfe.v6i2.2622>
- Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. In *Edisi Baru*.
- Tahanisaz, S., & shokuhyar, S. (2020). Evaluation of passenger satisfaction with service quality: A consecutive method applied to the airline industry. *Journal of Air Transport Management*.

- <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101764>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Winarno, H., & Absror, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zulkarnain, A., Kristina, S., & Saraswati, M. (2017). Perceived Service Quality And Patient Satisfaction At Pharmacy Department In Yogyakarta, Indonesia. *Value in Health*. <https://doi.org/10.1016/j.jval.2017.08.670>