KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN PENGEMUDI (*DRIVER*) MOBIL OPERASIONAL DI PT SARANA MULTI INFRASTRUKTUR (PERSERO)

[1)] Wawan Hari Subagyo, [2)] Dedi Stiyadi

[1)] Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: wawan.hari@dewantara.ac.id
[2)] Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: dedistiadi44@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this study are knowing the condition of the service quality of the operational car driver for the employees of PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero), this is to find out how employees are satisfied with the operational car driver service at PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) and to find out the gap analysis of employee satisfaction with operational car driver services at PT Sarana Multi Infrasrtuktur (Persero). The results of the analysis show that the variables that satisfy consumers are 1). Tangible variable in the second question, namely the physical condition of the vehicle being driven by the driver according to the request. 2). The variable reliability (reliability) in the first question is the skill of the driver (driver) in driving operational vehicles. 3) Variable assurance (assurance) in the second question, namely, the driver of the operational car provides a sense of security in service to employees. the company has provided the best service, therefore the company must maintain the above variables. The variable that has not satisfied consumers is the variable reliability (reability) in the second question, namely the question of Timeliness in picking up and delivering employees and variable assurance (assurance) on the first question Driver (driver) Provides safety assurance in serving employees.

Keywords: *Employee Satisfaction, Service Quality, Driver Service, PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero).*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kondisi kualitas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional di karyawan PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero), mengetahui bagaimana kepuasan karyawan atas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional di PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero). Serta mengatahui gap analysis kepuasan karyawan atas pelayanan pengemudi (driver) mobil operasional di PT Sarana Multi Infrasrtuktur (Persero). Penerlitian. Dari hasil analisis menunjukan bahwa *variable* yang memuaskan konsumen yaitu 1. *variable* Bukti Langsung *(Tangible)* pada pertanyaan kedua yaitu Kondisi fisik kendaraan yang di kemudikan pengemudi *(driver)* sesuai dengan permintaan. 2. Varibel Keandalan *(Reability)* pada pertanyaan ke satu yaitu, Keahlian Pengemudi *(driver)* dalam mengendarai kendaraan operasional. 3. Variabel Jaminan *(assurance)* pada pertanyaan kedua yaitu, Pengemudi *(driver)* mobil operasional memberikan rasa aman dalam pelayanan kepada karyawan. Perusahaan telah memberikan pelayan terbaik maka dari itu perusahaan harus mempertahankan variable di atas. Adapun variable yang belum memuaskan konsumen adalah Variabel Keandalan (reability) pada pertayaan kedua yaitu dengan pertanyaan Ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran karyawan dan Variabel Jaminan (*assurance*) pada pertanyaan kesatu Pengemudi *(driver)* Memberikan jaminan keselamatan dalam melayani karyawan.

Kata kunci: Kepuasan Karyawan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengemudi *(Driver)*, PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero).

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengemudi (*Drive*r) dan kendaraan operasional merupakan fasilitas yang diberikan kepada karyawan PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) dalam mendukung aktifitas perusahaan penting lainya sehingga mempunyai peran vital dalam keberlangsungan operasional perusahaan. Berbagai kegiatan perusahaan. Tentunnya hal ini melibatkan komponen perusahaan (Petinggi perusahaan, staf/divisi di bawahnya) tentunya tidak lepas dari aktivitas kerja yang mengharuskan mereka berada diluar kantor. Disinilah fungsi (*driver)* mobil operasional sebagai fasilitas yang diberikan kepada karyawan perusahaan untuk di gunakan dalam kegiatan yang dilakukan di luar lingkungan kantor. Dengan aktivitas pada perusahaan yang ditunjang (*driver)* mobil operasional perusahaan, maka perlu dilakukan monitoring penggunaan (*driver)* mobil operasional dengan pelayanan yang baik, serta kecepatan dalam merespon permintaan guna mendapatkan nilai terbaik atas kepuasan karyawan.

Adapun data jumlah pengguna (*driver)* mobil operasional dapat dilihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Pengemudi (Driver) dan Kendaraan Operasional PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero)

No	Jabatan	Jumlah Pengguna
1	Kepala Divisi	18
2	*Team Leader*	42
3	Staf	226
Jumlah Pengguna (Driver)		286

Sumber: PT Sarana Multi Inftrastuktur (Persero), 2020

Dalam hal ini tingkat pelayanan *(driver)* mobil operasional, kecepatan dan respontime admin selaku pengelola *(driver)* mobil operasional sangat dibutuhkan karena berpengaruh terhadap mobilitas karyawan terhadap tugas perusahaan. Pelayan yang cepat adalah dimana setiap permintaan *(driver)* mobil operasional dapat di respon cepat oleh admin dan *(driver)* dapat menginformasikan kepada karyawan terkait dengan ketersedian *(driver)* mobil operasional. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan konsumen atau kebutuhan yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah karyawan sudah menerima layanan yang berkualitas atau tidak. Dalam pengelolaan pengemudi *(driver)* operasional PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) bekerja sama dengan PT Prima Karya Sarana Sejahtera (PKSS) selaku pihak penyedia jasa atau pihak outsourcing yang mengelola atau menyediakan pengemudi *(driver)* operasional, dimana pihak. PT Prima Karya Sarana Sejahtera (PKSS) dalam hal ini selalu melakukan monitoring terhadap pekerjanya yang di tempatkan di perusahaan rekanannya dan PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) juga selalu melakukan monitoring pelayanan pengemudi (driver) operasional dimana ini adalah salah satu layanan yang memang sering digunakan oleh PT Sarana Multi Infrastruktur dalam berbagai acara yang harus di lakukan diluar kantor.

Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa karyawan akan selalu loyal pada layanan *(driver)* mobil operasional. Karena dibalik banyaknya permintaan terkadang masih ada saja karyawan yang merasa kurang puas atas layanan pengemudi (driver) mobil operasional. Dalam hal kurang puas atas layanan ini karyawan biasanya langsung mengkomfirmasi ke bagian terkait yaitu divisi umum dan dan pengadaan untuk menyampaikan keluhan terhadap pengemudi.

Layanan pengemudi *(driver)* mobil operasional di PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) selama 3 (tiga) bulan terakhir terdapat 21 jumlah keluhan dari

karyawan, dimana keluhan yaitu, kendaraan kotor, pengemudi *(driver)* tidak respon saat dihubungi dan pengemudi (driver) tidak menguasai tujuan yang dituju. Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya keluhan karyawan atas layanan ini, misalmya dengan kendaaraan kotor, dimana Pengemudi *(driver)* belum sempat membersihkan kendaraan stelah melakukan perjalanan sebelumnya sehingga pada perjalanan berikutnya kendaraan masih terlihat kotor.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pelayanan pengemudi (*driver*) mobil operasional. Adapun pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagaimana kondisi pelayanan mobil (*driver)* operasional di PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero)?
b. Bagaimana kepuasan karyawan atas layanan pengemudi (*driver)* mobil operasional di PT Sarana Multi Infrastruktu (Persero)?
c. Bagaimana Mengetahui gap analysis karyawan atas layanan pengemudi (*driver)* mobil operasional di PT Sarana Multi Infrastruktu (Persero)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis di dalam laporan ini adalah:

a. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional pada karyawan PT Sarana Multi Infrasrtuktur (Persero).
b. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan karyawan atas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional di PT Sarana Multi Infrasrtuktur (Persero).
c. Untuk mengatahui gap analysis kepuasan karyawan atas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional di PT Sarana Multi Infrasrtuktur (Persero).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Pelayanan

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya manullang (1985:17) mendefinisikan manajemen sebagai berikut Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untu mencapai tujuan yang telah di tetapkan terlebih dahulu.

Sementara itu Gibson, Donelly & Ivancevich (1996:4) mendifinisikan manajemen sebagai berikut : Suatu proses yang di lakukan oleh suatu atau lebih individu untuk mengkordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

2.1.2 Konsep dan Kualitas Layanan

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang di harapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterma oleh pengguna layanan.

Kottler mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan adalan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawaran oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tida berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Dalam perspektif TQM (Total *Quality Management*), kualitas dipandang secara

luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan oleh (Gotesh dan Davis, 1994) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Menurut Edvarson (1988:91) kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang di lakukan Giese & Cote (2000), meraka mengidentifikasikan 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan beberapa diantaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari Washington State University ini menemukan saling kesamaan dalam hal tiga komponen utama: (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitip); (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspetasi, produk, pengalaman, konsumsi, dan seterusnya); (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain).

2.2 Definisi Operasional

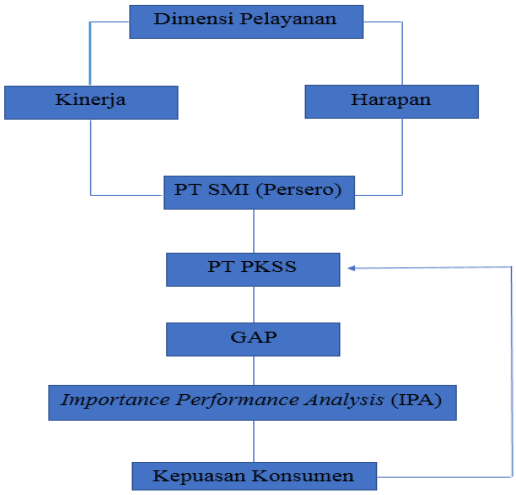
Defenisi operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan variabel yang diidentifikasi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel utama yang diteliti yaitu:

Tabel 2. Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Bukti Langsung *(Tangible)* (X1) (Parasuraman, 2006)	a. Penampilan pengemudi *(driver)* dalam melayani karyawan
		b. Kondisi fisik kendaraan yang di kemudikan pengemudi (driver) sesuai dengan permintaan
2	Kehandaran *(Reability)* (X2) (Parasuraman, 2006)	a. Keahlian Pengemudi *(driver)* dalam mengendarai kendaraan operasional.
		b. Ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran karyawan
3	Daya Tanggap *(Responsivenes)* (X3) (Parasuraman, 2006)	a. Kemauan dan kesiapan pengemudi *(driver)* mobil operasional dalam melayani karyawan
		b. Sikap pengemudi *(driver)* dalam melayani keluhan karyawan
4	Jaminan (Assurance) (X4) (Parasuraman, 2006)	a. Pengemudi *(driver)* Memberikan jaminan keselamatan dalam melayani karyawan
		b. Pengemudi *(driver)* mobil operasional memberikan rasa aman dalam pelayanan kepada karyawan.
5	Empati *(Empaty)* (X5) (Parasuraman, 2006)	a. Perilaku pengemudi *(driver)* dalam melayani permintaan karyawan
		b. Pengemudi *(driver)* memahami dan mengerti kebutuhan Karyawan

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara toeritis hubungan antara *variable* yang akan diteliti . Secara lebih jelas rancangan penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berdasarkan *user-approach* yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa produk/jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) yang beralamat di Gedung sahid Sudirman Center, Jakarta.

Penelitian ini dilakukan Mulai bulan Nopember 2019 sampai dengan Januari 2020

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah karyawan yang membutuhkan pengemudi *(driver)* mobil operasional untuk keperluan perusahaan misalnya *meeting*, perjalanan dinas dan lainya yang di lakukan di luar kantor.

3.3.2 Sampel

Dalam Penelitian ini yaitu karyawan yang memerlukan *driver* mobil operasional terpilih menjadi sampel. Untuk perhitungansampel pada populasi terdefinisi dengan jelas, peneliti menggunakan rumus penentuan sampel oleh Slovin. Sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 75 orang.

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Validitas
b. Uji Reliabilitas
c. Analisis *Weight Mean Score* (WMS)
d. *Importance Performance Analysis* (IPA)
e. Analisis GAP

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel}. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (G hozali, 2005 : 45). Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 22. Nilai r_{hitung} diperoleh dengan menghitung df=n-2=75-2=73 dan sehingga diperoleh nilai r_{tabel} dengan derajat kesalahan *(error)* 0,1 atau 10 % sebesar 0,1914.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja

Variabel	Item/Kode	*Corrected Item*-Total Correlation		Keterangan
		r_{hitung}	r_{Tabel}	
Bukti Langsung *(Tangible)*	X1.1	0,775	0,1914	Valid
	X1.2	0,637	0,1914	Valid
Kehandalan (Reliability)	X2.1	0'765	0,1914	Valid
	X2.2	0'756	0,1914	Valid
Daya Tanggkap (Responsiveness)	X3.1	0'995	0,1914	Valid
	X3.2	0'694	0,1914	Valid
Jaminan (Assurance)	X4.1	0'779	0,1914	Valid
	X4.2	0'836	0,1914	Valid
Empati (Empaty)	X5.1	0'852	0,1914	Valid
	X5.2	0,867	0,1914	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Tabel di atas menunjukan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dimensi pelayanan atas layanan pengemudi *(Driver)* mobil operasional yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien kolerasi yang lebih besar dari r_{tabel} untuk sampel 75 orang. (df=n-2=75-2=73) dengan derajat kesalahan *(error)* 0,1 atau 10 % sebesar 0,1914. Berdasarkan hal tersebut menunjukan bahwa semua indikator pengukur variabel adalah valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan

Variabel	Item/Kode	Corrected Item-TotalCorrelation		Keterangan
		r hitung	r tabel	
Bukti Langsung *(Tangible)*	X1.1	0'637	0,1914	Valid
	X1.2	0'706	0,1914	Valid
Kehandalan (Reliability)	X2.1	0'740	0,1914	Valid
	X2.2	0'598	0,1914	Valid
Daya Tanggkap	X3.1	0'654	0,1914	Valid
(Responsiveness)	X3.2	0'742	0,1914	Valid
Jaminan (Assurance)	X4.1	0'642	0,1914	Valid
	X4.2	0'792	0,1914	Valid
Empati (Empaty)	X5.1	0'760	0,1914	Valid
	X5.2	0'768	0,1914	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel di atas berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan program SPSS 22 *for windows* dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner adalah valid dan layak digunakan. Item pernyataan tersebut dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}, sehingga pernyataan ini dapat digunakan untuk bahan kuisoner selanjutnya guna dianalisis sebagai data penelitian.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Kriteria penilian uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach Alpha*, yang apabila hasil *koefisien Cronbach* Alpha lebih besar (>) dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliabel*.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator	Cronbach Alpha	Jumlah Pertanyaan	Keterangan
1	Kinerja	0,758	10	*Reliabel*
2	Harapan	0,886	10	*Reliabel*

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil penelitian diperoleh nilai *cronbach* alpha lebih besar dari 0,6. Dengan demikian seluruh instrument yang di uji dalam penelitian ini dinyatakan *reliable*.

4.3 Hasil Perhitungan Metode *Analisis Weight Score* (WMS)

Teknik WMS atau *Weight Mean Score* digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang kecenderungan rata – rata dari masing masing variable penelitian serta untuk mengetahui kedudukan setiap indikator atau item pertanyaan dalam penelitian.

1. Rekapitulasi setiap indicator pertanyaan pada penelitian

a. Bukti Langsung
   a. Penampilan pengemudi (driver) dalam melayani karyawan, mendapat nilai 3.49 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.
   b. Kondisi fisik kendaraan yang di kemudikan pengemudi sesuai permintaan mendapat nilai 3.69 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.

b. Kehandalan
   a. Keahlian pengemudi (driver) dalam mengendarai kendaraan operasional mendapat nilai 3.57 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.
   b. Ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran karyawan mendapat nilai 3.47 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.

c. Daya Tanggap
   a. Keamanan dan kesigapan pengemudi *(driver)* mobil operasional dalam melayani karyawan mendapat nilai 3.52 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.
   b. Sikap pengemudi *(driver)* dalam melayani keluhan keryawan

mendapat nilai 3.44 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.

d. Jaminan
   a. Pengemudi *(driver)* memberikan jaminan keselamatan dalam melayani karyawan mendapat nilai 3.44 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.
   b. Pengemudi *(driver)* mobil operasional memberikan rasa aman dalam pelayanan kepada karyawan mendapat nilai 3.44 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.
e. Empati
   a. Perilaku pengemudi *(driver)* dalam melayani permintaan karyawan mendapat nilai 3.48 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.
   b. Pengemudi *(driver)* memahami dan mengerti kebutuhan karyawan mendapat nilai 3.47 yang artinya dalam penaksiran sangat baik.

2. Rekapitulasi Akhir 5 (lima) dimensi pelayanan dalam perhitungan WMS

a. Bukti Langsung, dalam dua pertanyaan mendapat nilai rata – rata 3,59 yang artinya kriteria penapsiran adalah sangat baik.
b. Kehandalan, dalam dua pertanyaan mendapat nilai rata – rata 3,52 yang artinya kriteria penapsiran adalah sangat baik.
c. Daya Tanggap, dalam dua pertanyaan mendapat nilai rata – rata 3,48 yang artinya kriteria penapsiran adalah sangat baik.
d. Jaminan, dalam dua pertanyaan mendapat nilai rata – rata 3,48 yang artinya kriteria penapsiran adalah sangat baik.
e. Empati, dalam dua pertanyaan mendapat nilai rata – rata 3,48 yang artinya kriteria penapsiran adalah sangat baik.

Dari hasil perhitungan tersebut di buat rata rata untuk penilaian keseluruhan dalam penelitian menggunakan metode WMS dengan didapat nilai dari dimensi pelayanan rata – rata 3,51 yang dalam penafsiran sangat baik.

4.4 Hasil Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. Analsis Tingkat Kesesuaian

Setelah dilakukan tingkat kesesuaian untuk skor pengambilan keputusan, diambil rata – rata keseuaian itu sendiri. Dimana skor pengambilan keputusan yang didapat adalah 95%, nilai skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari skor pengambilan keputusan maka atributtersebut perlu adanya perbaikan (*Action*) dan bila tingkat keseuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu di pertahankan (*Hold*).

Berikut Keterangan Tingkat Analisis Kesuaian.

a. Bukti Lansung dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu 98% yang artinya dipertahankan (*Hold*)
b. Keandalan dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu 93% yang artinya perlu perbaikan *(Action)*
c. Daya Tanggap dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu 95% yang artinya dipertahankan *(Hold)*
d. Jaminan dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu 94% yang artinya perlu perbaikan *(Action)*.
e. Empati dengan nilai tingkat kesesuaian yaitu 95% yang artinya dipertahankan *(Hold)*.

2. Hasis Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Per Atribut

a. Bukti Langsung dengan nilai rata-rata 3,65
b. Keandalan dengan nilai rata – rata 3,78

c. Daya Tanggap dengan nilai rata - rata 3,368
d. Jaminan dengan nilai rata – rata 3,74, dan
e. Empati dengan nilai rata – rata 3,66.

Dari keterangan di atas menunjukan bahwa pelayan pengemudi (driver) mobil operasional di PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) yang dianggap paling penting oleh karyawan adalah keandalan dengan nilai rata rata 3,78, sedangkan untuk atribut yang memiliki nilai rata – rata rendah dibandingkan dengan atribut keandalan adalan dimensi bukti langsung yaitu denga nilai 3,65.

3. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius adalah yang mentukan letah dimensi pelayan pada kuadran kartesius ini dimana Kuadran A Prioritas Utama, Kuadran B Pertahankan Prestasi, Kuadran C Prioritas Rendah dan Kuardan D Berlebihan.

a. Pada Kuadaran A terdapat indikator Keandalan dengan pertanyaan "Ketepatan Waktu daalm penjemputan dan pengantaran karyawan" dan indikator Jaminan dengan Pertanyaan "Pengemudi *(driver)* memberikan jaminan keselamatan dalam melayani karyawan, kedua indikator ini menandakan nilai harapan yang tinggi tetapi nilai kinerja rendah.

Pada Kuadaran B terdapat indikator Keandalan dengan pertanyaan " Keahlian pengemudi *(driver)* dalam mengendarai kendaraan

a. Operasional" dan indikator Bukti Langsung dengan Pertanyaan "Kondisi fisik kendaraan yang dikemudikan pengemudi *(driver)* sesuai dengan permintaan" serta indikator Jaminan dengan pertanyaan " Pengemudi *(driver)* mobil operasional memberikan rasa aman dalam pelayanan kepada karyawan" yang artinya indikator pada kuadran B adalah indikator yang perlu di pertahankan.
b. Pada Kuadran C terdapat indikator Bukti Langsung dengan pertanyaan " Penampilan pengemudi *(driver)* dalam melayani karyawan", Indikator Daya Tanggap dengan pertanyaan " Sikap pengemudi *(driver)* dalam melayani keluhan karyawan", indikator Empati dengan pertanyaan " Perilaku pengemudi *(driver)* dalam melayani permintaan karyawan" dan Pengemudi *(Driver)* memahani dan mengerti kebutuhan karyawan" yang artinya pada kuadran C ini menjadi prioritas rendah.
c. Pada Kuadran D terdapat indikator Daya Tanggap dengan pertayaan " Kemauan dan kesiapan pengemudi *(driver)* mobil operasional dalam melayani karyawan" pada kuadran ini kartinya berlebihan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kondisi kualitas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional pada karyawan PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero), pada hasil analisis WMS pada *variable* bukti langsung *(tangible)* 3,59 ini menunjukan penafsiran nilai sangat baik, *variable* keandalan *(Reliability)* 3,52 ini menunjukan penafsiran nilai sangat baik, variable daya tanggkap *(Responsiveness*) 3,48 ini menunjukan penafsiran nilai sangat baik, variable jaminan *(Assurance)* 3,48 ini menunjukan penafsiran nilai sangat baik dan pada *variable* empati (*Empaty*) 3,48 ini menunjukan penafsiran nilai sangat baik.
2. Mengetahui bagaimana kepuasan karyawan atas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional di PT Sarana Multi Infrasrtuktur (Persero).

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan atas layanan pengemudi *(driver)* mobil operasional pada PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), maka hasil penelitian dapat di simpulkan sebagai berikut :

a. Pada semua variabel penelitian yang terdiri dari bukti langsung *(tangible)*, kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan (assuransce) dan empati *(empaty)* tersebut, belum memuskan konsumen atau karyawan dalam pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional pada PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero).
b. Pada analisis IPA menggunakan diagram kartesius dapat disimpukan bahwa beberapa variabel yang perlu di perbaiki dalam adalah sebagai berikut: i). Kuadran A yaitu variable *Variable* Keandalan *(Reability)* pertanyaan kedua yaitu Ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran karyawan dan *variable* Jaminan (*Assurance*) pertanyaan kesatu yaitu Pengemudi (*driver*) Memberikan jaminan keselamatan dalam melayani karyawan pada kuadran ini A ini adalah *variable* yang perlu di perbaiki oleh perusahaan. ii). Kuadran B adalah variavel yang perlu di pertahankan yaitu Variabel Bukti Langsung *(Tangible)* pada pertanyaan kedua yaitu Kondisi fisik kendaraan yang di kemudikan pengemudi *(driver*) sesuai dengan permintaan, variabel Keandalan (*Reliability*) pada pertanyaan kesatu yaitu, Keahlian Pengemudi (driver) dalam mengendarai kendaraan operasional dan varibel Jaminan *(Assurance)* pada pertanyaan kedua yaitu, Pengemudi *(driver)* mobil operasional memberikan rasa aman dalam pelayanan kepada karyawan maka atas ketiga variabel itu sudah memuaskan harapan konsumen dan perlu di pertahankan oleh perusahaan.iii).
Kuadran C adalah kuadran yang menjadi prioritas rendah yaitu variable- variabel yang terletak pada kuadran C adalah variable Bukti Langsung *(Tangible)* pada pertanyaan ke satu yaitu, Penampilan pengemudi *(driver)* dalam melayani karyawan, variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada pertanyaan kedua yaitu, Sikap pengemudi (*driver*) dalam melayani keluhan karyawan, dan varibel empati (*empaty*) pada pertanyaan kesatu dan kedua yaitu, 91
Perilaku pengemudi (driver) dalam melayani permintaan karyawan dan Pengemudi (driver) memahami dan mengerti kebutuhan Karyawan Oleh karena itu varibel ini menjadi prioritas rendah. iv).
Kuadran D adalah kuadran yang berlebihan yaitu adapun *variable – variabel* pada kuadran ini adalah variable Daya Tanggap *(Responsiveness)* dengan pertanyaan ke satu yaitu Kemauan dan kesiapan pengemudi *(driver)* mobil operasional dalam melayani karyawan perusahaan harus tetap mempertahankan tingkat pelayanan yang baik pada kuadran D meskipun menurut konsumen *variable* ini tidak penting tetapi *variable* ini bisa membantu menghadapi persaingan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti maka di jadikan bahan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengemudi *(driver)* mobil operasional pada PT Prima Karya Sarana Sejahtera. Karena prioritas utama di kuadran A dan prioritas rendah di kuadran C maka Prima Karya Sarana Sejahtera perlu :

1. Melakukan pelatihan cara mengemudi yang aman dan benar kepada semua pengemudi *(driver)* mobil operasional yang di tempatkan di PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero).
2. Mumbuka hotline keluhan pelanggan.
3. Memberikan pelatihan yang benar bagi pengemudi *(driver)* mobill operasional.

6. DAFTAR PUSTAKA

A.Parasuraman,Velerie A. Zeithaml, and Leonard L Berry.”*Servqual : A Multiple – Item Scale for measuring sonsumer perceptions of service quality”*

Algifari, 2016 : Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan Motode Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano, Yogyakarta, BPFE – Yogyakarta

Fandy Tjiptono, Ph.D. dan Gregorius Chandra, 2016 : Service, Quality dan Satisfaction, Yogyakarta, CV Andi Offset (Penerbit ANDI).

Gibson, donelly & ivancevich.1996. Manajemen (terjemahan oleh zuhad ichyaudin). Jakarta erlangga

Groncroos, C 1990. Serveice management and marketing : *managing the moment of truth in service competition*. Massachusetts:Lexington Books.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby.1997. *Management quality and competitiveness* (second edition). Chicago : Irwin

Kiki Hadiyanti, 2018 : Analysis Brand Equity Bakpia Patuk 75 di Yogyakarta, Menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Universitas Gajah Mada.

Martilla, J and James J. (1997), *Importance Performance Analysis Journal of marketing (14):pp.77079*

Prof. Dr. Sugiyono, 2017 : Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung, Alfabeta, CV

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005 : Manajemen Pelayanan, pengembangan model konseptual, penerapan Citizen’s Charter dan standar pelayanan minimal, Yoyakarta, Pustaka Pelajar.

Siska Sinaga, 2018 : Analysis Indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel International Sibayak Berastagi, Universitas Sumatera Utara.

Sri Wahyuni, 2016 : Analisis pelayanan PT Dunkindo Lestari Giese,J.L and J.A.Cote (2000),” Defining consumer stifaction,” Academy of marketing science review.menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Bogor, Stie Dewantara.

Zeithaml, V.A., Parasuraman & L.L Berry 1990. *Delivering quality services: balancing customer perception and exspectation. New York: The Free Press.*

Website :

www.ptsmi.co.id