



ASSESMEN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN SEWA KENDARAAN DI PT. ADI SARANA ARMADA Tbk MAKASSAR SAAT PANDEMI COVID-19

Andi' Haslindah¹, Rizal Syarifuddin², Tri Setyo Santoso³

^{1,2,3} Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Makassar,
Jl. Perintis Kemerdekaan km.9 No. 29 Makassar, Indonesia 90245

Email: andihaslindah.dty@uim-makassar.ac.id, rizalsyarifuddin.dty@uim-makassar.ac.id
trisetyo777@gmail.com

ABSTRAK

Kebutuhan akan sarana transportasi semakin meningkat diiringi berbagai macam gaya hidup masyarakat yang menginginkan segala sesuatunya lebih cepat dan praktis, hal itu membuat terbukanya usaha di bidang jasa transportasi khususnya di kota Makassar dan sekitarnya. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di Assa Rent Makassar saat pandemi Covid-19 dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu menganalisa dan menyajikan fakta secara sistematis hingga lebih mudah dipahami. Data yang dikumpulkan bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesa, membuat prediksi, maupun mempelajari implikasinya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan deskripsi data kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di Assa Rent Makassar berada dalam kategori memuaskan dengan *mean* (55,65), *median* (54), dan *modus* (51) dengan standar deviasi sebesar 8,374. Berdasarkan hasil persentase sebanyak 46,2% dari total seluruh responden yang menyatakan sikap puas terhadap layanan yang diberikan, sebanyak 35,2% menyatakan sikap sangat puas, dan sebanyak 9,3% menyatakan netral dan tidak puas, sementara tidak ada satu pun yang menyatakan sikap sangat tidak puas. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di Assa Rent Makassar yaitu dari segi aspek layanan, aspek *service/maintenance*, dan aspek tempat pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Jasa Sewa Kendaraan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The need for transportation facilities is increasing accompanied by various kinds of people's lifestyles, it has opened up businesses in the field of transportation services, especially in the city of Makassar and its surroundings. The research objective is to determine the level of customer satisfaction with vehicle rental services at Assa Rent Makassar during the Covid-19 pandemic and the factors that influence it. This research is a descriptive study, namely analyzing and presenting facts systematically so that it is easier to understand. The data collected is descriptive in nature so that it does not intend to seek explanations, test hypotheses, make predictions, or study the implications. The results of this study indicate that the overall description of customer satisfaction data on vehicle rental services at Assa Rent Makassar is in the satisfactory category with mean (55.65), median (54), and mode (51) with a standard deviation of 8.374. Based on the percentage results of 46.2% of the total respondents who expressed a satisfied attitude towards the services provided, 35.2% stated that they were very satisfied, and as many as 9.3% stated that they were neutral and dissatisfied, while none of them stated that they were very satisfied with the service provided. The factors that affect the level of customer satisfaction with vehicle rental services at Assa Rent Makassar are determined on several aspects, namely service aspects, service / maintenance aspects, and service place aspects.

Keywords: Service Quality, Vehicle Rental Services, Customer Satisfaction





PENDAHULUAN

Kebutuhan akan sarana transportasi saat ini semakin meningkat diiringi dengan berbagai macam pola gaya hidup masyarakat yang menginginkan segala sesuatunya lebih praktis, cepat, dan mudah (Trio Saputra Negara, Jazuli, 2013). Hal tersebut membuat terbukanya peluang usaha dibidang jasa transportasi darat dan salah satunya adalah usaha penyewaan kendaraan khususnya di Kota Makassar dan sekitarnya.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan pelanggan itu sendiri. Pemberian kepuasan kepada para konsumen adalah strategi pertahanan yang paling baik untuk melawan para pesaing bisnis. Perusahaan yang berhasil menjaga para konsumennya selalu merasa puas, akan memperoleh keunggulan bersaing dan hampir tidak terkalahkan dalam bisnis. Mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan salah satu langkah baik yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk tetap dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar.

Kepuasan konsumen pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan. Tidak terlepas pula bagi usaha dibidang jasa penyewaan kendaraan. Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction*, bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan baik internal maupun eksternal (Nyoman & Puspaningsih, 2015).

PT. Adi Sarana Armada Tbk atau yang lebih dikenal dengan Assa Rent merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan sewa kendaraan yang ada di Kota Makassar. Beberapa jenis layanan sewa kendaraan yang disediakan antara lain yaitu layanan *car rental*, *logistic*, *driver services*, dan *used car selling*. Saat ini PT. Adi Sarana Armada Tbk telah memiliki lebih dari 25.000 kendaraan dan 3.700 pengemudi yang melayani lebih dari 1.500 korporasi yang tersebar hampir di semua kota-kota besar di Indonesia.

Salah satu penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan atau penyewa. Di mana

pengaruh perubahan naik/turunnya dimensi layanan terhadap kepuasan pelanggan atau penyewa signifikan. Semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, dan empati maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan atau penyewa (Rahayu, 2013).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang di mana menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Dengan waktu penelitian 3 bulan dimulai bulan November 2020-Januari 2021 di PT Adi Sarana Armada Tbk (Assa Rent).

Alat, Bahan, dan Metode

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa Laptop, *Microsoft word 2010*, *Microsoft Excel 2010*, *Software SPSS*, dan lembaran kuesioner.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, dan hubungan antar fenomena yang diselidiki. Serta mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-faktor yang diteliti untuk dicari peranannya (Dianto, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Reabilitas

Pada penelitian ini, peneliti menguji 15 butir pertanyaan terhadap 20 responden. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner assesmen kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di PT. Adi Sarana Armada Tbk mempunyai koefisien *Alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,60 (koefisien reliabilitas total = 0,923) sehingga dapat dikatakan semua butir pertanyaan variabel pada kuesioner penelitian adalah reliabel.

2. Assesman Kepuasan Pelanggan

Secara keseluruhan deskripsi data kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di PT. Adi Sarana Armada Tbk (Assa Rent) Makassar diperoleh rata-rata (*mean*) = 55,65, *median* = 54,



modus sebesar = 51 dengan standar deviasi sebesar = 8,374.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Assesment Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Sewa Kendaraan di PT. Adi Sarana Armada Tbk (Assa Rent) Makassar

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 60$	Sangat puas	19	35,2
2	$50 < X \leq 60$	Puas	25	46,2
3	$40 < X \leq 50$	Netral	5	9,3
4	$30 < X \leq 40$	Tidak puas	5	9,3
5	$X \leq 30$	Sangat tidak puas	0	0
Jumlah			54	100

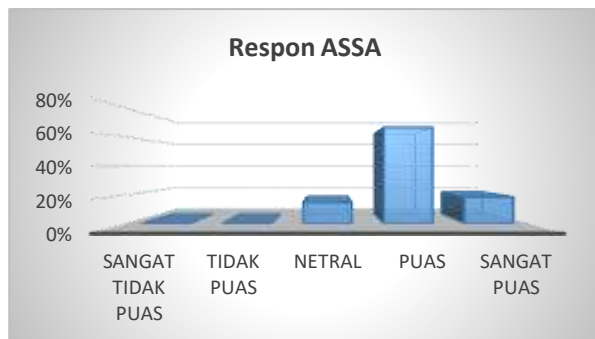
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di PT. Adi Sarana Armada Tbk (Assa Rent) Makassar berada dalam kategori memuaskan.

a. Aspek Layanan

1. Respon saat dihubungi

Gambar 1. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan

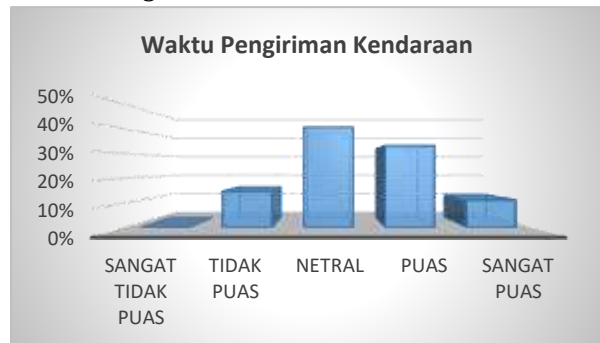


Pelanggan terhadap respon ASSA saat dihubungi

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden memberikan penilaian terhadap respon ASSA saat dihubungi sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 66,7% dari keseluruhan responden.

2. Pengiriman kendaraan sesuai waktu



Gambar 2. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap waktu pengiriman kendaraan kepada customer

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden memberikan penilaian terhadap ketepatan waktu pengiriman kendaraan kepada customer sebagian besar mempunyai sikap Netral yaitu sebanyak 40,7% dari keseluruhan responden.

3. Layanan Service/Maintenance

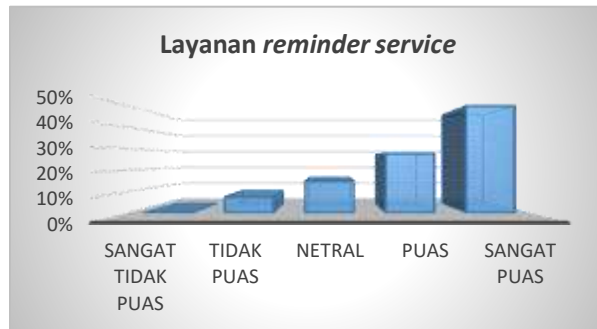


Gambar 3. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Service/Maintenance

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui 54 responden memberikan penilaian terhadap layanan service (maintenance) kepada customer jika kendaraan yang disewa mengalami kerusakan, sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 48,1% dari keseluruhan responden.

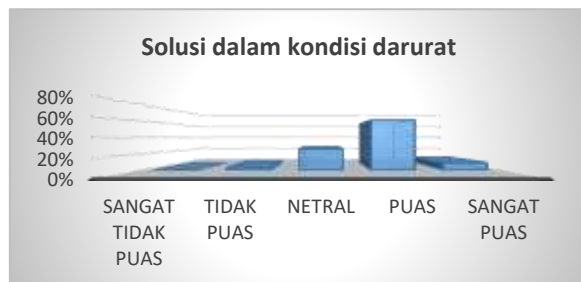
4. Layanan *Reminder Service*



Gambar 4. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan *Reminder Service*
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

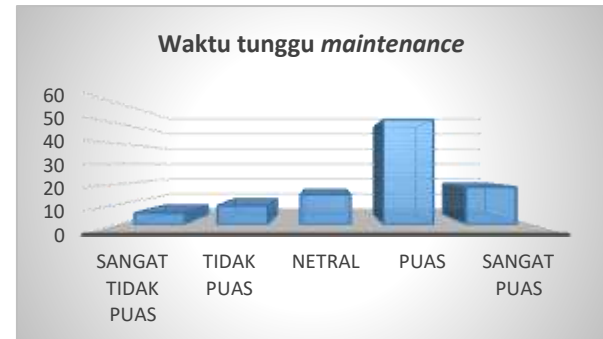
Diketahui dari 54 responden memberikan penilaian terhadap *reminder service* yang dilakukan ASSA jika kendaraan yang disewa memasuki masa *service* berkala, sebagian besar mempunyai sikap Sangat Puas yaitu sebanyak 50% dari keseluruhan responden.

5. Merespon cepat dalam kondisi darurat



Gambar 5. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap Respon cepat dalam keadaan darurat
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

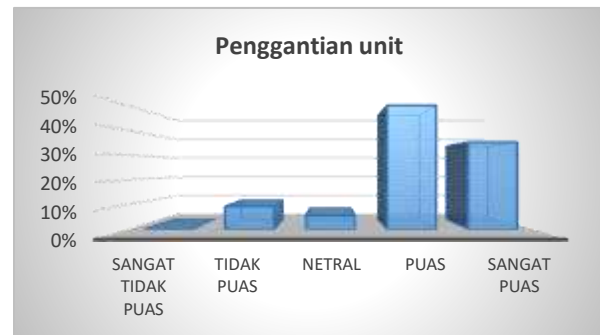
Diketahui dari 54 responden memberikan penilaian terhadap respon ASSA dalam memberikan solusi jika *customer* mengalami kondisi darurat terkait kendaraan yang disewa, sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 61,1% dari keseluruhan responden,



b. Aspek *Service/Maintenance*

1. Waktu tunggu *Service* yang cepat

Gambar 6. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap waktu tunggu *Service* yang



cepat

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden memberikan penilaian terhadap waktu tunggu saat melakukan *maintenance* kendaraan yang disewa, sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 51,9% dari keseluruhan responden.

2. Layanan pengganti unit kendaraan

Gambar 7. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap layanan pengganti unit kendaraan
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terhadap penggantian unit kendaraan jika perbaikan membutuhkan waktu lebih dari empat jam, sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 50% dari keseluruhan responden.

3. Kondisi kendaraan setelah *Service*



Gambar 8. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap layanan pengganti unit kendaraan

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terhadap kondisi kendaraan setelah dilakukan *service*, sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 66,7% dari keseluruhan responden.

4. Kondisi kendaraan setelah *Body Repair*



Gambar 9. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap kondisi kendaraan setelah *Body Repair*

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terhadap kondisi kendaraan setelah dilakukan *body repair*, sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 40,7% dari keseluruhan responden.

5. Penjelasan *After Service*



Gambar 10. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap penjelasan *Afer Service*

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terhadap penjelasan *after service*, sebagian besar mempunyai sikap Puas yaitu sebanyak 57,4% dari keseluruhan responden.

c. Aspek Tempat

1. Lokasi yang mudah dijangkau

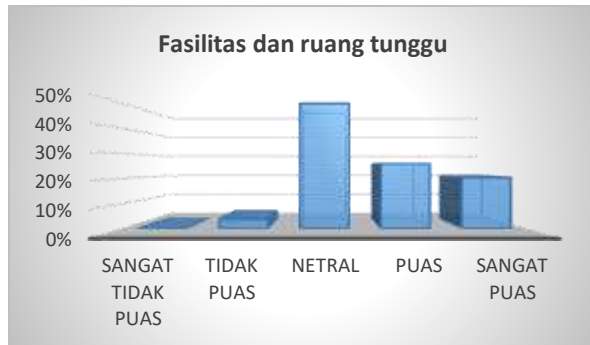


Gambar 11. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap lokasi yang mudah dijangkau

Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian tentang lokasi kantor ASSA yang mudah dijangkau, sebagian besar mempunyai sikap Netral yaitu sebanyak 48,1% dari keseluruhan responden.

2. Fasilitas dan ruang tunggu yang nyaman



Gambar 12. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap fasilitas dan ruang tunggu
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terkait fasilitas dan ruang tunggu yang disediakan bagi *customer*, sebagian besar mempunyai sikap Netral yaitu sebanyak 50% dari keseluruhan responden.

3. Lokasi parkir dan kemudahan pendaftaran



Gambar 13. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap lokasi parkir dan kemudahan pendaftaran
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terkait lokasi parkir dan kemudahan pendaftaran, sebagian besar mempunyai sikap puas yaitu sebanyak 44,4% dari keseluruhan responden.

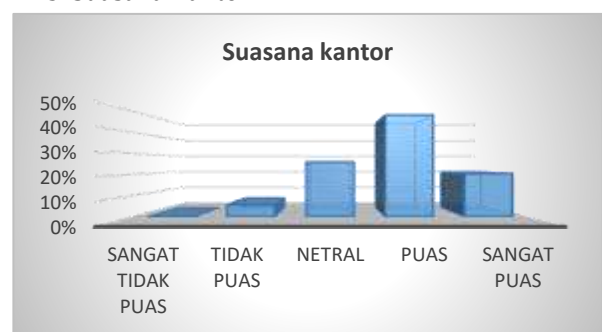
4. Fasilitas tempat ibadah



Gambar 14. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap fasilitas tempat ibadah
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terkait kebersihan dan kenyamanan fasilitas ibadah yang disediakan bagi pelanggan, sebagian besar mempunyai sikap netral yaitu sebanyak 59,3% dari keseluruhan responden.

5. Suasana Kantor



Gambar 15. Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan terhadap suasana kantor
Sumber : Data diolah Peneliti 2021

Diketahui dari 54 responden yang memberikan penilaian terkait keamanan, kebersihan dan kenyamanan kantor ASSA, sebagian besar mempunyai sikap puas yaitu sebanyak 48,1% dari keseluruhan responden.



3. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata pelanggan yang menggunakan jasa layanan sewa kendaraan di PT. Adi Sarana Armada Tbk (ASSA Rent) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal berikut :

a. Aspek Layanan

Kebanyakan pelanggan sudah merasa puas dengan respon yang diberikan ASSA terutama saat dihubungi (66,7%), pengiriman kendaraan kepada pelanggan (40,7%), layanan *service/maintenance* (48,1%), *reminder service* (50%), dan solusi yang diberikan saat kendaraan yang disewa mengalami kondisi darurat (61,1%).

b. Aspek *Service/Maintenance*

Kebanyakan pelanggan sudah merasa puas dengan waktu tunggu *service* saat melakukan *maintenance* (51,0%), layanan penggantian unit kendaraan (50%), kondisi kendaraan setelah proses perbaikan (66,7%), perbaikan *body repair* jika terjadi cacat (40,7%), dan penjelasan *after service* (57,4%).

c. Aspek Tempat

Kebanyakan pelanggan merasa puas dengan lokasi yang mudah dijangkau (48,1%), fasilitas dan ruang tunggu yang nyaman (50%), lokasi parkir dan kemudahan pendaftaran *service* (44,4%), fasilitas ibadah yang bersih (59,3%), dan suasana kantor yang nyaman dan bersih (48,1%).

Penelitian lainnya mengungkapkan bahwa nilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ACR Rent Car sebesar 97,6% yang memiliki kepuasan total berada di antara 81-100% yang berarti konsumen sangat puas terhadap pelayanan *ACR Rent Car* (Iskamto, 2015)

Pada penelitian yang lain mengemukakan bahwa beberapa variable seperti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* serta *assurance* sangat berpengaruh sangat besar terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penjualan mobil Toyota Avanza. (Suradi et al., 2020)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan deskripsi data kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di PT. Adi Sarana Armada Tbk (Assa Rent)

Makassar berada dalam kategori memuaskan dengan rata-rata (55,65), *median* (54), *modus* sebesar (51) dengan standar deviasi sebesar = 8,374. Berdasarkan hasil persentase diperoleh sebanyak 46,2% dari total seluruh responden menyatakan sikap puas terhadap layanan yang diberikan, bahkan sebanyak 35,2%, menyatakan sikap sangat puas, dan yang menyatakan netral dan tidak puas masing-masing sebesar 9,3%, sementara tak ada satu pun pelanggan yang memiliki sikap sangat tidak puas.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa kendaraan di PT. Adi Sarana Armada Tbk (Assa Rent) Makassar ditentukan pada beberapa aspek yaitu aspek layanan, aspek *service/maintenance*, dan aspek tempat pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Bapak Dani Adrianto selaku *branch head* PT. Adi Sarana Armada Tbk, Bapak Helmi Faisal selaku *administration head* yang sudah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian terhadap layanan customer. Terima kasih kepada para dosen pembimbing penguji, dan teman-teman yang selalu memberikan arahan dan masukannya sampai terselesainya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2(2), 225 – 236.
- Iskamto, D. (2015). ANALISA KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN. *Jurnal Sains Manajemen*, 1(Juli-Desember), 10–20.
- Nyoman, N., & Puspaningsih, T. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(April), 2007.
- Rahayu, S. (2013). KEPUASAN PENGGUNA KENDARAAN SEWA TRANS , CIPAGANTI ADIRA DI JAKARTA. *Jurnal Manajemen*, 17(02), 239–253.
- Suradi, S., Andrie, A., & Fadel Ahmad, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap





Kepuasan Pelanggan Dalam Pembelian Mobil Toyota Avanza Di Pt Kalla Toyota Cabang Cokroaminoto. *ILTEK : Jurnal Teknologi*, 14(2), 2073–2077.

<https://doi.org/10.47398/iltek.v14i2.419>

Trio Saputra Negara, Jazuli, D. N. I. (2013). ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PERSEWAAN MOBIL “PRADANA RENT CAR” SEMARANG. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

