

## Studi tentang pelayanan PD.Pasar Jaya DKI Jakarta

Cut Vijantimala, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72869&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang pelayanan PD.Pasar Jaya DKI Jakarta terhadap pelanggan eksternal (pedagang/pemilik toko) dan kondisi lingkungan kerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dan kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan eksternal.

Penelitian ini melibatkan 34 orang pedagang sebagai responder pelanggan eksternal dan 30 karyawan PD.Pasar Jaya sebagai responden pelanggan internal. Penelitian untuk memperoleh data dilakukan dengan wawancara dan menyebarkan daftar kuisioner. Dari data yang diperoleh dalam penelitian ini diketahui karakteristik responden pelanggan eksternal yang meliputi usia, lama berusaha, jenis usaha dan beberapa komentar terhadap pelayanan PD.Pasar Jaya, sedangkan karakteristik dari responden pelanggan internal meliputi usia, pendidikan, pengalaman kerja, jabatan dan lama dalam jabatan.

Untuk menganalisis jawaban responden atas kuisioner yang disebar, dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif statistik seperti mean, standar deviasi dan distribusi frekuensi dari setiap jawaban responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari ukuran harapan (expectation), ukuran kinerja (performance) dan ukuran derajat kepentingan (importance).

Pengukuran ukuran harapan (expectation) meliputi dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pengukuran kinerja (performance) berhubungan dengan pendapat pelanggan terhadap jasa layanan yang terdiri dari 7 skala pernyataan : sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pengukuran derajat kepentingan terhadap jasa yang ditawarkan terdiri dari 7 skala yang merupakan pernyataan tidak sangat penting hingga sangat penting.

Analisis persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja dan bukan pengalaman kerja, mengandung 5 alternatif jawaban yang terdiri dari 5 skala pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Untuk melihat sejauh mana hubungan atau korelasi antara kualitas jasa pelanggan internal dengan harapan pelanggan berdasarkan masing-masing dimensi, dilakukan analisis korelasional dengan menggunakan metode Spearman. Dari hasil analisis korelasional antara kualitas jasa pelanggan internal (karyawan) dengan harapan pelanggan eksternal (pedagang) berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada :

- 1) dimensi tangibles menunjukkan nilai korelasi diantara keduanya sebesar  $r = 0.397$  dan derajat signifikansi 0.02. Artinya kualitas jasa pelanggan internal mempunyai hubungan yang signifikan dengan harapan pelanggan ditinjau dari aspek tangibles pada  $\alpha = 0.05$ .
- 2) dimensi responsiveness menunjukkan  $r = 0.473$  dengan derajat signifikansi 0.005. Artinya kualitas jasa pelanggan internal mempunyai hubungan yang signifikan dengan harapan pelanggan ditinjau dari aspek responsiveness pada  $\alpha = 0.05$ .
- 3) dimensi empathy menunjukkan nilai  $r = 0.161$  dengan derajat signifikansi 0.346. Artinya kualitas jasa pelanggan internal mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan harapan pelanggan ditinjau dari aspek empathy pada  $\alpha = 0.05$ .
- 4) dimensi reliability menunjukkan nilai  $r = 0.349$  dengan derajat signifikansi 0.043. Artinya kualitas jasa

pelanggan internal mempunyai hubungan yang signifikan dengan harapan pelanggan ditinjau dari aspek reliability pada  $\alpha = 0.05$ .

5) dimensi assurance menunjukkan nilai  $r = 0.539$  dengan derajat signifikansi 0.001. Artinya kualitas jasa pelanggan internal mempunyai hubungan yang signifikan dengan harapan pelanggan ditinjau dari aspek assurance pada  $\alpha = 0.005$ .

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Harapan pelanggan (pedagang) terhadap kualitas jasa PD. Pasar Jaya dilihat dari aspek tangibles, responsiveness, reliability dan assurance sudah cukup baik, kecuali dilihat dari aspek empathy memerlukan perhatian yang serius dari pengelola PD.Pasar Jaya untuk lebih ditingkatkan lagi dimasa datang.
2. Perasaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan PD.Pasar Jaya, menunjukkan indikator sangat diperlukan oleh pelanggan.
3. Kinerja PD.Pasar Jaya, menunjukkan hasil yang cukup baik dalam arti telah memiliki karakteristik yang diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan PD.Pasar Jaya.
4. Kualitas pelayanan karyawan PD.Pasar Jaya sudah cukup baik.
5. Adanya hubungan antara kualitas jasa yang diberikan karyawan PD.Pasar Jaya dengan harapan pelanggan, yaitu apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya dan memiliki perasaan senang dalam melaksanakan tugasnya tentu akan berpengaruh terhadap sikap karyawan yang simpatik.

Berkaitan dengan hasil penelitian ini , disarankan kepada pengelola PD. Pasar Jaya DKI Jakarta untuk :

1. meningkatkan pelayanan dengan lebih baik kepada pelanggan baik yang menyangkut kebutuhan pelanggan, fasilitas dan keluhan pelanggan, perbaikan di bidang layman administrasi, pengadaan telpon umum/wartel, ATM, pengelolaan parkir yang lebih tertib, kebersihan lingkungan dan terjaminnya keamanan berusaha.
2. lebih meningkatkan faktor kepuasan kerja karyawan melalui berbagai aspek pengelolaan manajemen Sumber Daya Manusia seperti sistem kompensasi, suasana kerja, pengembangan karir secara profesional.