

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM BADAN URUSAN LOGISTIK KOTA SAMPIT KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in the Public Company Office  
of the Logistics Affairs Agency of Sampit City, East Kotawaringin Regency*

---

Masrukin\*

Hermanto

Universitas Muhammadiyah  
Palangkaraya, Palangka Raya,  
Central Kalimantan, Indonesia

email:

[masrukin@umpalangkaraya.ac.id](mailto:masrukin@umpalangkaraya.ac.id)

---

### Abstrak

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan pelayanan Beras Miskin (Raskin) Di Kantor Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG) Di Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, angket/kuesioner dan dokumentasi dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah taraf kesalahan 5% sebanyak 213 sampel. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji statistik dengan rumus "Product moment person". Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG) di Kecamatan Kabupaten Kotawaringin Timur. Sebesar 0,9968514278 berdasarkan perhitungan nilai Product Moment Pearson..

---

### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan  
Kepuasan Pelanggan  
Raskin

### Keywords:

Service quality  
Customer satisfaction  
Raskin

### Accepted

January 2016

### Published

April 2016

---

### Abstract

*Customer satisfaction is influenced by service quality factors, this study aims to find out and analyze how much influence the quality of service on customer satisfaction is felt by customers who use the service of Poor Rice (Raskin) at the Office of Public Companies Logistics Agency (Perum BULOG) in Sampit City Regency East Kotawaringin. The research method used in this study is the method of observation, questionnaire/questionnaire and documentation using a Likert scale and the method of determining the sample used is the error rate of 5% as many as 213 samples. Testing the hypothesis used is a statistical test with the formula "Product moment person". The results showed that there was a very strong correlation between Service Quality and Customer Satisfaction of the Office of Public Company of the Logistics Affairs Agency (Perum BULOG) in the District of East Kotawaringin. As much as 0.9968514278 based on the calculation of Pearson Product Moment value.*

---

## PENDAHULUAN

Sejak tahun 1998, terjadinya krisis moneter, pemerintah Indonesia telah melakukan penyaluran bantuan pangan kepada masyarakat yang mengalami rawan pangan, bertujuan untuk memperkuat ketahanan pangan Rumah Tangga Miskin (RTM) yang akhirnya sampai pada keputusan untuk melaksanakan program bantuan pangan melalui Operasi Pasar Khusus (OPK) yang operasionalnya dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG).

Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG) Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur yang melayani kepentingan umum dan bergerak dibidang penyaluran beras miskin dituntut untuk dapat melakukan segala upaya perbaikan dan penyempurnaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan program beras miskin yang telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat banyak, pada saat ini Perum BULOG dinilai masih rendah dalam cakupan pelayanannya. Disebabkan, banyak terjadinya tidak tepat sasaran dalam pembagian beras miskin, kualitas beras yang disalurkan kurang

bersih, serta pengaduan dari masyarakat tidak pernah ditanggapi dengan baik.

Goetsch dan Davis (Hardiyansyah, 2011:36) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kemudian menurut pendapat Zeithami, Parasuraman, Berry (Pasolong,2016:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, ada 5 dimensi pengukuran yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsive (daya tanggap) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy (kepedulian) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kotler & Keller (Tjiptono,2014 : 354) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006 : 192) mengatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Kualitas produk,Yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan dan jasa,Yaitu Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosi,Yaitu Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem (rasa harga diri) yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga,Yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya dan Kemudahan,Yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat di jadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula

Pelanggan Perum BULOG di katakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan pelanggan setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang di terimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang di terimanya.

Kualitas Pelayanan (Variabel - X)

1. Tangibles (Bukti Fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsive (Tanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Perhatian)

Kepuasan Pelanggan (Variabel - Y)

1. Kualitas produk.
2. Kualitas pelayanan atau jasa.
3. Emosi.

4. Harga.
5. Biaya dan Kemudahan

## **METODOLOGI**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian angket/ kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian pelanggan terhadap keseluruhan kinerja dari pegawai kantor Perum BULOG. Kualitas sebagai penilaian subyektif pelanggan sangat ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap pelayanan atau jasa yang diberikan, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kantor Perum BULOG memberikan pengaruh positif dan signifikan sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan Raskin yang dilayani sebesar 0,9968514278 berdasarkan perhitungan nilai Product Moment Pearson, yang berarti kepuasan pelanggan Raskin akan meningkat, jika kualitas pelayanan ditingkatkan. Pelanggan cenderung merasa puas jika dilayani secara baik oleh pegawai Perum BULOG khususnya yang menyangkut masalah pelayanan Raskin.

Pada Kantor Perum BULOG pelanggan memiliki kecenderungan untuk menanggapi tingkat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan. Hal ini berarti bahwa tingkat kinerja kualitas pelayanan dari Kantor Perum BULOG harus sesuai dengan tingkat harapan pelanggan. Apabila tingkat kinerja kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap tidak memuaskan pelanggan, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan maka dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan Raskin yang dilayani.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG) di Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur. Jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, maka bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang diteliti berdasarkan pada faktor yaitu : Tangible, Reliability, Responsivenss, Assurance, emphyaty.

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah

fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka, pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum BULOG) di Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur merupakan salah satu badan usaha yang sangat memperhatikan kepuasan pelanggan, karena Perum BULOG merupakan salah satu badan usaha yang menjual dan menyalurkan jasa bagi pelanggan Raskin. Salah satu faktor untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat dua indikator yang persentase kurang setuju dan tidak setujunya lebih besar karena persentase setuju ataupun sangat setuju dibawah 50 %. Dua indikator tersebut yaitu variabel X kualitas pelayanan dengan indikator Reliability (Keandalan) dan variabel Y kepuasan pelanggan dengan indikator Biaya dan kemudahan. Pada indikator tersebut responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan sangat setuju atau setuju. Pada indikator Reliability (Keandalan) responden yang menyatakan sangat setuju atau setuju sebesar 37,09 % atau 79 responden, sedangkan yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju sebesar 43,19 % atau 92 responden. Pada indikator Biaya dan Kemudahan juga menarik, dimana responden yang menyatakan

kurang setuju dan tidaksetuju sebesar 50,7 % atau 108 responden, sedangkan 35,8 % atau 76 responden sangat setuju atau tidak setuju. Responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan pada variabel tersebut perlu adanya evaluasi dan tindak lanjut dari pimpinan Perum BULOG.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa empat variabel X yaitu, Tangibles (Bukti Fisik), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Perhatian) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Y yaitu kepuasan pelanggan Raskin. Artinya menurut pelanggan, variabel X tersebut dianggap penting ketika akan melayani pelanggan Raskin. Dan Reliability (daya tanggap) berpengaruh negatif artinya menurut pelanggan, indikator Reliability (daya tanggap) perlu ditingkatkan karena belum bisa melayani dan memuaskan pelanggan, jika belum ditingkatkan maka kualitas pelayanan Reliability (daya tanggap) yang diberikan kepada pelanggan tidak berpengaruh. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan, sehingga Kantor Perum BULOG perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan yang dilayani lebih terpuaskan. Kantor Perum BULOG perlu memperhatikan pula faktor yang lain seperti banyak terjadinya salah sasaran Raskin dan tidak adanya pembaharuan data penerima Raskin.

## REFERENSI

- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Hutasoit, 2011. *Pelayanan Publik*. Jakarta Timur : MAGNAScript Publishing.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat,

Nurhasanah, N., Manto, D. 2016. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya. *Pencerah Publik*. 3(2):39-47.

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV ALFABETA.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Syafrudin, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta : CV Trans Info Media.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.