

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGUSAHA PENGURUSAN JASA KEPABEANAN (PPJK) PADA PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDING* MENGGUNAKAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)

Rifda Tsabita Naura, Yugowati Praharsi^{*}, Alfred Bawole

Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

Corresponding e-mail: ^{*}yugowati@ppns.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan ekspor-impor yang semakin meningkat memerlukan pelayanan jasa yang maksimal, terutama dalam hal pengurusan kepabeanan. Eksportir dan importir yang tidak dapat melakukan pengurusan sendiri dapat memberikan kuasa kepada Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK). Data perusahaan menunjukkan jumlah eksportir pengguna jasa Sea Freight untuk periode Januari-Desember 2022 lebih banyak dibandingkan eksportir pengguna jasa PPJK. Penelitian bertujuan untuk melakukan analisa kualitas layanan PPJK pada perusahaan Freight Forwarding agar dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan metode Service Quality (Servqual) untuk mengetahui kepuasan pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui kualitas layanan perusahaan, dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan. Hasil dari Servqual menunjukkan 33 atribut memiliki nilai gap negatif yang menunjukkan ketidakpuasan pelanggan dan 5 atribut memiliki nilai gap positif. Hasil matriks IPA menggambarkan 7 atribut dalam kuadran I yang menunjukkan kinerja kualitas layanan yang rendah dengan harapan pelanggan yang tinggi. PGCV menghasilkan urutan prioritas perbaikan yaitu atribut U3, T1, U1, RS3, A4, CCI, dan S3. Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk perusahaan meliputi gathering bersama customer, membuat aplikasi web based, melakukan komunikasi secara intens, membantu memecahkan masalah, menambah tenaga kerja, menyapaikan penjelasan dengan bahasa yang sederhana, dan memperketat proses monitoring.

Kata kunci: Importance Performance Analysis (IPA), Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK), Potencial Gain in Customer Value (PGCV), Service Quality (Servqual)

ABSTRACT

The increasing trend in import-export activities demands optimal service, especially in customs clearance. Exporters and importers who cannot manage these processes can delegate authority to Customs Clearance and Forwarding Service Providers (PPJK). Company data reveals that the number of Sea Freight service users as exporters from January to December 2022 is higher than the number of service users employing PPJK. The research aims to analyze the quality of PPJK services in Freight Forwarding companies to provide services aligned with customer expectations. This study employs questionnaires and the Service Quality (Servqual) method to assess customer satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA) to gauge company service quality, and Potential Gain in Customer Value (PGCV) to prioritize improvements. The Servqual results indicate that 33 attributes show negative gap values, indicating customer dissatisfaction, while 5 attributes exhibit positive ones. The IPA matrix results depict 7 attributes in quadrant I, representing low service quality performance but high customer expectations. The PGCV analysis prioritizes improvement in attributes U3, T1, U1, RS3, A4, CCI, and S3. The recommended improvements for the company include organizing customer gatherings, developing a web-based application, enhancing communication, providing problem-solving assistance, increasing staffing, delivering explanations in simple language, and strengthening monitoring processes.

Keywords: Customs Service Management Company (PPJK), Important Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV), Service Quality (Servqual)

PENDAHULUAN

Kegiatan ekspor dan impor sangat penting, baik bagi perkembangan industri itu sendiri maupun bagi negara. Kegiatan ekspor membuat pasar yang lebih luas bagi perusahaan-perusahaan untuk produk mereka, sehingga ekspor menjadi sangat penting bagi

pertumbuhan ekonomi modern yang dapat memberikan keuntungan bagi ekonomi suatu negara, dimana keuntungan ini yang menjadi pemicu pertumbuhan ekonomi di negara eksportir [1].

Pelaksanaan kegiatan perdagangan antar negara atau ekspor dan impor memerlukan pemahaman terkait tata cara dari perdagangan tersebut, karena kegiatan perdagangan ini melibatkan negara-negara yang mempunyai peraturan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, para pelaku harus mengetahui prosedur-prosedur yang berlaku di tiap-tiap negara. Selain itu, para pelaku juga harus mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang disyaratkan [2].

Perusahaan di Indonesia melakukan perdagangan antar negara baik secara langsung maupun menggunakan jasa perantara. Salah satu jasa perantara adalah jasa *Freight Forwarding*. *Freight Forwarding* menyediakan layanan penanganan ekspor dan impor, *land transportation*, *warehouse management*, dan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) [3]. Pada perusahaan *Freight Forwarding* untuk penanganan terkait Bea Cukai biasa disebut dengan layanan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan, Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas kuasa importir atau eksportir. Sesuai ketentuan Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2006, dalam hal importir atau eksportir tidak dapat melakukan sendiri pengurusan pemberitahuan pabean, importir dan eksportir tersebut dapat memberikan kuasa kepada PPJK.

Berdasarkan data perusahaan pada periode Januari-Desember 2022, perusahaan memiliki target 108 penggunaan jasa setiap bulannya. Data tersebut juga menunjukkan bahwa penggunaan jasa *Sea Freight* Ekspor cukup baik dan selalu melebihi target perusahaan, sedangkan untuk jasa PPJK Ekspor terdapat beberapa bulan yang tidak memenuhi target. Identifikasi berdasarkan data menunjukkan permasalahan yang kurang baik yaitu terdapat perbedaan jumlah permintaan jasa antara *Sea Freight* dan PPJK, yang menyebabkan tidak maksimalnya profit yang didapatkan perusahaan. Selain itu makin maraknya perusahaan-perusahaan yang memiliki layanan PPJK membuat pelanggan memiliki banyak pilihan perusahaan sebelum memutuskan menggunakan jasa PPJK, sehingga pelanggan dapat melakukan perbandingan kualitas pelayanan perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Berdasarkan permasalahan tersebut perusahaan dapat mengatasi dengan meningkatkan kualitas layanan PPJK agar dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber manfaat jangka panjang maupun jangka pendek bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kesenjangan antara kualitas layanan dengan harapan pelanggan pada layanan PPJK dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), menganalisa kualitas layanan PPJK dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan menganalisa prioritas dalam peningkatan kualitas layanan PPJK menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

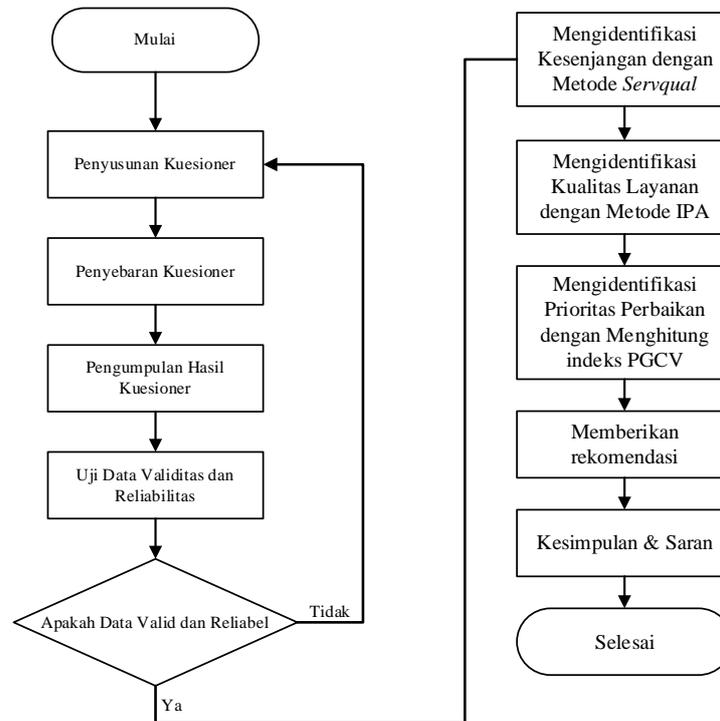
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dikarenakan pada penelitian ini dilakukan analisa terkait kualitas layanan pengusaha pengurusan jasa kepabeanan (PPJK) pada perusahaan *Freight Forwarding* dengan melakukan survei yang diberikan kepada eksportir, dengan hasil berupa data kuantitatif yang kemudian diolah dengan menggunakan metode *servqual*, IPA, dan PGCV serta hasil analisa deskriptif.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang berisi data validasi dimensi dan atribut serta data kuesioner. Data validasi dimensi dan atribut didapatkan dari hasil validasi dari Supervisor PPJK. Data kuesioner didapatkan dengan melakukan

penyebaran pertanyaan kepada eksportir (pengguna jasa). Kuesioner ini bertujuan untuk melakukan pembobotan terhadap atribut-atribut yang diteliti.

Populasi pada penelitian ini adalah eksportir yang menggunakan layanan PPJK pada perusahaan *Freight Forwarding* pada tahun 2022, dengan jumlah pelanggan sebanyak 96 eksportir. Penelitian ini menggunakan *Non-probability Sampling* dengan menggunakan *Simple Random Sampling* yang jumlahnya dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan nilai kritis sebesar 5% [4]. Dari perhitungan tersebut didapatkan sampel dengan jumlah 78 responden.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Gambar 1 menunjukkan proses yang dilakukan dalam penelitian ini. Pada dasarnya dalam menganalisa kualitas layanan digunakan kriteria yang sama. Kriteria ini dibagi ke dalam 10 dimensi, yaitu *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Competence* (Kompetensi), *Courtesy* (Kesopanan), *Credibility* (Kredibilitas), *Security* (Keamanan), *Access* (Akses), *Communication* (Komunikasi), *Understanding the Customer* (Kemampuan Memahami Pelanggan). Sepuluh dimensi kualitas layanan berdasarkan studi literatur [5,6], serta hasil validasi pihak perusahaan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan yang disebutkan pada Tabel 1 digunakan untuk penyebaran kuesioner.

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Penelitian

| Dimensi | Kode | Atribut |
|--------------------------------------|------|--|
| <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | T1 | Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara <i>online</i> |
| | T2 | Kepemilikan sertifikat PPJK |
| | T3 | Fasilitas kantor layanan <i>customer</i> |
| | T4 | Kepemilikan staf yang memadai |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | R1 | Pemberian layanan yang sesuai dan konsisten |
| | R2 | Keakuratan dokumen kepabeanaan |
| | R3 | Kepercayaan dan keandalan dalam menangani permasalahan kepabeanaan |
| | R4 | Transparansi dokumen kepabeanaan |
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | RS1 | Ketepatan waktu pengurusan kepabeanaan |
| | RS2 | Penanganan Keluhan Pelanggan |
| | RS3 | Kesediaan membantu memecahkan masalah dalam hal kepabeanaan |

Lanjutan Tabel 1. Dimensi dan Atribut Penelitian

| Dimensi | Kode | Atribut |
|---|------|--|
| Competence (Kompetensi) | CP1 | Kemampuan dan keterampilan dalam pengurusan kepabeanan |
| | CP2 | Pengetahuan terkait perubahan-perubahan ketentuan |
| | CP3 | Kemampuan dan pengetahuan dalam hal pengurusan dokumen-dokumen penunjang |
| | CP4 | Kemampuan dalam pengurusan dokumen PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) |
| | CP5 | Kemampuan dalam pengurusan E-SKA (<i>Electronic-Surat Keterangan Asal</i>) |
| | CP6 | Pengetahuan mengenai tata cara permohonan <i>stack container</i> |
| | CP7 | Kemampuan dan pengetahuan dalam pelaporan <i>job</i> penerimaan melalui <i>website</i> TPS |
| Courtesy (Kesopanan) | CR1 | Keramahan dalam mengatasi keluhan atau permasalahan |
| | CR2 | Kesopanan dan kesantunan dalam berkomunikasi |
| | CR3 | Perlakuan kepada pelanggan dan calon pelanggan |
| Credibility (Kepercayaan) | CB1 | Reputasi perusahaan |
| | CB2 | Kejujuran dalam operasional |
| Security (Keamanan) | S1 | Jaminan bahwa data yang diberikan oleh eksportir tidak disalahgunakan |
| | S2 | Penjagaan kerahasiaan terkait data-data yang diberikan oleh eksportir |
| | S3 | Jaminan kelancaran atas layanan jasa PPJK |
| | S4 | Pengarsipan dokumen pelanggan |
| Access (Akses) | A1 | Kemudahan komunikasi dengan pihak perusahaan |
| | A2 | Aksesibilitas kantor perusahaan |
| | A3 | Kemudahan dan kecepatan akses layanan |
| | A4 | Fleksibilitas waktu operasional |
| Communication (Komunikasi) | CC1 | Keakuratan dan kejelasan informasi |
| | CC2 | Responsif terhadap perubahan atau masalah yang terjadi |
| | CC3 | Update layanan PPJK |
| | CC4 | Saran dan keluhan pelanggan |
| Understanding the Customer (Kemampuan Memahami Pelanggan) | U1 | Perhatian kepada pelanggan atau pengguna jasa |
| | U2 | Pemahaman kebutuhan pelanggan |
| | U3 | Pemahaman karakter pelanggan |

Untuk pengisian kuesioner tingkat kinerja dan tingkat harapan, responden diminta memberikan nilai terhadap atribut-atribut yang diberikan sesuai dengan tingkat kepuasan yang diterima dan tingkat harapan yang diinginkan menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| Tingkat Kinerja: | Tingkat Harapan: |
| 1 : Sangat Tidak Puas | 1 : Sangat Tidak Penting |
| 2 : Tidak Puas | 2 : Tidak Penting |
| 3 : Cukup Puas | 3 : Cukup Penting |
| 4 : Puas | 4 : Penting |
| 5 : Sangat Puas | 5 : Sangat Penting |

Setelah penyusunan kuesioner selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada eksportir dari perusahaan *Freight Forwarding*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* baik melalui email ataupun *whatsapp* dengan bantuan pihak perusahaan untuk penyebaran kepada pihak eksportir. Kuesioner berupa formulir dalam bentuk *google form* yang bertujuan untuk memudahkan dalam proses penyebarannya. Sesudah penyebaran kuesioner, dilakukan penarikan data untuk kemudian dilakukan pengujian instrumen penelitian yang meliputi:

a. Uji Validitas

Hasil penelitian valid apabila terdapat suatu kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Teknik pengujian yang sering digunakan dalam uji validitas adalah menggunakan *Correlated Bivariate Pearson*. Dengan menggunakan *software* SPSS untuk uji validitas dapat dilakukan pada setiap atribut pernyataan dan mampu mengungkapkan tujuan utamanya [7] Jika koefisien korelasi dari instrumen tersebut lebih kecil dari *r*-tabel yang telah dihitung (0,220) berarti instrumen tersebut dinyatakan tidak valid dan apabila *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel berarti instrumen tersebut dapat dinyatakan valid [8].

b. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel berarti suatu instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk

mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama [8]. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbach's Alpha* [9]. Pengujian terhadap koefisien alpha menunjukkan bahwa semua hasil dari variable adalah diantara netral dan bagus [10]. Hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila hasil dari perhitungan *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Setelah atribut pernyataan mendapatkan hasil data yang valid dan reliabel, selanjutnya adalah perhitungan metode *Service Quality* (Servqual) yang digunakan untuk menghitung gap antara kinerja jasa yang dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan pelanggan [11]. Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, *servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik [12]. Untuk menghitung *servqual* dapat dilakukan dengan cara mengurangi nilai rata-rata harapan pelanggan dengan nilai rata-rata kinerja perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila nilai kesenjangan bernilai negatif berarti pelanggan belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan begitu pula sebaliknya.

Setelah mendapatkan hasil kepuasan pelanggan tentang layanan PPJK pada perusahaan *Freight Forwarding*, langkah selanjutnya adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain [13]. Terdapat 3 langkah utama dalam pembuatan IPA, pertama yaitu mengukur tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Langkah kedua adalah membuat matriks IPA yang berfungsi untuk mengelompokkan atribut kualitas layanan ke dalam 4 kuadran sebagaimana ditampilkan pada Gambar 2. Langkah terakhir yaitu analisis kuadran, berfungsi untuk mengetahui atribut yang bekerja dengan baik dan prioritas atribut yang perlu ditingkatkan sehingga sangat bermanfaat dalam perencanaan strategis peningkatan kualitas [14]. Matriks IPA dibagi menjadi empat bagian berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance Analysis*, yaitu kuadran I (*concentrate here*), kuadran II (*keep up the good work*), kuadran III (*low priority*), kuadran IV (*possible overkill*). Dimana, atribut yang berada pada kuadran I dan III menunjukkan kinerja perusahaan yang masih rendah sehingga pelanggan merasa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, sedangkan untuk atribut yang berada pada kuadran II dan IV menunjukkan kinerja perusahaan sudah baik sehingga pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan [15,16].

Setelah melakukan analisa pada setiap kuadran di matriks IPA dilakukan pengukuran indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) yang merupakan pelengkap dari metode IPA. Atribut yang termasuk dalam kuadran I dalam kuadran IPA dijadikan inputan untuk mengukur indeks PGCV. Pada tahapan ini hasil dari indeks PGCV dapat menentukan prioritas perbaikan berdasarkan hasil pengurangan dari nilai akhir yang diinginkan pelanggan (*Ultimately Desired Customer Value* (UDCV)) dengan kualitas layanan yang diberikan (*Achieved Customer Value* (ACV)). Atribut yang mempunyai nilai indeks PGCV terbesar nantinya menjadi prioritas utama dalam perbaikan, kemudian disusul atribut kedua dan seterusnya [17].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan mengenai kualitas layanan PPJK pada perusahaan *Freight Forwarding* dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) yang dibahas dalam sub bab berikut:

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

| Dimensi | Kode | Nilai R Hitung (Kinerja) | Nilai R Hitung (Harapan) | Nilai R Tabel | Ket. | Cronbach's Alpha (Kinerja) | Cronbach's Alpha (Harapan) | Ket. |
|---|------|--------------------------|--------------------------|---------------|-------|----------------------------|----------------------------|----------|
| Tangible (Bukti Langsung) | T1 | 0,653 | 0,272 | 0,220 | Valid | 0,886 | 0,864 | Reliabel |
| | T2 | 0,318 | 0,408 | 0,220 | Valid | 0,892 | 0,862 | Reliabel |
| | T3 | 0,327 | 0,396 | 0,220 | Valid | 0,892 | 0,862 | Reliabel |
| | T4 | 0,393 | 0,245 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,865 | Reliabel |
| Reliability (Keandalan) | R1 | 0,248 | 0,405 | 0,220 | Valid | 0,893 | 0,862 | Reliabel |
| | R2 | 0,527 | 0,453 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,861 | Reliabel |
| | R3 | 0,364 | 0,372 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,862 | Reliabel |
| | R4 | 0,423 | 0,352 | 0,220 | Valid | 0,890 | 0,863 | Reliabel |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | RS1 | 0,559 | 0,226 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,865 | Reliabel |
| | RS2 | 0,316 | 0,385 | 0,220 | Valid | 0,892 | 0,862 | Reliabel |
| | RS3 | 0,374 | 0,461 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,860 | Reliabel |
| Competence (Kompetensi) | CP1 | 0,318 | 0,301 | 0,220 | Valid | 0,892 | 0,864 | Reliabel |
| | CP2 | 0,311 | 0,454 | 0,220 | Valid | 0,892 | 0,861 | Reliabel |
| | CP3 | 0,393 | 0,391 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,862 | Reliabel |
| | CP4 | 0,552 | 0,462 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,860 | Reliabel |
| | CP5 | 0,429 | 0,255 | 0,220 | Valid | 0,890 | 0,865 | Reliabel |
| | CP6 | 0,573 | 0,521 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,859 | Reliabel |
| | CP7 | 0,435 | 0,497 | 0,220 | Valid | 0,890 | 0,859 | Reliabel |
| Courtesy (Kesopanan) | CR1 | 0,455 | 0,674 | 0,220 | Valid | 0,890 | 0,855 | Reliabel |
| | CR2 | 0,369 | 0,561 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,858 | Reliabel |
| | CR3 | 0,400 | 0,619 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,856 | Reliabel |
| Credibility (Kepercayaan) | CB1 | 0,349 | 0,261 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,865 | Reliabel |
| | CB2 | 0,429 | 0,530 | 0,220 | Valid | 0,890 | 0,859 | Reliabel |
| Security (Keamanan) | S1 | 0,529 | 0,337 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,863 | Reliabel |
| | S2 | 0,370 | 0,473 | 0,220 | Valid | 0,891 | 0,860 | Reliabel |
| | S3 | 0,562 | 0,495 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,860 | Reliabel |
| | S4 | 0,613 | 0,373 | 0,220 | Valid | 0,887 | 0,862 | Reliabel |
| Access (Akses) | A1 | 0,496 | 0,472 | 0,220 | Valid | 0,889 | 0,860 | Reliabel |
| | A2 | 0,574 | 0,599 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,857 | Reliabel |
| | A3 | 0,534 | 0,315 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,864 | Reliabel |
| | A4 | 0,523 | 0,223 | 0,220 | Valid | 0,889 | 0,865 | Reliabel |
| Communication (Komunikasi) | CC1 | 0,589 | 0,267 | 0,220 | Valid | 0,887 | 0,864 | Reliabel |
| | CC2 | 0,561 | 0,227 | 0,220 | Valid | 0,888 | 0,865 | Reliabel |
| | CC3 | 0,518 | 0,565 | 0,220 | Valid | 0,889 | 0,858 | Reliabel |
| | CC4 | 0,282 | 0,324 | 0,220 | Valid | 0,893 | 0,863 | Reliabel |
| Understanding the Customer (Kemampuan Memahami Pelanggan) | U1 | 0,495 | 0,448 | 0,220 | Valid | 0,889 | 0,861 | Reliabel |
| | U2 | 0,450 | 0,259 | 0,220 | Valid | 0,890 | 0,865 | Reliabel |
| | U3 | 0,444 | 0,348 | 0,220 | Valid | 0,890 | 0,863 | Reliabel |

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji validitas pada atribut pernyataan tingkat kinerja dan tingkat harapan dinyatakan valid, dikarenakan nilai *r*-hitung dari 38 atribut pernyataan lebih besar dari nilai *r*-tabel yang telah ditetapkan untuk 80 responden yaitu 0,220. Hasil uji reliabilitas pada atribut pernyataan tingkat kinerja dan tingkat harapan dinyatakan reliabel, dikarenakan keduanya memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 dengan tingkat kinerja mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* 0,892 dan tingkat harapan mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* 0,865. Pada penelitian sebelumnya, hasil *output r*-hitung > *r*-tabel maka semua indikator sebagai item pernyataan dianggap valid yang berarti item pernyataan yang digunakan sebagai instrument pengukuran kualitas pelayanan dapat mengukur apa yang ingin diukur dan *output R* diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan sebagai pernyataan pada dimensi pelayanan yang diberikan kepada responden adalah reliabel atau konsisten [16,17].

Service Quality (Servqual)

Tabel 3. Nilai Gap Kualitas Layanan

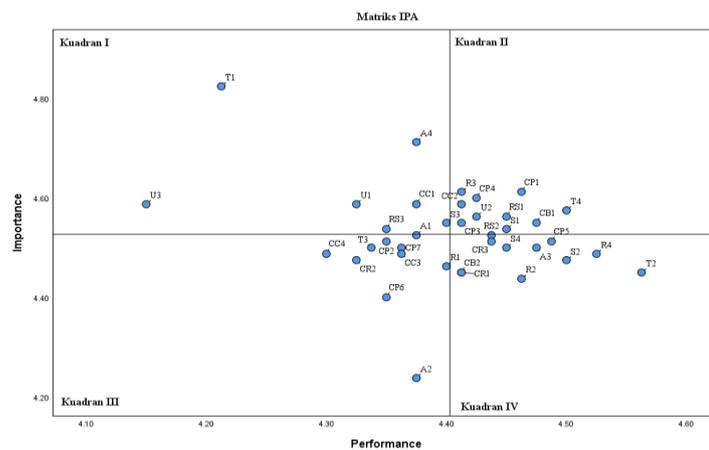
| No. | Kode | Kinerja | | Harapan | | Gap | No. | Kode | Kinerja | | Harapan | | Gap |
|-----|------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|---------|-----|------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|---------|
| | | Nilai Total | Nilai Rata-Rata | Nilai Total | Nilai Rata-Rata | | | | Nilai Total | Nilai Rata-Rata | Nilai Total | Nilai Rata-Rata | |
| 1 | T1 | 337 | 4,2125 | 386 | 4,8250 | -0,6125 | 20 | CR2 | 346 | 4,3250 | 358 | 4,4750 | -0,1500 |
| 2 | T2 | 365 | 4,5625 | 356 | 4,4500 | 0,1125 | 21 | CR3 | 355 | 4,4375 | 361 | 4,5125 | -0,0750 |

Lanjutan Tabel 3. Nilai Gap Kualitas Layanan

| No. | Kode | Kinerja | | Harapan | | Gap | No. | Kode | Kinerja | | Harapan | | Gap |
|-----|------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|---------|-----|------|-------------|-----------------|---------|--------|---------|
| | | Nilai Total | Nilai Rata-Rata | Nilai Total | Nilai Rata-Rata | | | | Nilai Total | Nilai Rata-Rata | | | |
| 3 | T3 | 347 | 4,3375 | 360 | 4,5000 | -0,1625 | 22 | CB1 | 358 | 4,4750 | 364 | 4,5500 | -0,0750 |
| 4 | T4 | 360 | 4,5000 | 366 | 4,5750 | -0,0750 | 23 | CB2 | 353 | 4,4125 | 356 | 4,4500 | -0,0375 |
| 5 | R1 | 352 | 4,4000 | 357 | 4,4625 | -0,0625 | 24 | S1 | 356 | 4,4500 | 363 | 4,5375 | -0,0875 |
| 6 | R2 | 357 | 4,4625 | 355 | 4,4375 | 0,0250 | 25 | S2 | 360 | 4,5000 | 358 | 4,4750 | 0,0250 |
| 7 | R3 | 353 | 4,4125 | 369 | 4,6125 | -0,2000 | 26 | S3 | 352 | 4,4000 | 364 | 4,5500 | -0,1500 |
| 8 | R4 | 362 | 4,5250 | 359 | 4,4875 | 0,0375 | 27 | S4 | 356 | 4,4500 | 360 | 4,5000 | -0,0500 |
| 9 | RS1 | 356 | 4,4500 | 365 | 4,5625 | -0,1125 | 28 | A1 | 350 | 4,3750 | 362 | 4,5250 | -0,1500 |
| 10 | RS2 | 355 | 4,4375 | 362 | 4,5250 | -0,0875 | 29 | A2 | 350 | 4,3750 | 339 | 4,2375 | 0,1375 |
| 11 | RS3 | 348 | 4,3500 | 363 | 4,5375 | -0,1875 | 30 | A3 | 358 | 4,4750 | 360 | 4,5000 | -0,0250 |
| 12 | CP1 | 357 | 4,4625 | 369 | 4,6125 | -0,1500 | 31 | A4 | 350 | 4,3750 | 377 | 4,7125 | -0,3375 |
| 13 | CP2 | 348 | 4,3500 | 361 | 4,5125 | -0,1625 | 32 | CC1 | 350 | 4,3750 | 367 | 4,5875 | -0,2125 |
| 14 | CP3 | 353 | 4,4125 | 364 | 4,5500 | -0,1375 | 33 | CC2 | 353 | 4,4125 | 367 | 4,5875 | -0,1750 |
| 15 | CP4 | 354 | 4,4250 | 368 | 4,6000 | -0,1750 | 34 | CC3 | 349 | 4,3625 | 359 | 4,4875 | -0,1250 |
| 16 | CP5 | 359 | 4,4875 | 361 | 4,5125 | -0,0250 | 35 | CC4 | 344 | 4,3000 | 359 | 4,4875 | -0,1875 |
| 17 | CP6 | 348 | 4,3500 | 352 | 4,4000 | -0,0500 | 36 | U1 | 346 | 4,3250 | 367 | 4,5875 | -0,2625 |
| 18 | CP7 | 349 | 4,3625 | 360 | 4,5000 | -0,1375 | 37 | U2 | 354 | 4,4250 | 365 | 4,5625 | -0,1375 |
| 19 | CR1 | 353 | 4,4125 | 356 | 4,4500 | -0,0375 | 38 | U3 | 332 | 4,1500 | 367 | 4,5875 | -0,4375 |

Berdasarkan Tabel 3, nilai gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan, sedangkan gap positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari hasil *Service Quality* pada atribut layanan PJK di perusahaan *Freight Forwarding* ini masih banyak yang belum memenuhi harapan pelanggan, dikarenakan terdapat 33 atribut dengan nilai gap negatif dan 5 atribut dengan nilai gap positif. Pada penelitian yang relevan terdapat satu item yang memiliki nilai positif yang berarti item pernyataan tersebut dirasa memuaskan oleh pelanggan karena nilai ekspektasi pelanggan melebihi harapan pelanggan itu sendiri [13].

Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 2. Matriks IPA

- Berdasarkan Gambar 2, Matriks IPA menunjukkan hasil sebagai berikut:
- Kuadran I :** Tingkat kinerja rendah dan harapan tinggi. Pelanggan merasa belum puas dengan kinerja perusahaan karena harapannya tidak terpenuhi. Dari hasil matriks IPA, perusahaan harus memperbaiki 7 atribut (U3, T1, A4, U1, CC1, RS3, S3) kualitas layanan yang berada pada kuadran I.
 - Kuadran II :** Tingkat kinerja tinggi dan harapan tinggi. Pelanggan merasa puas dengan kinerja perusahaan karena harapannya terpenuhi. Dari hasil matriks IPA, perusahaan harus mempertahankan 10 atribut (R3, CC2, CP3, CP4, U2, RS1, S1, CP1, CB1, T4) kualitas layanan yang berada pada kuadran II.

- c. Kuadran III : Tingkat kinerja rendah dan harapan rendah. Pelanggan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja perusahaan karena bukan menjadi prioritas utama. Dari hasil matriks IPA, perusahaan dapat memperbaiki 10 atribut (CC4, CR2, T3, CP2, A1, AP7, CC3, CP6, A2, R1) kualitas layanan yang berada pada kuadran III.
- d. Kuadran IV : Tingkat kinerja tinggi dan harapan rendah. Hal ini terlihat sebagai sesuatu yang berlebihan karena kurang memberikan nilai bagi pelanggan. Dari hasil matriks IPA, perusahaan dapat mengurangi 11 atribut (CB2, CR1, RS2, CR3, S4, R2, A3, CP5, S2, R4, T2) kualitas layanan yang berada pada kuadran IV.

Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Setelah mengetahui atribut pernyataan yang masuk kuadran I pada matriks IPA, atribut tersebut dihitung ulang untuk menentukan nilai indeks PGCV. Semakin besar nilai indeks PGCV pada atribut pernyataan maka atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan bagi perusahaan.

Tabel 4. Nilai Indeks PGCV

| Kode | Pernyataan | UDCV | ACV | PGCV | Prioritas |
|------|---|---------|---------|--------|-----------|
| U3 | Pemahaman karakter pelanggan | 22,9375 | 19,0381 | 3,8994 | 1 |
| T1 | Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara <i>online</i> | 24,1250 | 20,3253 | 3,7997 | 2 |
| U1 | Perhatian kepada pelanggan atau pengguna jasa | 22,9375 | 19,8409 | 3,0966 | 3 |
| RS3 | Kesediaan membantu memecahkan masalah dalam hal kepabeanaan | 22,6875 | 19,7381 | 2,9494 | 4 |
| A4 | Fleksibilitas waktu operasional | 23,5625 | 20,6172 | 2,9453 | 5 |
| CC1 | Keakuratan dan kejelasan informasi | 22,9375 | 20,0703 | 2,8672 | 6 |
| S3 | Jaminan kelancaran atas layanan jasa PPJK | 22,7500 | 20,0200 | 2,7300 | 7 |

Berdasarkan Tabel 4 urutan prioritas perbaikan kualitas layanan perusahaan adalah atribut U3 (pemahaman karakter pelanggan) menjadi prioritas pertama yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu 3,8994. Atribut T1 (penggunaan teknologi yang terintegrasi secara *online*) menjadi prioritas nomor dua yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan indeks PGCV sebesar 3,7997. Atribut U1 (perhatian kepada pelanggan atau pengguna jasa) menjadi prioritas ketiga yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV sebesar 3,0966. Atribut RS3 (kesediaan membantu memecahkan masalah dalam hal kepabeanaan) menjadi prioritas nomor empat yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV sebesar 2,9494. Atribut A4 (fleksibilitas waktu operasional) menjadi prioritas kelima yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV sebesar 2,9453. Atribut CC1 (keakuratan dan kejelasan informasi) menjadi prioritas nomor enam yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV sebesar 2,8672. Atribut S3 (Jaminan kelancaran atas layanan jasa PPJK) menjadi prioritas ketujuh yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV sebesar 2,7300.

Rekomendasi perbaikan untuk setiap atribut meliputi, atribut U3 yaitu *Gathering* bersama *customer*, atribut T1 yaitu dibuat aplikasi *web based* yang memungkinkan untuk kegiatan tersebut, atribut U1 yaitu lebih sering melakukan komunikasi secara intens secara berkala dan menanyakan terkait bagaimana kelanjutan *shipment*, atribut RS3 yaitu menanyakan lebih jelas terkait masalah yang terjadi dan membantu *follow up* pihak-pihak diluar kendali PPJK yang dapat membantu memecahkan masalah, atribut A4 yaitu lebih cepat tanggap meskipun diluar waktu operasional dan menambah tenaga kerja agar bisa lebih maksimal dalam menangani hal-hal yang mendesak diluar jam operasional, atribut CC1 yaitu disampaikan dengan bahasa yang lebih sederhana dan dijelaskan lebih detail bila ada yang tidak dimengerti, dan atribut S3 yaitu untuk faktor eksternal yang tidak menyangkut alam bisa diminimalisir dengan memperketat proses monitoring pada setiap lapisan proses. Namun, untuk faktor sistem (Bea Cukai) masih diluar kendali. Opsi terbaik dengan menginfokan lebih awal kepada *customer* perihal permasalahan yang dialami.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *servqual* didapatkan nilai gap untuk tingkat kualitas pelayanan menunjukkan nilai negatif untuk 33 atribut dan bernilai positif untuk 5 atribut, yang berarti pelayanan yang diberikan perusahaan masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas layanan perusahaan yang harus diperbaiki karena tingkat kinerja kualitas layanan yang rendah sedangkan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang tinggi berdasarkan kuadran I pada matriks IPA adalah penggunaan teknologi yang terintegrasi secara *online* (T1), kesediaan membantu memecahkan masalah dalam hal kepabeanaan (RS3), jaminan kelancaran atas layanan jasa PPJK (S3), fleksibilitas waktu operasional (A4), keakuratan dan kejelasan informasi (CC1), perhatian kepada pelanggan atau pengguna jasa (U1), pemahaman karakter pelanggan (U3). Tingkat prioritas perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan jasa PPJK berdasarkan nilai indeks PGCV yang paling tinggi adalah pemahaman karakter pelanggan (U3). Prioritas kedua adalah penggunaan teknologi yang terintegrasi secara *online* (T1). Prioritas ketiga adalah perhatian kepada pelanggan atau pengguna jasa (U1). Prioritas keempat adalah kesediaan membantu memecahkan masalah dalam hal kepabeanaan (RS3). Prioritas kelima adalah fleksibilitas waktu operasional (A4). Prioritas keenam adalah keakuratan dan kejelasan informasi (CC1). Prioritas terakhir dengan nilai indeks PGCV paling rendah adalah jaminan kelancaran atas layanan jasa PPJK (S3). Rekomendasi perbaikan untuk setiap atribut meliputi, atribut U3 yaitu *Gathering* bersama *customer*, atribut T1 yaitu dibuat aplikasi *web based*, atribut U1 yaitu melakukan komunikasi secara intens dan menanyakan terkait bagaimana kelanjutan *shipment*, atribut RS3 yaitu menanyakan lebih jelas terkait masalah yang terjadi dan membantu *follow up* pihak-pihak diluar kendali PPJK yang dapat membantu memecahkan masalah, atribut A4 yaitu lebih cepat tanggap meskipun diluar waktu operasional dan menambah tenaga kerja agar bisa lebih maksimal dalam menangani hal-hal yang mendesak diluar jam operasional, atribut CC1 yaitu disampaikan dengan bahasa yang lebih sederhana dan dijelaskan lebih detail bila ada yang tidak dimengerti, dan atribut S3 yaitu memperketat proses monitoring pada setiap lapisan proses atau memberikan informasi lebih awal kepada *customer* perihal permasalahan yang dialami. Untuk kedepannya, penelitian ini dapat digunakan sebagai pembaharuan sekaligus pelengkap terhadap literatur sebelumnya yang belum pernah membahas terkait kualitas layanan PPJK pada perusahaan *Freight Forwarding* dan untuk peneliti selanjutnya dapat menambah identifikasi risiko terhadap atribut kualitas layanan PPJK yang diprioritaskan untuk mengetahui potensi risiko, penyebab terjadinya risiko, dampak risiko, dan kontrol eksisting dari risiko tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Hodijah dan G.P. Angelina, “Analisis Pengaruh Ekspor Dan Impor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia,” *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, vol. 10, no. 01, pp. 53-62, 2021.
- [2] M. Risa. Ekspor dan Impor. Poliban Press: 2018. [E-book] Available: <https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=DY2IDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=ekspor+dan+impor&ots> [Accessed Jan 10, 2023]
- [3] K. Mawardi, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan Freight Forwarding dalam Menunjang Kegiatan Ekspor,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen (EBISMEN)*, vol. 1, no. 1, pp. 39–56, 2022.
- [4] L. Fauzi, “Implementasi Program Edu-Tourism Di Perpustakaan,” Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 2016.
- [5] Marcell dan M. Adiwijaya, “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Auto Bridal Surabaya,” *Agora*, vol. 5, no. 1, pp. 1–8. 2017.

- [6] R. Firmanto, “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Sewa Truk dengan Metode IPA dan PGCV pada Perusahaan yang Bergerak di Sektor Logistik,” Skripsi, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, Surabaya, 2019.
- [7] D. Rahmawati, H. Aulawi, R. Kurniawati, “Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) dan Kano pada Pet World,” *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, vol. 18, no. 1, pp. 21–32, 2023.
- [8] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2021.
- [9] A.S. Sumantri dan R. Nugrahanto, “Pengaruh Jasa Pelayanan Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, vol.18, no.1, pp. 51–64, 2018.
- [10] Y. Praharsi, N. Erni, dan B. J. Sinambela, “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Prodik Air Minum (Studi Kasus: Perusahaan CV. OEN Jaya)”, vol. 16, pp. 35-44, 2015.
- [11] W. Tony, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*, Indeks, Jakarta, 2018.
- [12] M. Kholil dan S. Hanifah, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Klaim Berdasarkan Tingkat Kepuasan Nasabah Di Pt. Ajc Menggunakan Metode Service Quality,” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 2, no. 2, pp. 75–82, 2014.
- [13] E.A.J. Mamangkey, J.D.D. Massie, dan H. N. Tawas, “Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis) Dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (EMBA)*, vol. 9, no. 2, pp. 348–358, 2021.
- [14] A.W. Nisa’, dan N.A. Wessiani, “Analisis Evaluasi Kualitas Layanan Logistik dan Analisis Risiko Berbasis ISO 31000 : 2018 pada Perusahaan Penyedia Layanan Logistik (Studi Kasus : Unit Bisnis Freight Forwarding PT Cipta Sinergi Bisnis),” *Jurnal Teknik ITS*, vol.11, no.3, pp. 138–145. 2022.
- [15] H. Rosyidah, T. Wuryandari, dan A. Rusgiyono, “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV,” *Jurnal Gaussian*, vol. 4, no. 4, pp. 885–894, 2015.
- [16] W. Kosasih, I.K. Sriwana, dan R. Adhesi, ”Integrasi E-Servqual, Model Kano, dan HOQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online,” *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, vol. 9, no. 3, pp. 163-170, 2020.
- [17] U.N. Alifah, A. Rusgiyono, dan A. Prahutama, “Metode Servqual, Kuadran IPA, Dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X,” *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, vol. 8, no. 2, pp. 144–151, 2020.