



Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi IBID Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Score* (CSAT) PT IBID Balai Lelang Serasi Jakarta Timur

Aditiya Suharyadi¹, Ana Ramadhayanti²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

*Email aditiyasuharyadi@gmail.com; ana.rdx@bsi.ac.id

Diterima: 26-09-2025 | Disetujui: 06-10-2025 | Diterbitkan: 08-10-2025

ABSTRACT

Established in 2007, PT IBID is a subsidiary of PT Serasi Auto Raya (SERA) under the Astra Group. To enhance service quality, the company launched the IBID Balai Lelang application, which facilitates online vehicle auctions, including cars, motorcycles, and other units. This study aims to evaluate customer satisfaction with the use of the IBID Balai Lelang application in East Jakarta. The method applied is the Customer Satisfaction Score (CSAT) with a descriptive quantitative approach. The research instrument was a Likert-scale questionnaire distributed to 46 respondents. Five indicators were measured, namely transaction payment methods, product quality, service speed, application convenience, and service friendliness. The results show that the average CSAT score reached 82,14%, which falls into the category of "very satisfied." The highest score was recorded in service speed (85.3%), while the lowest was found in product quality (74.4%). These findings highlight the need to improve product quality to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Method CSAT, Application IBID, Mobile Phone*

ABSTRAK

PT IBID berdiri sejak tahun 2007 sebagai anak perusahaan PT Serasi Auto Raya (SERA) di bawah Grup Astra. Untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan meluncurkan aplikasi IBID Balai Lelang yang memfasilitasi proses lelang kendaraan secara online, meliputi mobil, motor, dan unit lainnya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi IBID Balai Lelang di Jakarta Timur. Metode yang digunakan adalah Customer Satisfaction Score (CSAT) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang disebarakan kepada 46 responden. Lima indikator yang diukur mencakup metode pembayaran transaksi, kualitas produk, kecepatan pelayanan, kemudahan aplikasi, dan keramahan pelayanan. Hasil analisis menunjukkan rata-rata nilai CSAT sebesar 82,14% yang tergolong dalam kategori "sangat puas". Indikator dengan skor tertinggi adalah kecepatan pelayanan (85,3%), sementara skor terendah terdapat pada kualitas produk (74,4%). Temuan ini menekankan perlunya peningkatan kualitas produk agar kepuasan konsumen dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Metode CSAT, Aplikasi IBID, Handphone

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Aditiya Suharyadi, & Ana Ramadhayanti. (2025). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi IBID Menggunakan Metode Customer Satisfaction Score (CSAT) PT IBID Balai Lelang Serasi Jakarta Timur. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 1857-1868. <https://doi.org/10.63822/pc15t448>

PENDAHULUAN

PT Balai Lelang Serasi (IBID) merupakan anak perusahaan dari PT Serasi Autoraya yang berada dalam jaringan Grup Astra, dan telah menjalankan operasionalnya sejak tahun 2007 hingga kini berkembang menjadi salah satu penyedia layanan lelang digital terdepan di Indonesia. salah satu sebagai objek kajian karena banyak layanan lelang kendaraan roda dua dan empat, dan memperluas jenis barang yang dilelang seperti barang elektronik, alat berat, dan barang-barang scrap. Seiring meningkatnya penggunaan internet dan kecenderungan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi digital, IBID telah mengintegrasikan website dan aplikasi mobile sebagai media utama penyelenggaraan lelang secara online, mengikuti perkembangan perilaku konsumen modern. Penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi aspek-aspek operasional dari IBID, mencakup keamanan sistem, transparansi informasi, serta kualitas layanan kepada pelanggan. Hal ini penting untuk melihat sejauh mana kemampuan IBID dalam mempertahankan keunggulannya di tengah persaingan industri lelang digital. Oleh karena itu, kajian ini dijadikan sebagai dasar untuk menilai sejauh mana IBID mampu menjawab kebutuhan konsumen dan mengikuti dinamika pasar yang semakin berbasis teknologi.

Penelitian mengkaji variabel yang didasarkan pada dua dimensi utama dalam *Employee Satisfaction Score (CSAT)*, yaitu *Importance* (tingkat kepentingan suatu atribut bagi konsumen) dan *Performance* (penilaian konsumen terhadap performa aplikasi). Berdasarkan kajian pustaka, metode *Customer Satisfaction Score (CSAT)* menggabungkan kedua aspek tersebut guna menghasilkan skor indeks yang menyeluruh. Dalam konteks aplikasi IBID, elemen-elemen seperti kestabilan koneksi, kecepatan sistem, dan keamanan saat bertransaksi, sehingga kualitas layanan pelanggan itu sangat penting. Pemilihan metode ESI dibandingkan metode lain seperti *Servqual* atau *Importance-Performance Analysis* menegaskan pentingnya keseimbangan antara harapan pengguna (*importance*) dan performa aktual (*performance*). . Pengukuran ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang objektif terkait aspek mana yang harus diprioritaskan dalam pengembangan aplikasi. Latar belakang dari penelitian ini adalah kemungkinan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna yang tinggi dengan kenyataan performa aplikasi digital. Melalui pendekatan kuantitatif, studi ini diharapkan mampu mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan dan aspek yang telah memenuhi ekspektasi pengguna.

Guna mengukur tingkat kepuasan konsumen secara objektif, penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Score (CSAT)*, yang dalam beberapa literatur juga dikenal dengan istilah *Employee/Customer Satisfaction Index (ESI)*. Pendekatan ini ada dua aspek utama, seberapa penting sebagai bagi pengguna (*importance*) dan bagaimana kinerja atribut tersebut dinilai berdasarkan pengalaman mereka (*performance*). . Aplikasi IBID, yang harus dievaluasi mencakup kemudahan akses dan, transparansi harga melalui fitur yang ada didalam aplikasi ibid yang tersedia, keandalan dalam pelaksanaan lelang, serta keamanan data pribadi pengguna, dan kualitas respons dari layanan pelanggan. Kepuasan terhadap aspek-aspek ini berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna, kemungkinan untuk tetap menggunakan layanan (retensi), serta kecenderungan untuk merekomendasikannya kepada pihak lain. penerapan pendekatan (CSAT) dalam penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi kondisi saat ini, tetapi juga berperan sebagai dasar strategis bagi IBID dalam merancang pengembangan dan peningkatan mutu layanan digitalnya. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengenali atribut-atribut

utama yang perlu segera diperbaiki, berdasarkan perbedaan antara harapan pengguna dan pengalaman nyata yang mereka rasakan.

Permasalahan dalam industri lelang digital seperti keterlambatan dalam proses lelang, adanya ngelag pada aplikasi, serta kurangnya transparansi harga masih sering dijumpai meskipun hal tersebut belum terdokumentasi secara sistematis dalam konteks IBID. Kehadiran fitur laporan inspeksi memiliki potensi sebagai solusi, namun bukti empiris mengenai dampaknya terhadap tingkat kepuasan pengguna masih terbatas. Di sisi lain, balai lelang digital menghadapi tekanan persaingan dari berbagai platform serupa serta ancaman terhadap reputasi akibat performa aplikasi yang tidak konsisten. Ketidadaan penelitian kuantitatif mengenai kesenjangan antara harapan dan pengalaman pengguna IBID menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut. Meningkatnya jumlah customer menegaskan pentingnya evaluasi terhadap kinerja aplikasi lelang digital. Oleh karena itu, pembahasan mengenai fenomena dan persoalan ini menjadi pijakan utama dalam penyusunan skripsi ini.

Meski penelitian terdahulu telah menerapkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada platform digital seperti Steam, e-marketplace, dan fintech, penerapan secara komprehensif dalam konteks lelang digital seperti IBID belum pernah dilakukan. Variabel-variabel khas seperti sistem penilaian aset (grading), transparansi fitur MAP, serta aspek keamanan yang didukung oleh sertifikasi ISO masih jarang menjadi fokus kajian. Selain itu, mayoritas penelitian terdahulu masih bersifat deskriptif dan lebih menitikberatkan pada pengalaman pengguna (*UX*) maupun kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), tanpa mengintegrasikan dimensi keamanan dan proses inspeksi aset lelang. Hingga saat ini, belum ditemukan penelitian yang membahas perbandingan tingkat kepuasan antara pengguna IBID di tingkat regional dan nasional. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan kontribusi melalui pemetaan atribut prioritas layanan IBID berdasarkan metode *Customer Satisfaction Score (CSAT)*, serta menyusun rekomendasi konkret guna meningkatkan kinerja aplikasi dan kualitas layanan secara keseluruhan.

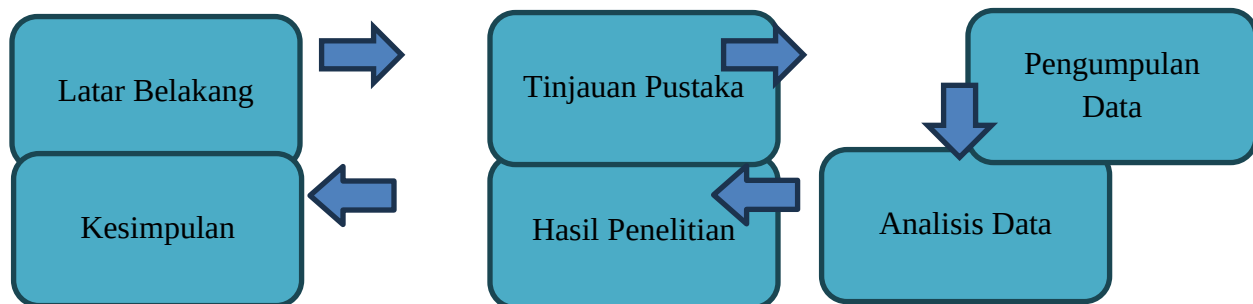
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana kepuasan konsumen terhadap aplikasi IBID dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Score (CSAT)*, dengan fokus pada aspek seperti keandalan teknis, keterbukaan harga lelang, keamanan dalam transaksi, serta mutu layanan pengguna. Dari sisi akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai CSI di ranah lelang digital, yang masih tergolong minim di Indonesia. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pengembang aplikasi IBID dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna, memperkuat sistem keamanan dan transparansi, serta membangun loyalitas pelanggan.

Penelitian ini mencakup responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi IBID selama data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis secara statistik menggunakan pendekatan deskriptif dan inferensial dengan metode *Customer Satisfaction Score (CSAT)*, serta *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Studi ini juga melakukan perbandingan persepsi antara pengguna dari cabang-cabang di kota besar dan wilayah regional. Rekomendasi yang dihasilkan meliputi perbaikan performa teknis aplikasi, optimalisasi fitur MAP, serta standarisasi dalam pelaksanaan inspeksi aset. Dengan kerangka kerja tersebut, penelitian ini menyajikan pemahaman terstruktur dan solusi aplikatif untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam era digitalisasi layanan lelang.

METODE PENELITIAN

Desaian Penelitian

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator *Customer Satisfaction Score (CSAT)*. Setiap indikator dituangkan dalam bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk persentase serta nilai rata-rata, tanpa melibatkan analisis statistik inferensial.



Gambar. 1 Design Penelitian

Populasi Dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah semua karyawan PT IBID Balai Lelang Serasi yang berlokasi di Pekayon Jakarta Timur yaitu sebanyak 50 karyawan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling nonprobability sampling. Pertimbangan tertentu dalam penentuan sampel penelitian ini ada tiga yaitu:

1. Berdomisili di wilayah Dki Jakarta dan sekitarnya.
2. Konsumen sudah pernah melakukan pembelian unit kendaraan melalui aplikasi IBID Balai Lelang serasi dengan cara online.
3. Bersedia mengisi kuisisioner penelitian secara online

Untuk menentukan sampel pada penelitian tersebut, dengan ini peneliti akan bagaimana cara menggunakan rumus slovin , rumus tersebut digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya sebanyak 50 responden menurut (Sugiyono, 2017), yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 5 % dengan rumus yaitu:

Rumus Slovin:

$$n = N / (1+(N \times e^2))$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Sampling error (tingkat kesalahan sampel) yaitu 5% atau 0,05

Berdasarkan Rumus Slovin penarikan jumlah sampel penelitian adalah

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$\begin{aligned}n &= \frac{50}{1 + 50 (0,05)^2} \\n &= \frac{50}{1 + 0,1} \\n &= \frac{50}{1,1} \\n &= 45,45\end{aligned}$$

Dari rumus yang diatas didapatkan jumlah sampel yaitu 45,45 dan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan perhitungan maka peneliti membulatkan jumlah sampel dari 45,45 menjadi 46 responden.

HASIL

Pembahasan Penelitian Metode CSAT

Pada Penghitungan ini peneliti menyajikan hasil analisis 5 indikator kepuasan konsumen berdasarkan dari jawaban responden terhadap kuisioner yang telah disebarkan kepada konsumen. Mengelola data yang dilakukan dari Metode *Customer Satisfaction Score (CSAT)*, dengan cara menghitung hasio jumlah responden dari yang menjawab puas (score 4) dan sangat puas (skor 5) terhadap setiap indikator.

Dalam perhitungan kuisioner ini dilakukan dari masing-masing indikator dalam penelitian yaitu:

1. Metode Pembayaran Transaksi

sistem yang digunakan oleh pembeli untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran atau pelunasan kepada balai lelang dalam suatu transaksi. metode pembayaran bagi customer telah dirancang agar praktis, aman, dan sesuai dengan regulasi transaksi digital di Indonesia. Proses pembayaran dilakukan setelah peserta memenangkan lelang kendaraan atau barang tertentu melalui aplikasi atau situs resmi IBID.Saya merasa puas dengan kecepatan proses konfirmasi pembayaran setelah transaksi dilakukan?

2. Kualitas Produk Yang Dijual

Menilai tingkat kualitas dengan kesesuaian produk yang bisa diterima oleh konsumen denga napa yang jelaskan sebelumnya di aplikasi IBID, baik deskripsi gambar, tertulis ataupun lisan langsung, Setiap unit kendaraan yang dijual melalui IBID telah melalui proses seleksi, inspeksi, dan penilaian kondisi yang dilakukan secara profesional untuk memastikan bahwa produk yang dilelang memiliki standar mutu yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Kecepatan Pelayanan

Seberapa cepat dan efisien karyawan IBID dapat membantu kebutuhan serta memberikan pelayanan kepada peserta lelang agar proses bisa berjalan lancar, tepat waktu, dan tanpa gangguan. peserta dapat dengan cepat melakukan pendaftaran, mengikuti proses lelang secara real-time, dan menyelesaikan transaksi tanpa harus datang langsung ke lokasi, kecepatan pelayanan menjadi kunci dalam menjaga performa operasional, meningkatkan produktivitas, serta mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar lelang kendaraan nasional.

4. Kemudahan Pengguna Aplikasi IBID

Menilai tingkat kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan terhadap konsumen dalam mengakses, memahami, serta menggunakan fitur-fitur aplikasi IBID untuk mengikuti bisa mengikuti proses lelang. Dari perspektif perusahaan, kemudahan penggunaan aplikasi IBID memberikan manfaat signifikan dalam hal efisiensi operasional, pengelolaan data, dan peningkatan jangkauan pasar.

5. Keramahan Pelayanan

Menilai tingkat sejauh mana keramahan karyawan ibid bagi pelayanan terhadap konsumen dalam menyampaikan informasi maupun membantu proses lelang yang sedang berjalan sehingga konsumen merasa nyaman. Dalam proses lelang, keramahan pelayanan terlihat dari bagaimana petugas membantu pelanggan dalam proses registrasi, verifikasi data, pemahaman mekanisme lelang, hingga pengambilan unit kendaraan setelah transaksi selesai. Hal ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas customer

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dari tiap masing-masing indikator menggunakan *Customer Satisfaction Score (CSAT)* bahwa diketahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhannya berada pada kategori “sangat puas”. Pada analisis ini dilakukan terhadap 5 dari indikator tersebut adalah.

$$\text{Rata - rata CSAT} = \frac{83 + 74,4 + 85,3 + 84,3 + 83,7}{5} \times 100\%$$

$$\text{CSAT} = 82,14 \times 100\%$$

$$\text{CSAT} = 82,14\%$$

Secara keseluruhan nilai-nilai ini bisa menjadikan acuan tingkat kepuasan konsumen yang memuaskan dari penjual yang diadakan di IBID Balai Lelang Serasi. Hal ini membuktikan kalo pelayanan yang diberikan kepada konsumen cukup baik.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum mereka merasa puas dan sangat puas terhadap pengalaman dalam mengikuti lelang aplikasi IBID yang berlokasi di Jakarta Timur peyayon. Temuan ini dapat menunjukkan bahwa transaksi berbasis online dapat memberikan kemudahan bagi pengalaman belanja yang cukup memuaskan apabila penjual mampu memberikan pelayanan yang baik dan jujur.

Pada indikator Metode Pembayaran Transaksi, memiliki nilai CSAT 83%, yang berarti konsumen Sangat Puas terhadap pelayanan salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam proses pembayaranyapun cukup mudah, aman, cepat, fleksibel online atau melalui e-banking akan meningkatkan pengalaman bagi konsumen secara keseluruhan akan merasa puas.

Pada indikator kualitas Produk, CSAT 74,4% yang berarti termasuk kategori Puas. Nilai ini menyatakan konsumen sudah merasa puas dengan apa yang sudah di beli unit kendaraan di balai lelang ibid walaupun belum merasa puas sepenuhnya dan perlu ditingkatkan lagi untuk kualitas barang atau unit kendaraan mobil yang dijual di balai lelang.

Pada indikator kecepatan pelayanan, CSAT 85,3% yang berarti konsumen dikategorikan sudah merasa dalam tingkat sangat puas, dengan apa yang sudah diberikan pelayanan dengan baik dan cepet kepada konsumen serta menginformasikan secara jelas dan membantu dalam proses lelang online maupun ketika melakukan pengecekan unit kendaraan langsung yang datang ke tempat ibid balai lelang.

Pada indikator kemudahan pengguna Aplikasi IBID, CSAT 84,3% dalam hal ini dapat dikategorikan konsumen merasa sangat puas, terhadap dalam penggunaan aplikasi ibid yang sudah tersedia baik fitur yang sudah memadai dan akses untuk menggunakan aplikasinya pun sangat mudah dalam menentukan untuk mengikuti lelang online seperti ada unit kendaraan mobil atau motor bahkan lelang lifestyle juga tersedia yaitu berupa barang elektronik tinggal disesuaikan dengan kebutuhan konsumennya.

Pada indikator keramahan pelayanan, CSAT 83,7% yang berarti termasuk kategori sangat puas. Nilai ini menunjukkan bahwa perilaku sikap karyawan ibid kepada konsumen ramah, sopan, terbuka dalam memberikan informasi mengenai lelang online sehingga konsumen merasa nyaman dan aman ketika mau ikut lelang online melalui aplikasi ibid yang sudah tersedia.

Dari semua ulasan pengguna dikategorikan berdasarkan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Ulasan positif yaitu 4 dan 5, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mereka sangat puas dengan mengikuti lelang online di IBID Balai Lelang serasi. Poin positifnya yang sering disebutkan adalah kemudahan penggunaan baik mengakses aplikasi sampai dengan pembayaran transaksi yang mudah dan aman. Sedangkan ulasan negatif, yaitu skor 1 dan 2, menunjukkan kualitas produk unit kendaraan yang dijual perlu ditingkatkan lagi kedepannya dalam memberikan informasi melalui aplikasi atau secara langsung kepada konsumen agar terbentuknya kepercayaan antara konsumen dengan balai lelang.

Hasil Dalam penelitian ini, indikator kualitas produk (74,4%) dan keramahan pelayanan (83,4%) juga berkontribusi signifikan terhadap skor CSAT keseluruhan (82%), menunjukkan bahwa keramahan penjual dan kualitas produk tetap menjadi penentu kepuasan dalam menghitung dengan metode CSAT.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan dalam konsep kepuasan konsumen dalam membeli unit kendaraan mobil atau motor dan mengikuti lelang online dengan menggunakan aplikasi IBID. Melalui pendekatan *Customer Satisfaction Score (CSAT)*, penelitian ini membuktikan bahwa teori-teori kepuasan konsumen tetap relevan.

Metode CSAT ini pada umumnya biasanya digunakan dalam pengukuran untuk mengetahui layanan perusahaan dan platform digital yang sudah berkembang ini. Dalam peneliti ini memperluas ruang lingkup CSAT menerapkannya di aplikasi IBID yang dibentuk pada PT IBID Balai Lelang Serasi dengan berbasis melalui lelang online Dan menunjukkan bahwa metode ini tetap efektif, valid dan mudah dipahami kepada konsumen. Hal ini bisa memperkuat teori bahwa metode kuantitatif non statistik seperti CSAT dapat diaplikasikan selama indikator yang digunakan sesuai dengan pengalaman konsumen.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting secara manajerial untuk perusahaan IBID Balai Lelang Serasi dengan Nilai rata-rata CSAT sebesar 82% yang tergolong “Sangat Puas” menunjukkan kualitas layanan bahwa yang diberikan kepada konsumen sesuai ekspektasi, namun tetap ada aspek lain yang perlu ditingkatkan baik dari segi pelayanan maupun pembayaran transaksi yang harus diperhatikan lebih agar loyalitas dan pembelian kembali dapat terjaga.

1. Dari Indikator Metode Pembayaran Transaksi

Dalam pembayaran transaksi yang dilakukan di aplikasi IBID, perlu adanya peningkatan kecepatan dan keamanan sistem pembayaran, terutama verifikasi otomatis melalui virtual account, sehingga konsumen jadi merasa lebih praktis dan aman dalam bertransaksi. Dan manajemen perlu memperluas variasi metode pembayaran, seperti contohnya pembayaran melalui e-wallet, kartu kredit, dan fasilitas digital yang lainnya lagi, agar konsumen dapat memiliki lebih banyak pilihan.

2. Dari Indikator Kualitas Produk

IBID Balai Lelang perlu diperhatikan dan harus menjaga ke akuratan grading kendaraan (Grade) baik kondisi fisik mobil, mesin, maupun kelengkapan dokumen, agar konsumen memiliki ekspektasi yang sesuai ketika pengecekan berlangsung. Dalam hal ini Transparansi inspeksi kendaraan serta penyajian foto yang dimasukan kedalam aplikasi/website akan meningkatkan kepercayaan konsumen dan konsistensi agar kualitas tetap terjaga.

3. Dari Indikator Kecepatan Pelayanan

Dalam pelayanan ini perlu memastikan setiap lelang sedang dimulai, mulai dari penawaran, hingga penyelesaian administrasi, berjalan efisien dan tepat waktu pastikan tetap berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan.

4. Dari Indikator Kemudahan Aplikasi

Aplikasi IBID perlu terus dikembangkan agar mudah diakses oleh berbagai kalangan konsumen. Dan optimalisasikan sistem digital dalam peningkatan kapasitas server aplikasi sangat penting untuk menghindari keterlambatan layanan, terutama saat trafik tinggi atau sedang banyak yang akses atau digunakan konsumen.

5. Dari Indikator Keramahan Pelayanan

Karyawan IBID perlu adanya evaluasi rutin terhadap kepuasan konsumen dalam berinteraksi langsung khususnya sikap ramah, berkomunikasi dan penanganan keluhan tetap dijaga. Dalam meningkatkan kepercayaan konsumen sekaligus memperkuat citra perusahaan sebagai balai lelang profesional.

Kerbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat adanya beberapa keterbatasan yang tentunya dapat menjadi bahan pertimbangan serta masukan atau saran bagi peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Ruang lingkup responden terbatas pada wilayah Dki Jakarta

Penelitian ini hanya bisa melibatkan responden yang berdomisili di Dki Jakrta dan pernah melakukan pembelian lelang online IBID melalui aplikasi. Dalam Hal ini dapat membatasi hasil penelitian untuk beberapa wilayah yang lebih luas seperti jabodetabek, kota besar lainnya bahkan diluar pulau jawa yang memiliki karakteristik sosial dan perilaku konsumen yang berbeda.

2. Aplikasi IBID Balai Lelang

Penelitian ini hanya berfokus kepada konsumen lelang online yang pengguna aplikasi IBID saja, sementara itu diluar sana ada beberapa aplikasi yang bisa menjadi acuan untuk bisa dijadikan pembelian unit kendaraan online seperti facebook dan istagram namun perusahaan IBID sendiri belum menerapkannya.

3. Teknik pengumpulan data hanya melalui kuesioner tertutup

Kuesioner berskala likert memberikan kemudahan dalam analisis, namun membatasi penulis dalam menangkap alasan mendalam di balik jawaban responden.

KESIMPULAN

Dari kesimpulan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap aplikasi IBID Balai Lelang Serasi berlokasi di Jakarta Timur, yang dirancang untuk membantu pengguna dalam memantau dan menggunakan aplikasi balai lelang tersebut disaat lelang sedang dimulai melalui online maupun untuk pembayarannya pelunasan ketika konsumen sudah dinyatakan menang lelang dari IBID. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh balai lelang dari segi pelayanan maupun membantu informasikan dengan lebih jelas, dengan presentase 85,3% yang artinya pengguna memberikan nilai positif dengan skor 5, menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi untuk konsumen yang telah mengikuti lelang secara online.

Namun, ada sejumlah kecil konsumen yang memberikan skor 1 dan 2, yang dimana menyoroti masalah teknis dari indikator Kualitas Produk. Meskipun sebagian besar tetap ada yang merasa puas dari indikator tersebut, tetapi menunjukkan masih ada hal yang harus perbaikan, terutama dalam menyampaikan informasi terkait seperti dokumen unit kendaraan ataupun adanya kerusakan dari unit tersebut yang akan dimasukkan kedalam website aplikasi IBID sehingga tidak adanya lagi mis komunikasi terhadap konsumen dan aplikasi pada lelang sebelumnya yang dirasakan langsung oleh konsumen ketika sedang mengikuti lelang online IBID.

Saran dari pengguna atau konsumen memberikan pengetahuan yang berharga bagi pengembang untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi dan dari segi pelayanan juga. Secara keseluruhan, aplikasi IBID Balai Lelang Serasi untuk saat ini sudah berhasil memenuhi kebutuhan mayoritas pengguna dengan memberikan layanan yang praktis dan efisien, namun perlu meningkatkan kepuasan lebih lanjut untuk kedepannya, pengembang itu perlu fokus pada perbaikan teknis dan peningkatan fitur yang ada yang di aplikasi, sehingga aplikasi ini dapat menjadi solusi yang lebih mudah dan memuaskan bagi pengguna yang mengikuti lelang online atau pemilik balai lelang yaitu PT IBID Balai Lelang serasi.

SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran penting untuk pengembangan guna meningkatkan aplikasi IBID Balai Lelang. Yang pertama disarankan untuk melakukan perbaikan teknis guna mengurangi masalah yang sering timbul diaplikasi pengguna, seperti iklan fitur diaplikasi mungkin dikurangkan agar tidak memakan waktu pengguna dan sehingga lebih mudah dan nyaman.

Penulis juga dapat menyarankan agar pengembang aplikasi terus dipantau dan merespons dan menerima masukan dari pengguna baik dari segi pelayanan maupun aplikasi yang digunakan pengguna, karna hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi terus berkembang dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan harapan pengguna. Dengan mendengarkan saran dan kritik dari

pengguna, dapat melakukan perbaikan yang tepat dan meningkatkan kualitas aplikasi dan pelayanan secara keseluruhan

Adapun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan aplikasi IBID Balai Lelang guna untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Berikut beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk kedepannya:

1. Bagi Aplikasi IBID Balai Lelang

- a. Pertahankan kualitas dan kesesuaian produk. Agar tidak terjadi adanya miss komunikasi antara pengguna dengan keterangan unit kendaraan baik dari fisik barang maupun dokumen kendaraan yang ada diaplikasi tersebut Karena dari indikator tersebut telah memperoleh nilai CSAT yang tinggi dan menjadi faktor utama bagi kepuasan konsumen
- b. Tingkatkan kualitas pelayanan, untuk menjaga pelayanan yang diberikan kepada kosumenen harus tetap konsisten dan tetap selalu evaluasi terhadap hal ini agar untuk kedepannya konsumen tetap merasa dibantu oleh pelayanan IBID baik dalam menyampaikan informasi terkait hal lelang dan proses dokumennya lebih cepat lagi untuk kedepannya.
- c. Perbaiki sistem penyampaian informasi diaplikasi IBID dengan membuat deskripsi yang lebih detail, dan terbaru ketika ada keterangan dokumen ataupun informasi yang diubah dari sebelumnya dengan inspector agar mudah dipahami dan konsumen tidak mengalami kerugian atau kebingungan sebelum transaksi dilakukan.

2. Bagi Konsumen Atau Pembeli

Disarankan untuk konsumen lebih teliti dalam memilih unit kendaraan lelang online ketika sedang dimulai, baik dari segi merek mobil kondisi fisik dan dokumennya yang sudah dicantumkan diaplikasi tersebut. Dan pastikan lagi ketika mau nge bid lelang online merk mobil yang dipilih sudah benar dan dokumennya sudah sesuai yang tertera diaplikasi jangan sampai ada kesalahan dari diri sendiri yang mengakibatkan kerugian kedua belah pihak, untuk konsumen bisa membatalkan pembelian yang dibeli dan untuk IBID Balai Lelang mendapatkan kerugiannya juga karna produk atau unit kendaraan mobil tidak jadi terjual.

3. Jalin Hubungan Dengan Konsumen Ke Dalam Budaya

Membangun budaya perusahaan yang tertuju pada konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen yang tinggi dan pertumbuhan bisnis hingga jangka panjang. Menjaga Konsumen setia dan pembeli pertama adalah cara yang baik untuk mendorong konsumen agar tetap Kembali lagi untuk mengikuti lelang online di aplikasi IBID.

Dengan demikian kepuasan konsumen diharapkan mempertahankan dan bahkan bisa meningkatkan penjual dimasa yang akan datang nanti, sehingga aplikasi IBID dapat menjadi Solusi pertama untuk membeli unit kendaraan dan dapat memuaskan konsumen denga apa yang didapatkan dengan sesuai kebutuhan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar Iskandar. (2023). *Dasar Metode Penelitian* (p. 14). Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia.

- Alfhi. (2024). *Analisis kepuasan pelanggan aplikasi motorku x ahass honda motor cawang terhadap pelayanan jasa servis*.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *kriteria tingkat kepuasan*. 167–186.
- Dini Fajriany. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Dominikus Dolet Unaradjan. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (p. 92). Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Dr. Indra Prasetya. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik* (p. 159). umsu press.
- Dr. Muhamad Sadi. (2024). *Kapita Selekta Hukum Perdata* (p. 182). Prenada Media.
- Esti Gina Perdani. (2022). *PERANAN DAN PENGARUH LELANG TERHADAP KEKAYAAN NEGARA. 8.5.2017, 2003–2005*.
- Jaya Mahar Maligan. (2019). *BUKU AJAR MANAJEMEN KULINER* (p. 251). CV. Beta Aksara.
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Pamungkas, A. F., & Husnayetti, H. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.24853/jmmb.3.1.11-20>.
- Pradana, M. F., Safar, L. O. A., & Pawitra, T. A. (2023). (Journal of Industrial and Manufacture Engineering). *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 5(1), 30–40.
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Analysis of Customer Satisfaction on Quality Products and Services at Voltvet Eatery and Coffee using The M. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(4), 594–603.
- Putu Ayu Trisna. (2023). *NIAT KONSUMEN MEMBELI KEMBALI BERDASARKAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, SERTA HUBUNGAN TIMBAL BALIK* (p. 47). CV. Intelektual Manifes Media.
- Rachmadi. (2020). Tahap-tahap Mengikuti Lelang Dikantor Lelang. Yogyakarta: *Leutikaprio*.
- Riyanto Wujarso. (2023). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif* (p. 164). Asadel Liamsindo Teknologi.
- Satriya, Ajie dan Waluyo, W. (2024). Penyelesaian Wanprestasi Perjanjian Lelang Mobil (Studi Kasus Di Japan Bike Auction Cabang Sidoarjo). *Jurnal Begawan Hukum (JBH)*, 2(1), 129–139.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN*.
- Sugiyono Dan Rike Setiawati. (2024). *Metodologi Penelitian Bisnis: Strategi dan Teknik Penelitian Terkini* (p. 145). Asadel Liamsindo Teknologi.
- sugiyono dan yani kusumastuti. (2024). *Yani KusuMetode Penelitian Kuantitatif: Panduan Lengkap Penulisan untuk Karya Ilmiah Terbaik* (p. 85). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- sukardi. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas* (p. 104). Bumi Aksara.
- Titi Handayani. (2023). *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)* (p. 23). PT.Scifintech Andrew Wijaya.
- Vinna Sri Yuniarti dan Ayu Ida Permatasari. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LELANG MELALUI INTERNET (E-AUCTION) TERHADAP KEPUASAN PEMOHON LELANG DI KPKNL METRO*.