IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA PELAYANAN DISTRIBUSI IKAN DI KABUPATEN SIDOARJO

Wiwik Sulistiyowati[1], Verani Hartati[2], Arief Senja Fitrani[3]
[1,2,3]Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
wiwik@umsida.ac.id[1], vey_bern@yahoo.com[2], asfjim@gmail.com[3]

ABSTRACT

With the increasing demand for fresh fish for the community of Sidoarjo, then the relevant agencies, namely the Department of Fisheries and Marine Sidoarjo trying to improve the quality of distribution services from manufacturers that SMEs fish farmers who are in Sidoarjo to the hands of the end consumer household. Quality is a key factor that brings business success, growth, and improvement of competitive position.

The purpose of this study was to determine the level of service quality fish at the Fish Market distribution and attributes that have the highest negative value.

To determine fish distribution service quality in the fish market used the method using the attributes of Physical Distribution Service Quality. Service Quality is an effort to fulfill the customer's needs and desires as well as the accuracy of its delivery to offset the customer's expectations.

The results of questionnaires obtained the data attributes that have the highest negative value A.2 Attributes are attributes that provide information about the availability of fish were found on the dimensions of availability of -0.04269.

Keyword : *Quality, Fish Distribution, Service Quality, Physical Distribution Service Quality.*

ABSTRAK

Dengan meningkatnya kebutuhan akan ikan segar bagi masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya, maka dinas terkait yaitu Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Sidoarjo berusaha memperbaiki kualitas pelayanan distribusi dari produsen yaitu petani UKM Ikan yang berada di Sidoarjo sampai kepada tangan konsumen akhir yaitu rumah tangga. Kualitas merupakan faktor kunci yang membawa keberhasilan bisnis, pertumbuhan, dan peningkatan posisi bersaing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan distribusi ikan di Pasar Ikan dan atribut yang mempunyai nilai negatif tertinggi.

Sehingga untuk mengetahui kualitas pelayanan distribusi ikan di pasar ikan tersebut dengan menggunakan atribut *Physical Distribution Service Quality*. *Service Quality* (kualitas layanan) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hasil penyebaran kuesioner didapatkan data atribut yang mempunyai nilai negatif tertinggi adalah atribut Atribut A.2 yaitu penyediaan informasi mengenai ketersediaan ikan yang terdapat pada dimensi availability sebesar -0.04269.

Kata kunci : Kualitas, Distribusi Ikan, Kualitas Layanan, *Physical Distribution Service Quality.*

PENDAHULUAN

Dengan meningkatnya kebutuhan akan ikan segar bagi masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya, maka dinas terkait yaitu Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Sidoarjo berusaha memperbaiki kualitas pelayanan distribusi dari produsen yaitu petani UKM Ikan yang berada di Sidoarjo sampai kepada tangan konsumen akhir yaitu rumah tangga.

Kualitas merupakan faktor kunci yang membawa keberhasilan bisnis, pertumbuhan, dan peningkatan posisi bersaing [1]. Dengan memperbaiki dan selalu meningkatkan kualitas layanan kepada setiap entitas yang berada di pasar ikan Kabupaten Sidoarjo diharapkan konsumen akan

merasa puas, sehingga pasar ikan tersebut akan menjadi pusat distribusi dan pelelangan yang terdapat pada Kabupaten Sidoarjo.

Distribusi merupakan suatu proses aliran dari pihak satu ke pihak yang lain. Pendistribusian suatu produk (barang dan jasa) sangat dipengaruhi oleh *lead time* (waktu) dari proses pendistribusiannya. Suatu perusahaan yang berkompetisi harus mempunyai dua hal, yaitu kualitas produk yang tinggi dan memberikan kualitas layanan yang tinggi dengan memberikan nilai tambah dalam rantai pendistribusiannya dengan mengurangi *lead time* dan pengiriman paling cepat [2].

Supply chain atau rantai pasok merupakan sebuah sistem yang memiliki beberapa bagian termasuk supplier, fasilitas produksi, pelayanan distribusi dan jaringan konsumen dalam aliran material dan umpan balik aliran informasi [2].

Sehingga untuk mengetahui kualitas pelayanan distribusi ikan di pasar ikan tersebut digunakan metode servce quality dengan menggunakan atribut *Physical Distribution Service Quality*. *Service Quality* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan [3].

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas merupakan faktor kunci yang membawa keberhasilan bisnis, pertumbuhan, dan peningkatan posisi bersaing [1]. Kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan secara strategic bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan datau kebutuhan pelanggan [3]. Kualitas adalah gabungan total dari suatu produk dan jasa, dengan karakteristik dari pemasaran, teknik, produksi, dan perawatan yang mana produk dan jasa dalam penggunaannya akan menghasilkan harapan konsumen [4]. *Service Quality* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan [3]. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut [5]. P*hysical distribution service* meliputi beberapa aktifitas seperti transportasi *(transportation)*, manajemen fasilitas *(facility structure management)*, manajemen persediaan *(inventory management)*, serta penanganan bahan baku untuk dikemas atau dimuat *(material packaging and handling)* [6]. Dalam memahami persepsi pelanggan dapat diklasifikasikan sesuai dengan dimensi *physical distribution service quality* (PDSQ), yaitu *timeliness*, *availability*, dan *quality* [7].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di tempat pasar ikan Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan mulai bulan Maret sampai bulan Juli 2014. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif dimana data yang digunakan dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan cara menyebarkan kuesioner kepuasan konsumen dengan menggunakan dimensi dari *physical distribution service quality (PDSQ).* Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah :

Penentuan Responden

Responden dalam penelitian dan pengisian kuesioner ini adalah semua entitas di Tempat Pasar Ikan Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan informasi dari hasil wawancara dengan pihak Depo Pemasaran Ikan, untuk populasi masing – masing konsumen berbeda, rata – rata tiap hari konsumen yang datang untuk pedagang ikan basah yang menjual ikannya kembali di area Depo Pemasaran Ikan sekitar 25 pedagang tetap yang telah mempunyai tempat penjualan. Untuk pedagang tradisonal baik lokal maupun luar kota sekitar 50 pedagang, serta beberapa konsumen rumah tangga setiap harinya 40 – 50 orang. Berdasarkan dari hal tersebut, sehingga sampling yang digunakan adalah 10 % dari total masing – masing entitas. Sehingga, masing-masing responden masing-masing entitas sebanyak 10 dan total responden yang diambil adalah 54 responden. Penarikan sampling ini menggunakan sampling random sederhana.

Entitas yang terdapat pada tempat pasar ikan di Kabupaten Sidoarjo adalah Petani Ikan (produsen ikan), BORG, pedagang basah (pedagang yang membeli ikan di BORG dan dijual lagi ke konsumen akhir yang terdapat di tempat pasar ikan Kabupaten Sidoarjo), pedagang pasar tradisional lokal, pabrik atau perusahaan berbahan baku ikan dan konsumen akhir yaitu konsumen rumah tangga.

Identifikasi Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan Distribusi Ikan

Atribut yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan, baik untuk tahun pertama sampai tahun ketiga adalah sama, sesuai dengan tabel 1 merupakan atribut-atribut yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan.

Tabel 1. Atribut pengukuran kualitas pelayanan tempat pasar ikan Kabupaten Sidoarjo

No	Dimensi	Atribut
1	Timeline	- Pengiriman pesanan tepat waktu
2		- Ketersediaan ikan yang tepat waktu
3		- Ketepatan waktu dalam transaksi ikan
4	Availability	- Penyediaan informasi mengenai harga ikan
5		- Penyediaan informasi mengenai ketersediaan ikan
6		- Adanya prosedur penjualan ikan dari produsen sampai dengan konsumen
7		- Ketersediaan tempat parkir yang bersih, nyaman dan aman
8		- Jumlah BORG yang memadai
9	Condition	- Penyediaan fasilitas pengemasan yang representatif.
10		- Kualitas ikan yang bagus (segar dan setengah hidup)
11		- Penyediaan tenaga teknis yang cepat tanggapan terhadap adanya permasalahan.

Skala Pengukuran

Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert dengan 5 (lima) butir skala, baik untuk tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat persepsi. Untuk tingkat kepentingan menggunakan skala 5 (lima), yaitu dari sangat tidak penting sampai dengan sangat penting. Sedangkan tingkat persepsi dan harapan juga menggunakan skala 5 (lima) dimulai dari 1 yaitu sangat tidak puas, 2 yaitu tidak puas, 3 yaitu cukup puas, 4 yaitu puas, dan 5 yaitu sangat puas.

PEMBAHASAN

Setalah kuesioner disebarkan kepada seluruh responden yang merupakan sampel dari seluruh entitas yang berada di tempat pasar ikan Kabupaten Sidoarjo, langkah selanjutnya adalah dilakukan pengujian validasi dan reliabilitas untuk kuesioner yang telah disebar pada 50 responden. Tabel 2 merupakan hasil uji reliabilitas, tabel 3, 4 dan 5 merupakan hasil uji validasi masing-masing untuk tingkat kepentingan, tingkat persepsi, dan tingkat harapan. Berdasarkan hasil pengujian tersebut terlihat bahwa semua data reliabel dan valid, sehingga dapat digunakan untuk melakukan analisa data selanjutnya.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

NO	VARIABEL	STANDAR NILAI MINIMUM	CRONBACH'S ALPHA	KETERANGAN
1	Tingkat Kepentingan	0,6	0,975	Reliabel
2	Tingkat Persepsi	0,6	0,812	Reliabel
3	Tingkat Harapan	0,6	0,798	Reliabel

Tabel 3. Uji validasi tingkat kepentingan kualitas pelayanan tenpat pelelangan ikan

NO	DIMENSI	ATRIBUT	STANDAR NILAI MINIMUM	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION	KETERANGAN
1	Timeline	T1	0,3	.981	Valid
		T2	0,3	.884	Valid
		T3	0,3	.884	Valid
2	Availability	A.1	0,3	.890	Valid
		A.2	0,3	.866	Valid
		A.3	0,3	.921	Valid
		A.4	0,3	.824	Valid
		A.5	0,3	.837	Valid
3	Condition	C.1	0,3	.981	Valid
		C.2	0,3	.804	Valid
		C.3	0,3	.793	Valid

Tabel 4. Uji validasi tingkat persepsi kualitas pelayanan tenpat pelelangan ikan

NO	DIMENSI	ATRIBUT	STANDAR NILAI MINIMUM	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION	KETERANGAN
1	Timeline	T1	0,3	.548	Valid
		T2	0,3	.579	Valid
		T3	0,3	.465	Valid
2	Availability	A.1	0,3	.643	Valid
		A.2	0,3	.440	Valid
		A.3	0,3	.514	Valid
		A.4	0,3	.335	Valid
		A.5	0,3	.060	Valid
3	Condition	C.1	0,3	.655	Valid
		C.2	0,3	.321	Valid
		C.3	0,3	.646	Valid

Tabel 5. Uji validasi tingkat harapan kualitas pelayanan tempat pelelangan ikan

NO	DIMENSI	ATRIBUT	STANDAR NILAI MINIMUM	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION	KETERANGAN
1	Timeline	T1	0,3	.444	Valid
		T2	0,3	.481	Valid
		T3	0,3	.393	Valid
2	Availability	A.1	0,3	.567	Valid
		A.2	0,3	.305	Valid
		A.3	0,3	.575	Valid
		A.4	0,3	.417	Valid
		A.5	0,3	.456	Valid
3	Condition	C.1	0,3	.373	Valid
		C.2	0,3	.435	Valid
		C.3	0,3	.579	Valid

Setelah dilakukan pengujian validasi dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah mengukur tingkat kualitas pelayanan. Tabel 6 merupakan hasil perhitungan tingkat kualitas pelayanan di tempat pasar ikan Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 6. Perhitungan kualitas pelayanan

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan	Gap	Bobot	Nilai *Servqual*	Ranking
1	Timeline	T.1	4.07	4.41	4.80	-0.39	0.0922	-0.03586	6
2		T.2	4.06	4.57	4.80	-0.22	0.09179	-0.0204	9
3		T.3	3.96	4.59	4.80	-0.20	0.08969	-0.01827	10
4	Availability	A.1	4.04	4.31	4.74	-0.43	0.09137	-0.03892	4
5		A.2	4.07	4.37	4.83	-0.46	0.0922	-0.04269	1
6		A.3	3.83	4.37	4.81	-0.44	0.08676	-0.03856	5
7		A.4	4.24	4.61	4.83	-0.22	0.09598	-0.02133	8
8		A.5	3.57	4.63	4.78	-0.15	0.08089	-0.01198	11
9	Condition	C.1	3.74	4.33	4.80	-0.46	0.08466	-0.03919	3
10		C.2	4.57	4.60	4.85	-0.25	0.10352	-0.02607	7
11		C.3	4.02	4.39	4.85	-0.46	0.09095	-0.04211	2

Berdasarkan tabel 5.5 terlihat bahwa terdapat tiga atribut yang mempunyai nilai negatif tertinggi, sehingga diperlukan perbaikan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Ketiga atribut tersebut adalah:

1. Atribut A.2 yaitu penyediaan informasi mengenai ketersediaan ikan yang terdapat pada dimensi availability sebesar -0.04269
2. Atribut C.3 yaitu penyediaan tenaga teknis yang cepat tanggap terhadap adanya permasalahan terdapat pada dimensi condition sebesar -0.04211
3. Atribut C.1 yaitu penyediaan fasilitas pengemasan yang representatif terdapat pada dimensi condition sebesar -0,03919

Sehingga perlu adanya perbaikan dan mengetahui faktor penyebab adanya nilai negative tertinggi di atribut tersebut. Tabel 7 berikut ini merupakan usulan atau rekomendasi perbaikan bagi kualitas pelayanan yang terdapat di tempat pasar ikan.

Tabel 7. Rekomendasi perbaikan bagi kualitas pelayanan yang terdapat di tempat pasar ikan

No	**Dimensi**	**Atribut**	**Faktor**	**Rekomendasi**
1	Availability	Penyediaan informasi mengenai ketersediaan ikan	- Belum adanya papan informasi ketersediaan ikan - Belum adanya petugas yang merekap mengenai ketersediaan ikan di pasar ikan	- Adanya website mengenai informasi tempat pasar ikan di Kabupaten Sidoarjo yang informatif, sehingga masyarakat luas mengerti akan adanya pasar ikan yang menjadi ikon Kabupaten Sidoarjo dalam menyediakan ikan segar. - Adanya papan informasi manual yang ada di BORG ataupun di Pasar ikan, sehingga konsumen mengerti jenis ikan yang tersedia. - Adanya ketersediaan

Lanjutan Tabel 7. Rekomendasi Perbaikan bagi …..

				petugas dari dinas untuk merekap jenis ikan yang tersedia dan dilakukan secara kontinyu.
2	Condition	Penyediaan tenaga teknis yang cepat tanggap terhadap adanya permasalahan	- Petugas kurang tanggap terhadap keluhan.	- Adanya job disk dan jadwal piket petugas dalam melayani proses distribusi ikan oleh pelanggan. - Adanya forum antar entitas yang dikelola oleh UPT. Depo Pasar Ikan Kabupaten Sidoarjo.
3	Condition	Penyediaan fasilitas pengemasan yang representatif	- Telah tersedia tempat dan fasilitas pengemasan, namun belum optimal, sehingga pengemasan masih dilakukan oleh masing-masing konsumen di dekat kendaraan masing-masing konsumen.	- Adanya sosialisasi ketersediaan fasilitas pengemasan.

KESIMPULAN

Dimensi dan atribut berikut yang mempunyai nilai negatif tertinggi sehingga diperlukan rekomendasi perbaikan, yaitu :

1. Atribut A.2 yaitu penyediaan informasi mengenai ketersediaan ikan yang terdapat pada dimensi availability sebesar -0.04269
2. Atribut C.3 yaitu penyediaan tenaga teknis yang cepat tanggap terhadap adanya permasalahan terdapat pada dimensi condition sebesar -0.04211
3. Atribut C.1 yaitu penyediaan fasilitas pengemasan yang representatif terdapat pada dimensi condition sebesar -0,03919

UCAPAN TERIMAKASIH

a. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi – Kemdikbud, sebagai atas dana yang diberikan selama penelitian berlangsung.
b. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, terimakasih atas kerjasamanya.
c. Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Sidoarjo, terimakasih atas ijin yang diberikan selama penelitian berlangsung.
d. UPT –Depo Pemasaran Ikan , Jalan Lingkar Timur – Sidoarjo, terimakasih atas ijin yang diberikan selama penelitian berlangsung

DAFTAR PUSTAKA

[1]. Montgomery Douglas C, 1993.*"Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik",* Gajahmada University Press, Yogyakarta
[2]. Nabhani, F and Shokri, A. (2009) " Reducing the delivery lead time in a food distribution SME through the implementation of six sigma methodology". Journal of manufacturing technology Management.

[3]. Sulistiyowati, Wiwik. (2010), "Perancangan terintegrasi servqual, lean dan six sigma untuk mengembangkan metode peningkatan kualitas layanan", prosiding seminar Nasional Manajemen Teknologi XII, ITS – Surabaya
[4]. Kolarik, William.J., (1995) *Creating Quality: Concept, Systems, Strategies, and Tools*, Sin*gap*ore : McGaw-Hill.
[5]. Jasfar, Farida., (2005) *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia.
[6]. Iriani, Yani, (2010)., Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Distribusi dengan Pendekatan Physical Distribution Service Quality"., SNPPTI.
[7]. Iriani, Yani, (2010)., Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Distribusi dengan Pendekatan Physical Distribution Service Quality"., SNPPTI.

- halaman ini sengaja dikosongkan -