INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*, DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PT. TELKOM INDONESIA

Dinda Nabila Lubnah[1], dan Yoniv Erdhianto
Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya [12]
e-mail: nabilalubnah@gmail.com

ABSTRACT

The development of the internet which is growing from year to year creates various opportunities for internet service providers. Especially for PT. Telekomunikasi Indonesia, with one of its superior products, namely Indihome, customer satisfaction is very influential on the survival of a company, especially for service companies such as PT Telekomunikasi Indonesia. So the formulation of the problem set is what is the level of customer satisfaction with Indihome, what are the service -attributes that need to be prioritized to be immediately improved according to the hopes and wishes of Indihome customers, and what improvements must be made by Indihome SO Manyar to increase customer satisfaction. This study aims to analyze the level of customer satisfaction, attributes that need to be prioritized for improvement and improvements that must be carried out by Indihome immediately. This study uses quantitative data with the population of this study being Indihome customers in the Manyar area, Surabaya with a sample of 113 customers who have used Indihome and are still using it. The analysis techniques used in this research are service quality, importance-performance analysis, and quality function deployment. The results obtained are that the company's performance achieves customer expectations, and there are 5 prioritized attributes to be improved and 2 prioritized technical responses.

Keywords: *Service Quality, IPA, QFD, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Perkembangan internet yang semakin berkembang dari tahun ke tahun menciptakan berbagai peluang bagi penyedia jasa internet. Terlebih bagi PT. Telekomunikasi Indonesia dengan salah satu produk unggulannya yaitu Indihome, kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan terlebih bagi perusahaan jasa seperti PT Telkekomunikasi Indonesia. Sehingga rumusan masalah yang ditetapkan adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap indihome, apa saja atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk segera ditingkatkan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan Indihome dan Apa saja perbaikan yang harus segera dilakukan oleh Indihome SO Manyar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan, atribut yang perlu di prioritaskan untuk diperbaiki serta perbaikan yang harus segera dilakukan oleh Indihome. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan populasi dari penelitian ini adalah pelanggan indihome di wilayah Manyar, Surabaya dengan sampel 113 pelanggan yang pernah dan masih menggunakan Indihome. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *service quality*, *importance performance analysis*, dan *quality function deployment*. Hasil yang diperoleh adalah kinera perusahaan mencapai harapan pelanggan, dan terdapat 5 atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki serta 2 respon teknis yang diprioritaskan

Kata kunci: Service Quality, IPA, QFD, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Kualitas dapat dikatakan menjadi suatu tolak ukur bagi pemilik usaha untuk mengetahui kepuasan para pelanggannya serta agar perusahaan tersebut dapat melakukan suatu perbaikan secara berkala demi memenuhi kebutuhan para pelanggannya[1]. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila faktor yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan merasakan nyaman dan tidak berganti ke produk atau barang lain maka dapat dikatakan bahwa konsumen telah merasakan kepuasan dari suatu barang atau jasa yang digunakan, dan konsumen akan terus melakukan pembelian kembali pada produk yang sama dan akan menjadi konsumen yang tetap bagi perusahaan apabila hal tersebut terjadi maka dapat diartikan konsumen tersebut sebagai konsumen yang loyal[2].

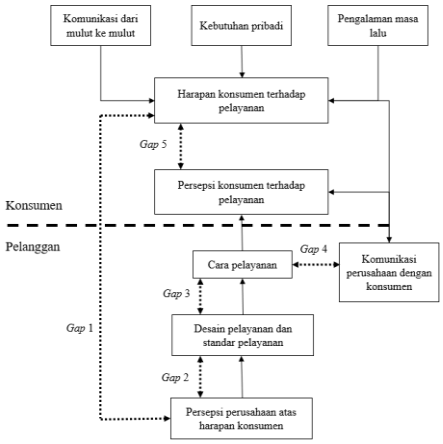
Pada kali ini penelitian akan dilakukan di PT. Telkom Indonesia tepatnya di Regional V SO Manyar, seiring dengan perkembangan zaman serta perkembangan lainnya dalam bidang komunikasi yang membuat

kebutuhan konsumen menjadi bertambah maka untuk memenuhi kebutuhan tersebut manajemen dari PT. Telkom Indonesia menawarkan produk terbarunya sebagai alternatif pemenuhan kebutuhan pelanggannya yaitu Indihome. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Indihome SO Manyar ini salah satunya adalah beberapa respon negatif yang diberikan oleh pelanggan pada ulasan google.. Terdapat bermacam-macam ulasan yang diberikan oleh pelanggan, banyak yang memberikan ulasan berskala 5 (paling baik) tapi tidak sedikit pula pelanggan yang memberi skala 3 atau 2 bahkan yang paling parah adalah skala 1. Namun dari ulasan-ulasan yang diberikan tidak ada ulasan balik yang diberikan oleh Indihome SO Manyar. Berdasarkan hal yang telah disampaikan, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap indihome, apa saja atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk segera ditingkatkan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan Indihome dan Apa saja perbaikan yang harus segera dilakukan oleh Indihome SO Manyar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan, atribut yang perlu di prioritaskan untuk diperbaiki serta perbaikan yang harus segera dilakukan oleh Indihome.

TINJAUAN PUSTAKA

Service Quality

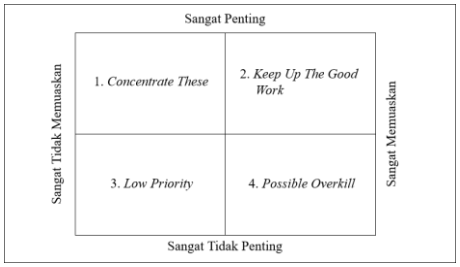
Metode Servqual menilai kesenjangan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang didapat dengan yang diharapkan[3]. Metodologi analisis kesenjangan yang digunakan oleh Servqual sangat mirip dengan desain afirmasi yang digunakan oleh model kepuasan pelanggan (atribut kinerja). Konsep ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan yang diberikan mungkin positif jika kinerja suatu atribut melampaui harapan, atau sebaliknya. Model yang dikembangkan oleh Zeithaml et al (1990) yaitu *service quality* dengan mengidentifikasi 5 kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, dapat dilihat pada Gambar 1. Metode Servqual membagi kualitas pelayanan kedalam lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan emphaty*



Gambar 1 Metode Konseptual Servqual

Importance Performance Analysis (IPA)

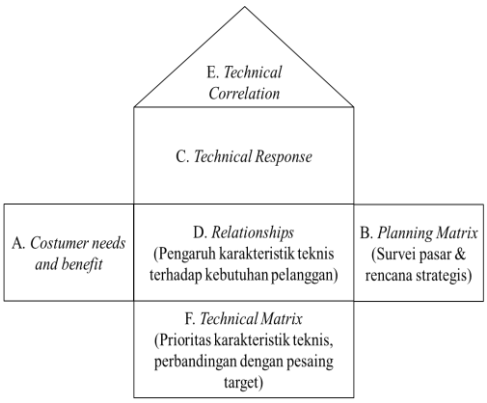
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilladan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam produk atau servisnya[4]. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, di mana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2 *Importance Performance Analysis* (IPA)

***Quality Function Deployment* (QFD)**

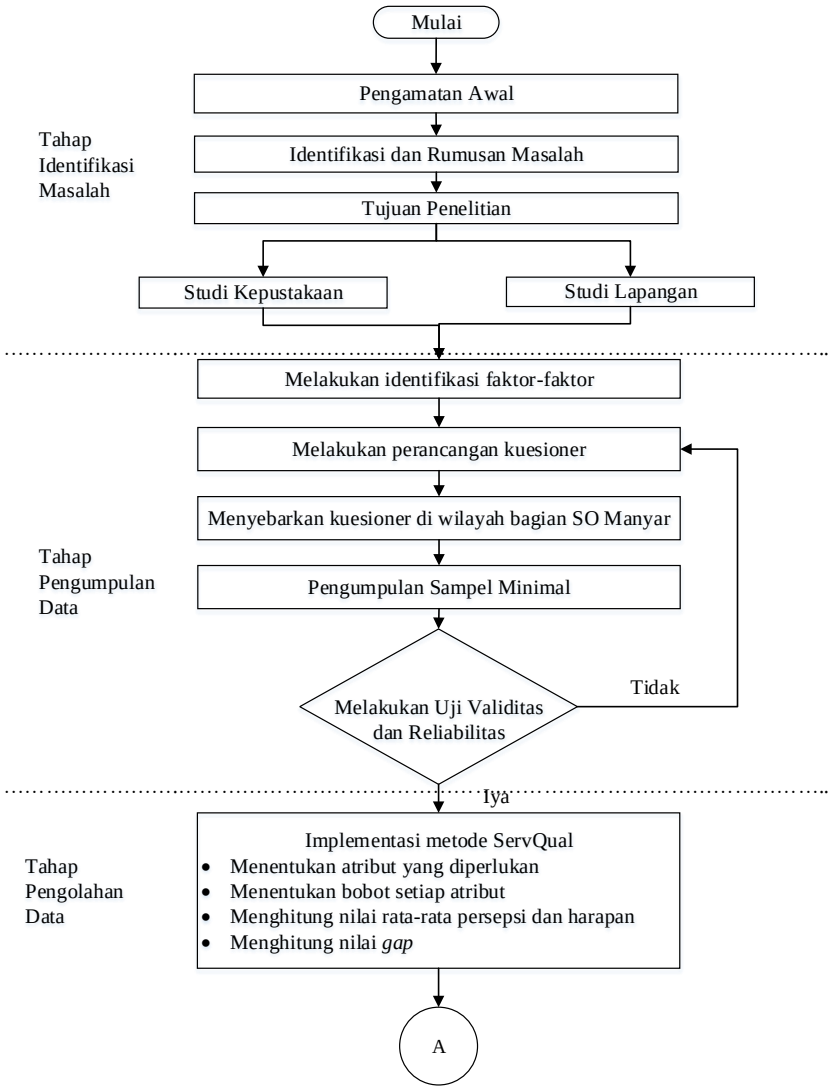
Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa dengan memahami kebuthan konsumen, lalu menghubungkannya dengan ketentuan eknis untuk menghasilkan barang atau jasa di tiap tahap pembuatan barang atau jasa yang dihasilkan[5]. Dalam pembuatan QFD digunakan alat *House of Quality* yang menyerupai sebuah rumah yang memuat kebutuhan pelanggan dan dibagi-bagi seperti pada Gambar 3

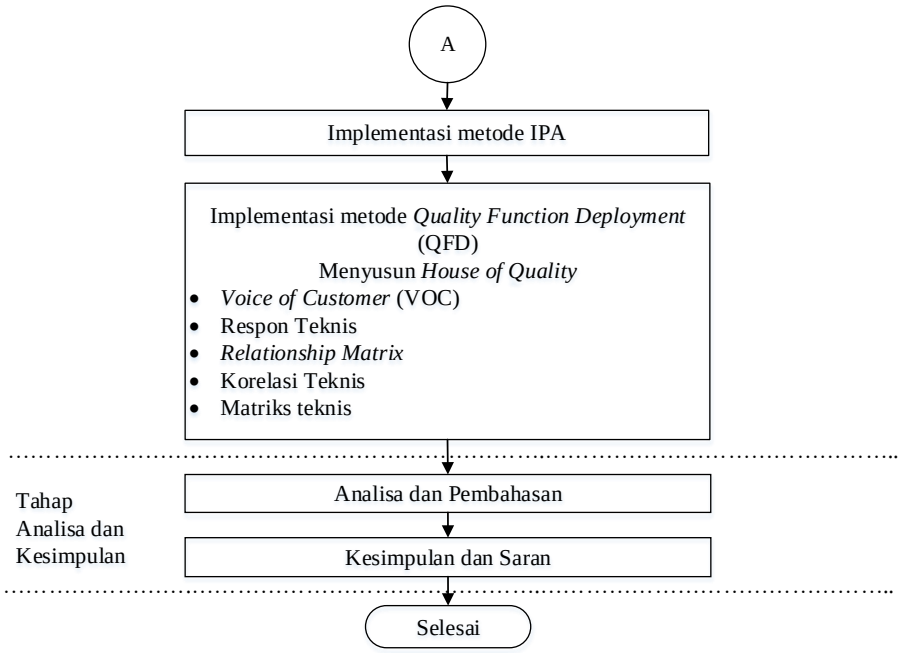


Gambar 3 *Quality Function Deployment* (QFD)

METODE

Langkah penyelesaian permasalahan mengikuti *flowchart* pada Gambar 1 berikut:





Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner terhadap 133 responden dengan pertanyaan survei mengenai harapan pengguna jasa dan kenyataan yang diterima oleh pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan Indihome selama ini. Data yang diolah terdiri dari data tingkat harapan dan data kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa Indihome. Kedua data tersebut telah diolah dengan menggunakan Microsoft Excel dan program SPSS.
Adapun atribut yang digunakan pada kuesioner servqual adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan Dalam Dimensi Service Quality yang Digunakan Dalam Penelitian

Dimensi Kualitas	**No**	**Atribut**
Tangible (Bukti Fisik)	T1	Kebersihan, Kerapihan dan kesopanan Karyawan (Teknisi, *Customer Service*, Sales)
	T2	Aplikasi *my Indihome* dapat memudahkan informasi dan manfaat bagi pelanggan
Realiability (Keandalan)	RL1	Pelayanan yang diberikan oleh para teknisi sesuai dengan yang ditawarkan
	RL2	Kejelasan informasi yang diberikan oleh *customer service* atau karyawan kepada pelanggan (akurat dan *update*)
	RL3	Petugas melakukan cek langsung ke rumah pelanggan untuk melihat kondisi layanan
	RL4	Layanan dan penanganan gangguan yang diberikan tepat waktu
Responsiveness (Ketanggapan)	RS1	Petugas dapat melayani keluhan dengan cepat
	RS2	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus
	RS3	Peka terhadap kebutuhan pelanggan untuk pelayanan berkualitas
Assurance (Jaminan)	A1	Prosedur pelaporan gangguan yang memudahkan pelanggan
	A2	Pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah.
	A3	Petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan dan ramah
Emphaty (Empati)	E1	Petugas memberikan arahan kepada pelanggan dalam mengatasi masalah sampai tuntas
	E2	Petugas mendengarkan serta menanggapi keluhan pelanggan dengan penuh rasa empati
	E3	Sebelum melalukan perbaikan, petugas memberikan informasi secara jujur dan jelas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengethaui data hasil dari kuesioner menghasilkan jawaban yang konsisten (untuk responden yang sama). Data hasil dapat dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* yang diperoleh dari hasil pengujian lebih besar dari 0,6. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan program SPSS dengan melakukan uji statistik

koefisien reliabilitas *cronbach's alpha*, sedangkan untuk validitas Hasil pengujian dapat dikatakan valid apabila nilai *corrected item total correlation* lebih besar daripada nilai yang didapat dari tabel r.
Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Nomor	Data	Nilai *Cronbach's Alpha* (α)	Keterangan
1.	Tingkat Kenyataan	0,778	Reliabel
2.	Tingkat Harapan	0,761	Reliabel

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Atribut	*Corrected Item Total Correlation*		r-tabel (α=95%)
	Harapan	Kenyataan	
T1.	0,2641	0,5089	
T2.	0,3219	0,5289	
R1.	0,1891	0,4929	
R2.	0,4966	0,4569	
R3.	0,3783	0,5503	
R4.	0,4505	0,5152	
R1.	0,5132	0,5964	0,1703
R2.	0,6133	0,5852	
R3.	0,4247	0,4051	
A1.	0,4755	0,5223	
A2.	0,6596	0,5361	
A3.	0,5480	0,3403	
E1.	0,5664	0,5158	
E2.	0,5415	0,3604	
E3.	0,4857	0,5182	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Service Quality

Tabel 4. *Gap Score* Servqual dan Rata-Rata per Dimensi

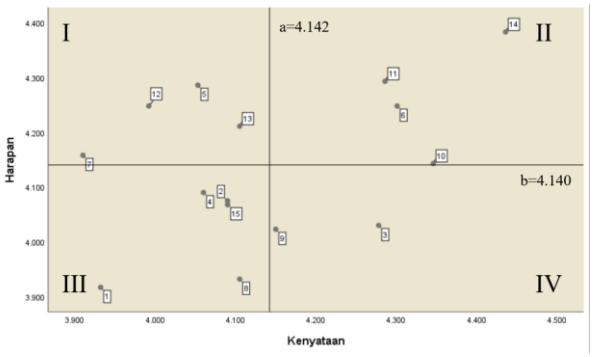
Atribut	Nilai Harapan	Nilai Persepsi	GAP	Rata-Rata
T1.	3,917	3,932	0,015	0,015
T2.	4,075	4,090	0,015	
RL1	4,030	4,278	0,248	0,009
RL2	4,090	4,060	-0,030	
RL3	4,286	4,053	-0,233	
RL4	4,248	4,301	0,053	
RS1.	4,158	3,910	-0,248	-0,02
RS2.	3,932	4,105	0,173	
RS3.	4,023	4,150	0,128	
A1.	4,143	4,346	0,203	-0,01
A2.	4,293	4,286	-0,008	
A3.	4,248	3,992	-0,256	
E1.	4,211	4,105	-0,105	0,018
E2.	4,383	4,436	0,053	
E3.	4,068	4,090	0,023	
Rata-Rata				0,02

Berdasarkan perhitungan skor servqual (gap) sebelumnya maka dapat dibuat suatu prioritas berdasarkan besaran gap yang didapat. Urutan berdasarkan gap tersebut dapat dilihat dalam tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Prioritas servqual score berdasarkan gap score yang paling rendah

Prioritas	Gap Score	No. Atribut
1	-0,256	A3
2	-0,248	RS1
3	-0,233	RL3
4	-0,105	E1
5	-0,030	RL2
6	-0,008	A2
7	0,015	T2
8	0,015	T1
9	0,023	E3
10	0,053	E2
11	0,053	RL4
12	0,128	RS3
13	0,173	RS2
14	0,203	A1
15	0,248	RL1

Metode Importance Performance Analysis



Gambar 2. Diagram hasil IPA

Kuadran I adalah Wilayah yang memuat atribut- atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi tingkat kepuasan pelanggan masih rendah. Perusahaan harus melakukan perbaikan secara terus menerus agar kinerjanya meningkat. Atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran ini adalah:

a. atribut 5 yaitu Petugas kami melakukan cek langsung kerumah pelanggan untuk melihat kondisi layanan,

b. atribut 7 yaitu Petugas dapat melayani keluhan dengan cepat,

c. atribut 12 yaitu Sebelum melalukan perbaikan, Petugas kami memberikan informasi secara jujur dan jelas, dan

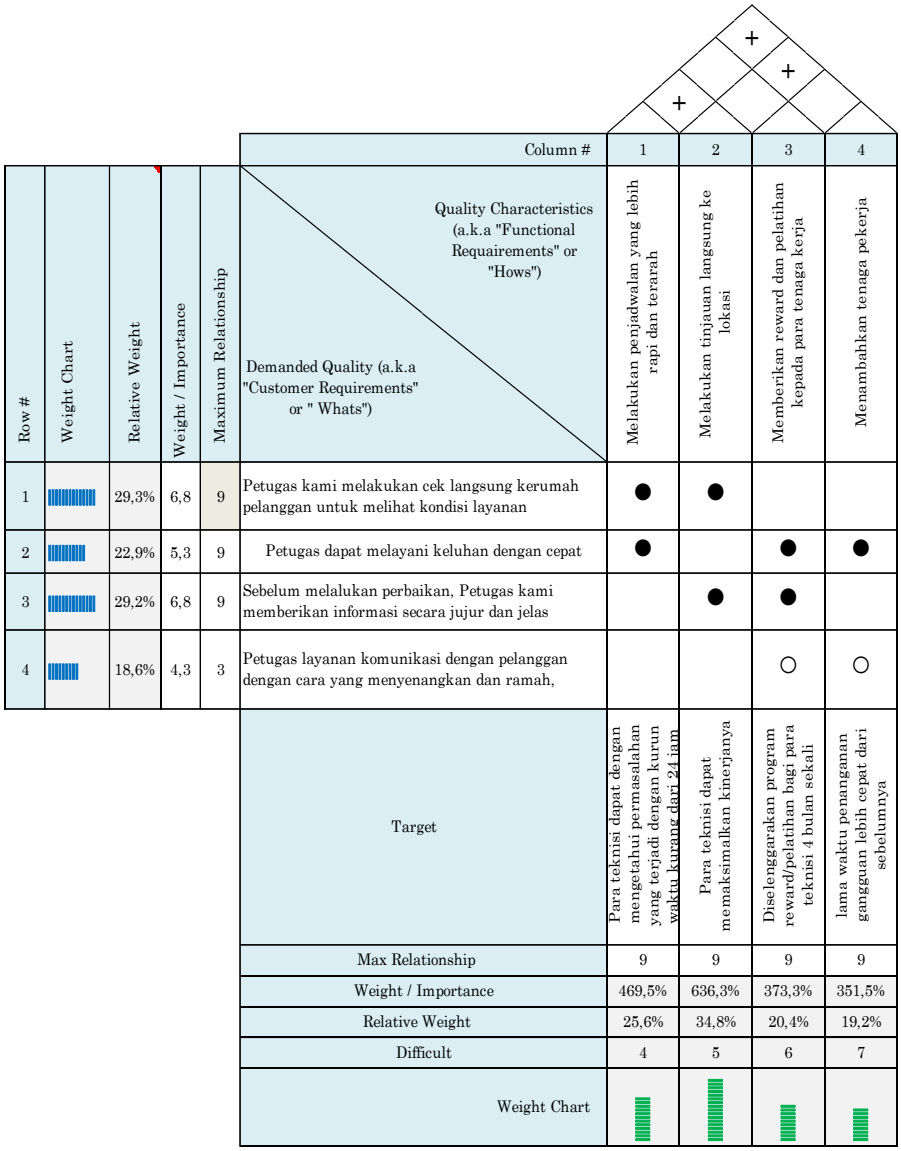
d. atribut 13 yaitu Petugas layanan komunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan dan ramah.

Metode Quality Function Deployment

House of Quality menggambarkan hubungan antara atribut pelayanan pada kuadran I (prioritas utama) yang merefleksikan suara pelanggan (*voice of customer*) dengan respon yang harus diberikan oleh pihak perusahaan (*technical response*) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan perhitungan bobot dan prioritas respon teknis, maka ditetapkan 2 prioritas respon teknis yang akan menjadi rekomendasi perancangan peningkatan pelayanan, yaitu:

1) Melakukan tinjauan langsung ke lokasi
2) Melakukan penjadwalan yang lebih rapi dan terarah



Row #	Weight Chart	Relative Weight	Weight / Importance	Maximum Relationship	Demanded Quality (a.k.a "Customer Requirements" or " Whats") / Quality Characteristics (a.k.a "Functional Requairements" or "Hows")	1	2	3	4
					Column #	1	2	3	4
						Melakukan penjadwalan yang lebih rapi dan terarah	Melakukan tinjauan langsung ke lokasi	Memberikan reward dan pelatihan kepada para tenaga kerja	Menambahkan tenaga pekerja
1		29,3%	6,8	9	Petugas kami melakukan cek langsung kerumah pelanggan untuk melihat kondisi layanan	●	●		
2		22,9%	5,3	9	Petugas dapat melayani keluhan dengan cepat	●		●	●
3		29,2%	6,8	9	Sebelum melalukan perbaikan, Petugas kami memberikan informasi secara jujur dan jelas		●	●	
4		18,6%	4,3	3	Petugas layanan komunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan dan ramah,			○	○
					Target	Para teknisi dapat dengan mengetahui permasalahan yang terjadi dengan kurun waktu kurang dari 24 jam	Para teknisi dapat memaksimalkan kinerjanya	Diselenggarakan program reward/pelatihan bagi para teknisi 4 bulan sekali	lama waktu penanganan gangguan lebih cepat dari sebelumnya
					Max Relationship	9	9	9	9
					Weight / Importance	469,5%	636,3%	373,3%	351,5%
					Relative Weight	25,6%	34,8%	20,4%	19,2%
					Difficult	4	5	6	7
					Weight Chart				

Gambar 4. *House of Quality*

KESIMPULAN

Hasil kinerja perusahaan menurut metode service quality adalah Kesenjangan rata-rata ditemukan menjadi 0,02. Hal ini menunjukkan bahwa menurut pelanggan, kinerja perusahaan telah melampaui harapan. Dari matriks IPA diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas pelayanan yaitu atribut pada Kuadran A terdiri dari: atribut 5 yaitu Petugas kami melakukan cek langsung kerumah pelanggan untuk melihat kondisi layanan, atribut 7 yaitu Petugas dapat melayani keluhan dengan cepat, atribut 12 yaitu Sebelum melalukan perbaikan, Petugas kami memberikan informasi secara jujur dan jelas, dan atribut 13 yaitu Petugas layanan komunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan dan ramah. Sedangkan, Berdasarkan niai yang didaptkan dari hasil perhitungan absolute importance diketahui bahwa beberapa aspek teknis memiliki nilai absolute importance yang lebih tinggi dibandingkan yang lainnya sehingga layak untuk diprioritaskan dan diutamakan. Adapun 2 aspek teknis yang diprioritaskan diantaranya adalah: Melakukan tinjauan langsung ke lokasi, serta melakukan penjadwalan yang lebih rapi dan terarah.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Agustian, N. and Retnowati, D. (2018) 'Analisis Kualitas Layanan Pelanggan Untuk Produk Indihome Di Telkom Witel Sidoarjo', JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization, 1(1), pp. 15–22.

[2] Ardianti, N. P. and Waluyo, M. (2021) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan Pgcv Di Toko Xyz', Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management, 16(2), pp. 96–107.

[3] Anindya Puspitasari, S. (2019) 'Jurnal SENOPATI Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering Analisa Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Quality Function Deployment (Studi Kasus PT. Bank X)', Jurnal Senopati, pp. 41– 49.

[4] Indrajaya, D. (2018) 'Metode Importance Performance Analysis Dan Customer', Jurnal IKRA-ITH Teknologi, 2(3), pp. 1–6.

[5] Putri, N., Pujianto, T. and Kastaman, R. (2021) 'Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang Terintegrasi Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee', Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis, 5(4), pp. 1037–1050.