Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ (Studi Kasus: Cafe Giri Hills Di Kota Gresik)

Ade Ray[1], Lukmandono[2]
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri[1,2]
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
e-mail: aderay1707@gmail.com, lukmandono@itats.ac.id

ABSTRACT

Cafe business opportunities are greater, then competitors will emerge and cause competition with one another. In making a business cafe business must be aware that the quality of service to be provided to consumers or customers so as to create a customer satisfaction. Therefore in dealing with these conditions, in the business cafe business must try to be able to be fast and responsive in making decisions for businesses that will be established and can be developed better. One of the famous and bustling cafes in Gresik is Cafe Giri Hills, a cafe and restaurant with a concept of vintage interior, various vintage trinkets are here to decorate every corner of the cafe. This study aims to determine the level of service quality at Cafe Giri Hills by using the servqual method and to propose improvements in service quality at Cafe Giri Hills by using the TRIZ method. Based on the research that has been done, it is obtained that the services that need to be improved are parking spaces at Cafe Giri Hills in Gresik City, adequate performance of employees at Cafe Giri Hills in Gresik City providing appropriate services, and hospitality provided by the Cafe Giri Hills in Gresik City in providing services to its consumers. Meanwhile, proposals that can be given based on the TRIZ method are by adding parking areas and providing training to employees.

Keywords: *Servqual, TRIZ, Service Quality*

ABSTRAK

Peluang usaha cafe semakin besar, maka pesaing akan bermunculan dan menimbulkan persaingan satu dengan yang lain. Dalam membuat usaha cafe harus sadar bahwa kualitas layanan yang akan diberikan kepada konsumen sehingga dapat menciptakan sebuah kepuasan pelanggan. Maka dari itu dalam menghadapi keadaan tersebut, dalam usaha bisnis cafe harus berusaha mampu cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan untuk usaha yang akan didirikan dan dapat dikembangkan dengan lebih baik. Salah satu cafe di Gresik yang terkenal dan ramai pelanggannya adalah Giri Hills, sebuah cafe dan resto yang berkonsep interior *vintage*, berbagai pernak-pernik *vintage* disajikan untuk menghiasi setiap sudut cafe. Penelitian ini bertujuan menentukan tingkat kualitas pelayanan pada Cafe Giri Hills dengan menggunakan metode *servqual* dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada Cafe Giri Hills dengan menggunakan metode TRIZ. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa layanan yang perlu dilakukan perbaikan adalah tempat parkir di Cafe Giri Hills di Kota Gresik yang memadai, kinerja karyawan di Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan pelayanan yang tepat, dan keramahan yang diberikan dari pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Sementara itu, usulan yang dapat diberikan berdasarkan metode TRIZ yaitu dengan penambahan area parkir dan memberikan pelatihan kepada karyawan.

Kata Kunci: *Servqual*, TRIZ, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Peluang usaha cafe semakin besar, maka pesaing-pesaing akan bermunculan akan mengancam sebuah cafe tersebut dan dapat bersaing satu dengan yang lain. Dalam membuat usaha bisnis cafe harus sadar bahwa kualitas layanan yang akan diberikan kepada konsumen

atau pelanggan sehingga dapat menciptakan sebuah kepuasan pelanggan tersebut[1]. Maka dari itu dalam menghadapi keadaan tersebut, dalam usaha bisnis cafe harus berusaha mampu cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan untuk usaha yang akan didirikan dan dapat dikembangkan dengan lebih baik [2]. Dalam persaingan yang sangat ketat maka kita perlu melakukan aliansi strategi antar pelaku usaha juga melakukan revitalisasi dan peningkatan kemampuan kompetensi [3]. Salah satu cafe di Gresik yang terkenal dan ramai pelanggannya adalah Cafe Giri Hills, sebuah cafe dan resto yang berkonsep interior *vintage*, berbagai pernak-pernik *vintage* ada disini untuk menghiasi setiap sudut cafe. Cafe yang terletak di jalan Awikoen Tirta No.25, Gunungsari, Singosari, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121 ini mulai membuka usaha bisnis cafe pada tahun 2017.

Cafe Giri Hills menyadari bahwa penyajian makanan dan minuman tidak cukup untuk memenuhi kepuasan pelanggan, karena semakin tinggi tingkat pesaingan juga ditandai dengan bermunculan beberapa cafe yang sejenis di sekitar wilayah dimana Cafe Giri Hills berada. Akibatnya jumlah konsumen yang datang di Cafe Giri Hills fluktuatif cenderung menurun. Hal ini yang mendorong peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Cafe Giri Hills sehingga dapat ditentukan perlu tidaknya peningkatan kualitas pelayanan pada Cafe Giri Hills. Pada penelitian ini yang bertempatan di Cafe Giri Hillss di kota Gresik menyadari akan banyak persaingan cafe di sekitarnya. Maka dari itu peneliti menginginkan untuk memberi upaya peningkatan pelayanan kepada Cafe Giri Hills agar cafe tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanannya, agar dapat bersaing lebih unggul dibandingkan cafe lainnya.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan SERVQUAL dan TRIZ. Metode SERVQUAL pada penelitian ini untuk mengetahui keinginan dan presepsi pelanggan atau konsumen pada Cafe Giri Hills di kota Gresik. Sedangkan metode TRIZ pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah-masalah yang ada pada Cafe Giri Hillss di kota Gresik dan metode TRIZ itu sendiri untuk menyelesaikan masalah tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Jasa

Jasa dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud dapat diberikan oleh penyedia jasa kepada penerima jasa dan memberikan manfaat kepada pihak penerima jasa [4]. Jasa secara umum yaitu memberikan pelayanan kepada pihak lain yang membutuhkan pelayanan yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud atau tidak berupa fisik [5].

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah sebuah perasaan bahagia ketika keinginan pelanggan atau konsumen terpenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggannya [6]. Penyedia jasa harus memahami keinginan dan harapan pelanggan untuk mendapatkan cara tepat dalam menyalurkan layanan [7]

Metode *Service Quality* (Servqual)

Servqual adalah sebuah alat untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan uang ada pada model kualitas jasa. *servqual* dibuat karena adanya dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang pelanggan terima dengan layanan yang sesungguhnya pelanggan harapkan. Mengukur kualitas jasa dengan menggunakan metode *servqual* didasarkan dengan skala *multi item* yang dimaksud untuk mengukur harapan pelangggan dan presepsi pelanggan [8]. Metode *servqual* digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi

pelanggan dan kesenjangan (gap) yang ada pada model kualitas jasa. Berikut rumus untuk pengukuran kualitas jasa sebagi berikut:

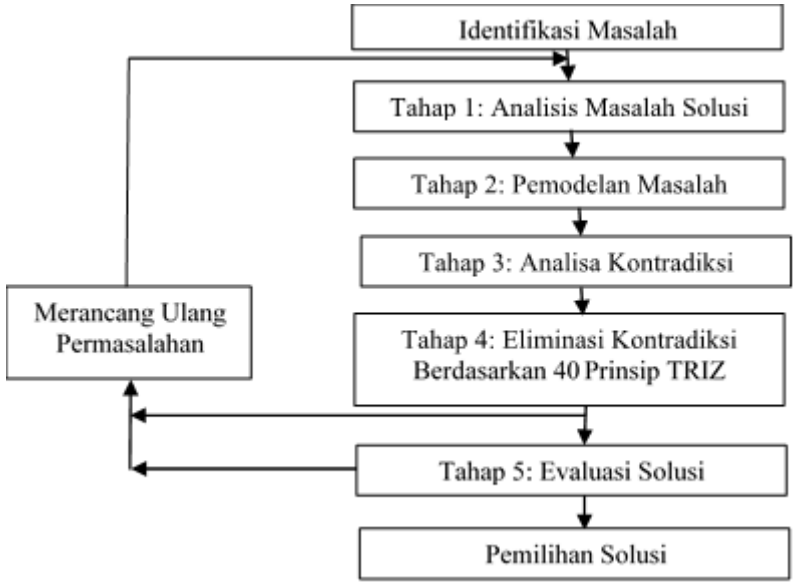
$$Services\ Quality = perception - Expectation$$

Expectation atau harapan diartikan sebagai keinginan atau hasrat dari pelanggan yang berarti apa yang pelanggan rasakan harus ditawarkan oleh penyedia layanan jasa. Selisih antara ekspetasi dengan persepsi disebut dengan kesenjangan kualitas layanan atau biasa dikenal dengan sebutan "gap". Berikut interpretasi nilai gap yang telah dijelaskan oleh [9]:

1. Jika gap bernilai positif (persepsi > harapan), maka layanan dikatakan "*surprise"* dan memuaskan.
2. Jika gap bernilai 0 (persepsi = harapan), maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika gap bernilai negatif (persepsi < harapan), maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Metode *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadac (*TRIZ)

Menurut Wulandari, dkk (2019) [10] TRIZ adalah suatu metode sistematis yang berbasis pengetahuan manusia dari pemecahan masalah inventif. Metode TRIZ memberikan inovasi dan menciptakan solusi dari suatu permasalahan yang ada. Metode TRIZ memiliki 40 *Invention Principles* yang memberikan solusi-solusi untuk mengatasi kontradiksi yang terjadi antar karakteristik. Selain 40 prinsip, TRIZ juga memiliki 39 Parameter. 39 parameter ini memberikan kemudahan dalam menemukan factor-faktor yang menyebabkan kontradiksi. Berikut ini adalah langkah-langkah yang ada dalam metode TRIZ.



Gambar 1. Langkah-langkah Metode TRIZ

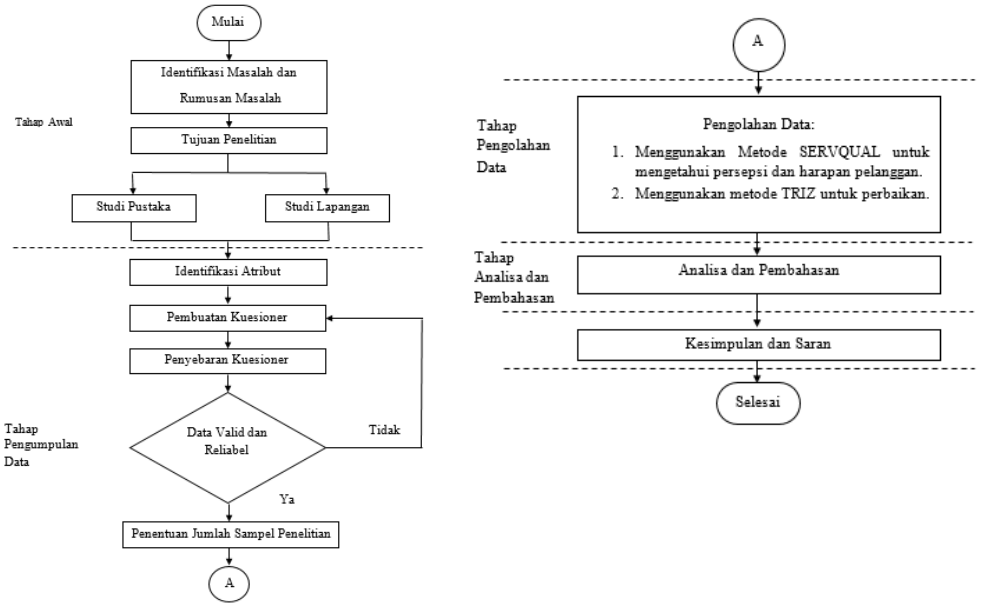
METODE

Sampel merupakan bagian dari populasi. Sedangkan populasi merupakan keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti. Dalam suatu penelitian, pengambilan sampel akan dilakukan jika jumlah populasi sangat banyak dan tidak memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan karena keterbatasan waktu penelitian, biaya serta sumber daya manusia. Teknik pengambilan sampel merupakan cara peneliti mengambil sampel yang representatif (mewakili)

dari populasi yang ada. digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, karena peneliti memiliki pertimbangan tertentu didalam mengambil sampelnya. Pada penelitian ini kriteria responden yang dianggap layak oleh peneliti antara lain:

1. Responden berusia antara 17 sampai dengan 50 tahun
2. Responden merupakan masyarakat yang mayoritas tinggal di sekitar Kota Gresik
3. Responden pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh cafe Giri Hills.
4. Responden merupakan pelanggan yang pernah mengunjungi cafe minimal satu kali.

Metode penelitian adalah penelitian yang diambil langsung di lapangan, yang bertujuan mengumpulkan data untuk melakukan pengamatan terhadap suatu objek dalam suatu keadaaan sesungguhnya. Tahapan sesungguhnya dapat dilakukan sebagai berikut:



Gambar 2 Flowchart Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai *servqual* didapat dari selisih antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan atau yang disebut gap. Kriteria layanan yang bernilai positif maka menunjukan bahwa jasa telah dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Akan tetapi jika nilai negatif maka jasa yang dirasakan oleh pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan. Didapatkan hasil perhitungan nilai *servqual* sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Nilai Gap

No	Pertanyaan	Gap
Dimensi Fisik		
1.	Kebersihan di Cafe Giri Hills di Kota Gresik.	0,52
2.	Tata letak ruangan Cafe Giri Hills di Kota Gresik.	0,17
3.	Tempat duduk yang nyaman.	0,84
4.	Fasilitas lengkap.	0,54

5.	Tempat parkir di Cafe Giri Hills di Kota Gresik yang memadai.	-1,07
Dimensi Kehandalan		
6.	Dari pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan pelayanan yang sangat baik.	0,36
7.	Kinerja karyawan di Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan pelayanan yang tepat.	-0,72
Dimensi Ketanggapan		
8.	Dari pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang dihadapi pada pelayanan.	0,86
9.	Pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan informasi menu yang akan disajikan sangat jelas.	0
Dimensi Jaminan		
10.	Pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan jaminan kualitas menu yang diberikan kepada konsumen.	1,25
11.	Keramahan yang diberikan dari pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.	-0,75
Dimensi Empati		
12.	Dari pihak Cafe Giri Hills menerima keritik dan saran dari konsumennya.	0,84
13.	Memberikan perhatian kepada pelanggannya.	0,79
14.	Memudahkan untuk penyampaian keluhan dari konsumennya.	0,78

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat tiga atribut yang memiliki nilai gap negatif. Sehingga ketiga atribut tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan metode TRIZ. ketiga atribut yang akan dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2 Kriteria Peningkatan Kualitas Layanan Cafe Giri Hills Di Kota Gresik

No	Kriteria Layanan
1.	Tempat parkir di Cafe Giri Hills di Kota Gresik yang memadai.
2.	Kinerja karyawan di Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan pelayanan yang tepat.
3.	Keramahan yang diberikan dari pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.

Setelah melakukan analisa masalah solusi awal dan pemodelan masalah dan kontradiksi, kemudian dilakukan terjemahan keparameter teknik. Pada parameter teknik dibagi menjadi dua yaitu : *improving feature* dan *worsening feature* yaitu tabel sebagai berikut :

Tabel 3 *Improving feature*

No.	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1.	Penambahan area parkir	*Area of Stationary Object* (#6)
2.	Pelatihan kepada pelayan	*Use of energy by moving object (*#19)
3.	Pelayan lebih peduli kepada pelanggan	*Reliability* (#27)

Tabel 4 *Worsening Feature*

No.	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1.	Penambahan biaya	*Loss of substance* (#23)
2.	Penambahan waktu yang dibutuhkan untuk pelatihan	*Loss of time* (#25)
3.	Kemampuan pelayan memahami pelanggan	*Adaptability of versality* (#35)

Setelah itu untuk peningkatan kualitas dari masalah yang ada dilakukan eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ *inventive principles* dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 5 *Inventive Principles* Untuk Tiap Kontradiksi

No.	***Improving Feature vs worsening Feature***	***Inventive Principles***
1.	*Area of Stationary Object* (#6) *vs Loss of substance* (#23)	10,14,18,39
2.	*Loss of time* (#25) *vs Use of energy by moving object (*#19)	18,19,35,38
3.	*Adaptability of versality* (#35) *vs Reliability* (#27)	8,13,24,35

Dari Tabel 5 dapat dilihat prinsip yang muncul, yaitu 10, 14, 18, 39, 18, 19, 35, 38, 8, 13, 24, dan 35. *Inventive Principles* 35 dan 18 muncul dua kali. sedangkan yang lainnya satu kali sehingga dapat dilakukan eliminasi kontradiksi terhadap prinsip yang muncul satu kali. Berikut adalah usulan yang dapat diberikan berdasarkan prinsip 35 dan 38.

1. Perbaikan berdasarkan prinsip 18 "*Mechanical Vibration"*, "saat objek tergetarkan dapat dilakukan tindakan lain sesuai dengan tujuan". Berlaku perbaikan kriteria 1 (Tempat parkir) dan kriteria 2 (Kinerja karyawan). Dengan penambahan area parkir, kendaraan pelanggan dapat tertata dengan baik, dan tanpa merepotkan pelayan untuk mengatur.
2. Perbaikan berdasarkan Prinsip 35 "*parameter changing"*, "perubahan keadaan". Berlaku perbaikan kriteria 2 (Kinerja karyawan) dan kriteria 3 (Keramahan pelayan). Tindakan yang bisa dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan kepada pelayan untuk meningkatkan rasa peduli kepada pelanggan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian pada Cafe Giri Hills di Kota Gresik, pada tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari kesenjangan antara presepsi dan harapan pelanggan didapat masih kurang, karena ada beberapa permasalahan layanan yang belum memberikan kepuasan kepada pelanggan. Layanan tersebut sebagai berikut yaitu: Tempat parkir di Cafe Giri Hills di Kota Gresik yang memadai (Atribut 5), Kinerja karyawan di Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan pelayanan yang tepat (Atribut 7), serta keramahan yang diberikan dari pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya (Atribut 11). Permasalahan tersebut kemudian diolah menggunakan metode TRIZ untuk didapatkan penyelesaian. Dari hasil TRIZ didapat 3 usulan penyelesaian, berikut ini hasil TRIZ: a) Atribut 5 (Tempat parkir di Cafe Giri Hills di Kota Gresik yang memadai), usulan yang didapat yaitu dengan penambahan area parkir ; b) Atribut 7 (Kinerja karyawan di Cafe Giri Hills di Kota Gresik memberikan pelayanan yang tepat), usulan yang didapat yaitu dengan memberikan pelatihan ; c) Atribut 11 (Keramahan yang diberikan dari pihak Cafe Giri Hills di Kota Gresik dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya), usulan yang didapat yaitu dengan memberikan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Suatmodjo, Febe Angelin Tandjung. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina*. Vol. 5, No. 3.

[2] I. O. Widjoyo, L. J. Rumambi, Dan Y. S. Kunto. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald's Basuki Rahmat Surabaya*. J. Manaj. Pemasar., Vol. 1, No. 1, Pp. 1–12.

[3] Erawati, Andri Dan Lukmandono. (2019). *Disain Peningkatan Penjualan Produk Pada Industri Kecil Menengah (Ikm) Dengan Pendekatan Kano Dan Quality Function Deployment (Qfd)*. *Senopati*, Pp. 41–49.

[4] Musanto, Trisno. (2014). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya*," *J. Manaj. Dan Wirausaha*, Vol. 6, No. 2, Pp. 123–136, Doi: 10.9744/Jmk.6.2.Pp.123-136.

[5] Nugraha, Rizal., dkk. (2014). *Usulanpeningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel Ahass Pd. Sumber Motor Karawang)*. *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, Vol. 1, No. 3, Pp. 221–231, Doi: 2338-5081.

[6] Shartykarini, Shary., dkk. (2016). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Di Banjarbaru)*. *J. Wawasan Manaj.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 39–52, 2016.

[7] Putri, Lily Harlina. (2014). *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli Cafe And Resto Soekarno Hatta Malang)*," Vol. 15, No. 2.

[8] Nuryani, Ayu Rahma Putri., dkk. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Ria Djenaka Coffee House & Resto , Malang)*. *Ftp Unbraw*, No. Quadrant I, Pp. 1–8.

[9] Mustofa, Muchamad., dkk. (2016). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy Di Pt. Pos Indonesia Sidoarjo*. Pp. 1–14.

[10] Wulandari, Syafitri., dkk. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus : Puskesmas Parit Haji Husin Ii Kec . Pontianak Tenggara)*. Vol. 08, No. 3, Pp. 505–514.

ISSN (print): 2686-0023
ISSN (online): 2685-6875