Analisa Integrasi Metode *Service Quality* dan ADKAR (*Awareness, Desire, Knowledge, Ability* dan *Reinforcement*) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasca *Covid*-19 (Studi Kasus Pada UMK Dapur Lukita Surabaya)

Syandi Bhaskara Hikam[1], Yoniv Erdhianto[2], Rony Prabowo[3]
Jurusan Teknik Industri[1], Fakultas Teknologi Industri[2]
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
e-mail: syandibhaskara@gmail.com

ABSTRACT

Dapur lukita Surabaya was a Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) based on culinary service. There are many Indonesian food avalaible here like ayam lodho, rendang ati ampela, ayam bakar, etc. *therefore, with this Service Quality and ADKAR methods, eventually the management can do some of changes and do some kind of specific training to give the best quality of service in Dapur Lukita Surabaya. Evaluating and identificating for anything that customer wanted and needed from perspective of quality service. In servqual method, obtained the highest score (Q) with 1,02 at dimension of Responsiveness and also obtained the lowest score (Q) with 0,87 at dimension of Tangible which is non-satisfying. In ADKAR method it was need improvement of facility including parking lot, equipment and avalaibility of medicine also the Standard Operating Procedure that relevant with management and their customer too. According to covid-19. Servqual and ADKAR integration find out that the customer felt unsatisfied with Tangible dimension at Dapur Lukita Surabaya, thenmanagement must supplied many equipment, according to covid-19. Because this is one of consideration for using the quality service of Dapur Lukita Surabaya*

Keywords: *Service Quality*, ADKAR, *Satisfaction, Customer, Service, Management.*

ABSTRAK

Dapur Lukita Surabaya merupakan Badan Usaha Mikro Kecil yang bergerak di bidang jasa kuliner. Berbagai macam kuliner Indonesia tersedia seperti ayam lodho, rendang ati ampela, ayam bakar dan aneka kuliner daerah lainnya. Maka dari itu Dengan adanya metode servqual dan adkar ini nantinya manajemen dapat melakukan kegiatan perubahan dan berbagai macam pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan terbaik dari UMK Dapur Lukita Surabaya. Upaya perbaikan dan identifikasi terhadap apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan dari segi kualitas pelayanan jasa. Pada metode Servqual diperoleh nilai paling memuaskan (Q) sebesar 1,02 pada dimensi *Responsiveness* dan diperoleh nilai kualitas layanan (Q) sebesar 0,87 pada dimensi *Tangible* yang kurang memuaskan. Sedangkan dalam metode adkar memerlukan perbaikan fasilitas meliputi lahan parkir, peralatan makan dan tersedianya fasilitas kesehatan dan Standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan manajemen maupun pelanggan yang relevan dengan situasi pandemic *Covid*-19 saat ini. Hasil integrasi Servqual dan ADKAR konsumen kurang merasa puas terhadap fasilitas fisik (*Tangible*) pada Dapur Lukita Surabaya, manajemen harus menyediakan peralatan yang menunjang dan memadai, tentunya menyesuaikan dengan kondisi pandemi saat ini (*Covid*-19). Karena merupakan salah satu pertimbangan untuk menggunakan layanan Dapur Lukita Surabaya.

Kata kunci: *Service Quality*, ADKAR, Kepuasan, Konsumen, Pelayanan, Manajemen.

PENDAHULUAN

Timbulnya pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan dapat menjadi cara yang kuat untuk menarik minat dan perhatian para konsumen agar bisnis dapat terus berkembang. Mengingat juga bahwa pada saat pandemi seperti saat ini yang disebabkan oleh penyebaran Covid-19 (*SARS-CoV-2*). Pada saat-saat pandemi seperti ini masalah seperti penurunan penjualan

produk ataupun layanan pasti dirasakan oleh para pelaku bisnis UMK. Para manajer pada saat pandemi Covid-19 pun dituntut untuk melakukan evaluasi peningkatan kualitas dan wajib mengedepankan hal ini sebagai prioritas yang utama dan nyata. Pendekatan Servqual (*Service Quality*) dapat memberikan gambaran dari pengukuran terhadap kualitas jasa berupa atribut dari masing-masing dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*), mengetahui manfaat dari adanya keinginan dan kebutuhan konsumen adalah sebagian dari bentuk tanggungjawab suatu bisnis dibangun. Dan juga dengan pendekatan ADKAR (*Awareness, Desire, Knowledge, Ability and Reinforcement*) diharapkan juga nantinya UMK Dapur Lukita Surabaya dapat mengubah model manajemen secara praktis guna berfokus pada hasil kualitas pelayanan yang lebih baik**.** Penelitian ini berperan penting karena untuk terciptanya identifikasi sejauh mana UMK Dapur Lukita Surabaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

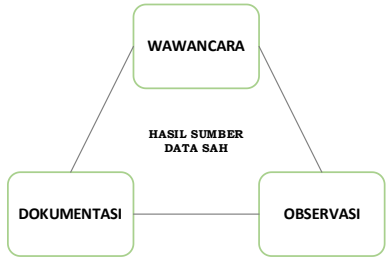
TINJAUAN PUSTAKA

Service Quality

Service Quality adalah suatu bentuk dari sikap, terikat tetapi berbeda dengan kepuasan yang didapatkan melalui pertimbangan antara performa dan harapan. *Service Quality* juga dianggap sebagai syarat utama dan juga sebagai faktor penentu kuatnya persaingan terhadap sebuah layanan untuk mempertahankan dan membangun koneksi dengan konsumen [1].

ADKAR

ADKAR merupakan singkatan dari *Awareness, Desire, Knowledge, Ability* dan *Reinforcement* yang merupakan lima elemen dasar yang dapat mendorong suatu perubahan [2].



Gambar 1. Triangulasi ADKAR

Triangulasi bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data berdasarkan orang-orang yang bersangkutan dalam bidang manajemen dengan *owner* Dapur Lukita Surabaya.

METODE

Metode penelitian bermaksud agar dapat mengetahui alur proses penelitian. Penentuan minimal sampel menggunakan rumus *Bernoulli* menurut Kristiana [3] berikut:

$$p = \frac{Jumlah\ kuesioner\ yang\ terisi}{Total\ jumlah\ kuesioner} \quad \text{.....(1)}$$

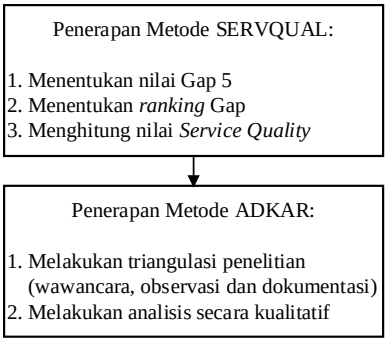
$$= \frac{48}{50} = 0{,}96$$

$$q = (1 - p)$$

$$= (1 - 0{,}96) = 0{,}04$$

$$N = \frac{\left(Z_{\frac{a}{2}}\right)^2 .pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2.(0,96)(0,04)}{(0,05)^2}$$
$$= \frac{(3,8416)(0,0384)}{0,0025}$$
$$= 59,06 \approx 60 \text{ responden}$$

Berikut adalah *flowchart* penelitian:



Gambar 2. *Flowchart* Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Service Quality

Didapatkan hasil rata-rata servqual dengan nilai skor sebesar 0,96. Dimana nilai (Q) 0,96 tersebut < 1, maka dapat dinyatakan nilai *Service Quality* cukup baik, karena mendekati dari kriteria baik dengan nilai *Service Quality* (Q) = 1.

Tabel 1. Perhitungan *Service Quality*

No.	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	Gap	Q=P/E
1.	*Tangible*	3,84	4,4	-0,56	0,87
2.	*Reliability*	4,11	4,3	0,5	0,95
3.	*Responsiveness*	4,48	4,39	0,08	1,02
4.	*Assurance*	4,20	4,3	-0,09	0,97
5.	*Empathy*	4,3	4,35	-0,06	0,99
	Rata-rata	4,18	4,34	-0,02	0,96

ADKAR

Berikut adalah pengolahan data yang terdapat dalam ADKAR:

Tabel 2. Pengolahan Data ADKAR

Kode	*Awareness*				
	STS	TS	CS	S	SS
X1.1	0	2	6	39	16
X1.2	4	43	11	2	0
X1.3	3	1	12	30	14

Total	7	46	29	71	30
Kode	*Desire*				
	STS	TS	CS	S	SS
X2.1	31	22	6	1	0
X2.2	2	0	15	24	19
X2.3	0	0	6	28	26
X2.4	46	12	2	0	0
X2.5	0	0	0	45	15
Total	79	34	29	98	60
Kode	*Knowledge*				
	STS	TS	CS	S	SS
X3.1	0	1	0	30	29
X3.2	32	12	20	2	3
X3.3	2	0	0	40	18
Total	34	13	20	72	50
Kode	*Ability*				
	STS	TS	CS	S	SS
X4.1	2	0	0	32	26
X4.2	0	0	6	19	35
X4.3	0	0	4	34	22
Total	2	0	10	85	83
Kode	*Reinforcement*				
	STS	TS	CS	S	SS
X5.1	60	0	0	0	0
X5.2	1	0	15	30	14
X5.3	31	20	9	0	0
X5.4	35	17	7	1	0
Total	127	37	31	31	14

1. *AWARENESS*
   Diketahui pada atribut X1.2 yaitu Mempunyai standar operasional yang jelas dimana terdapat ketidakpuasan konsumen terhadap manajemen yang harus dirubah oleh Dapur Lukita Surabaya, dengan total nilai STS (Sangat Tidak Setuju) berjumlah 4 responden dan TS (Tidak Setuju) berjumlah 43 responden.

2. *DESIRE*
   Diketahui pada atribut X2.1 yaitu Daftar menu tersedia di semua meja dan X2.4 yaitu Memiliki platform/social media dimana terdapat ketidakpuasan konsumen terhadap manajemen yang harus dirubah oleh Dapur Lukita Surabaya, dengan total nilai X2.1 STS (Sangat Tidak Setuju) berjumlah 31 responden dan TS (Tidak Setuju) berjumlah 22

responden. Sedangkan pada atribut X2.4 (Sangat Tidak Setuju) berjumlah 46 responden dan TS (Tidak Setuju) berjumlah 12 responden.

3. *KNOWLEDGE*
   diketahui pada atribut X3.2 yaitu Peka terhadap kebutuhan pelanggan dimana terdapat ketidakpuasan konsumen terhadap manajemen yang harus dirubah oleh Dapur Lukita, dengan total nilai STS (Sanat Tidak Setuju) berjumlah 32 responden dan TS (Tidak Setuju) berjumlah 12 responden.

4. *ABILITY*
   diketahui pada atribut X4.1 yaitu Peka terhadap kebutuhan pelanggan dimana terdapat sedikit ketidakpuasan konsumen yang dirasa masih toleran karena hanya menunjukkan total nilai STS (Sanat Tidak Setuju) berjumlah 2 responden.

5. *REINFORCEMENT*
   Diketahui pada atribut X5.1 yaitu Menyediakan kotak saran dan kritik dengan nilai STS (Sangat Tidak Setuju) berjumlah 60, selanjutnya pada atribut X5.3 yaitu Berpenampilan rapih, bersih dan professional dengan nilai STS (Sangat Tidak Setuju) berjumlah 31 dan TS (Tidak Setuju) berjumlah 20. Dan pada atribut X5.4 yaitu Peralatan yang lengkap dengan nilai STS (Sangat Tidak Setuju) berjumlah 35 dan TS (Tidak Setuju) berjumlah 17. Maka dari pemaparan ini jelas terdapat ketidakpuasan konsumen terhadap manajemen yang harus dirubah oleh Dapur Lukita Surabaya mengenai *reinforcement* (penguatan).

Berdasarkan pada pengolahan analisis data dalam manajemen perubahan ADKAR, maka manajemen Dapur Lukita Surabaya memerlukan:

1. Perbaikan fasilitas meliputi lahan parkir, peralatan makan dan tersedianya fasilitas kesehatan.
2. Standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan manajemen maupun pelangan yang relevan dengan situasi pandemic *Covid*-19 saat ini.
3. Rapat bulanan untuk audit dan rapat mingguan untuk pegawai.
4. Pemantapan *skill* dengan pelatihan khusus pegawai dan manajemen.

Tabel 3. Perbandingan Servqual dan ADKAR

Karakteristik	Servqual	ADKAR
Teknik analisis	Analisis secara numerik dan deskriptif	Analisis secara kualitatif berdasarkan triangulasi
Jenis data	Data primer	Data primer dan sekunder
Cakupan penelitian	Kuesioner dan analisis gap	Triangulasi penelitian (wawancara, observasi dan dokumentasi)
Hasil	1. Konsumen tidak puas terhadap penerapan standar protocol kesehatan (X4.1) 2. Konsumen merasa puas dengan pelayan dalam menjawab segala pertanyaan dari pelanggan (X4.4)	1. Diperlukan SOP yang jelas. 2. Menerapkan pelatihan terhadap skill manajemen 3. Memastikan semua kebutuhan fisik konsumen dapat terpenuhi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada perhitungan skor Servqual, didapat skor Servqual (Q) 0,96 yang artinya konsumen belum merasa puas. Dengan skor terendah pada dimensi tangible dengan skor Servqual (Q) sebesar 0,87 sedangkan skor tertinggi yaitu *Responsiveness* dengan skor Servqual (Q) sebesar 1,02. Sedangkan pada pengolahan analisis data dalam manajemen perubahan ADKAR, maka manajemen Dapur Lukita Surabaya memerlukan:

1. Perbaikan fasilitas meliputi lahan parkir, peralatan makan dan tersedianya fasilitas kesehatan.
2. Standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan manajemen maupun pelangan yang relevan dengan situasi pandemic *Covid*-19 saat ini.
3. Rapat bulanan untuk audit dan rapat mingguan untuk pegawai.
4. Pemantapan *skill* dengan pelatihan khusus pegawai dan manajemen.

Hasil integrasi Servqual dan ADKAR yaitu apabila konsumen kurang merasa puas terhadap fasilitas fisik (*Tangible*) pada Dapur Lukita Surabaya, maka manajemen harus menyediakan peralatan yang menunjang dan memadai guna meningkatnya kualitas pelayanan, tentunya menyesuaikan dengan kondisi pandemic saat ini (Covid-19) maka dapat diberikan handsanitizer pada kasir ataupun dekat pintu masuk. Karena merupakan salah satu pertimbangan untuk menggunakan layanan Dapur Lukita Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Widya, C. (2017). Servqual *dan Gap Analysis. 4*, 9–15.

[2] Firmansyah, A. (2013). Penerapan Manajemen Perubahan Pada Manajemen Proyek ERP di Universitas Xyx Dengan Metoda Prosci ADKAR. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

[3] Kristiana, I. G. (2018). Pengaruh *Green Product*, *Green Price*, *Green Place* dan *Green Promotion* Terhadap Perilaku Pasca Pembelian Konsumen Air Minum Dalam Kemasan di Kabupaten Bandung. *17*(2), 19–31.

[4] Akbar, M. R. M. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus Di Bengkel AHASS Tamsis Jaya Baru) TUGAS*. 121.

[5] Cahyani, N. M., Indriyanto, E., & Masripah, S. (2016). *Uji Validitas dan Reabilitas Terhadap Implementasi Aplikasi Penjualan dan Pembelian. Information System for Education and Professionals, 1(1), 21–34*. *1*(1), 21–34.

[6] Dewi. (2013). Pelayanan Konsumen terhadap kualitas produk Mobil LCGC (Low Cost Green Car) ; Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin Makassar. *Pelayanan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Mobil LCGC (Low Cost Green Car)*, *1*, 9–16.

[7] Fay, D. L. (2015). Dasar Teori Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*

[8] Scarlet, D. (2013). Pengertian Jasa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

[9] Suhada, & Putra, andri eko. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suhada / Andri Eko Putra)*. 100–114.

[10] Tandelilin, E. (2013a). Keberhasilan Melakukan Perubahan Melalui Adkar Model. *Sosial & Humaniora*, *7*(1), 36. https://doi.org/10.24123/jsh.v7i1.677