Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus : di PT Pos Indonesia KPRK Tuban)

Susi Rahayu[1] dan Lukmandono[2]
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
Jln. Arief Rachman Hakim 100, Surabaya, Telp. (031) 5981687, 5945043
e-mail: susirahayu626@gmail.com, Lukmandono@itats.ac.id

ABSTRACT

Quality of service is a very important requirement for every customer. This study improves the quality of service to customer satisfaction at PT. Pos Indonesia KPRK Tuban. The first thing to do, determine and regulate service quality attributes based on the results of questionnaire distribution. Five dimensions are used, namely: physical, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Results Processing data received an average gap value of -0.05 (receiving criticism and suggestions) and the highest gap of -0.45 (place of thinking). This shows that consumer satisfaction has not been approved. Then weighted using AHP with the results of the security of shipping and receiving goods with a weight of 0.106 and the company's performance on time with a weight of 0.102. Then the TRIZ method is used for repairs. The attributes that become improvements are cleanliness, parking area, services that provide clear information, provide services that provide criticism and advice.

Keywords: *AHP, Satisfaction, SERVQUAL and TRIZ*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan kebutuhan sangat penting untuk setiap pelanggan. Penelitian ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia Kprk Tuban. Hal pertama yang dilakukan, menentukan dan mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner. Lima dimensi yang digunakan, yaitu : fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Hasil pengolahan data didapatkan nilai rata-rata gap sebesar -0,05 (menerima kritik dan saran) dan gap tertinggi sebesar -0.45 (tempat parikir). Hal ini menunjukkan kepuasan konsumen belum tercapai. Selanjutnya dilakukan pembobotan dengan menggunakan AHP dengan hasil jaminan keamanan pengiriman dan penerimaan barang dengan bobot 0,105 dan kinerja karyawan tepat waktu dengan bobot 0,102. Kemudian digunakan metode TRIZ untuk perbaikan. Atribut yang menjadi perbaikan adalah kebersihan, tempat perkir, pelayanan yang membingungkan dan memberikan informasi yang jelas, memberikan keramahan serta menerima kritik dan saran.

Kata kunci: AHP, Kepuasan, SERVQUAL dan TRIZ

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia Kprk (Kantor Pos Pemeriksa) Tuban merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan tersebut berperan sebagai kantor pos utama sekaligus pemeriksa bagi kantor pos cabang (KPC) yang terdapat di wilayah kerjanya. Keberhasilan dalam kelangsungan hidupnya, perusahaan tergantung pada pelayanan yang diberikan karyawan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, karyawan diharuskan tidak mengecewakan pelanggan. Pelayanan yang sesuai harapan dan keinginan pelanggan akan mempengaruhi pengambilan keputusan. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumennya maka akan membuat citra perusahaan dibenak konsumen juga baik [1]. Kepuasan konsumen juga sangat penting bagi perusahaan, karena respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan

sebelumnya dan kinerja aktual dapat dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian [2].

Namun konsumen yang berada diperusahaan melihat adanya kekurangan, yaitu : tempat parkir yang tidak beratap dan tidak ada sekat antara tempat motor dan mobil, tidak ada petunjuk arah ke tempat toilet, tidak ada sandaran pada kursi di ruang tunggu, kinerja pelayanan yang kurang cekatan, pelayanan terkadang kurang ramah dan pengiriman paket yang terlambat. Adanya kekurangan tersebut menyebabkan kualitas layanan di PT. Pos Indonesia Kprk Tuban kurang baik di mata konsumen.

Oleh kareana itu, dalam penelitian ini menggunakan metode yang sama dengan penelitian sebelumnya, tetapi objeknya berbeda. Perlu tindakan dan solusi cepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan menggunakan metode SERVQUAL sebagai penilaian antara persepsi maupun harapan pelanggan dan TRIZ digunakan untuk memecahkan masalah terstruktur.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : kualitas jasa yang diharapkan (*expected service*) dan kualitas jasa yang diterima (*perceived service*) [3].

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya [4].

SERVQUAL

Servqual merupakan sebuah metode untuk membantu perusahaan agar lebih memahami persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Servqual juga memiliki persamaan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan. Berikut ini adalah nilai persamaan [5]:

$$Q = P\ (Perceived\ service) - E\ (Expected\ Service) \quad \ldots\ldots 1$$

Untuk menerapkan konsep Service Quality memiliki sepuluh komponen-komponen kualitas pelayanan yang disebut juga dengan *Service Quality Determinants* dan dirangkum menjadi 5 dimensi pokok sebagai berikut [6]:

1. *Tangible* (bukti langsung)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiviness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

AHP

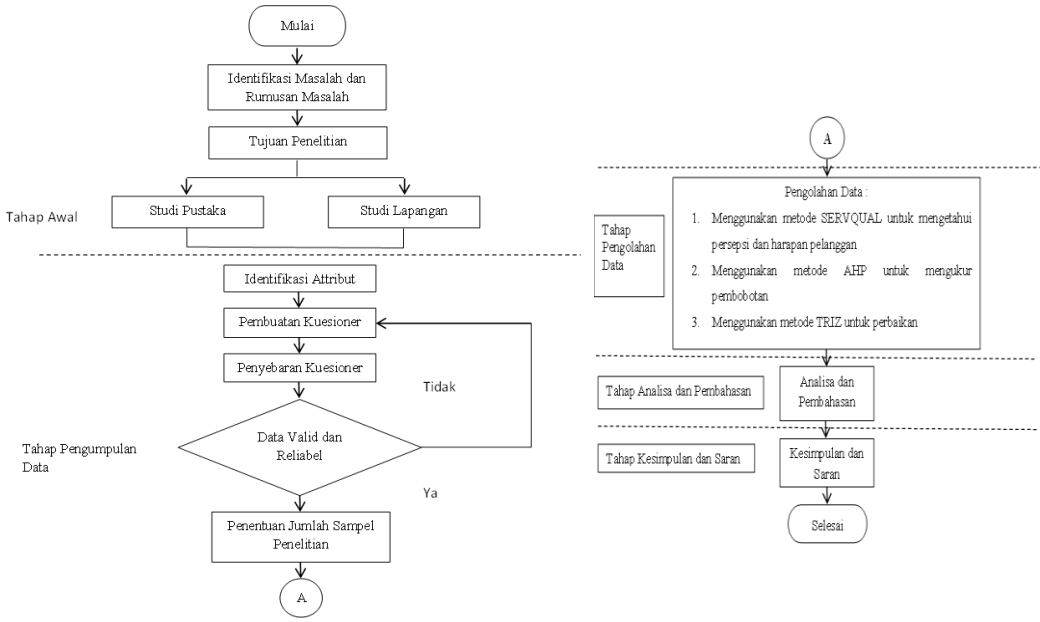
AHP diartikan sebagai pendukung pengambilan keputusan yang dapat memecahkan masalah komplek dimana kriteria yang di ambil cukup banyak [7].Pengambilan keputusan dimulai dari struktur yang belum jelas dan ketidakpastian tersediannya data statistik yang akurat [8].

TRIZ

TRIZ adalah hasil dari suatu analisis untuk menarik keteraturan dan pola dasar tertentu yang mengatur proses penyelesaian masalah, menciptakan ide-ide dan inovasi baru. TRIZ memberikan pemahaman penciptaan proses sistematis untuk penemuan sistem baru dan penyempurnaan yang sudah ada [9].

METODE

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif, valid dan reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan melalui pengetahuan.



Gambar 1. *Flowchart* Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Sampel Minimal

Penentuan sampel didapatkan dari pertanyaan yang di uji cobakan terhadap pelanggan atau disebut *pre-sampling* dan dibuat kuesioner. Kemudian penyebaran kuesioner dibagi mejadi 2, yaitu : kuesioner terbuka dan tertutup. Selanjutnya pada tahap pre sampling ini dilakukan penyebaran sebanyak 42 kuesioner. Dari 42 kuesioner terdapat 2 kuesioner yang dianggap tidak diisi dengan lengkap. Sehingga dihasilkan 40 kuesioner jasa yang dirasakan maupun diharapkan kepada pelanggan yang dianggap benar dan dapat dilakukan pengolahan lebih lanjut. Berikut ini adalah perhitungannya dengan menggunakan rumus :

$$z\frac{\alpha}{2} \equiv \frac{0.05}{2} \equiv 0.025$$

Berdasarkan tabel Z distribusi normal, nilai dari $Z_{(0.025)} \equiv 1.96$

$$n \equiv \frac{\left(z\frac{\alpha}{2}\right)^2 p.q}{e^2} \equiv \frac{(1{,}96)^2.\left(\frac{40}{42}\right).\left(\frac{2}{42}\right)}{(0{,}05)^2} \equiv \frac{3{,}8416.\left(\frac{80}{1764}\right)}{0{,}0025} \equiv \frac{3{,}8416.0{,}045351}{0{,}0025} \equiv 69{,}69 \equiv 70$$

Dari perhitungan diatas dinyatakan bahwa sampel penelitian sebesar 70 pelanggan. Sedangkan kuesioner yang terkumpul kembali diisi dengan lengkap sebesar 100 pelanggan yang sisanya diisi tidak sah atau salah sebesar 2 pelanggan dan benar. Setelah melakukan pengujian data diperoleh hasil valid dan reliabel serta data yang dihitung sudah memenuhi kriteria untuk ukuran sampel yang ditetapkan. Kemudian dilanjutkan dengan menghitung penilaian kualitas layanan.

Analisis Nilai *Service Quality* (SERVQUAL)

Nilai servqual yang diperoleh dari penyebaran kuesioner jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kriteria layanan yang bernilai positif maka menunjukkan bahwa jasa telah mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan dan sebaliknya. Berikut ini kriteria peningkatan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Kprk Tuban, yaitu :

Tabel l. Kriteri Peningkatan kualitas Pelayanan

No	Kriteria Layanan	Nilai	Presentase
1	Kebersihan toilet	-0.0021	14%
2	Tempat parkir	-0.00495	29%
3	Pelayanan yang tidak membingungkan	-0.00768	34%
4	Memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti	-0.0132	50%
5	Keramahan memberikan pelayanan	-0.00848	51%
6	Memberikan perhatian terhadap pelanggan	-0.00495	33%
7	Keinginan untuk menerima kritik dan saran	-0.00385	66%

Setelah selesai dilakukan analisa masalah dan solusi awal, kemudian dilanjutkan untuk diterjemahkan ke parameter teknik. Parameter teknik dibagi menjadi dua, yaitu : improving feature dan worsening feature seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2. *Improving Feature*

No	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Mengkoordinasi pihak kebersihan	*Area of stationary object (#6)*
2	Penambahan atap maupun sekat untuk mobil dan motor	*Weight of stationary object (#2)*
3	Memberikan informasi pelayanan yang jelas dan sedetail mungkin	*Measurement accurance (#28)*
4	Ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan	*Speed (#9)*
5	Petugas lebih peduli terhadap permasalahan pada pelanggan	*Reliability (#27)*

Dari tabel di atas didapatkan kriteria peningkatan pelayanan ke depannya, yaitu mengkoordinasi pihak kebersihan, ketanggapan petugasa dalam melayani pelanggan dan sebagainya. Kemudian ditentukan parameter tekniknya dengan melihat 39 *principle.*

Tabel 3 *Worsening Feature*

No	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Penambahan petugas kebersihan	*Volume of moving object (#7)*
2	Penambahan biaya	*Quality of substance / the matter (#26)*
3	Perbaikan layanan informasi	*Device complexity (#36)*
4	Ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan	*Duration of action by stactionary object (#16)*
5	Kemampuan petugas memahami pelanggan dengan menambahakan kotak saran	*Adaptability or versatility (#35)*

Dari tabel di atas didapatkan kriteria peningkatan untuk kedepannya dengan perubahan baik atau buruk, yaitu penambahan biaya, perbaikan layanan informasi dan sebagainya. Kemudian ditentukan parameter tekniknya dengan melihat 39 *principle*.

Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ *Inventive Principles*

Analisis kontradiksi adalah untuk mengidentifikasi dua komponen yang bertentangan atau berlawanan pada elemen dengan kondisi yang sama. Kemudian untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dari permasalahan pada eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ *Inventive Principles* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 Matriks Kontradiksi Solusi Kualitas Pelayanan

No	*Improving Feature*	*Worsening Feature*				
		Volume of moving object (#7)	*Quality of substance / the matter (#26)*	*Device complexity (#36)*	*Duration of action by stactionary object (#16)*	*Adaptability or versatility (#35)*
1	*Area of stationary object (#6)*	9, 10, 29, 34				
2	*Weight of stationary object (#2)*		4, 9, 11, 20			
3	*Measurement accurance (#28)*			10, 27, 34, 35		
4	*Speed (#9)*				6, 16, 19, 23	
5	*Reliability (#27)*					8, 13, 24, 35

Dari tabel diatas terdapat prinsip yang muncul, yaitu 4, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 16, 19, 20, 23, 24, 27, 29, 34, 35. Sedangkan Inventive Principles 9, 10, 34 dan 35 muncul dua kali, namun lainnya satu kali. Setelah itu dilakukan eliminasi kontradiksi terhadap *Inventive Principles* yang muncul. Penyusunan *Inventive Principles* terjadi minimal dua kali. Oleh karena itu, agar dapat berkonsentrasi terhadap perbaikan kualitas yang akan dilakukan pada PT. Pos Indonesia Kprk Tuban.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Pos Indonesia Kprk Tuban dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih ada beberapa yang belum memenuhi kepuasan pelanggan. Layanan yang kurang, yaitu : kebersihan, tempat parkir, pelayanan yang tidak membingungkan, memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti, keramahan dalam memberikan pelayanan, memberikan perhatian terhadap pelanggan dan keinginan untuk menerima kritik dan saran.

2. Hasil analisis TRIZ didapatkan 4 usulan perbaikan, yaitu :
   a. Perbaikan berdasarkan prinsip 9 "*Preliminary Counteraction*" bahwa mengorganisir pihak kebersihan dan pihak satpam agar terlihat bersih serta ada perubahan.
   b. Perbaikan berdasarkan prinsip 10 "*Preliminary Action*", dengan menambahkan informasi ke media sosial maupun tempelan depan teller agar pelanggan tidak kebingungan jika libur.
   c. Perbaikan berdasarkan prinsip 34 "Discarding and Recovering", dengan meningkatkan simpati, senyum dan saling mengerti satu sama lain antara petugas dengan pelanggan.
   d. Perbaikan berdasarkann prinsip 35 "Parameter Charging", dengan memasang kotak saran agar pihak pos bisa mengetahui apa yang di inginkan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] F. Tjiptono, *"Pemasaran Jasa,"* Penerbit A. Yogyakarta, 2014.

[2] F. Rangkuti, *Riset Pemasaran*, Gramedia P. Jakarta, 2011.

[3] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, PT. Indeks. Jakarta, 2011.

[4] F. & A. D. Tjiptono, *Pelanggan Puas ? Tak Cukup ! Edisi Pertama*, CV. Andi O. Yogyakarta, 2015.

[5] F. & G. C. Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction*, CV. Andi O. Yogyakarta, 2016.

[6] F. dan G. C. Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan, Edisi 4, ANDI*. Yogyakarta, 2011.

[7] F. Siti, "Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Siswa-Siswi Berprestasi Dari Keluarga Miskin Dengan Metode AHP Di SMA Negeri 14 Semarang. Skripsi, Fakultas Ilmu Komputer," 2016.

[8] H. R. Viarani, S. O & Zadry, "Pemilihan Pemasok Dengan Metode Analitycal Hierarchy Process Di Proyek Indarung VI PT Semen Padang," *Optimasi Sist. Ind.*, vol. 14(1), 2016.

[9] E. Rantanen, K, & Domb, "Simplified TRIZ - New Problem Solving Applications For Engineers And Manufacturing Professionals. Aurbach Publications," 2008.

[10] H. A. Manggala Purusotama P, Dwi Novirani, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Nasabah 'X' Menggunakan Dimensi *Banking Service Quality* Dengan Metode SERVQUAL DAN TRIZ," *Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 4, no. 1, pp. 14–25, 2016.

[11] R. A. Hananingsih Widya Rahmanti, Usmann Effendi, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan TRIZ (Studi Kasus Pada 'Restoran *Ocean Garden*' MALANG)," *Tekologi Pertan.*, vol. 18, no. 1, pp. 33–44, 2017.