

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Model Service Quality (Servqual) dan Model Flower Of Service

Muhammad Reza Palevy*, Dewi Shofi Mulyati

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*rezapahlevy14@gmail.com, dewiShofi@gmail.com

Abstract. PT. Triadi Bersama with the Anteraja brand, is a company engaged in the delivery of goods that serves the delivery of goods or documents to all regions in Indonesia. At one of the Anteraja shipping centers in the Greater Bandung area, located in Sukasari, they often receive complaints from customers. Complaints that occurred in 2018 to 2021 have increased. The number of customer complaints about the poor service provided by Anteraja is very influential on customer confidence in the quality of the delivery provided and also the decreased number of transactions. To identify problems consisting of factors that affect these services and service attributes that need to be identified using the ServQual (ServiceQuality) model and the flower of service model for proposed improvements and then to group the company's services which are the core strength and support for the company's business. Based on calculations performed using the Service Quality model, it can be seen that there are 20 service attributes that determine customer satisfaction with Anteraja's delivery service. The service attribute is based on the TERRA dimension factor. Service attributes that have a negative gap are 5 service attributes whose performance is not in accordance with customer expectations. The five service attributes are given a solution using the flower of service method. This method categorizes services based on three categories, namely core products, additional services that make it easier, and additional services that strengthen by looking at the priorities of the services that must be improved. The proposed improvements are to give sanctions or warnings by superiors to employees who are not honest and act unfairly to customers, also give warnings to employees who are not serious in doing their work, conduct briefings before the store opens, synchronize databases in the warehouse and in the Admin, and provide training to customer service on how to deal with customers.

Keywords: *Quality Control, Service Quality, Flower Of Service.*

Abstrak. PT. Triadi Bersama dengan merek Anteraja, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang yang melayani pengiriman barang ataupun dokumen keseluruh wilayah di Indonesia. Pada salah satu pusat *shipping* Anteraja area Bandung raya yang berlokasi di Sukasari sering menerima keluhan dari pelanggan. Keluhan yang terjadi pada tahun 2018 sampai tahun 2021 mengalami kenaikan. Banyaknya komplain pelanggan terhadap buruknya pelayanan yang diberikan oleh Anteraja ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pengiriman yang diberikan dan juga jumlah transaksi yang menurun. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terdiri dari faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut dan atribut pelayanan yang perlu diidentifikasi dengan menggunakan model *ServQual* (*ServiceQuality*) dan model *flower of service* untuk usulan perbaikannya lalu untuk mengelempokkan layanan perusahaan yang menjadi kekuatan inti dan pendukung bisnis perusahaan. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan model *Service Quality* dapat diketahui bahwa terdapat 20 atribut pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan jasa pengiriman Anteraja. Atribut pelayanan tersebut berdasarkan faktor dimensi TERRA. Atribut pelayanan yang memiliki *gap* negatif yaitu ada 5 atribut pelayanan yang kinerjanya tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kelima atribut pelayanan tersebut diberikan solusi dengan menggunakan metode *flower of service*. Metode ini mengkategorikan pelayanan berdasarkan tiga kategori yaitu produk inti, layanan tambahan yang mempermudah, dan layanan tambahan yang memperkuat dengan melihat prioritas dari layanan yang harus diperbaiki tersebut. Usulan perbaikan yang diberikan adalah memberikan sanksi atau teguran oleh atasan kepada karyawan yang tidak bersikap jujur dan berlaku tidak adil kepada pelanggan, juga memberikan teguran kepada karyawan yang tidak serius dalam mengerjakan pekerjaannya, melakukan *briefing* sebelum toko di buka, mensinkronisasikan *database* yang ada di Gudang dan yang ada di Admin, dan memberikan pelatihan kepada *customer service* tentang cara menghadapi pelanggan.

Kata Kunci: *Pengendalian Kualitas, Service Quality, Flower Of Service.*

A. Pendahuluan

Saat ini bisnis jasa pengiriman barang dalam negeri berkembang cukup pesat, perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri jasa pengiriman. Peningkatan tersebut sedikit banyak terjadi atas aktifitas pengiriman logistik seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan juga pesatnya perkembangan bisnis e-commerce yang sangat berkaitan dengan industri jasa pengiriman.

PT. Triadi Bersama dengan merek Anteraja, merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta. Perusahaan ini didirikan pada Maret 2018 dan bergerak pada bidang pengiriman barang yang melayani pengiriman barang ataupun dokumen keseluruh wilayah di Indonesia.

Pada salah satu pusat shipping Anteraja area Bandung raya yang berlokasi di Sukasari sering menerima keluhan dari pelanggan, dimana dapat dilihat dari perbandingan keluhan yang diterima Anteraja area Bandung raya untuk periode waktu tahun 2018 sampai dengan tahun 2021.

keluhan pelanggan dapat diketahui bahwa keluhan yang terjadi pada tahun 2018 sampai tahun 2021 mengalami kenaikan pada setiap kategorinya, dan kategori keluhan yang paling banyak dan kenaikannya paling signifikan adalah keterlambatan. Dari banyaknya komplain pelanggan terhadap buruknya pelayanan yang diberikan oleh Anteraja ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pengiriman yang diberikan dan juga jumlah pengiriman yang menurun.

Untuk mengidentifikasi permasalahan digunakan metode ServQual (ServiceQuality), Metode ServQual (Service Quality) adalah metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Wijaya, 2018) dan juga menggunakan model flower of service untuk mengelempokkan layanan perusahaan yang menjadi kekuatan inti dan pendukung bisnis perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka rumusan masalah yang adalah sebagai berikut :

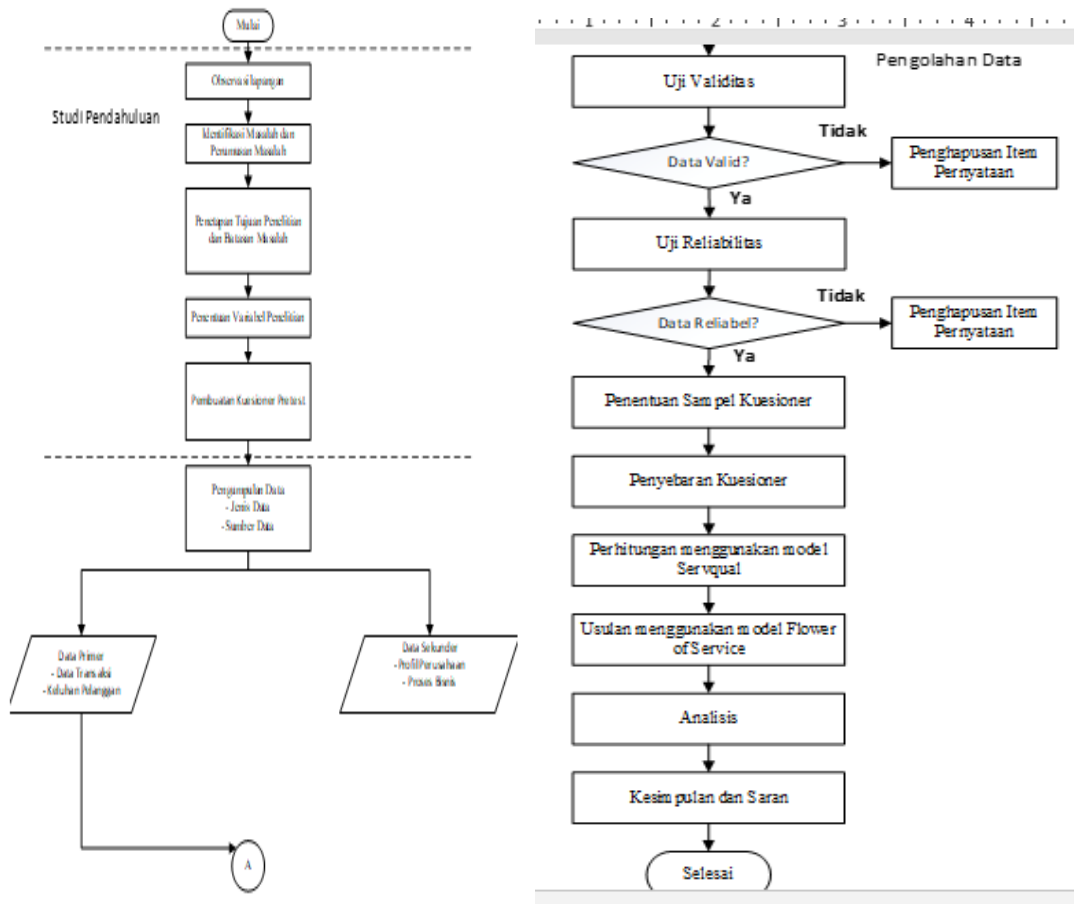
1. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa yang dilakukan PT Triadi Bersama (Anteraja) Kota Bandung?
2. Apa saja atribut kualitas layanan yang perlu diperbaiki pada pelayanan Anteraja Kota Bandung berdasarkan pada dimensi kualitas jasa dalam model *ServQual (Service Quality)*?
3. Bagaimana usulan perbaikan pelayanan yang sebaiknya dilakukan pada PT. Triadi Bersama “Anteraja” Kota Bandung?

Berdasarkan rumusan masalah yang dikembangkan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi layanan jasa Anteraja Kota Bandung.
2. Mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang perlu diperbaiki pada pelayanan Anteraja Cabang Sukasari berdasarkan pada dimensi kualitas jasa dalam model *ServQual (Service Quality)*
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas layanan pada PT. Triadi Bersama Anteraja Kota Bandung.

B. Methodologi

Methodologi penelitian ini menguraikan tahapan-tahapan penelitian untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada objek yang dikaji pada penelitian ini. Konsep yang telah tersusun secara sistematis yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu kerangka pemikiran (*framework*).



C. Hasil Penelitian dan Diskusi

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan perusahaan yaitu dengan kuesioner. Kuesioner yang digunakan berisi pertanyaan atribut-atribut yang didapatkan melalui membaca jurnal terdahulu yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan dikonsultasikan dengan pihak perusahaan Anteraja

Pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mengidentifikasi masalah yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman Anteraja yaitu penentuan sampel, uji validitas, uji reliabilitas, dan pengolahan data dengan menggunakan Metode *ServQual*.

Pengolahan data menggunakan metode *service quality* dilakukan untuk mendapatkan *Gap* setiap variabel. *Gap* didapatkan dengan menghitung selisih rata-rata variabel pelayanan persepsi dengan variabel pelayanan harapan. Kemudian dilakukan perhitungan kualitas dengan rumus Q yang sudah dijelaskan. Jika nilai $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik

Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan dengan Metode *ServQual*

No	Variabel Pelayanan	Persepsi	Harapan	Gap	Q
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Karyawan Anteraja berpenampilan rapi dan sopan.	4,385	4,156	0,229	1,055
2	Anteraja memiliki <i>website</i> untuk mempermudah pelanggan mengakses informasi tentang pengiriman	4,479	4,146	0,333	1,080
3	Memiliki fasilitas ruang tunggu yang luas dan nyaman	4,313	4,271	0,042	1,010
4	Lokasi toko dipusat kota	4,438	4,250	0,188	1,044
5	Kebersihan ruangan yang terjamin	4,458	4,333	0,125	1,029
Emphaty (Empati)					
6	Anteraja memprioritaskan senyum, salam, sapa dalam melayani	4,500	4,219	0,281	1,067
7	Karyawan/staff secara pribadi ramah kepada pelanggan	4,510	4,188	0,323	1,077
8	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan	4,010	4,427	-0,417	0,906
Assurance (Jaminan)					
9	Adanya tanggung jawab bila barang yang dikirim hilang/rusak	4,344	4,333	0,010	1,002
10	Detail barang yang akan dikirim sangat diperhatikan	4,469	4,281	0,188	1,044
11	Karyawan jujur kepada pelanggan jika terjadi kesalahan input	3,958	4,417	-0,458	0,896
12	Jaminan barang sampai dalam kondisi baik	4,427	4,167	0,260	1,063

Lanjutan Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan dengan Metode *ServQual*

No	Variabel Pelayanan	Persepsi	Harapan	Gap	Q
Responsiveness (Daya Tanggap)					
13	Respon karyawan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan	3,906	4,375	-0,469	0,893
14	Pelayanan administrasi sangat cepat kepada pelanggan	4,354	4,646	-0,292	0,937
15	Kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai status barang	4,375	4,219	0,156	1,037
16	Proses pengiriman barang tepat waktu	3,906	4,500	-0,594	0,868
Reliability (Kekandalan)					
17	Harga bersaing dengan jasa pengiriman lain	4,521	4,260	0,260	1,061
18	Anteraja memiliki kotak tip untuk karyawan	4,417	4,375	0,042	1,010
19	Pelayanan jasa pengiriman barang tetap melayani di hari libur	4,438	4,281	0,156	1,036
20	Jangkauan pengiriman Anteraja luas	4,479	4,240	0,240	1,057

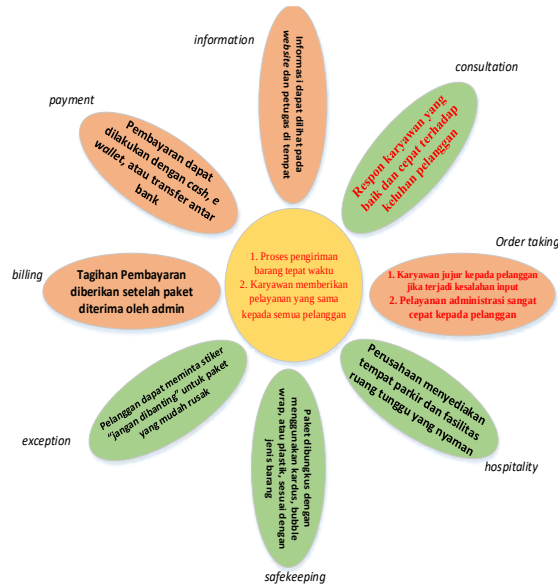
Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan model *Service Quality* dapat diketahui bahwa kesenjangan/ gap dari setiap atribut pelayanan jasa berdasarkan dimensi kualitas jasa ada yang sesuai dengan harapan pelanggan ada juga yang tidak sesuai, terdapat 5 atribut yang kinerjanya tidak sesuai dengan harapan pelanggan

Pengolahan data yang dilakukan diawali dengan menentukan prioritas kecacatan dengan menggunakan diagram pareto kemudian mengidentifikasi penyebab kecacatan dengan menggunakan diagram fishbone dan melakukan analisis serta penentuan solusi dengan menggunakan metode *Teorija Resenija Isobretatelskih Zadach* (TRIZ).

1. Flower of Service

Flower of Service adalah konsep yang menggambarkan produk utama perusahaan jasa yang dikelilingi oleh layanan tambahan (*supplementary services*) yang digambarkan seperti bunga, dimana walaupun inti layanan (*core product*) perusahaan bagus tetapi saat jasa tambahan yang diberikan tidak bagus, maka keseluruhan jasa akan terlihat tidak indah.

Flower of Service yang ada pada pengiriman jasa Anteraja yaitu terdiri dari produk utama, layanan tambahan yang mempermudah, dan layanan tambahan yang memperkuat.



Gambar 1. Flower of Service

2. Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan pada penelitian ini diberikan dengan mempertimbangkan *Flower of Service* pada pengiriman jasa Anteraja yang terjadi saat ini. Berdasarkan *Flower of Service* pengiriman jasa Anteraja, variabel pelayanan yang harus diperbaiki berada di kategori produk utama (karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan dan proses pengiriman barang tepat waktu), layanan tambahan yang mempermudah dengan sub kategori *order taking* (karyawan jujur kepada pelanggan jika terjadi kesalahan input dan pelayanan administrasi sangat cepat kepada pelanggan), dan layanan tambahan yang memperkuat dengan sub kategori *consultation* (respon karyawan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan)

No	Variabel	Kondisi Saat Ini	Usulan Perbaikan
1	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan	Kondisi lapangan saat ini, terdapat karyawan yang tidak adil dalam memperlakukan setiap pelanggan. Ada pelanggan yang dilayani dalam waktu yang lama dan ada pelanggan yang hanya dilayani sebentar bahkan pelanggan yang tidak dilayani dan diacuhkan oleh karyawan.	1. Saat melakukan rekrutmen karyawan, perusahaan harus memahami terlebih dahulu bidang yang akan dijalani oleh calon karyawan tersebut, dalam hal ini yaitu bidang jasa, maka perusahaan perlu selektif pada proses ini yaitu dengan melihat latar belakang, keahlian, maupun karakter dari calon karyawan tersebut saat proses interview karena sangat berpengaruh kepada kesesuaian fungsinya. Selain itu, perusahaan juga perlu memberikan bentuk-bentuk pelatihan yang mengarah kepada bentuk sikap dan kepribadian yang baik sehingga dalam menjalankan tugasnya nanti dapat terminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan. Jenis pelatihan yang tepat yaitu pelatihan tim, cross functional training, retraining, pelatihan bahasa, pelatihan skill. Disini lain.

Gambar 2. Usulan Perbaikan

D. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di perusahaan pengiriman jasa Anteraja yaitu:

1. Faktor yang mempengaruhi pengiriman jasa anteraja dikategorikan kedalam lima dimensi TERRA yaitu *tangible* (karyawan anteraja berpenampilan rapi dan sopan, Anteraja memiliki *website* untuk mempermudah pelanggan mengakses informasi tentang pengiriman, memiliki fasilitas ruang tunggu yang luas dan nyaman, lokasi toko dipusat kota, dan kebersihan ruangan yang terjamin), *reliability* (harga bersaing dengan jasa pengiriman lain, anteraja memiliki kotak tip untuk karyawan, pelayanan jasa pengiriman

- barang tetap melayani di hari libur, dan jangkauan pengiriman Anteraja luas), *responsiveness* (respon karyawan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan, pelayanan administrasi sangat cepat kepada pelanggan, kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai status barang, dan proses pengiriman barang tepat waktu), *assurance* (adanya tanggung jawab bila barang yang dikirim hilang/rusak, detail barang yang akan dikirim sangat diperhatikan, karyawan jujur kepada pelanggan jika terjadi kesalahan input, dan jaminan barang sampai dalam kondisi baik), dan *emphaty* (anteraja mengutamakan kepentingan pelanggan, karyawan/staff secara pribadi ramah kepada pelanggan, dan karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan).
2. Variabel pelayanan yang diperbaiki karena memiliki gap servqual yang rendah yaitu *emphaty* (karyawan tidak memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan), *assurance* (karyawan tidak jujur kepada pelanggan jika terjadi kesalahan input), dan *responsiveness* (respon karyawan yang lambat terhadap keluhan pelanggan, pelayanan administrasi lambat kepada pelanggan, dan proses pengiriman barang tidak tepat waktu).
 3. Usulan perbaikan menggunakan Model *Flower of Service* yang diberikan adalah memberikan sanksi atau teguran oleh atasan kepada karyawan yang tidak bersikap jujur dan berlaku tidak adil kepada pelanggan, juga memberikan teguran kepada karyawan yang tidak serius dalam mengerjakan pekerjaannya, melakukan *briefing* sebelum toko di buka, mensinkronisasikan *database* yang ada di Gudang dan yang ada di Admin, dan memberikan pelatihan kepada *customer service* tentang cara menghadapi pelanggan.

Daftar Pustaka

- [1] Ceha, R., 2014. *Pengantar Teknik Industri*. Bandung: Universitas Islam Bandung
- [2] Gaspersz, Vincent. 2016. *Total Quality Management (3rd Edition)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Ghozali, I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Proqram SPSS*. Edisi 5. Semarang : Universitas Diponogoro.
- [4] Heizer, J. & Render, B., 2011. *Operations Management (10th ed)*. New Jersey : Prentice Hall.
- [5] Kotler, Philip & Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- [6] Lovelock, C. H., Wirtz, J., dan Mussry, J., 2010. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jilid 1. Edisi 7. Diterjemahkan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putra. 2011. Jakarta : Erlangga.
- [7] Lupiyoadi Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- [8] Meliani, S, D., dan Mustikasari, Ati., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Jasa di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Setrasari Mall Bandung. Bandung: Universitas Telkom.
- [9] Maholtra, N. K., dan Birks, D. F., 2008. *Marketing Research an Applied Approach. 3rd European Edition*. England: Trans-Atlantic Publications, Inc.
- [10] Izzatunnisaa Fathiya, Prasetyaningsih Endang (2022). Perencanaan Produksi dan Persediaan untuk Mengurangi Keterlambatan dan Biaya Penalti. Jurnal Riset Teknik Industri 2(2). 117 – 128. <https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1250>.