

PENGUKURAN DAN PERENCANAAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA RENTAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN

Hilmi Aulawi¹⁾, Ara Firmansyah²⁾

Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Garut

e-mail: ¹⁾hilmi_aulawi@itg.ac.id, ²⁾1903030@itg.ac.id

ABSTRAK

Ketersediaan alat yang disewakan lengkap dan variatif menjadikan kelebihan perusahaan, akan tetapi aspek kepuasan konsumen dapat dipengaruhi beberapa aspek yang belum dilaksanakan secara optimal. Di samping itu, Perusahaan jasa sewa di Garut belum melakukan kajian pengukuran tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan dan memetakan posisi layanan sekarang yang diberikan oleh penyedia jasa, serta menghasilkan prioritas atribut kualitas yang akan dirumuskan rencana perbaikannya dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Pendekatan yang digunakan, yaitu kuantitatif deskriptif dengan memanfaatkan dimensi kualitas jasa yang dicetuskan Grönroos sebagai rujukan menyusun atribut kualitas. Metode penelitian yang digunakan terdiri atas tiga tahapan, pertama metode Servqual ditujukan mencari nilai kesenjangan (gap) antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan, metode ZoT digunakan untuk memetakan atribut kualitas sehingga diperoleh gambaran terkait posisi atribut kualitas yang terukur masuk tidaknya kedalam batas toleransi, serta metode AHP untuk mencari prioritas atribut yang akan direkomendasikan perbaikannya. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan yang telah terukur secara keseluruhan dinyatakan puas. Akan tetapi, terdapat empat atribut kualitas bernilai gap negatif dan berada diluar batas toleransi yang mengindikasikan layanan tersebut kurang optimal. Sementara itu, hasil pembobotan atribut kualitas yang terbesar dijadikan prioritas dalam merumuskan rencana perbaikannya, yaitu atribut kualitas “penyedia jasa cekatan (Tangkas) dalam memberikan solusi ketika terjadi yang tidak diharapkan” (C4.3). Hasil analisis terhadap atribut kualitas yang diprioritaskan diperoleh rancangan panduan atau prosedur sehingga memudahkan perusahaan dalam menanggulangi keluhan konsumen.

Kata kunci: AHP, Dimensi kualitas grönroos, Kualitas pelayanan, Servqual, ZoT.

ABSTRACT

The availability of a comprehensive and varied range of rental equipment constitutes a strength for the company, however, aspects of customer satisfaction may be influenced by certain factors that have not been implemented optimally. Additionally, rental service companies in Garut have yet to conduct a study on the measurement of the level of service quality provided. The purpose of this research is to measure the level of service quality, map the current service positions provided by the service provider, and determine priority quality attributes to formulate improvement plans to enhance customer satisfaction. The approach used is quantitative descriptive, utilizing service quality dimensions proposed by Grönroos as a reference for organizing quality attributes. The research method consists of three stages: first, the Servqual method is used to determine the gap between expected and perceived services; the ZoT method is employed to map quality attributes, providing an overview of the measured quality attribute positions within tolerance limits; and the AHP method is utilized to prioritize attributes for recommended improvements. The research findings indicate overall satisfaction with the measured service quality. However, four quality attributes have negative gaps and fall outside tolerance limits, indicating suboptimal service. Meanwhile, the largest-weighted quality attributes are prioritized in formulating improvement plans, with the “penyedia jasa cekatan (Tangkas) dalam memberikan solusi ketika terjadi yang tidak diharapkan” (C4.3) being the top priority. The analysis of prioritized quality attributes results in the development of a guide or procedure to facilitate the company in addressing customer complaints.

Keywords: AHP, Quality dimension grönroos, Quality of service, Servqual, ZoT.

PENDAHULUAN

Sektor jasa memegang peran penting dalam perekonomian Indonesia [1]. Dikutip dari sumber yang sama diketahui sektor jasa merupakan penunjang terpenting dalam membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan menyumbangkan 45% dari total

yang dimiliki Indonesia serta mengurangi kemiskinan sebesar 80%. Sebesar 55,8% pemuda di Indonesia bekerja pada sektor jasa. Hal tersebut berbanding lurus dengan penyerapan tenaga kerja dalam sektor jasa yang mengalami kenaikan [2,3]. Akan tetapi, berbanding terbalik dengan hasil survei ISD mengungkapkan pengguna jasa merasa kurang puas terhadap kualitas layanan yang diterima sebesar 51.5% [4]. Dengan kata lain, mengindikasikan kualitas layanan pada jasa belum sepenuhnya optimal maka diperlukan tindakan perbaikan kualitas sehingga meningkatkan keandalan jasa yang diberikan.

Perusahaan penyewaan alat dan barang di Kabupaten Garut merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor jasa dalam menyediakan jasa penyewaan barang atau kebutuhan alat *entertainment* khususnya pada bidang kreativitas, seperti kamera, *scooter*, sepeda, alat perkemahan, dan sebagainya. Selain itu, perusahaan penyewaan alat menyediakan jasa investasi alat untuk disewakan. Berdasarkan studi pendahuluan dengan mewawancarai informan pihak perusahaan diperoleh informasi bahwa pernah mendapati saran untuk menambahkan alat baru yang disewakan, seperti penambahan jenis lensa kamera. Di samping itu perusahaan belum melakukan kajian pengukuran tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Selain itu, pengadaan barang atau alat yang disewakan dapat dikatakan variatif menjadikan kelebihan tersendiri bagi perusahaan. Akan tetapi, tingkat kepuasan konsumen masih dipengaruhi beberapa aspek yang belum dilaksanakan secara maksimal oleh perusahaan. Dengan demikian, diperlukan kajian mengenai evaluasi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen [5]. Kepuasan konsumen merupakan keadaan individu atau kelompok merasa puas atau tidak dari yang didapatkannya [6]. Sementara itu, dikutip dari sumber serupa kualitas layanan merupakan tolak ukur bagus tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

Dasar melakukan kajian kepuasan konsumen bersumber pada hasil evaluasi dengan cara melakukan pengukuran kualitas pelayanan [7]. Teknik evaluasi kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan konsumen telah dilakukan dengan memanfaatkan model *Servqual* (*Service Quality*) dalam mengukur kesenjangan antara harapan dengan kinerja dari layanan yang diberikan [8]. Model *Servqual* dicetuskan oleh Parasuraman (1990), bertujuan membangun sebuah kerangka kerja layanan yang diberikan dengan membandingkan harapan dan persepsi [9]. Sementara itu, terdapat model pengukuran sekaligus memetakan kondisi layanan yang diberikan, yaitu model ZoT (*Zone of Tolerance*). Model tersebut pernah diterapkan dalam memetakan kondisi layanan sekarang pada layanan *Pet Shop* [10]. Kedua model tersebut dapat mengetahui tingkat kualitas layanan dan tidak terlepas dari dimensi kualitas layanan. Dimensi kualitas digunakan sebagai kerangka acuan dalam rencana analisis, serta parameter yang dapat diukur. Dalam riset kualitas layanan kerap kali dimensi yang digunakan, yaitu dimensi yang dicetuskan oleh Zeithaml (1988), yaitu dimensi kualitas TERRA (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) [11]. Perkembangan dimensi kualitas terus mengalami perubahan, salah satunya dimensi kualitas jasa yang dikembangkan dan dicetuskan oleh Grönroos (2001) terdiri atas tiga dimensi, yaitu kualitas proses, kualitas hasil, dan citra. Model dimensi tersebut dipergunakan sebagai variabel dalam mengukur kualitas jasa terhadap kepuasan dan loyalitas dalam jasa pendidikan [12].

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka penelitian ini berfokus pada pengukuran kesenjangan kualitas layanan dengan *Servqual*, serta akan memetakan kondisi layanan sekarang menggunakan ZoT dan berorientasi pada kepuasan konsumen, serta berdasarkan dimensi kualitas Grönroos. Akan tetapi penggunaan model kualitas tersebut tidak secara eksplisit merumuskan atribut prioritas yang perlu segera diperbaiki [10]. Melengkapi keterbatasan tersebut maka diperlukan sistem pendukung keputusan dalam menentukan prioritas atribut yang akan diperbaiki dari hasil evaluasi [13]. Pendekatan SPK yang sering digunakan dalam menentukan prioritas, yaitu model AHP (*Analytic Hierarchy Process*).

AHP dinilai bisa mengatur faktor multi atribut secara sistematis dan terstruktur yang sederhana [14]. Selain itu, dapat menentukan prioritas strategi, serta prioritas perbaikan [13, 14]. Hasil AHP dapat mengintegrasikan hasil pengukuran kualitas layanan pada servis kendaraan dengan pemilihan prioritas yang akan diperbaiki [17].

Dilatar belakangi hasil penelitian terdahulu, penulis tertarik melakukan kajian tentang pengukuran kualitas jasa berdasarkan dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Grönroos sebagai indikator acuan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan melalui kesenjangan antara layanan harapan dengan layanan yang dirasakan, dilanjutkan dengan memetakan posisi kualitas layanan sekarang kedalam grafik zona toleransi, serta mengelaborasi dengan mengembangkan kerangka prioritas untuk menentukan atribut yang akan diperbaiki menggunakan sistem pendukung keputusan berbasis AHP. Dengan demikian, penelitian yang akan dikaji dan dilaksanakan oleh penulis memiliki judul: “Pengukuran dan Perencanaan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Rental Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen”.

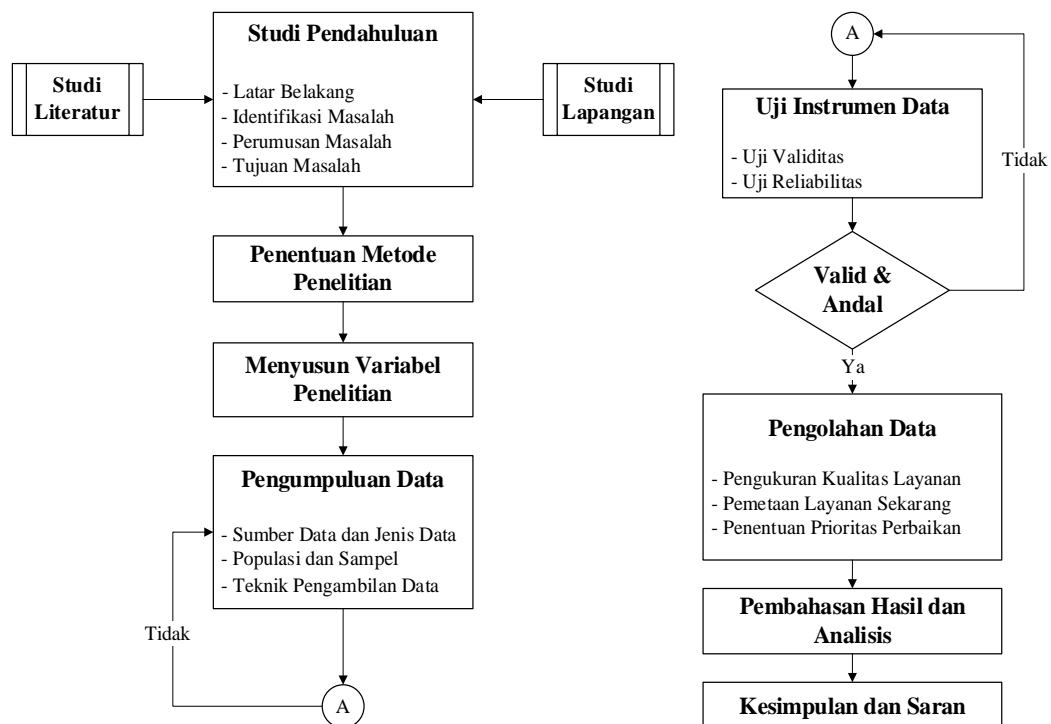
METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif karena proses pengumpulan data, pengolahan data sampai hasil analisis menggunakan angka (Statistik) [18]. Dikutip dari sumber yang sama jenis penelitian yang dilaksanakan berjenis deskriptif kuantitatif karena menjelaskan fenomena yang diamati dalam mengukur kualitas layanan, didukung pula dengan pemilihan prioritas perbaikannya secara objektif. Dielaborasi dengan merumuskan rencana tindakan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen [10].

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang akan dilaksanakan tergambar pada diagram alir penelitian. Menggambarkan tiap proses yang akan ditempuh dalam mencapai tujuan penelitian. Pada Gambar 1 disajikan diagram alir penelitian.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Menyusun Operasional Variabel

Penyusunan operasional variabel dalam merujuk pada dimensi kualitas Grönroos, serta hasil indikator yang dirumuskan bersumber pada buka dan hasil penelitian [11,17,18]. Adapun penyusunan operasional variabel disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Operasional Variabel

Dimensi Kualitas	Indikator	Kode	Atribut
A. Kualitas Hasil Kualitas Teknis (<i>Outcome Quality</i>)	1. Profesional & Ketrampilan	A1.1	Ketelitian dalam pemeriksaan barang yang disewakan
		A1.2	Memberikan panduan penggunaan barang yang disewakan secara mudah dipahami
		A1.3	Menguasai pengetahuan tentang barang yang akan disewakan
	1. Profesional & Ketrampilan	A1.4	Penyedia jasa melakukan layanan tidak diskriminatif
		A1.5	Pengguna jasa memperoleh <i>setruk</i> dan rincian pembayaran setelah transaksi
		A1.6	Penyedia jasa menyimpan dan menjaga jaminan (KTP/Id Card) yang konsumen miliki secara baik
B. Citra (<i>Image</i>)	2. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	A2.1	Tempat pelayanan jasa sewa bersih
		A2.2	Tersedianya ruang tunggu yang memadai
		A2.3	Barang yang disewa selalu dalam keadaan bersih
	1. Reputasi & Kredibilitas	B1.1	Penyedia jasa memberikan inovasi barang yang disewakan (barang baru)
		B1.2	Penyedia jasa terpercaya dalam menyediakan barang yang disewakan
		B1.3	Penyedia jasa memiliki nama baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen
		B1.4	Penyedia jasa memberikan janji yang tepat mengenai layanan kepada konsumen
	1. Sikap & Perilaku	C1.1	Penyedia jasa memberikan pelayanan yang ramah terhadap konsumen
		C1.2	Kesungguhan penyedia jasa dalam mengutamakan kepentingan pelanggan
		C1.3	Kerapian atribut kerja penyedia jasa sewa saat melakukan pelayanan
		C2.1	Lokasi jasa sewa mudah dijangkau dan ditemukan
	2. Mudah didapatkan & Fleksibel	C2.2	Kemudahan mendapatkan informasi dalam memilih barang yang akan disewa
		C2.3	Kemudahan cara melakukan reservasi barang sewaan (<i>Web site, social media</i>)
		C2.4	Ketersediaan cara pembayaran fleksibel (Non tunai)
		C3.1	Kesiapan barang yang akan disewa selalu siap tersedia
C. Kualitas Proses atau Kualitas Fungsional (<i>Process Quality</i>)	3. Handal & Akurat	C3.2	Kualitas barang akan disewakan dalam keadaan baik dan berjalan sebagai mestinya
		C3.3	Penyedia jasa senantiasa memberikan informasi akan durasi waktu pengembalian barang yang disewa
		C3.4	Waktu pengambilan barang sesuai dengan yang dijadwalkan
		C3.5	Waktu operasional penyedia jasa tepat waktu
		C3.6	Kecepatan proses pelayanan oleh penyedia jasa
		C4.1	Penyedia jasa memberikan respon cepat dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan konsumen
	4. Perbaikan layanan	C4.2	Tersedianya jaminan tambahan waktu sewa ketika terjadi kesalahan
		C4.3	Penyedia jasa cekatan (Tangkas) dalam memberikan solusi ketika terjadi yang tidak diharapkan
		C5.1	Suasana pada <i>store</i> jasa sewa kondusif (tidak bising, pencahayaan cukup terang, suhu ruangan stabil)
	5. <i>Serviscape</i>	C5.2	Dekorasi pada <i>store</i> jasa sewa menarik (penempatan barang sewaan tertata rapi, dan menarik)

Teknik Pengumpulan Data

Populasi dari penelitian ini merupakan konsumen jasa sewa yang pernah merasakan layanan jasa sewa tersebut. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan, yaitu teknik *non probability sampling* dengan jenis sampling aksidental karena penentuan anggota sampelnya berdasarkan kebetulan, seperti orang atau benda yang dijumpai dirasa cocok untuk dijadikan sumber data [18]. Penentuan ukuran sampel yang digunakan menggunakan rumus *lameshow* karena yang jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti [10]. Berikut pada persamaan 1 rumus penentuan ukuran sampel dengan taraf signifikansi sebesar 5%.

$$n = \frac{(Z_{1-\frac{\alpha}{2}})^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

$$Z_{1-\left(\frac{0,05}{2}\right)} = 0,975 = 1,96 \text{ (diperoleh dari tabel Z distribusi normal)}$$

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

P = Prevalensi *outcome* karena data belum didapat = 50%

d = Tingkat ketelitian = 10%

Maka ukuran sampel dalam penelitian:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \approx 100$$

Hasil penentuan ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebesar 96,04 dibulatkan menjadi 100 sampel responden.

Pengujian Instrumen Data

Pengujian instrumen data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas setiap instrumen pengukuran. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan *software* SPSS. Berikut hasil pengujian disajikan dalam tabel di bawah.

Tabel 2. Uji Validitas

r_{tabel}	Rata – rata r_{hitung}			Keterangan
	Dirasakan	Harapan	Minimal	
0,196	0,602	0,615	0,623	Valid

Hasil pengujian validitas dalam Tabel 2 diketahui hasil pengujian tersebut dikatakan valid karena hasil perhitungan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ [21].

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Instrumen Pengukuran	Cronbach's Alpha	Keterangan
Dirasakan	0,941	Reliabel
Harapan	0,944	Reliabel
Minimal	0,947	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas dalam Tabel 3 hasil yang didapatkan melebihi ($\geq 0,7$) maka hasil pengujian dikatakan reliabel [21].

Pengolahan Data

Perhitungan Nilai Kesenjangan (*Servqual*)

Perhitungan nilai *gap* dalam metode *Servqual* terdapat beberapa tahapan [22]. Berikut tahapan dalam melakukan perhitungan nilai *gap*:

- Mencari nilai persepsi (Dirasakan) dari setiap variabel (X_i) dan nilai harapan dari tiap variabel (Y_i)
- Menghitung rata-rata dari nilai persepsi (Dirasakan) setiap variabel (\bar{X}) dan nilai harapan dari tiap variabel (\bar{Y}) dari seluruh responden:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

$\sum X_i$ = Jumlah nilai persepsi (Dirasakan) variabel ke - i

$\sum Y_i$ = Jumlah nilai diharapkan variabel ke - i

n = Jumlah responden

- c. Menghitung nilai *gap* antara nilai persepsi (kinerja) setiap variabel dengan nilai harapan dari semua setiap variabel:

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \quad (4)$$

Keterangan:

NS_i = Nilai *gap* variabel ke - i

- d. Jika hasil *gap* bernilai (< 0) mengindikasikan tingkat kualitas layanan masih di bawah harapan, hasil *gap* yang diperoleh memiliki nilai ($= 0$) mengindikasikan tingkat kualitas layanan telah sesuai harapan konsumen, serta hasil *gap* memiliki nilai (> 0) mengindikasikan tingkat kualitas layanan melebihi harapan diartikan sebagai tingkat kepuasan sangat baik [10].

Pemetaan Posisi Kualitas Layanan (ZoT)

Proses pemetaan posisi kualitas kedalam grafik ZoT terdapat beberapa tahapan [10, 20]. Adapun tahapan tersebut sebagai berikut:

- a. Menghitung nilai MSA, MSS, dan ZoT:

$$MSA = \text{Layanan Dirasakan} - \text{Layanan Minimal} \quad (5)$$

$$MSS = \text{Layanan Dirasakan} - \text{Layanan Diharapkan} \quad (6)$$

$$ZoT = \text{Layanan Diharapkan} - \text{Layanan Minimal} \quad (7)$$

Keterangan:

ZoT = *Zone of Tolerance*

MSA = *Measure of Service Adequacy*

MSS = *Measure of Service Superiority*

- b. Menghitung posisi layanan

$$\text{Posisi MSA} = ZoT - MSA \quad (8)$$

$$\text{Posisi MSS} = ZoT - MSS \quad (9)$$

$$\text{Posisi Layanan Sekarang} = \text{Dirasakan} - \text{Minimal} \quad (10)$$

Hasil pemetaan posisi layanan sekarang terbagi ke dalam tiga kategori [10], yaitu:

1. Jika posisi layanan sekarang melebihi MSS mengindikasikan tingkat layanan melebihi harapan pelanggan berarti sangat puas (*Delight*).
2. Jika posisi layanan sekarang di bawah MSA mengindikasikan tingkat layanan yang diterima pelanggan belum puas (*Dissatisfaction*).
3. Posisi layanan sekarang masih di bawah MSS dan di atas MSA mengindikasikan tingkat layanan yang diterima pelanggan puas (*Satisfaction*).

Penentuan Prioritas Atribut Perbaikan (AHP)

Penentuan pemilihan prioritas bertujuan menentukan atribut yang akan direkomendasi perbaikannya. Adapun kriteria yang dijadikan prioritas, seperti, nilai kesenjangan (< 0) dan posisi layanan sekarang di bawah MSA (*Dissatisfaction*), serta sudut pandang penilaian atribut prioritas berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, karena penyedia jasa dapat mengetahui dan mempertimbangkan atribut yang akan dijadikan prioritas untuk ditingkatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Perhitungan Nilai Gap (Servqual)

Hasil perhitungan nilai *gap* dengan *Servqual* dari semua atribut dapat dilihat pada Tabel 4. Berdasarkan Tabel 4 nilai *gap* teridentifikasi 16 atribut yang dikategorikan puas dan 15 atribut yang dikategorikan kurang puas.

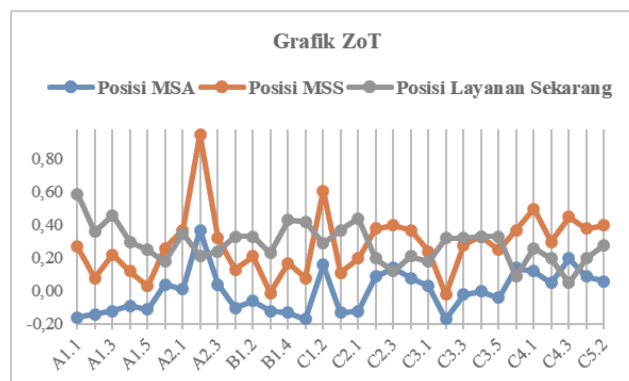
Tabel 4. Nilai Kesenjangan *Servqual*

Dimensi Kualitas	Atribut	Dirasakan	Diharapkan	Gap	Keterangan
		X	Y		
A. Dimensi Kualitas Hasil (<i>Outcome Quality</i>)	A1.1	4,26	4,10	0,16	Sangat Puas
	A1.2	4,11	3,97	0,14	Sangat Puas
	A1.3	4,14	4,02	0,12	Sangat Puas
	A1.4	3,96	3,87	0,09	Sangat Puas
	A1.5	3,99	3,88	0,11	Sangat Puas
	A1.6	4,13	4,17	-0,04	Kurang Puas
	A2.1	3,98	3,99	-0,01	Kurang Puas
	A2.2	3,78	4,15	-0,37	Kurang Puas
B. Dimensi Citra (<i>Image</i>)	A2.3	3,99	4,03	-0,04	Kurang Puas
	B1.1	4,02	3,92	0,10	Sangat Puas
	B1.2	4,12	4,06	0,06	Sangat Puas
	B1.3	4,11	3,99	0,12	Sangat Puas
C. Dimensi Kualitas Proses (<i>Process Quality</i>)	B1.4	4,11	3,98	0,13	Sangat Puas
	C1.1	4,32	4,15	0,17	Sangat Puas
	C1.2	3,95	4,11	-0,16	Kurang Puas
	C1.3	4,13	4	0,13	Sangat Puas
	C2.1	4,3	4,18	0,12	Sangat Puas
	C2.2	4,05	4,14	-0,09	Kurang Puas
	C2.3	4,07	4,21	-0,14	Kurang Puas
	C2.4	3,94	4,02	-0,08	Kurang Puas
	C3.1	3,98	4,01	-0,03	Kurang Puas
	C3.2	4,26	4,09	0,17	Sangat Puas
	C3.3	4,14	4,12	0,02	Sangat Puas
	C3.4	4,17	4,17	0,00	Puas
	C3.5	4,09	4,05	0,04	Sangat Puas
	C3.6	3,91	4,05	-0,14	Kurang Puas
	C4.1	4	4,12	-0,12	Kurang Puas
	C4.2	3,82	3,87	-0,05	Kurang Puas
	C4.3	3,73	3,93	-0,20	Kurang Puas
	C5.1	3,95	4,04	-0,09	Kurang Puas
	C5.2	4,02	4,08	-0,06	Kurang Puas
	C5.2	4,02	4,08	-0,06	Kurang Puas
Rata – rata				0,002	Puas

Berdasarkan Tabel 4 secara keseluruhan layanan yang diberikan jasa sewa dikategorikan puas karena nilai rata-rata bernilai positif sebesar 0,002. Akan tetapi terdapat beberapa nilai *gap* yang bernilai negatif atau kurang puas, serta salah satunya atribut kualitas layanan yang memiliki nilai *gap* terkecil sebesar -0,56 pada atribut (A2.2) “tersedianya ruang tunggu yang memadai”.

Hasil Pemetaan Posisi Kualitas Layanan (ZoT)

Pemetaan posisi kualitas layanan sekarang dilakukan bertujuan mengetahui tingkat toleransi layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dengan membandingkan hasil perhitungan posisi MSS, posisi MSA, dan posisi layanan sekarang. Adapun hasil perhitungan tersebut disajikan ke dalam grafik ZoT pada Gambar 2 berikut.

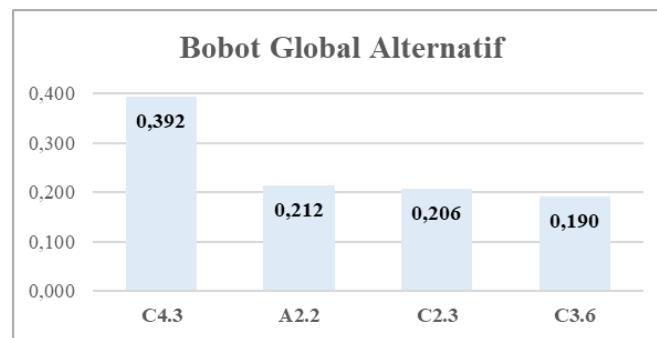


Gambar 2. Hasil Pemetaan Posisi Kualitas Layanan Sekarang

Merujuk pada Gambar 2 di atas diperoleh potret atau gambaran secara keseluruhan mengenai posisi kualitas layanan sekarang. Terdapat empat atribut yang berada diluar zona toleransi atau *dissatisfaction*. Adapun atribut tersebut diantaranya atribut A2.2; C2.3; C3.6; dan atribut C4.3. Atribut tersebut dikategorikan demikian karena berada di bawah MSA sehingga perlu dilakukannya evaluasi lebih lanjut dan mendalam. Selain itu, atribut lainnya dikategorikan *delight* dan *satisfaction* yang mengindikasikan atribut tersebut dapat diterima dan dinilai puas oleh konsumen sehingga perlu dipertahankan dan kembangkan lagi.

Hasil Penentuan Prioritas Atribut Perbaikan (AHP)

Merujuk hasil pemetaan layanan sekarang menggunakan ZoT pada Gambar 2. Diketahui terdapat beberapa atribut yang perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut. Dengan demikian, agar lebih terfokus dan terencana dalam proses evaluasi kualitas layanan. Diperlukan kerangka prioritas pada atribut tersebut sehingga dapat dikaji lebih dalam dan dapat merumuskan rencana perbaikannya. Adapun penentuan kerangka prioritas atribut akan menggunakan metode AHP. Pada Gambar 3 ditampilkan hasil akhir pembobotan secara keseluruhan dari keempat atribut yang dibandingkan.



Gambar 3. Hasil Bobot Atribut Prioritas

Hasil pembobotan pada Gambar 3 diketahui atribut yang penting dipilih untuk dijadikan prioritas oleh responden (penyedia jasa) untuk dirumuskan rencana perbaikannya yang memiliki bobot tertinggi sebesar 0,392 yaitu, atribut C4.3 “Penyedia jasa cekatan (tangkas) dalam memberikan solusi ketika terjadi yang tidak diharapkan”.

Merujuk hasil pembobotan terbesar yaitu, atribut C4.3 yang diprioritaskan. Selanjutnya akan melakukan analisis mengenai rencana tindakan perbaikannya dengan memanfaatkan model 5W+1H [23]. Dikutip dari sumber yang sama setelah diketahui atribut yang dijadikan prioritas maka langkah berikutnya merumuskan rencana perbaikannya menggunakan analisis 5W+1H. Berikut secara rinci diuraikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Analisis Rencana Tindakan Perbaikan 5W+1H

Masalah	5W + 1H
1. Tidak adanya panduan dalam menanggapi aduan konsumen; 2. Kurang fokus dalam memahami keinginan konsumen	What Atribut apa yang masih memiliki nilai di bawah standar? (Dimensi kualitas proses) C4.3 yaitu: Penyedia jasa cekatan (tangkas) dalam memberikan solusi ketika terjadi yang tidak diharapkan.
	Where Dimanakah seharusnya menerapkan rencana perbaikannya? Diterapkan di <i>store</i> jasa sewa.
	When Kapan seharusnya dilakukan penerapan rencana perbaikannya? Dilakukan secepatnya.
	Who Siapa yang melakukan rencana perbaikannya? Bagian operasional.
	Why Mengapa melaksanakan rencana perbaikan? Dengan menerapkan rencana tindakan perbaikan dapat meminimkan ketidaksesuaian penyampaian jasa sebagai mestinya, serta mencegah adanya yang tidak diharapkan atau diluar kendali perusahaan.
	How Bagaimana pelaksanaan dalam menjalankan rencana perbaikan? Merancang panduan atau proses dalam menanggapi keluhan konsumen, sejenis standar operasional prosedur (SOP) dalam upaya meningkatkan fokus dan mempermudah penyedia jasa dalam menangani keluhan atau aduan yang disampaikan konsumen sehingga terciptanya kepuasan bagi konsumen.

Tabel 5 di atas diperoleh informasi mengenai analisis rencana perbaikan menggunakan pendekatan 5W+1H terdapat usulan dengan merancang panduan penanganan keluhan konsumen. Usulan rencana tersebut dapat menjadi pegangan bagi penyedia jasa ketika mendapat pengaduan atas keluhan yang diajukan. Di samping itu, dapat mempermudah penyedia jasa dalam menangani keluhan panduan sesuai prosedur yang baik, dan secara eksplisit prosedur tersebut dapat diketahui, dibagikan, dan dipelajari oleh pekerja baru dalam penanganan keluhan konsumen. Secara khusus usulan rencana perbaikan tersebut disajikan dalam Tabel 6 mengenai rancangan yang telah dibuat mengenai panduan atau prosedur dalam penanganan keluhan konsumen sebagai berikut.

Tabel 6. Usulan Panduan Penanganan Keluhan Konsumen

Logo & Nama Perusahaan	No. Dokumen :
	Mulai berlaku :
	Revisi :
STANDARD OPERATING PROCEDURE	Tanggal revisi :
PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN	Halaman :
1. Tujuan	
Prosedur ini memastikan hasil pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan konsumen dapat dikontrol sebagai mestinya sehingga hasil pelayanan yang tidak di harapkan tidak terjadi dikemudian hari.	
2. Ruang Lingkup	
Prosedur meliputi proses identifikasi hasil pelayanan yang diterima, serta proses pengambilan keputusan dalam mempertimbangkan solusi yang akan dilakukan perbaikan, serta pencegahan.	
3. Definisi	
Penanganan keluhan konsumen merupakan tindakan pencegahan dalam mengatasi ketidaksesuaian untuk diperbaiki sesegera mungkin	
4. Dokumen Terkait	
<ul style="list-style-type: none"> - Keluhan pelanggan baik email, telepon, dan media sosial - Laporan Ketidaksesuaian 	
5. Prosedur	
<ul style="list-style-type: none"> - Menerima keluhan konsumen mengenai ketidaksesuaian baik pelayanan maupun barang yang disewakan, melalui surat, email, lisan/telepon maupun media sosial. - Melakukan konfirmasi atas keluhan konsumen terhadap prosedur pekerjaan/pelayanan. - Menemukan adanya ketidaksesuaian pekerjaan/pelayanan dan dituliskan dalam Laporan Ketidaksesuaian. - Membuat program tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan sesuai dengan prosedur pekerjaan/pelayanan. - Melaksanakan tindakan perbaikan dan pencegahan, serta memberikan tanggapan jika diperlukan. 	
6. Kelengkapan	
<ul style="list-style-type: none"> - Surat keluhan - Email/Telepon - Unit PC dan Printer 	
7. Realisasi	
Proses implementasi dilakukan jika suatu layanan yang diberikan kurang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.	
8. Frekuensi & Review	
Mendapati aduan atau ketidaksesuaian proses penyampaian jasa yang disampaikan melalui email, atau perangkat lain.	
9. Sumber Data	
<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran - Email - Telepon 	

Tabel 6 di atas merupakan usulan mengenai panduan atau prosedur dalam menangani apabila terdapat aduan yang tidak diharapkan dari konsumen. Dengan demikian, adanya usulan panduan tersebut diharapkan mempermudah pekerja dan staf lainnya dalam

menghadapi keluhan konsumen dapat lebih tangkas dan cepat dalam menanggulangi atau memberikan solusi terhadap aduan konsumen yang dialami.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan pengukuran tingkat kualitas yang dilakukan pada layanan jasa sewa secara keseluruhan dinyatakan puas. Akan tetapi secara khusus terdapat beberapa atribut yang dinyatakan kurang puas dan masih berada diluar batas toleransi yang mengindikasikan layanan tersebut belum optimal, yaitu atribut tersedianya ruang tunggu yang memadai (A2.2), kemudahan cara melakukan reservasi barang sewaan (*Web site, social media*) (C2.3), kecepatan proses pelayanan oleh penyedia jasa (C3.6), serta penyedia jasa cekatan (Tangkas) dalam memberikan solusi ketika terjadi yang tidak diharapkan (C4.3). Atribut kualitas layanan yang dijadikan prioritas, yaitu atribut (C4.3) karena memiliki nilai bobot tertinggi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh usulan rencana perbaikannya dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen dengan merancang panduan atau prosedur sehingga memudahkan dan mempercepat perusahaan dalam menanggulangi keluhan konsumen secara tepat dan teratur. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat menguji coba hasil usulan rencana perbaikannya pada perusahaan sehingga dapat diketahui efektivitas hasil evaluasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen, melakukan analisis rencana perbaikan terhadap atribut kualitas layanan yang memiliki urutan prioritas kedua, serta mengkaji pengukuran kesenjangan dari sudut pandang manajemen dengan layanan yang dirasakan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Isnaeni, "Analisis Biaya Tetap dan Biaya Variabel dalam Pengiriman Paket pada PT Pos Indonesia," Universitas Negeri Jakarta, 2019.
- [2] M.A. Rizaty, "Lebih dari 50% Pemuda Indonesia Bekerja Disektor Jasa pada 2021," *databoks*, 2022. [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/16/lebih-dari-50-pemuda-indonesia-bekerja-di-sektor-jasa-pada-2021#:~:text=Lebih dari 50%25 Pemuda Indonesia Bekerja di Sektor Jasa pada 2021,-Demografi&text=Badan Pusat Statistik \(BPS\) melaporkan,%25 be](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/16/lebih-dari-50-pemuda-indonesia-bekerja-di-sektor-jasa-pada-2021#:~:text=Lebih dari 50%25 Pemuda Indonesia Bekerja di Sektor Jasa pada 2021,-Demografi&text=Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan,%25 be) (accessed Mar. 20, 2023).
- [3] A. Hartono, A. Avenzora, and W. Winarsih, *Statistik Pemuda Indonesia 2021*, vol. 21, no. 1. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2021.
- [4] I.S. Dialogue, "Survey Nasional Layanan Jasa," *Indonesia Services Dialogue*, 2020. <https://www.isd-indonesia.org/> (accessed Mar. 19, 2023).
- [5] D. Chandradhinata, D.S. Taptajani, and U. Cahyadi, "Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bengkel Alva Jaya Motor Menggunakan Metode Fuzzy Servqual," *J. Akunt. dan Pajak*, vol. 23, no. 2, pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>.
- [6] M. Ulfah, D.L. Trenggonowati, F. Arina, P.F. Ferdinand, and A. Sonda, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Servqual dan Lean Healthcare," *J. Ind. Serv.*, vol. 8, no. 1, pp. 38–45, 2022.
- [7] A.C. Utami, E. Ismiyah, and Hidayat, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value," *Serambi Eng.*, vol. VII, no. 3, pp. 3466–3472, 2022.
- [8] M.F. Aly and W. Kurniawan, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) pada UMKM Soul Sepatu," *KOCENIN Ser. Konf.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [9] E. Trisnawati, S. Assegaff, and E. Rohaini, "Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceive Usefulness, Service Quality, Perceived Value Terhadap Customer Saticfaction pada Pengguna Grab (Studi Kasus Mahasiswa STIKOM DB Jambi)," *J. Ilm. Mhs. Sist. Inf.*,

- vol. 1, no. 2, pp. 82–96, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/jimsi/article/view/693/478>.
- [10] D. Rahmawati, H. Aulawi, R. Kurniawati, and T.F. Sari, “Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) dengan Metode Zone of Tolerance (ZoT) dan Kano pada Pet World,” *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 21–32, 2023, doi: 10.14710/jati.1.1.21-32.
- [11] U. Cahyadi and I.A. Maulana, “Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Hotel X Menggunakan Metode Servqual dan IPA,” *J. Kalibr.*, vol. 18, no. 2, pp. 37–41, 2021, doi: 10.33364/kalibrasi/v.18-2.729.
- [12] R. Ramadania, C. Candra, and N. Afifah, “Model Kualitas Layanan dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Jasa Pendidikan,” *J. Manaj. Motiv.*, vol. 16, no. 2, p. 45, 2020, doi: 10.29406/jmm.v16i2.2491.
- [13] N. Zahra, I. Baihaqi, and D.S. Ardiantono, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko,” *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 9, no. 1, pp. 58–63, 2020, doi: 10.12962/j23373520.v9i1.50952.
- [14] Z. Fanani, N.B. Puspitasari, A. Susanty, A.R. Andini, and R. Rumita, “Analisis Logistic Service Quality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express,” *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 2, pp. 73–81, 2020.
- [15] R. Aisyah, H. Aulawi, and A. Latifah, “Prioritas Strategi Percepatan Pengembangan Industri Kriya Tenun Akar Wangi di Kabupaten Garut,” *Manajerial*, vol. 21, no. 1, pp. 27–34, 2022.
- [16] H. Aulawi and R. Jauhari, “Analisis Keputusan Pembelian Mesin Rajut Otomatis dengan Menggunakan Metode AHP dan SAW,” *Jural Kalibr.*, vol. 18, no. 2, pp. 66–71, 2020.
- [17] K. Hariyanto and A. Hindratmo, “Pengukuran dan Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Service Kendaraan dengan Metode Service Quality dan Analytical Hierarchy Process,” *J. Res. Technol.*, vol. 6, no. 2, pp. 251–265, 2020.
- [18] Hardani *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, no. 1. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Editor, 2020.
- [19] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service Quality and Satification*, 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [20] N. Handayani, “Kontribusi Pelayanan Fungsional dan Pelayanan Teknik serta Citra dalam Membangun Kinerja Pelayanan Berkualitas,” *Serv. Manag. Triangle J. Manaj. Jasa*, vol. 2, no. 2, pp. 56–68, 2022.
- [21] K.F. Kusuma and M. Indrayana, “Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Rekayasa Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 63–79, 2022.
- [22] A. K. Natalius, R. Budiman, and D. Wijayanto, “Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Zone of Tolerance (ZoT) pada Layanan Indihome di Kota Pontianak,” *J. TIN Univ. Tanjungpura*, vol. 5, no. 1, pp. 109–118, 2021.
- [23] V. Puspasari, “Perbaikan Kualitas Toko Dunia Foto dengan Metode Servqual, ZoT (Zone of Tolerance), dan Siklus PDCA,” *J. Sains Teknol. dan Ind.*, vol. 19, no. 2, pp. 178–186, 2022.