PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS XYZ DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Mohammad Agung Saryatmo

Program Studi Teknik Industri, Universitas Tarumanagara Jakarta
asaryatmo@gmail.com

ABSTRACT

Semakin tingginya tingkat persaingan diantara Perguruan Tinggi menyebabkan setiap Perguruan Tinggi harus selalu siap untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap stakeholdernya, salah satunya adalah kepada mahasiswa. Permasalahan yang dihadapi adalah apakah pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ telah mampu memenuhi harapan dan kepentingan dari para mahasiswanya. Untuk meneliti permasalahan tersebut digunakan kuesioner yang diajukan kepada sejumlah mahasiswa sebagai alat dan teknik pengumpulan data. Skala yang digunakan dalam metode ini adalah skala likert. SERVQUAL adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode ini membandingkan tingkat persepsi dan harapan yang mereka terima berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas, yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy. Kualitas layanan diukur pada setiap dimensi dengan menghitung nilai gap, yang menggambarkan perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen pada layanan yang disediakan. Penelitian ini mengimplementasikan metode metode SERVQUAL untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ serta mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. Data yang berisi atribut yang memiliki nilai gap negatif tertinggi dapat diidentifikasi dengan menggunakan metode SERVQUAL. Nilai gap negatif tertinggi didapatkan pada dimensi responsiveness dengan indikator dosen tidak datang tepat waktu dengan gap -1,01.

Kata kunci: SERVQUAL, Gap, Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis telah menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan, produksi, pemasaran, manajemen sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dan konsumen serta perusahaan dengan perusahaan lain. Kompetisi intensif dan deregulasi yang cepat telah menyebabkan banyak perusahaan membuat strategi yang menguntungkan untuk membedakan diri dengan perusahaan lain. Salah satu strategi yang terkait dengan kesuksesan dalam bisnis adalah melakukan suatu pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Kualitas layanan adalah kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dan tuntutan konsumen dan bagaimana layanan spesifik yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas harus dicapai apabila ingin mempertahankan atau mendapatkan *competitive advantage* oleh lembaga yang menyelenggarakan pendidikan. Pendidikan merupakan proses pembelajaran yang bertujuan untuk menambah pengetahuan, memperluas wawasan dan meningkatkan keahlian pada suatu bidang. Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima dari perusahaan sebagai faktor penting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan konsumen (P. Kotler, 1996). Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ telah didukung oleh suatu teknologi informasi yang handal serta menyediakan berbagai layanan yang baik seperti fasilitas layanan internet, perpustakaan yang memadai serta ruang belajar bagi mahasiswa. Akan tetapi masih terdapat banyak permasalahan yang timbul antara lain kurangnya sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi, sarana dan prasarana bangunan yang kurang mendukung, masih minimnya feedback dari atasan terhadap keluhan dari mahasiswa,

kekurang ketersediaan buku pustaka, kurangnya fasilitas dalam proses belajar mengajar, ruang tunggu mahasiswa yang kurang nyaman, jadwal kelas yang tidak jelas, kehadiran dosen yang tidak tepat waktu serta dosen mengajar tidak sesuai dengan silabus. Hal tersebut dimungkinkan menurunkan kualitas keseluruhan layanan pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ. Salah satu langkah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada bidang pendidikan, adalah dengan mengukur kualitas pelayanan tersebut dengan mengetahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi/kepuasan mahasiswa dan harapan/kepentingan mahasiswa. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan menggunakan metode SERVQUAL untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Grönroos, 1982). Definisi layanan menurut Kotler adalah suatu kegiatan atau manfaat dimana satu pihak dapat menawarkan yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Deming dalam Nasution, menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Juran, 1993). Kualitas adalah gabungan total dari beberapa produk dan layanan, dengan karakteristik pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan produk dan jasa yang digunakan dimana akan menghasilkan harapan konsumen (Nasution, 2004). Konsep kualitas layanan terkait dengan konsep persepsi dan harapan konsumen dimana kualitas layanan seperti yang dirasakan oleh konsumen adalah hasil dari membandingkan antara harapan tentang layanan yang mereka inginkan dan yang mereka terima. SERVQUAL adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari penyedia layanan. Kualitas layanan diukur pada setiap dimensi dengan menghitung variabel gap, yang menggambarkan perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen dari layanan yang disediakan. Metode SERVQUAL memiliki kelebihan dimana dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen digunakan 5 (lima) dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Tingkat kepuasan pada metode SERVQUAL akan ditentukan dengan menggunakan survei (kuesioner, wawancara, telepon, dan lain-lain) sehingga hasil survei tersebut diharapkan akan menunjukkan nilai kesenjangan antara perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985). Kepuasan adalah hasil evaluasi *pasca* pembelian seorang konsumen berdasarkan pengalaman layanan secara keseluruhan (dari segi proses dan hasil). Hal ini sangatlah efektif dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen selama ini telah memenuhi atau melampaui dari apa yang diharapkan (Hunt, 1977) Hal ini dapat diketahui dengan persamaan: “Kepuasan = Persepsi Kinerja-Harapan” (Oliver & Richard, 1980). *Root Cause Analysis* (RCA) adalah sebuah alat *problem solving* untuk membantu perusahaan menemukan dan memahami akar penyebab masalah, dengan tujuan menghilangkan akar penyebab tersebut dan mencegah masalah muncul kembali. Untuk mencari akar permasalahan ini digunakan metode 5 Why dan 1 How (Lawrence, 2008).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ. Data didapatkan dari observasi, kuesioner dan wawancara. Penelitian menggunakan metode SERVQUAL, yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria kualitas yang harus

ditingkatkan dalam kualitas layanan/jasa berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan responden menyatakan persepsi dan ekspektasinya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan data primer (kuesioner) dan data sekunder (studi pustaka dan browsing internet). Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data seperti uji validitas dan reliabilitas melalui SPSS 20.0 Peringkat dilakukan terhadap hasil kuesioner tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan/jasa responden.

Adapun diagram alir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Variabel Penelitian Operasional.

Penentuan variabel operasional dilakukan dengan menggunakan pre kuesioner kepada mahasiswa. Data responden dari kuesioner sebanyak 50 mahasiswa/i. Kuesioner dibagikan

dengan menggunakan sistem distribusi langsung. Adapun Variabel penelitian operasional dalam penelitian ini, ditunjukkan pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Variabel penelitian operasional

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i>	1. Kebersihan ruang kuliah
		2. Tersedianya tempat sampah
		3. Kenyamanan ruang tunggu kuliah
		4. Dosen berpakaian rapi
		5. Kemudahan untuk memperoleh brosur/buku petunjuk tentang informasi pelayanan kuliah
	<i>Responsiveness</i>	6. Kedatangan dosen yang tepat waktu.
		7. Kualitas pelayanan yang diberikan pada saat pengajaran.
		8. Pihak jurusan/program studi memberikan informasi pelayanan dan fasilitas perkuliahan dengan baik.
	<i>Reliability</i>	9. Staf jurusan/prodi membantu mahasiswa
		10. Staf jurusan/prodi siap dan sigap melayani mahasiswa.
		11. Kedisiplinan waktu pelayanan jurusan/prodi (jam buka/tutup)
	<i>Assurance</i>	12. Staf jurusan/prodi mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi.
		13. Staf jurusan/prodi bersikap sopan, ramah dan rapi dalam memberikan pelayanan
	<i>Emphaty</i>	14. Pemberian informasi mengenai jadwal kuliah.
		15. Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik.

Sumber: Data diolah tahun 2016

Data kuesioner dari responden sama-sama diwakili sebesar 50 responden laki-laki dan perempuan (50-50%), Sebagian besar responden berusia 21 tahun diikuti dengan responden berusia 22, 19, 18 dan 20 tahun dimana mayoritas responden berasal dari angkatan tahun 2013, diikuti oleh tahun 2012 dan 2014.

Prioritas Perbaikan berdasarkan gap.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, maka diperlukan identifikasi atribut yang mempengaruhi konsumen yang diketahui dari nilai *gap* negatif tertinggi. Hasil prioritas perbaikan ditunjukkan pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Tabel Prioritas Perbaikan berdasarkan *Gap*

Dimensi	Pertanyaan	Kepuasan Konsumen			Prioritas Perbaikan
		Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>	
<i>Responsiveness</i>	Kedatangan dosen yang tidak tepat waktu	3,13	4,14	-1,01	1
<i>Tangible</i>	Kenyamanan ruang tunggu kuliah	3,18	4,1	-0,92	2
<i>Emphaty</i>	Keluhan dan saran kurang ditanggapi dengan baik	3,33	4,23	-0,90	3
<i>Tangible</i>	Kebersihan ruang kuliah	3,3	4,19	-0,89	4
<i>Responsiveness</i>	Pihak jurusan/prodi memberikan informasi pelayanan dan fasilitas perkuliahan dengan baik	3,37	4,23	-0,86	5
<i>Responsiveness</i>	Kualitas pelayanan yang diberikan pada saat pengajaran	3,39	4,24	-0,85	6
<i>Tangible</i>	Kemudahan untuk memperoleh brosur/buku petunjuk tentang informasi pelayanan kuliah	3,22	4,04	-0,82	7
<i>Emphaty</i>	Pemberian informasi mengenai jadwal kuliah	3,35	4,14	-0,79	8
<i>Tangible</i>	Tersedianya tempat sampah	3,42	4,2	-0,78	9
<i>Keandalan</i>	Staf jurusan/prodi siap dan sigap melayani mahasiswa	3,47	4,21	-0,74	10
<i>Assurance</i>	Staf jurusan/prodi mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi	3,47	4,09	-0,62	11
<i>Reliability</i>	Kedisiplinan waktu pelayanan jurusan/prodi (jam buka/tutup)	3,52	4,11	-0,59	12
<i>Assurance</i>	Staf jurusan/prodi bersikap sopan, ramah, dan rapi dalam memberikan layanan	3,56	4,14	-0,58	13
<i>Reliability</i>	Staf jurusan/prodi membantu mahasiswa	3,59	4,08	-0,49	14
<i>Tangible</i>	Dosen berpakaian rapi	3,52	3,92	-0,40	15

Sumber: Data diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) nilai *gap* terbesar yaitu:

1. Kedatangan dosen yang tidak tepat waktu pada nilai *gap* -1,01 yang terdapat pada dimensi *responsiveness*.
2. Ketidaknyamanan ruang tunggu kuliah pada nilai *gap* -0,92 yang terdapat pada dimensi *tangible*.
3. Keluhan dan saran kurang ditanggapi dengan baik dengan baik pada nilai *gap* -0,90 yang terdapat pada dimensi *emphaty*.

Pembahasan

Untuk mengetahui penyebab terjadinya permasalahan dari *gap* terbesar. Maka akan menggunakan metode *Root Cause Analysis* yang dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Tabel *Root Cause Analysis* berdasarkan *gap* terbesar

Permasalahan	<i>Why 1</i>	<i>Why 2</i>	<i>Why 3</i>	<i>Why 4</i>	<i>How</i>
Kedatangan dosen yang tidak tepat waktu	<i>People :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak termotivasi ▪ Lelah ▪ Sakit 	<i>Procedure :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum ada <i>Standard Operation Procedures</i> (SOP) proses perkuliahan ▪ Belum adanya aturan kebijakan tentang keterlambatan atau jam kosong ▪ Kurangnya komitmen dari manajemen 	<i>Equipment :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak ada kelas yang tersedia ▪ Kurangnya informasi jadwal kuliah ▪ Fasilitas perkuliahan yang kurang 	<i>Policies :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum ada kebijakan tentang kebijakan dosen datang terlambat ▪ Kurangnya pengawasan dari manajemen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya pengukuran standar waktu baku ▪ Adanya sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> ▪ Adanya umpan balik dari mahasiswa dan manajemen
Ruang tunggu mahasiswa yang kurang nyaman	<i>People :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mahasiswa merasa tidak nyaman dengan kondisi ruang tunggu ▪ Banyak mahasiswa yang menggunakan ruang tunggu 	<i>Procedure :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desain ruang tunggu yang kurang baik ▪ Belum ada tata kelola antrian ruang tunggu mahasiswa ▪ Belum ada renovasi ruang tunggu 	<i>Equipment :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Meja dan kursi ruang tunggu kurang nyaman ▪ Kurang rapi dan kotor ▪ Kurangnya pencahayaan ▪ Kondisi suasana ruang tunggu yang bising ▪ Akses internet yang kurang 	<i>Policies :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurangnyaaa perhatian dari manajemen universitas ▪ Belum ada anggaran untuk renovasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyediakan fasilitas ruang tunggu dan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya

Permasalahan	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	How
Keluhan dan saran tidak ditanggapi dengan baik	People : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurangnya pelatihan kepada staf ▪ Staf masih baru ▪ Tenaga staf yang kurang ▪ Staf kurang berkompeten 	Procedure : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Belum ada <i>Standard Operation Procedures</i> (SOP) ▪ Kurangnya komitmen dari manajemen. ▪ Kurangnya koordinasi antar staf ▪ Prosedur penanganan komplain masih rumit 	Equipment : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurangnya fasilitas teknologi seperti komputer, website dan lain-lain ▪ Fasilitas belum berfungsi dengan baik 	Policies : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penyelesaian masalah masih membutuhkan waktu yang lama ▪ Pemahaman masalah yang kurang dari staf ▪ Kurangnya tanggung jawab dari para staf 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menunjukkan respon dan tindakan yang positif terhadap keluhan.

Saran Perbaikan

Berdasarkan hasil *Root Cause Analysis* maka dapat dilakukan saran perbaikan antara lain sebagai berikut:

1. Dosen datang tidak tepat waktu
Untuk mengatasi permasalahan dosen yang datang mengajar tidak tepat waktu adalah sebagai berikut:
 - a. Diperlukan adanya *Standard Operation Procedure* (SOP) serta pelaksanaan SOP, sehingga diharapkan dosen dapat datang mengajar tepat waktu.
 - b. Meningkatkan keterampilan dosen dengan program *professional development*. Adanya perencanaan dan modul dari pelatihan dan pengembangan profesional bagi dosen tersebut bisa diintegrasikan dengan program pengembangan yang sudah ada sebelumnya.
 - c. Adanya suatu *assessment* dan evaluasi kualitas pengajaran (termasuk ketepatan waktu) oleh mahasiswa terkait dengan penilaian kinerja dosen.
 - d. Adanya kebijakan keterlambatan dan kelas kosong dimana dosen harus tiba tepat waktu di kelas pada waktu mengajar. Apabila dosen terlambat lebih dari 15 menit tanpa pemberitahuan sebelumnya, maka kelas dianggap kosong. Dosen harus mengganti kelas di hari lain. Mahasiswa diharapkan dapat melaporkan melalui email atau telepon setiap adanya pembatalan kepada dosen dan staf jurusan sebagai arsip.
2. Ruang tunggu mahasiswa yang kurang nyaman
Ruang tunggu mahasiswa merupakan salah satu fasilitas penting bagi. Kondisi ruang tunggu saat ini kurang nyaman dan tidak menarik. Kondisi ruangan yang terlalu panas, meja dan kursi yang tidak nyaman, ruangan kurang bersih dan berisik, layanan wi-fi yang kurang memadai dan belum ada kebijakan atau sistem untuk penggunaan ruang tunggu. Adapun kondisi ruang tunggu saat ini dapat ditunjukkan pada Gambar 2.

Gambar 2. Kondisi ruang tunggu saat ini

Untuk mengatasi masalah kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman adalah dengan membuat desain untuk ruang tunggu mahasiswa dengan ditunjang fasilitas yang lebih baik untuk mahasiswa, termasuk tempat duduk yang lebih baik, pencahayaan yang baik, adanya fasilitas loker, wi-fi dan AC. Berikut ini adalah contoh desain dari ruang tunggu yang dapat dilihat pada Gambar 3 dibawah ini.

Gambar 3. Contoh desain ruang tunggu (Sumber: Gambar diolah tahun 2016)

3. Keluhan dan saran yang tidak ditanggapi dengan baik

Untuk menangani permasalahan keluhan dan saran kurang ditanggapi dengan baik adalah sebagai berikut:

- a. Membuat dan menerapkan pelaksanaan *Standard Operation Procedures* (SOP), dengan adanya SOP diharapkan staf akan memahami pekerjaan mereka dalam merespon keluhan mahasiswa.
- b. Meningkatkan keterampilan staf dengan cara program *professional development* bagi staf seperti tentang cara berkomunikasi, *public relations*, dan penanganan keluhan konsumen.
- c. Perlu adanya *update* pada proses pelayanan, seperti *update* menu sistem pada website sehingga apabila ada mahasiswa ingin mengajukan komplain bisa langsung mengisi form yang ada di website.
- d. *Follow-up*. Manajemen harus meyakinkan bahwa setiap keluhan sudah ditindaklanjuti dan mahasiswa puas dengan solusi tersebut.
- e. Adanya sistem rotasi bagi staf sehingga staf dapat meningkatkan pengetahuan mereka di lingkungan kerja yang lain.
- f. Menetapkan prosedur dan standar waktu dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode SERVQUAL didapatkan data yang berisi atribut yang memiliki nilai *gap* negatif tertinggi. Nilai negatif tertinggi terdapat dalam dimensi kedatangan dosen yang tidak tepat waktu pada nilai *gap* -1,01 diikuti oleh ketidak nyamanan ruang tunggu kuliah pada nilai *gap* - 0,92 serta keluhan dan saran kurang ditanggapi dengan baik pada nilai *gap* - 0,90. Dengan merancang sistem baru berupa tahapan-tahapan, fase-fase, dan alat-alat yang merupakan langkah nyata menuju perbaikan mutu dengan hasil akhir adalah mendokumentasikan perubahan yang terjadi sebelum menggunakan pengukuran terintegrasi ini dengan hasil dari pengukuran dari sistem, kemudian mengkomunikasikan kepada semua karyawan untuk menuju perbaikan mutu/kualitas ke semua bagian/divisi yang memegang tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sehingga dengan *update* sistem perbaikan mutu ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Grönroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, publications of the Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hunt, H. K. CS/D-Overview and Future Directions in H.K. Hunt (Ed.). (1977). *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Marketing Science Institute. Cambridge. MA.
- Juran, Joseph M. (1993). *Quality Planning and Analysis*. third edition. New York: Mc.Graw-Hill
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (1996). *Principles of all Marketing: The European Edition*. Prentice-Hall International. Hemel. Hempstead.
- Lawrence , Ernest Orlando. (2008). *Root Cause Analysis Program Manual*. California : Berkeley National Laboratory
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.