

PENERAPAN TEKNIK SERVQUAL DALAM MENGUKUR TINGKAT PELAYANAN PT. TRANS SUMATRA ANDALAN KISARAN

Jaka Kurnia¹, Riki Andri Yusda^{2*}, Rika Nofitri³

¹Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, STMIK Royal

²Prodi Teknik Informatika, STMIK Royal Kisaran Dosen Prodi

³Sistem Komputer STMIK Royal Kisaran

email: rikandiaryusda@gmail.com

Abstract: PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran is located at Jalan Ahmad Yani No. 74, East Range, Asahan District. PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran serves battery changes, oil changes, general check-ups, tune-ups, and more. Based on data on customer complaints from January to December 2020, this could potentially become a problem in the future, such as the length of service time at the customer reception counter that customers receive is longer than the estimated time in the SOP of PT. Trans Sumatra Mainstay Range, which is 10 minutes, the process of taking spare parts takes a long time after the customer has finished inspecting the car, PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran must provide services according to the wishes and understand the needs of customers. mechanics and other officers help if there are customer problems, mechanics take action appropriately and quickly, so it is necessary to evaluate so that efforts to improve the quality of PT. Trans Sumatra Andalan Range and seeing the results of the questionnaires given by customers takes a long time to determine the quality of the service. Based on this, researchers want to examine customer satisfaction with the services of PT. Trans Sumatra Mainstay Range . Based on the initial research survey, it is known that customer satisfaction with vehicle service and also product sales is not stable from time to time.

Method Keywords: Measuring Service Level; Servqual Technique.

Abstrak: PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 74, Kisaran Timur, Kabupaten Asahan. PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran *melayani* ganti aki, ganti oli, *general check up*, *tune up*, dan lainnya. Berdasarkan data keluhan pelanggan dari bulan Januari sampai Desember 202 dapat berpeluang menjadi permasalahan di masa mendatang seperti lama waktu layanan di loket penerimaan pelanggan yang diterima pelanggan lebih lama dari waktu estimasi yang ada pada SOP PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran yaitu 10 menit, proses pengambilan *spare part* memakan waktu lama setelah pelanggan selesai melakukan pemeriksaan mobil, pihak PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran harus memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pelanggan. mekanik dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan, mekanik melakukan tindakan secara tepat dan cepat, sehingga perlu dilakukan evaluasi agar upaya peningkatan kualitas layanan PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran dan melihat hasil kuesioner yang diberikan pelanggan memakan waktu lama dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin meneliti kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran . Berdasarkan survei awal penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap *Service* kendaraan dan juga penjualan produk tidak stabil dari waktu ke waktu.

Kata Kunci : Mengukur Tingkat Pelayanan; Teknik *Servqual*.

PENDAHULUAN

Sistem pendukung keputusan pada dasarnya melakukan penilaian dan menjatuhkan pilihan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan yang terbaik [1]. Suatu sistem informasi spesifik yang ditujukan untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan persoalan yang bersifat semi terstruktur. Sistem ini memiliki fasilitas untuk menghasilkan berbagai alternatif yang secara interaktif digunakan oleh pemakai. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan [2][3][4]. Bengkel mobil atau *Service* mobil di Kota Kisaran semakin ketat persaingannya, persaingan yang semakin ketat tersebut dapat dilihat dari semakin banyaknya bengkel mobil yang bermunculan di Kota Kisaran.

Bengkel mobil di Kota Kisaran berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para pelanggannya. Penelitian dilakukan untuk mendapatkan data *Service* kendaraan dan penjualan produk mobil.

PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 74, Kisaran Timur, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara 21211. PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran *melayani* ganti aki, ganti oli, *general check up*, *tune up*, dan lain-lain.

Tabel 1. Data Keluhan Pelanggan Servis Di PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran

No	Faktor Pengaruh	Jumlah Keluhan	Persentase Keluhan
1	Lama waktu layanan	13	1%
2	Ruang tunggu	17	6%
3	5 S (Senyum, Sapa, Salam, Santun dan Sopan	12	2%
4	Lahan parkir	24	7%
5	Ruang <i>Service</i>	11	4%
Total		77	%

Sumber : PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran (Desember, 2021)

Berdasarkan data keluhan pelanggan mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021 di atas dapat berpeluang menjadi permasalahan di masa yang akan datang seperti lama waktu layanan di loket penerimaan pelanggan yang diterima pelanggan lebih lama dari waktu estimasi yang ada pada SOP PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran yaitu 10 menit, proses pengambilan *spare part* yang memakan waktu lama setelah pelanggan selesai melakukan pemeriksaan mobil, pihak PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran harus memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pelanggan, mekanik dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pelanggan, mekanik melakukan tindakan secara tepat dan cepat, sehingga perlu dilakukan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas layanan PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran dan melihat hasil kuesioner yang diberikan pelanggan memakan waktu dan lama dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut Berdasarkan beberapa hal tersebut, peneliti ingin meneliti kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran .

Berdasarkan survei awal penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan

terhadap *Service* kendaraan dan juga penjualan produk tidak stabil dari waktu ke waktu. Hal ini terlihat dari laporan pelanggan.

Penelitian ini akan difokuskan pada analisis faktor kepuasan pelanggan dan menentukan prioritas faktor kepuasan pelanggan menggunakan analisis *Servqual* [5]. Metode *Servqual* (*Service Quality*) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai GAP (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima [6][7]. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *Service quality* (*servqual*) [8].

Penelitian tentang metode *Service Quality* telah banyak dilakukan yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan dengan Metode *Service Quality* Berbasis Web”[2]. Aplikasi yang dibangun dapat digunakan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna layanan dimana nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan [9]. “Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI UNRAM dengan Menggunakan Metode *Service Quality*”. Hasilnya adalah sistem yang dirancang telah sesuai dengan yang diharapkan dan memudahkan proses analisa tingkat kepuasan mahasiswa [10]. “Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) Berbasis Web”. Sistem Informasi ini telah dirancang dan diimplementasikan dengan menggunakan program *PHP* dan *MySQL* sebagai databasenya, sudah dapat digunakan untuk menghasilkan *survey* terkait. Adanya sistem informasi ini mempermudah pengguna dalam menganalisis permasalahan yang ada [11].

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah diantaranya : mengetahui proses dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* pada PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran, mempermudah dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran, untuk melihat gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perbaikan kendaraan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

METODE

Metode *Service Quality* (*servqual*) adalah metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. *Servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Kelebihan menggunakan metode *servqual* yaitu lebih mudah untuk menangkap persepsi atau pandangan dari hasil pengumpulan data dengan kuisioner. Dan juga unggul untuk menentukan variabel-variabel mana yang harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan.

Dalam hal ini untuk mengukur tingkat kepuasaan digunakannya metode *servqual* dikarenakan di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan,

servqual merupakan metode yang paling banyak digunakan [12].

Dimensi *Service Quality*

Servqual terbagi menjadi 5 dimensi yaitu [14]: (1) Bukti fisik (*Tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya. (2) Keandalan (*Reliability*) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. (3) Daya tanggap (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. (4) Jaminan (*Assurance*) Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komunikasi, keamanan, kompetensi dan sopan santun. (5) Empati (*Empathy*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memilih waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Perhitungan *Service Quality*

Berikut adalah langkah-langkah perhitungan menggunakan metode *servqual* yaitu [13]: Langkah pertama, menghitung hasil harapan atau ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\Sigma y_i = ((\Sigma STP \times 1) + (\Sigma TP \times 2) + (\Sigma CP \times 3) + (\Sigma P \times 4) + (\Sigma SP \times 5)) \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

- Σy_i : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
- ΣSTP : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak puas
- ΣTP : Jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas
- ΣCP : Jumlah orang yang memilih jawaban cukup puas
- ΣP : Jumlah orang yang memilih jawaban puas
- ΣSP : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas
- 1,2,3,4,5 : Skor untuk skala *linkert*

Langkah kedua, menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\frac{Y_i = \Sigma y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana:

- Y_i : Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan ke-i
- Σy_i : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke -i
- n : Jumlah responden

Langkah ketiga, menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan persamaan yang sama dengan point 1 mencari nilai hasil harapan atau ekspektasi.

Langkah keempat, menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada

pernyataan kenyataan dengan menggunakan persamaan yang sama dengan point 2 mencari hasil rata-rata hasil harapan.

Langkah kelima, menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *servqual* gap dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ_i = X_i - Y_i \dots\dots\dots (3)$$

Dimana :

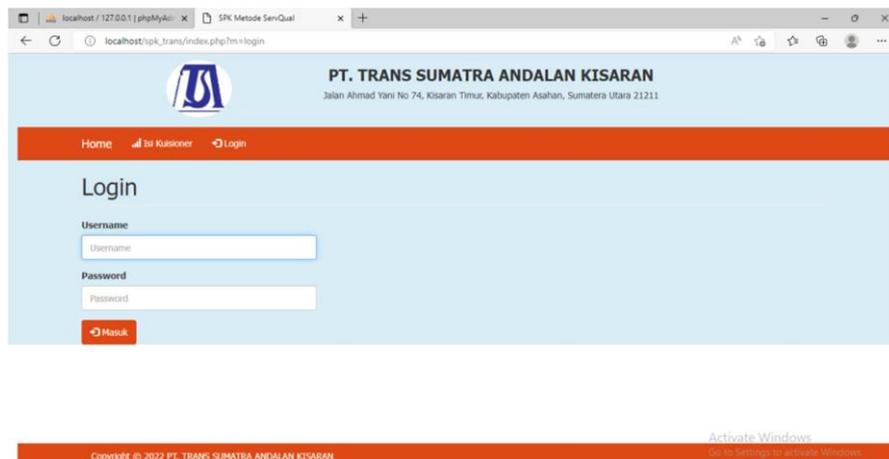
- SQ_i : Nilai gap atribut ke-i
- X_i : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i
- Y_i : Nilai rata-rata harapan ke-i

Semakin besar gap atau kesenjangan (gap tersebut bernilai negatif) yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual* gap ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari gap tersebut. Sebaliknya semakin kecilnya nilai gap (gap tersebut bernilai nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Form Login

Pada *form login* ini *user* harus memasukkan nama dan *password* terlebih dahulu, kemudian klik tombol *login*.



Gambar 1. *Form Login*

Form Menu Utama

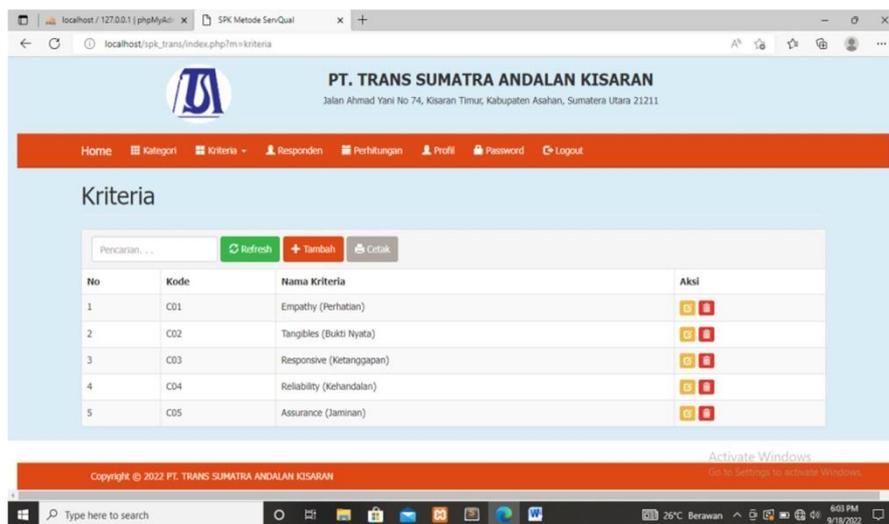
Form menu utama ini beerisikan menu-menu dan sub menu yang terdapat pada sistem admin yang telah dirancang sebelumnya, *user* dapat memilih menu-menu yang disediakan oleh sistem yang telah dibuat.



Gambar 2. Form Menu Utama

Form Data Kriteria

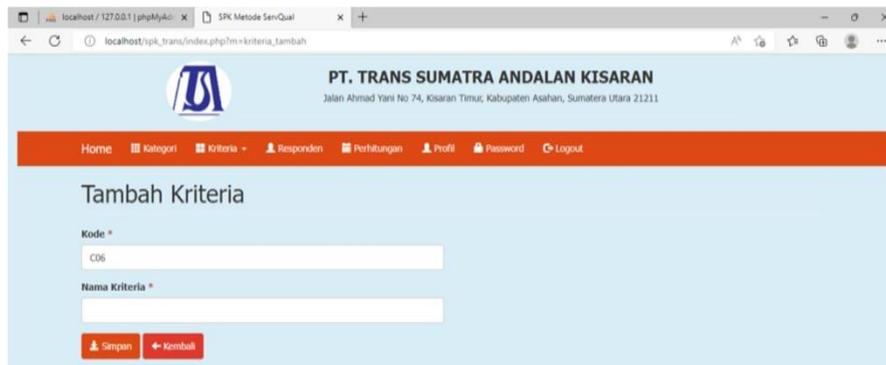
Form data Kriteria merupakan penginputan, pengeditan, pembatalan dan penghapusan data Kriteria.



Gambar 3. Form Data Kriteria

Form Input Data Kriteria

Form yang digunakan untuk input data kriteria meliputi input data Kriteria merupakan penginputan, pengeditan, pembatalan dan penghapusan data kriteria.



Gambar 4. *Form Input Data Kriteria*

Form Data Kategori

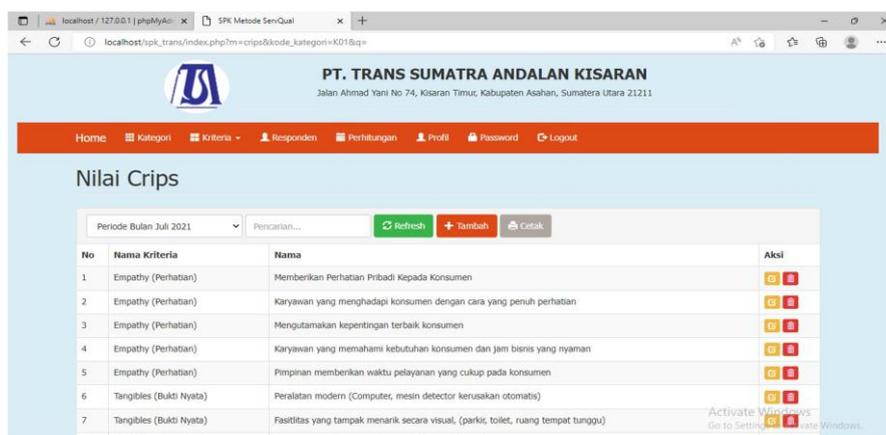
Form data Kategori merupakan penginputan, pengeditan, pembatalan dan penghapusan data kategori sebagaimana dalam gambar dibawah ini:



Gambar 5. *Form Data Kategori*

Form Data Nilai Crips

Form data nilai crips merupakan penginputan, pengeditan, pembatalan dan penghapusan data nilai crips.



Gambar 6. *Form Data Nilai Crips*

Form Perhitungan Service Quality Method

Form perhitungan *service quality method* merupakan tampilan hasil dari nilai kriteria dan kategori sebagai berikut ini:

No	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Keterangan
1	Empathy (Perhatian)			
1	Memberikan Perhatian Pribadi Kepada Konsumen	3,871	3,71	Puas
2	Karyawan yang menghadapi konsumen dengan cara yang penuh perhatian	4,645	3,226	Sangat Puas
3	Mengutamakan kepentingan terbaik konsumen	3,871	3,903	Puas
4	Karyawan yang memahami kebutuhan konsumen dan jam bisnis yang nyaman	4,645	3,548	Sangat Puas
2	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Peralatan modern (Computer, mesin detector kerusakan otomatis)	3,71	3,548	Puas
2	Facilitas yang tampak menarik secara visual (parkir, toilet, ruang tempat tunggu)	3,258	4,032	Puas
3	Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional	4,29	3,71	Sangat Puas
4	Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual	3,871	3,774	Puas
3	Empathy (Perhatian)			
1	Pimpinan memberikan waktu pelayanan yang cukup pada konsumen	4,419	3,935	Sangat Puas

Gambar 7. Form Perhitungan Service Quality Method

Form Hasil Perhitungan Service Quality Method

Form hasil perhitungan *Service Quality Method* merupakan tampilan hasil dari nilai kri kriteria dan Kategori.

No	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Keterangan
1	Empathy (Perhatian)			
1	Memberikan Perhatian Pribadi Kepada Konsumen	3,871	3,71	Puas
2	Karyawan yang menghadapi konsumen dengan cara yang penuh perhatian	4,645	3,226	Sangat Puas
3	Mengutamakan kepentingan terbaik konsumen	3,871	3,903	Puas
4	Karyawan yang memahami kebutuhan konsumen dan jam bisnis yang nyaman	4,645	3,548	Sangat Puas
2	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Peralatan modern (Computer, mesin detector kerusakan otomatis)	3,71	3,548	Puas
2	Facilitas yang tampak menarik secara visual (parkir, toilet, ruang tempat tunggu)	3,258	4,032	Puas
3	Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional	4,29	3,71	Sangat Puas
4	Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual	3,871	3,774	Puas
3	Empathy (Perhatian)			
1	Pimpinan memberikan waktu pelayanan yang cukup pada konsumen	4,419	3,935	Sangat Puas
4	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Kebersihan, kenyamanan, kerapian dan lokasi strategis	4,452	3,71	Sangat Puas
5	Responsive (Ketanggapan)			
1	Selalu membantu konsumen tentang kapan layanan yang akan dilaksanakan	3,903	3,387	Sangat Puas
2	Layanan tepat waktu bagi konsumen	3,452	3,677	Puas
3	Ketersediaan untuk membantu konsumen	3,871	3,71	Puas
4	Kesiapan untuk merespon permintaan konsumen	4,581	3,742	Sangat Puas

Gambar 8. Form Hasil Perhitungan Service Quality Method

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembuatan skripsi tentang Sistem Pendukung Keputusan Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan di PT. Trans Sumatra Andalan Kisaran dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu, sistem pendukung keputusan dalam mengukur tingkat pelayanan pada pt. trans sumatra andalan kisaran dibuat oleh penulis

untuk mempermudah pimpinan dalam menentukan pelayanan apa saja yang harus diperbaiki. rancangan aplikasi sistem pendukung keputusan untuk mengukur tingkat pelayanan di pt. trans sumatra andalan kisaran ini dibuat untuk mendapatkan hasil yang lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Manalu And R. Siringoringo, “Rancang Bangun Aplikasi Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis Amik Imelda Medan Dengan Menggunakan Algoritma Servqual,” *J. Tek. Inform. Unika St Thomas*, Vol. 05, No. 02, Pp. 220–228, 2020.
- [2] V. Nurcahyawati, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Dengan Metode *Service Quality* Berbasis Web,” *J. Sist. Inf. Indones.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 1–11, 2018.
- [3] Z. Rahmiati, I. G. P. S. Wijaya, And B. Irmawati, “Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Pada Psti Unram Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*,” *J. Teknol. Informasi, Komputer, Dan Apl. (Jtika)*, Vol. 1, No. 1, Pp. 31–40, 2019, Doi: 10.29303/Jtika.V1i1.17.
- [4] L. K. Berutu And M. A. E. Nst, “Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode *Service Quality* Berbasis Web,” *Infosys J.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 158–168, 2020.
- [5] Nuraeni, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab,” *Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. Vol.8, No. 1, P. Hal 94 – 100, 2021.
- [6] P. R. E. Mamesah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Lucky Inn Manado,” *Http://Ejurnal.Unisri.Ac.Id/*, Vol. 10, No. 1, Pp. 46–52, 2020.
- [7] N. A. A. Sani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto,” *Pros. Semin. Nas. Humanis*, Pp. 618–624, 2019.
- [8] E. B. Santosa, “Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2020,” *Ji@P*, Vol. 10, No. 1, Pp. 80–100, 2021.
- [9] S. Hamidani, V. Amalia, And J. Agustin, “Sistem Pengukuran Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Smkn Muara Beliti Menggunakan Metode Serqual,” *J. Ilm. Bin. Stmik Bina Nusant. Jaya*, Vol. 02, No. 01, Pp. 1–7, 2020.
- [10] F. Erinawati And A. Syafarudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan,” *J. Ilm. Ilmu Manaj. Dan Kewirausahaan Jur.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 130–147, 2021.
- [11] L. A. Latif, M. Jamil, And S. H. Abbas, *Sistem Pendukung Keputusan Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublisher, 2018.
- [12] Muhammad, “Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Buku Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru,” *J. Intra-Tech*, Vol. 2, No. 1, Pp. 1–15, 2018.
- [13] N. Susanti, “Perancangan E-Marketing Umkm Kerajinan Tas,” *Simetris J. Tek.*

Mesin, Elektro Dan Ilmu Komput., Vol. 9, No. 1, Pp. 717–722, 2018, Doi:
10.24176/Simet.V9i1.2042.

- [14] Mardia, R. Tanjung, And A. Karim, *Sistem Informasi Akuntansi Dan Bisnis*.
Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.