

INTEGRASI SERVQUAL, IPA DAN QFD UNTUK ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PERUSAHAAN DINOTECH SOLUTION

Oleh:

Mahasiswa : Risky Ageng Kharisma,
Dosen Pembimbing : Rita Ambarwati Sukmono
Progam Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus 2024

Pendahuluan



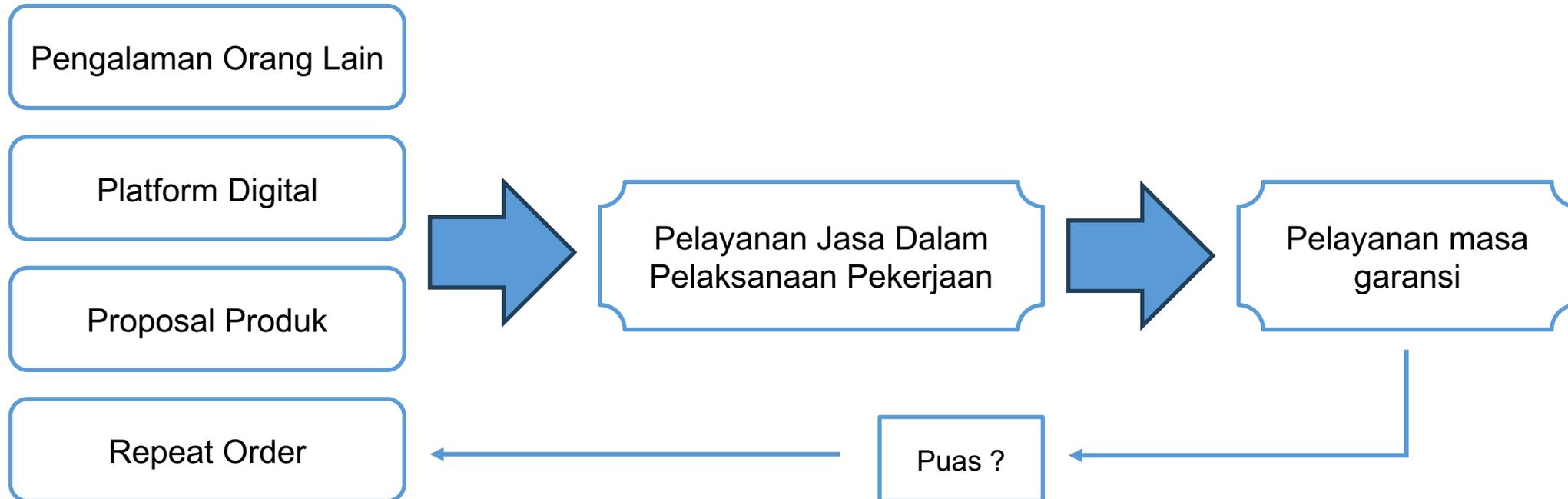
Seiring dengan perkembangan jaman saat ini, kebutuhan digitalisasi dalam pelaksanaan setiap pekerjaan menjadi sangatlah penting, hal ini dapat dilihat dari keseluruhan masyarakat saat ini banyak menggunakan handphone dan juga computer dalam melakukan setiap pekerjaannya. teknologi digital dalam bentuk aplikasi merupakan sesuatu hal yang wajib, Semua ini berlomba untuk memiliki sistem yang kuat dalam bentuk digital agar semuanya terstruktur dengan baik

Pendahuluan

Bisnis dibidang IT (software development) merupakan bisnis yang tidak ada rupa barangnya dengan kata lain hal ini merupakan bagian dari jasa. Keseluruhan perusahaan yang ada di bidang ini sangatlah beragam. Akan tetapi semua memiliki kesamaan yaitu bagaimana membuat system aplikasi yang sesuai keinginan customer, dan juga mudah untuk dipergunakan bahkan bisa dibilang tidak merepotkan. Sehingga sangat penting dalam proses nya untuk memperhatikan kualitas pelayanan

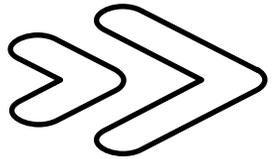
Pihak ketiga yang berjalan dibidang software development melakukan perannya. Dengan pembuatan aplikasi yang sesuai dan jumlah pesaing yang saat ini lebih banyak. Para customer tidak hanya melihat seberapa hebat dalam hal teknis, tapi dalam segi pelayanan pun juga diperhitungkan. Dengan begitu yang paling dilihat selain hasil yang baik adalah pelayanan yang baik. Dan sudah pasti yang memiliki pelayanan paling prima yang akan mendapatkan repeat order paling sering

Pelayanan Jasa

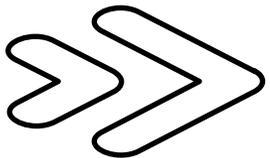


Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Dengan Objek ada di perusahaan yang mana merupakan penyedia jasa dibidang IT yang mengedepankan pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan saat ini



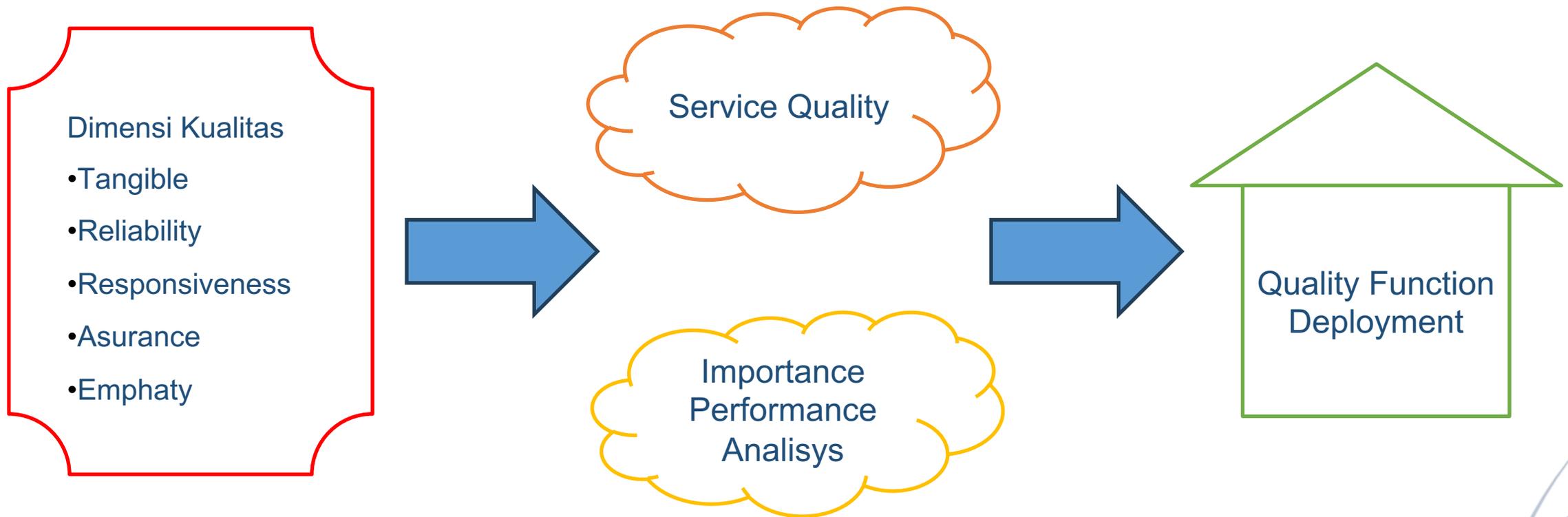
Bagaimana kualitas pelayanan jasa menurut customer perusahaan saat ini



Apa saja hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan



Metode



Metode

Service Quality (SERVQUAL)

Metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan kesenjangan gap antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan

Importance-Performance Analysis (IPA)

Prosedur untuk menunjukkan tingkat kepentingan dari setiap atribut yang ditawarkan, sehingga bisa ditentukan skala prioritasnya

Quality Function Deployment (QFD)

Merupakan pendekatan sistematis dalam menentukan keinginan konsumen, dan menerjemahkan keinginan tersebut dalam desain teknis / langkah teknis, struktur QFD berbentuk rumah yang mana disebut House Of Quality

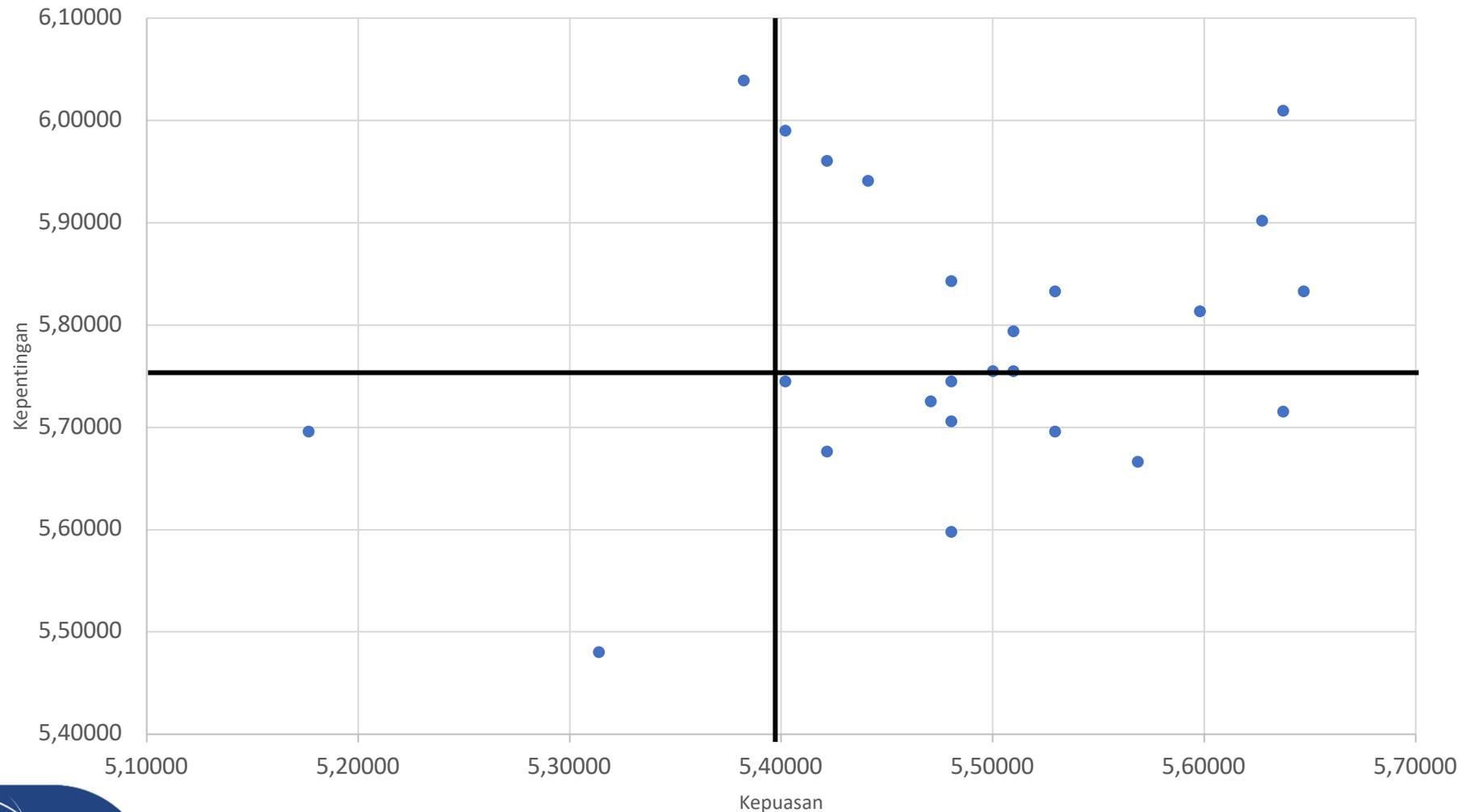
Pengambilan Data

Dimensi	Atribut Pelayanan		Kepentingan	Kepuasan	Harapan	Gap
Reability	1	Ketepatan proses bisnis yang di Analisa	5,59804	5,48039	5,16667	0,31373
	2	Kemudahan penggunaan produk	5,71569	5,63725	5,41667	0,22059
	3	Ketelitian menganalisa kebutuhan	5,72549	5,47059	5,58333	-0,11275
	4	Kecepatan pengerjaan oleh programmer	5,69608	5,52941	5,58333	-0,05392
	5	Desain frontend yang baik	5,66667	5,56863	5,83333	-0,26471
	6	Keterampilan programmer	6,00980	5,63725	5,75000	-0,11275
	7	Kecepatan aplikasi saat digunakan	6,03922	5,38235	5,33333	0,04902
	8	Prosentase error aplikasi setelah pembuatan	5,69608	5,17647	5,41667	-0,24020
	9	Fitur aplikasi berjalan dengan baik	5,99020	5,40196	5,33333	0,06863
Responsiveness	10	Kemudahan untuk berkoordinasi terkait aplikasi	5,90196	5,62745	5,41667	0,21078
	11	Harga untuk pelayanan yang sesuai	5,48039	5,31373	5,16667	0,14706
	12	Adanya penjelasan terkait alur dan keunggulan kekurangan fitur yang akan dibuat	5,67647	5,42157	5,75000	-0,32843
	13	Kontribusi dalam implementasi aplikasi	5,81373	5,59804	5,25000	0,34804
	14	Kemudahan dalam complain	5,75490	5,50000	5,41667	0,08333

Pengambilan Data

Dimensi	Atribut Pelayanan		Kepentingan	Kepuasan	Harapan	Gap
Assurance	15	Garansi yang diberikan	5,94118	5,44118	6,16667	-0,72549
	16	Kualitas aplikasi / system yang diberikan	5,96078	5,42157	5,33333	0,08824
	17	Penyesuaian fitur saat masa garansi	5,74510	5,40196	5,41667	-0,01471
	18	Pendampingan dalam menjalankan aplikasi	5,83333	5,52941	5,41667	0,11275
Empathy	19	Pelayanan yang sopan dan ramah dari pihak perusahaan	5,83333	5,64706	5,41667	0,23039
	20	Kemudahan koordinasi saat order aplikasi baru	5,84314	5,48039	5,33333	0,14706
	21	Sikap sopan dari admin perusahaan	5,79412	5,50980	5,75000	-0,24020
Tangible	22	Desain Promosi (Proposal Produk, Company Profile)	5,74510	5,48039	5,00000	0,48039
	23	Desain Media Digital (Website)	5,70588	5,48039	5,00000	0,48039
	24	Penampilan Pegawai saat bertemu customer	5,75490	5,50980	5,58333	-0,07353

Kepuasan / Kepentingan



Proses QFD Kebutuhan Konsumen

Atribut Layanan	Kepuasan	Target Value	Improvement Ratio	Sales Point	Absolute Weight
Kecepatan aplikasi saat digunakan	5,38235	6	1,11475	1,5	10,09836
Keterampilan programmer	5,63725	6	1,06435	1,2	7,67583
Fitur aplikasi berjalan dengan baik	5,40196	5,4	0,99964	1,2	7,18563
Kualitas aplikasi / system yang diberikan	5,42157	5,2	0,95913	1,5	8,57577
Garansi yang diberikan	5,44118	5,6	1,02919	1,2	7,33751
Kemudahan koordinasi saat order aplikasi baru	5,48039	5,2	0,94884	1,5	8,31628
Pendampingan dalam menjalankan aplikasi	5,52941	5,8	1,04894	1,2	7,34255
Sikap sopan dari admin perusahaan	5,50980	5,4	0,98007	1,2	6,81438
Kemudahan dalam komplain	5,50000	5,6	1,01818	1,5	8,78930
Penampilan Pegawai saat bertemu customer	5,50980	5,4	0,98007	1,2	6,76826
Penyesuaian fitur saat masa garansi	5,40196	5,6	1,03666	1,5	8,93358

Rumus

Data target kepuasan pelanggan yang didapat dari karyawan akan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan saat ini

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Target Value}}{\text{Kepuasan Pelanggan}}$$

Sales Point untuk mengidentifikasi kebutuhan customer apakah berdampak dengan keuntungan perusahaan jika kebutuhan tersebut terpenuhi. Nilai *Sales Point* yang paling umum digunakan yaitu :

- 1 : Tanpa titik penjualan
- 1.2 : Titik penjualan menengah
- 1.5 : Titik penjualan ketat

Selanjutnya kita perlu menentukan bobot absolut dari keinginan konsumen dimana melibatkan Kepentingan konsumen, *Improvement Ratio* dan juga *Sales Point*

$$\text{Absolute Weight} = \text{Kepentingan} \times \text{Improvement Ratio} \times \text{Sales Point}$$

Proses QFD Respon Teknis

Respon Teknis (How)	Absolute Weight Percent	Relative Weight Percent
Pengimplementasian seragam saat berkunjung	51,79412	60,91431
Penambahan Pegawai untuk Customer Care	138,91176	192,43058
Training Untuk Kepribadian Para Pegawai	156,55882	195,57299
Training Keterampilan Teknis Berkala	219,39216	301,43553
Penambahan Programmer Baru	148,18627	198,70496

Pernyataan

Dari data yang telah didapat hasil akhirnya merupakan pembobotan respon teknis dari solusi yang telah di list oleh perusahaan. Pada tahap ini terdapat 2 jenis pembobotan yaitu :

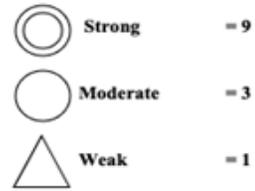
Absolut Weight and Percent

Penentuan prioritas atas Tindakan teknis dengan dasar keinginan konsumen dengan melibatkan nilai korelasi matrik *What* dan *How* sesuai pada Gambar 5.

Relative Weight and Percent

Melibatkan bobot absolute kebutuhan dan juga melibatkan korelasi *What* dan *How*

House Of Quality



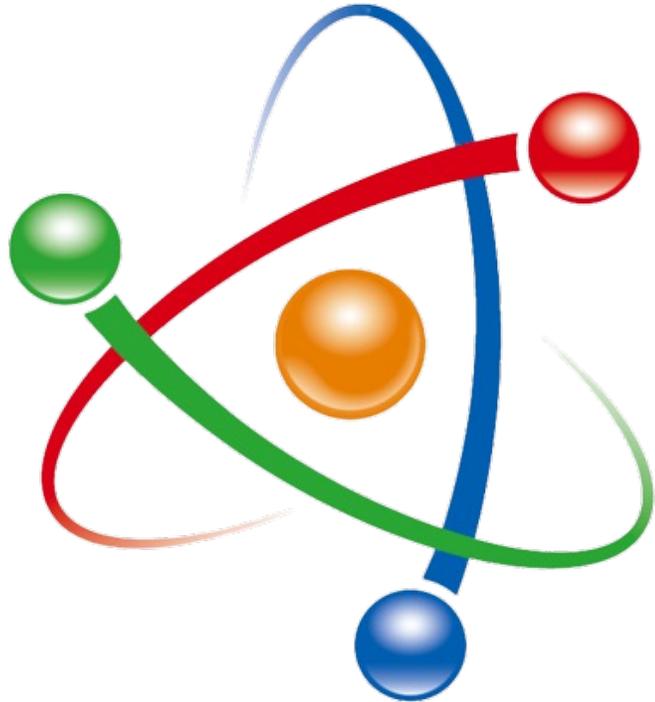
	Pengimplementasian seragam saat berkujung	Penambahan Pegawai untuk Customer Care	Training Untuk Keperbadan Para Pegawai	Training Keterampilan Teknis Berkala	Penambahan Programmer Baru	Kepuasan	Harapan	Kepentingan	Target Value	Absolute Weight
Keterampilan programmer				⊙	○	5,64	5,75	6,01	6,00	7,68
Kecepatan aplikasi saat digunakan				△	△	5,38	5,33	6,04	6,00	10,10
Fitur aplikasi berjalan dengan baik				⊙	⊙	5,40	5,33	5,99	5,40	7,19
Kemudahan dalam komplain		⊙	○		○	5,50	5,42	5,75	5,60	8,79
Garansi yang diberikan			○		○	5,44	6,17	5,94	5,60	7,34
Kualitas aplikasi / system yang diberikan				⊙	○	5,42	5,33	5,96	5,20	8,58
Pendampingan dalam menjalankan aplikasi			⊙			5,53	5,42	5,83	5,80	7,34
Penyesuaian fitur saat masa garansi			○	⊙	○	5,40	5,42	5,75	5,60	8,93
Kemudahan koordinasi saat order aplikasi baru			○			5,48	5,33	5,84	5,20	8,32
Sikap sopan dari admin perusahaan		○	⊙			5,51	5,75	5,79	5,40	6,81
Penampilan Pegawai saat bertemu customer	⊙		⊙			5,51	5,58	5,75	5,40	6,77
Absolute Weight Percent	51,79	138,91	156,56	219,39	148,19					
Relative Weight Percent	60,91	192,43	195,57	301,44	198,70					

Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengatasi permasalahan di Perusahaan Dinotech Solution. Secara mengejutkan ada beberapa sisi pada pelayanan perusahaan yang dirasakan oleh konsumen kurang memuaskan dengan bukti pada dimensi assurance mendapat nilai yang negative, peneliti juga mendapatkan informasi setidaknya ada 11 atribut yang perlu diberikan solusi. Dengan implementasi importance performance analysis (IPA) dan juga Quality Function Deployment (QFD). Didapat solusi yaitu Usulan perancangan untuk respon teknis pada perusahaan Dinotech Solution, terdapat 3 solusi paling memungkinkan yaitu training keterampilan teknis berkala lalu penambahan *programmer* baru dan juga training untuk kepribadian para pegawai. Saran yang dapat direkomendasikan adalah yaitu training keterampilan teknis berkala dengan estimasi biaya yang lebih murah dari pada harus menambah *programmer*, dan selanjutnya bisa melakukan training untuk kepribadian para pegawai agar dapat menghadapi dan melayani konsumen lebih baik. Jika memang order dari konsumen melebihi kapasitas baru ditambahkan programmer dan customer care.



Kesimpulan



Penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti pengambilan data yang mana hanya konsumen yang ada pada level manajerial, seharusnya difasilitasi kuisioner tersendiri untuk konsumen pada level staf. Juga untuk kompetitor dihitung tersendiri agar dapat perbandingan informasi terkait kebutuhan pasar. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan analisis kualitas pelayanan serupa dengan memperhitungkan respon teknis yang telah dilakukan oleh Perusahaan beserta dengan biaya yang telah dikeluarkan, dan juga membagi konsumen sesuai dengan jenis perusahaan atau lini usaha. Kesimpulan penelitian ini menekankan analisis kualitas jasa sangat penting secara berkala dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen demi perusahaan yang lebih kompetitif

