

Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Irham Ponsel

Dzakwan Marsandi Pratama Hasibuan¹, Irham Khairunnatsri², Retno Oktaviani³,
Zulkarnaen Rahman⁴, Afrisawati⁵

^{1,2,3,4,5} Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal

¹dzakwan.m29@gmail.com, ²irhamkhairunnatsri@gmail.com, ³retnooktaviani460@gmail.com,
⁴rahmankezz@gmail.com, ⁵afriawaty@gmail.com

Abstrak

Di era modern dengan kemajuan teknologi, peran teknologi komputer dalam bisnis sangat penting. Meskipun teknologi ini membawa manfaat besar, ada juga risiko signifikan yang menyertainya. Kualitas layanan diukur dari perbandingan antara layanan yang diberikan perusahaan dengan ekspektasi pelanggan. Irham Ponsel, sebuah usaha servis *handphone* di Jl. Prof.H.M.Yamin, Kisaran, menghadapi tantangan dalam pelayanan manual. Penggunaan metode *Service Quality* bisa menjadi solusi efektif untuk masalah ini. Dengan metode ini, diharapkan Irham Ponsel dapat mengatasi tantangan seperti keterlambatan respon pelanggan, kesalahan pencatatan transaksi, dan keterbatasan analisis data pelanggan. Penerapan sistem pelayanan digital juga diusulkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan.

Kata Kunci : Irham ponsel, Servqual, Kualitas Servis

Abstract

In the modern era of technological advances, the role of computer technology in business is very important. While this technology brings great benefits, there are also significant risks that come with it. Service quality is measured by the comparison between the services provided by the company and customer expectations. Irham Ponsel, a cellphone service business on Jl. Prof. H.M. Yamin, Kisaran, faces challenges in manual services. Using the Service Quality method can be an effective solution to this problem. With this method, it is hoped that Irham Ponsel can overcome challenges such as delays in customer response, errors in recording transactions, and limitations in customer data analysis. Implementation of digital service systems is also proposed to improve operational efficiency and customer experience.

Keyword : Irham Ponsel, Servqual, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Peran teknologi komputer memiliki kepentingan yang besar dalam konteks bisnis di era modern yang dipenuhi dengan kemajuan teknologi [1]. Walaupun teknologi tersebut memberikan kontribusi positif yang besar bagi kemajuan perusahaan, sayangnya kehadirannya juga membawa risiko yang signifikan [2]. Pertumbuhan pengguna *smartphone* saat ini sangat pesat. *Smartphone* bukan lagi dianggap sebagai barang mewah yang hanya bisa dimiliki oleh kalangan atas saja [3]. Oleh karena tingginya permintaan konsumen akan *handphone* tersebut, kini sudah banyak toko- toko yang menjual perangkat-perangkat tersebut, mulai dari *handphone* dengan fitur yang sederhana sampai yang canggih sekalipun [4]. Hal ini tentunya menjadi tugas tersendiri bagi para penjual *handphone* untuk melayani pembeli secara baik dan efektif [5]. Banyaknya toko *handphone* yang menawarkan berbagai jenis produk memaksa pihak toko untuk meningkatkan mutu layanan agar dapat menarik minat konsumen untuk membeli produk *handphone* dari mereka [6].

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat pelayanan yang disediakan oleh perusahaan dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. [7]. Kualitas layanan tercermin dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta kemampuan untuk menyampaikan dengan tepat yang bisa memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan [8]. Kualitas pelayanan dijelaskan sebagai suatu representasi dari sikap dan hubungan yang terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan kinerja. [9]. Dengan banyaknya handphone yang beredar di masyarakat saat ini, kemungkinan terjadinya kerusakan akibat berbagai faktor menjadi sangat besar. Kerusakan dapat disebabkan oleh kesalahan penggunaan oleh pemiliknya atau pun karena kualitas produk yang kurang memadai. Fenomena ini menjadikan peluang bisnis di sektor jasa perbaikan handphone sangat menggiurkan [10].

Irham Phonsel adalah salah satu usaha servis handphone yang ada di kota Kisaran yang terletak di Jl. Prof.H.M.Yamin yang bergerak dibidang jasa khususnya melayani servis handphone. Tempat servis handphone ini menawarkan berbagai jenis jasa servis handphone seperti kerusakan mati total, pergantian spare part lcd yang pecah atau baterai kembung, update operation system, flashing atau instal ulang, lupa pola atau sandi, perbaikan tombol on off dan volume, HP restart, mic speaker, dan kerusakan pada HP [11].

Masalah yang dihadapi oleh toko Irham Ponsel adalah penggunaan sistem pelayanan yang masih manual atau belum sepenuhnya terdigitalisasi. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan [12]. Dengan masih mengandalkan proses manual, toko mungkin menghadapi tantangan seperti keterlambatan dalam merespon permintaan pelanggan, kesalahan dalam pencatatan transaksi, dan kesulitan dalam melacak inventaris secara akurat [13]. Penggunaan sistem manual juga dapat menghambat kemampuan toko dalam mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan dengan efektif. Data pelanggan merupakan aset berharga dalam memahami kebutuhan dan preferensi mereka [14]. Oleh karena itu, migrasi ke sistem pelayanan yang terdigitalisasi menjadi penting bagi toko Irham Ponsel untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan [15].

Untuk mengatasi tantangan pelayanan manual yang dihadapi oleh toko Irham Ponsel, penggunaan metode Service Quality dapat menjadi solusi yang efektif. Dengan menerapkan pendekatan ini, toko dapat mulai dengan mengidentifikasi kriteria-kriteria kualitas layanan yang penting, seperti responsivitas, keandalan, jaminan, empati, bukti fisik, aksesibilitas, dan komunikasi. Selanjutnya, toko dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja layanannya, memanfaatkan data pelanggan dan operasional yang relevan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan pelanggan, toko dapat mengembangkan tindakan perbaikan yang spesifik dan terukur. Ini bisa termasuk mengadopsi sistem pelayanan digital yang mempercepat proses, meningkatkan pelatihan karyawan untuk memperkuat kemampuan empati dan komunikasi, serta meningkatkan infrastruktur fisik untuk meningkatkan aksesibilitas bagi pelanggan. Dengan melakukan pemantauan dan evaluasi terus-menerus terhadap efektivitas tindakan yang diambil, toko Irham Ponsel dapat memastikan bahwa perubahan yang dilakukan benar-benar menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. METODE

Metode Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data penulis melakukan beberapa tahap, pertama observasi yaitu mengamati langsung kejadian yang terjadi di instansi atau tempat penelitian, dan kedua wawancara yaitu melakukan wawancara pada pihak toko untuk informasi yang lebih detail.

Metode Penelitian

Metode *SERVQUAL* adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang

disebarkan kepada konsumen [19]. Untuk menghitung nilai *SERVQUAL*, langkah-langkah umumnya adalah sebagai berikut:

1. Tentukan dimensi kualitas pelayanan yang akan dievaluasi. Biasanya, dimensi-dimensi ini mencakup keandalan, daya tanggap, keberlangsungan, keamanan, dan empati.
2. Gunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari pelanggan.
3. Berikan skor untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner, baik untuk persepsi maupun harapan. Biasanya, skala *Likert* yang digunakan.
4. Hitung nilai rata-rata (mean) dari skor persepsi (*P*) dan skor harapan (*H*) untuk setiap dimensi.
5. Hitung selisih antara skor persepsi (*P*) dan skor harapan (*H*) untuk setiap dimensi (*P - H*)
6. Gunakan hasil selisih tersebut untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan dalam setiap dimensi kualitas pelayanan.

Rumus untuk menghitung nilai *SERVQUAL* secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

$$SERVQUAL = \sum (P - H) \quad (1)$$

atau

$$Persepsi - Harapan = Gap \quad (2)$$

Dimana:

P adalah skor rata-rata persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. *H* adalah skor rata-rata harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan. Dalam praktiknya, nilai *SERVQUAL* dapat diperoleh dengan menjumlahkan selisih antara skor rata-rata persepsi dan skor rata-rata harapan untuk setiap dimensi kualitas pelayanan yang dievaluasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penetapan Alternatif

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah kuesioner atau daftar pertanyaan/pernyataan tertulis yang disebarakan kepada konsumen dengan menggunakan skala linkert.

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Ragu-ragu

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Pada penelitian ini, alternatif yang digunakan sebanyak 5 yang akan dinilai. Data alternatif tersebut dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Data Alternatif

Kode Alternatif	Nama Alternatif
A1	Muhammad Al-Fariqo
A2	Naila Hanni Pradipa
A3	Zainul Adensyah
A4	Diajeng Puspa Wahyuni
A5	Rahmat Hidayat Lubis

Penetapan Kriteria

Pada penelitian ini, kriteria yang digunakan sebanyak 5 data. Data kriteria tersebut dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Data Kriteria

Kode Kriteria	Kriteria	Bobot
C1	Tangible (Bukti Fisik)	30
C2	Assurance (Jaminan)	25
C3	Responsivess (Daya Tanggap)	20
C4	Empathy (Peduli)	10
C5	Reability (Keandalan)	10

Setelah ditentukan kriteria yang akan digunakan pada penelitian, selanjutnya melakukan pemobotan terhadap tiap-tiap kriteria seperti yang terlihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Keterangan Bobot Kepentingan setiap atribut/kriteria

Kriteria	Keterangan	Nilai Bobot
Tangible (Bukti Fisik) (C1)	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Ragu-ragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Assurance (Jaminan) (C2)	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Ragu-ragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Responsivess (Daya Tanggap) (C3)	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Ragu-ragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Empathy (Peduli) (C4)	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Ragu-ragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Reability (Keandalan) (C5)	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Ragu-ragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1

Selanjutnya lima kriteria kualitas layanan dijabarkan kedalam 5 item pertanyaan/ Pernyataan harapan dan 5 item pertanyaan/ Pernyataan persepsi seharusnya diawali dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsivess*, dan *empathy*. Langkah dalam penerapan Metode *Service Quality* dapat dilihat dibawah ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Penerapan Metode *Service Quality*

No	Kriteria	Presepsi	Harapan	Gap
Tangible (Bukti Fisik)				
1	BFA1	4,22	4,5	-0,28
2	BFA2	4,1	4,2	-0,1
3	BFA3	3,94	4,36	-0,42
4	BFA4	4,12	4,2	-0,08
5	BFA5	4,08	4,15	-0,07
Assurance (Jaminan)				
1	JA1	4,9	4,4	0,5
2	JA2	4,18	4,4	-0,22
3	JA3	4,13	4,3	-0,17
4	JA4	3,98	4,34	-0,36
5	JA5	4	4,4	0,4
Responsivess (Daya Tanggap)				
1	DTA1	4,32	4,5	-0,18
2	DTA2	4,13	4,1	0,03
3	DTA3	4,34	4,48	-0,14
4	DTA4	4,2	4,12	0,08
5	DTA5	4,12	4,9	-0,78
Empathy (Peduli)				
1	PA1	4,23	4,16	0,07
2	PA2	4,8	4	0,8
3	PA3	3,98	4	-0,02
4	PA4	4,28	4,2	0,08
5	PA5	4,35	4,4	-0,05
Reability (Keandalan)				
1	KA1	3,98	4	-0,02
2	KA2	4,45	4,2	0,25
3	KA3	4,12	4,9	-0,78
4	KA4	4,7	4	8,7
5	KA5	3,97	4,4	-0,43

Selanjutnya setelah lima kriteria kualitas pelayanan dijabarkan, maka langkah selanjutnya membuat tabel keputusan, sebagai berikut:

Keterangan:

1. Jika gap positif (presepsi > harapan), maka layanan dikatakan “*surprise*” dan memuaskan.
2. Jika gap nol (presepsi = harapan), maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika gap negatif (presepsi < harapan), maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Tabel 5. Tabel Keputusan

No	Kriteria	Gap	Keputusan
Tangible (Bukti Fisik)			
1	BFA1	-0,28	Memuaskan
2	BFA2	-0,1	Tidak Memuaskan
3	BFA3	-0,42	Tidak Memuaskan
4	BFA4	-0,08	Memuaskan
5	BFA5	-0,07	Tidak Memuaskan
Assurance (Jaminan)			
1	JA1	0,5	Memuaskan
2	JA2	-0,22	Memuaskan
3	JA3	-0,17	Memuaskan
4	JA4	-0,36	Tidak Memuaskan
5	JA5	0,4	Tidak Memuaskan
Responsivess (Daya Tanggap)			
1	DTA1	-0,18	Memuaskan
2	DTA2	0,03	Memuaskan
3	DTA3	-0,14	Tidak Memuaskan
4	DTA4	0,08	Tidak Memuaskan
5	DTA5	-0,78	Memuaskan
Empathy (Peduli)			
1	PA1	0,07	Memuaskan
2	PA2	0,8	Memuaskan
3	PA3	-0,02	Tidak Memuaskan
4	PA4	0,08	Memuaskan
5	PA5	-0,05	Memuaskan
Reability (Keandalan)			
1	KA1	-0,02	Tidak Memuaskan
2	KA2	0,25	Memuaskan
3	KA3	-0,78	Memuaskan
4	KA4	8,7	Memuaskan
5	KA5	-0,43	Tidak Memuaskan

4. KESIMPULAN

Metode ini melibatkan pengumpulan data dari pelanggan melalui kuisioner untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang diinginkan. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam setiap dimensi kualitas layanan, seperti tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Dari sini, toko dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang spesifik dan terukur untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dari hasil analisis menunjukkan dimensi tangibles (bukti fisik) memiliki skor dengan 3 tidak memuaskan dari 5 responden dengan ini toko memperbaiki atau menambah bukti fisik (tangibles) yang

ada, membangun atau mengoptimalkan sistem yang memastikan pelanggan mendapatkan respon cepat dan tepat waktu terhadap pertanyaan atau keluhan mereka

Penerapan metode Servqual sebaiknya dilakukan secara periodik untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan dan untuk menyesuaikan strategi sesuai dengan perubahan ekspektasi pelanggan. Monitoring dan evaluasi rutin akan memastikan bahwa Irham Ponsel terus memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

Dengan temuan dari metode Servqual membantu menciptakan budaya pelayanan yang berfokus pada kualitas dan kepuasan pelanggan. Hal ini akan berdampak positif pada loyalitas pelanggan, citra perusahaan, dan daya saing bisnis secara keseluruhan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Ainiyah, U. Ibrahimy, and S. Situbondo, "REMAJA MILLENIAL DAN MEDIA SOSIAL : MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA INFORMASI PENDIDIKAN BAGI REMAJA MILLENIAL," vol. 2, no. April, pp. 221-236, 2018.
- [2] A. E. Fatria and N. Christantyawati, "Pergeseran Merek Smartphone di Indonesia dalam Perspektif Postmodernisme," vol. 2, no. July, pp. 256-277, 2018, doi: 10.25139/jsk.v2i2.379.
- [3] R. S. Dessyarti, D. Arum, and P. Putri, "Peran Motivasi Antara Lingkungan dan Tuntutan Kerja Terhadap Kompetensi Kerja Karyawan," vol. 6, no. 2, 2022.
- [4] A. Saefudin and Munawaroh, "Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Toko Celuler Terbaik Dengan Metode Topsis Berbasis Web," OKTAL J. Ilmu Komput. dan Sci., vol. 1, no. 10, pp. 1775-1781, 2022.
- [5] E. F. Mahasani and T. H. Wahyuningasih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan GoRide dan GrabBike di Yogyakarta," vol. 2, no. 1, pp. 57-68, 2021.
- [6] P. K. Pelayanan, P. Harga, D. A. N. Lokasi, T. Kepuasan, P. Di, and H. Indonesia, "Humantech jurnal ilmiah multi disiplin indonesia," vol. 2, no. 1, pp. 204-222, 2022.
- [7] L. E. Massa et al., "DI WILAYAH MAUMBI MINAHASA UTARA THE INFLUENCE OF STANDARD OPERATING PROCEDURE , AMENITIES , AND WORK DISCIPLINE TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE IN NOONGAN RSUD Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 , Januari 2022 , Hal . 49 - 58," vol. 10, no. 1, pp. 49-58, 2022.
- [8] P. Studi, I. Komunikasi, F. Ilmu, S. Dan, I. Politik, and U. S. Maret, "“ Proses Komunikasi Departemen Community Relations PT . Holcim Indonesia Tbk . Cilacap Dalam Membina Hubungan Dengan Masyarakat ”".
- [9] K. Timur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Servis Handphone Pada Toko Kandilo Cell Com di Tanah Grogot," vol. 1, no. 2, pp. 68-79, 2023.
- [10] A. Syamil and E. Waty, Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok, no. August. 2023.
- [11] A. A. Permana, Artificial intelligence marketing, no. August. 2023.
- [12] R. Tahir et al., TRANSFORMASI BISNISDI ERA DIGITAL (Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnisdi Era Digital), no. August. 2023.
- [13] U. Pamulang, "Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi (jmbi unsrat) manajemen strategi untuk meningkatkan penjualan," vol. 8, no. 1, pp. 32-49, 2021.
- [14] K. Gowa, "Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia : Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif Policy for Accelerating Digital Transformation," vol. 2, pp. 27-40, 2023.
- [15] T. J. Wibowo and M. N. Ardhi, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK," vol. 7, no. 1, pp. 34-49, 2018.