

# Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode *Servqual* di CV.KMD

Anindita Degoes\*, Iyan Bachtiar, Asep Nana Rukmana

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*aninditadegoes16@gmail.com, iyanbachtiar1806@gmail.com, an.rukmana@gmail.com

**Abstract.** CV.KMD is a company that provides goods delivery services, business fields that use CV.KMD's services include the health, garment, food and manufacturing sectors. The increasingly fierce competition in logistics freight forwarding services forces CV.KMD to always provide the best service facilities to meet consumer satisfaction and expectations because the company has experienced a decrease in demand for delivery of goods. The purpose of this study is to determine customer satisfaction and expectations and identify the factors causing the occurrence decline. This study uses the Servqual Method (Service Quality) with the help of proposed improvements using 5W+1H. The results showed that the satisfaction level for the tangible dimension, reliability was 0.93, the responsiveness dimension was 0.91 and the assurance dimension was 0.98 which shows the value of  $Q < 1$  which means that customer satisfaction is still not fulfilled while the empathy dimension shows a score of 1.03 which indicates  $Q > 1$  which means that the customer is satisfied with the services provided. It can be seen that there are 21 variables that can cause a decrease in demand for CV.KMD, with 11 variables being the main priority for proposals using the 5W + 1H tool.

**Keywords:** Service Quality, Metode Servqual, 5W+1H.

**Abstrak.** CV.KMD merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, bidang usaha yang menggunakan jasa CV.KMD diantaranya bidang kesehatan, garmen, pangan dan manufaktur. Semakin ketatnya persaingan dalam pelayanan jasa pengiriman barang logistik memaksa CV.KMD untuk selalu memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan dan harapan konsumen dikarenakan perusahaan mengalami penurunan permintaan pengiriman barang. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan serta mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya penurunan. Penelitian ini menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dengan bantuan usulan perbaikan menggunakan 5W+1H. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan untuk dimensi tangible, reliability sebesar 0,93, dimensi responsiveness sebesar 0,91 dan pada dimensi assurance sebesar 0,98 yang menunjukkan nilai  $Q < 1$  yang berarti kepuasan pelanggan masih belum terpenuhi sedangkan pada dimensi empathy menunjukkan skor sebesar 1,03 yang menunjukkan  $Q > 1$  yang berarti pelanggan telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Dapat diketahui bahwa terdapat 21 variabel yang bisa menjadi penyebab terjadinya penurunan permintaan pada CV.KMD, dengan 11 variabel yang menjadi prioritas utama untuk diberikan usulan dengan menggunakan alat bantu 5W+1H.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Metode Servqual, 5W+1H.

## 1. Pendahuluan

CV.KMD perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang logistik antar kota dan wilayah di Jawa Barat, CV.KMD menawarkan pelayanan angkutan barang dengan bermuatan besar yang mengangkut barang – barang dengan jumlah dan volume yang besar. CV.KMD mengalami permasalahan dimana peluang usaha yang meningkat tetapi CV.KMD mengalami penurunan di dua tahun terakhir pada tahun 2018 -2019. Berdasarkan fenomena tersebut maka dilakukan penelitian dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor – faktor penyebab penurunan permintaan pengiriman barang logistik di CV KMD.
2. Mengidentifikasi seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan di CV.KMD
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan salah satunya dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan 5W + 1H

## 2. Metodologi

### Metode SERVQUAL

Metode Servqual (*Service Quality*) biasanya digunakan oleh manajemen perusahaan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan yang diinginkan oleh konsumennya (Wijaya Tony.2011. h., 72). Berikut adalah tahapan dalam metode Servqual :

1. Menentukan konsep gap (kesenjangan) kepuasan konsumen.
2. Menentukan atribut sesuai dengan lima dimensi terkait Servqual (dimensi reliability (Kehandalan), dimensi responsiveness (Ketanggapan), dimensi assurance (Jaminan), dimensi empathy (Empati) dan dimensi tangibles (Berwujud)
3. Pengukuran *Service Quality* didapatkan berdasarkan pengukuran harapan dan persepsi pelanggan.

### IPA (*Importance Performance Analysis*)

IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan suatu cara untuk mengidentifikasi produk atau jasa disuatu perusahaan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggannya pada saat melakukan kerjasama dengan pihak perusahaan. Berikut ialah langkah – langkah dalam melakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut (Supranto, 2006) dalam (Winarno, 2017):

1. Pertama, mengidentifikasi elemen- elemen atau aspek-aspek kritis yang akan dievaluasi.
2. Kedua, mengembangkan instrument survey yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen- elemen atau aspek-aspek yang diperoleh dilangkah satu.
3. Ketiga, menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen.
4. Keempat, rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot kedalam matriks dua dimensi, biasanya sumbu vertical.

### Metode 5W+1H

Analisis perbaikan dengan menggunakan 5W 1H dapat dijadikan suatu investigasi dalam suatu permasalahan dan berikut rincian dalam 5W+1H (Kridalaksana,2002) dalam (Barasandji & Pawala, 2014):

1. *What* = Apa yang menyebabkan terjadinya permasalahan.
2. *Why* = Mengapa rencana perbaikan perlu dilakukan.
3. *Where* = Dimana rencana perbaikan akan dilakukan.
4. *When* = Kapan tindakan akan dilakukan.
5. *Who* = Siapa saja yang akan melakukan perencanaan perbaikan.
6. *How* = Bagaimana cara melakukan perbaikan yang optimal

## 3. Pembahasan dan Diskusi

1. Perhitungan Nilai SERVQUAL  
Perhitungan nilai servqual memiliki beberapa tahapan diantaranya meliputi:

Perhitungan kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan konsumen dengan hasil persepsi dikurangi hasil harapan maka akan didapatkan hasil score servqual atau hasil kesenjangan dijelaskan pada Tabel 1.1 sampai 1.3

**Tabel 1.1** Tabel Perhitungan Nilai Score Servqual

No	Variabel	Persepsi	Harapan	Score Servqual
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>				
P1	Ketersediaan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai	3.8	4.12	-0.32
P2	Kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu, ruang pelayanan	3.68	3.88	-0.2
P3	Ketersediaan fasilitas pendukung (Kipas angin, toilet, kursi, dll)	3.39	3.61	-0.22
P4	Ketersediaan prosedur informasi proses kerjasama	3.71	4.02	-0.32
P5	Kerapihan pekerja dalam berpenampilan yang menarik dan rapih	3.66	4.07	-0.41
P6	Lokasi perusahaan yang mudah terjangkau	3.54	4.07	-0.54
P7	Menggunakan kendaraan yang layak jalan dengan jumlah armada yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen	3.66	4.02	-0.37
P8	Perusahaan memberikan informasi mengenai (Jenis, type kendaraan, Beban muatan kendaraan)	3.51	3.61	-0.1
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
P9	Ketepatan pelayaan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan	3.54	4.1	-0.56
P10	Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada konsumen dalam melakukan kerjasama/ transaksi	3.95	3.81	0.15
P11	Proses atau prosedur kerjasama yang tidak rumit	3.85	4.15	-0.29
P12	Karyawan dan supir mengetahui seluruh informasi perusahaan jadwal keberangkatan	3.59	3.81	-0.22
P13	Ketepatan/ Kesesuaian menentukan jadwal keberangkatan	3.68	4.02	-0.34
P14	Karyawan memiliki arsip dan pencatatan yang baik	3.46	3.85	-0.39
<i>Reponsivenees (Daya Tanggap)</i>				
No	Variabel	Persepsi	Harapan	Score Servqual
P15	Kesigapan dalam menanggapi pengaduann konsumen	3.68	4.02	-0.34
P16	Kesigapan Pekerja dalam melayani permintaan konsumen	3.63	4.00	-0.37
P17	Kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik	3.61	4.02	-0.41
P18	Kemampuan memberikan informasi prosedur pelayanan pengiriman barang dengan jelas	3.61	3.98	-0.37
P19	Kecepatan dalam menangani dalam keterlambatan pengiriman barang	3.46	3.56	-0.1
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
P20	Memberikan tingkat keamanan kepada konsumen yang datang ke perusahaan	3.61	4.1	-0.49
P21	Perusahaan menyediakan asuransi jaminan apabila terjadi kecelakaan, kerusakan,kehilang barang	4.02	4.17	-0.15
P22	Perusahaan bertanggung jawab akan keamanan dan keutuhan barang muatan	3.76	3.81	-0.05
P23	Perusahaan memberikan tingkat kenyamanan dan kepuasan pada saat melakukan interaksi dengan karyawan	4.24	3.95	0.29
P24	Perusahaan memiliki cara dalam standar keamanan packing barang muatan yang baik untuk meminimalisir mengalami kerusakan	4.1	3.93	0.17
<i>Emphaty (Perhatian)</i>				

## 2. Perhitungan Ranking Score Servqual Pada Seluruh Dimensi

Berdasarkan hasil score servqual yang telah dioalah maka dapat dilakukannya ranking

untuk mengetahui seberapa besar perbaikan yang harus segera dilakukan oleh perusahaan CV KMD atas persepsi dan harapan dari pelanggan, Berikut ialah hasil ranking antara setiap:

**Tabel 1.2** Tabel Ranking Score Servqual

No	Atribut	Ranking	Score Sevqual
P9	Ketepatan pelayaan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan	1	-0.56
P6	Lokasi perusahaan yang mudah terjangkau	2	-0.54
P20	Memberikan tingkat keamanan kepada konsumen yang datang ke perusahaan	3	-0.49
P5	Kerapihan pekerja dalam berpenambilan yang menarik dan rapih	4	-0.41
P17	Kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik	5	-0.41
P14	Karyawan memiliki arsip dan pencatatan yang baik	6	-0.39
P18	Kemampuan memberikan informasi prosedur pelayanan pengiriman barang dengan jelas	7	-0.37
P16	Kesigapan Pekerja dalam melayani permintaan konsumen	8	-0.37
P7	Menggunakan kendaraan yang layak jalan dengan jumlah armada yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen	9	-0.37
P13	Ketepatan/ Kesesuaian menentukan jadwal keberangkatan	10	-0.34
P15	Kesigapan dalam menanggapi pengaduann konsumen	11	-0.34
P1	Ketersediaan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai	12	-0.32
P4	Ketersediaan prosedur informasi proses kerjasama	13	-0.32
P11	Proses atau prosedur kerjasama yang tidak rumit	14	-0.29
P3	Ketersediaan fasilitas pendukung ( Kipas angin, toilet,kursi. dll)	15	-0.22
P12	Karyawan dan supir mengetahui seluruh informasi perusahaan jadwal keberangkatan	16	-0.22
P20	Kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu, ruang pelayanan	17	-0.2
P21	Perusahaan menyedian asuransi jaminan apabila terjadi kecelakaan, kerusakan, kehilangan barang	18	-0.15
P8	Perusahaan memberikan informasi mengenai (Jenis, type kendaraan,Beban muatan kendaraan)	19	-0.1
P19	Kecepatan dalam menangani dalam keterlambatan pengiriman barang	20	-0.10
P22	Perusahaan bertanggung jawab akan keamanan dan keutuhan barang muatan	21	-0.05

### 3. Kualitas Layanan Tiap Dimensi

Kualitas pelayanan setiap dimensi dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan CV KMD kepada pelanggan sesuai dengan dimensi yang telah ditentukan berikut tabel 1.3 menjelaskan hasil kualitas pelayanan setiap dimensi.

**Tabel 1.3** Tabel Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP	Q= P/E
1	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	3.62	3.93	-0.31	0.92
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan )	3.68	3.96	-0.28	0.93
3	<i>Reponsivenees</i> (Daya tanggap)	3.60	3.92	-0.32	0.92
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3.95	3.99	-0.04	0.99
5	<i>Emphanty</i> (Perhatian)	4.16	4.02	0.14	1.03

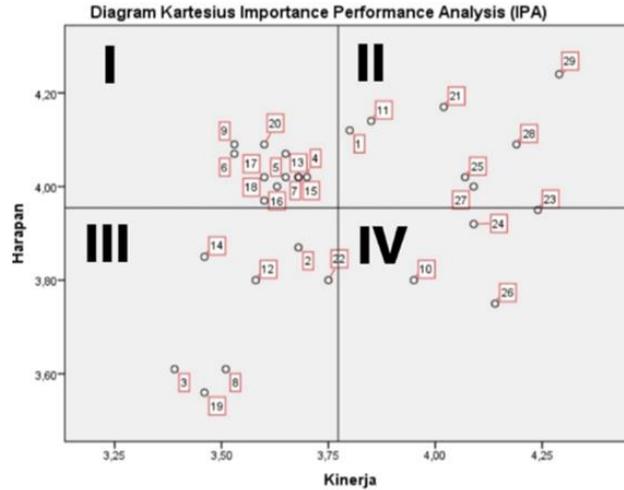
### 4. IPA (Impotance Performance Analysis)

Pengolahan data IPA dapat dibantu dengan menggunakan penjabaran diagram kartesius untuk melihat posisi variabel pada setiap kuadran dan mengetahui tingkatan pada persepsi dan harapan yang didapatkan untuk menentukan rata – rata eketasi (Y) dan rata – rata harapan (X). Berikut ini ialah gambaran letak kuadran setiap variabel kualitas layanan CV.KMD:

**Tabel 1.4** Rata-Rata Tingkat Ekpetasi Dan Harapan Dan Letak Kuadran

Variabel	Atribut Variabel	Perspesi	Harapan	Letak Kuadran
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>				
P1	Ketersediaan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai	3.8	4.12	II
P2	Kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu, ruang pelayanan	3.68	3.88	III
P3	Ketersediaan fasilitas pendukung ( Kipas angin, toilet,kursi. dll)	3.39	3.61	III
P4	Ketersediaan prosedur informasi proses kerjasama	3.71	4.02	I
P5	Kerapihan pekerja dalam berpenambilan yang menarik dan rapih	3.66	4.07	I
P6	Lokasi perusahaan yang mudah terjangkau	3.54	4.07	I
P7	Menggunakan kendaraan yang layak jalan dengan jumlah armada yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen	3.66	4.02`	I
P8	Perusahaan memberikan informasi mengenai (Jenis, type kendaraan,Beban muatan kendaraan)	3.51	3.61	III
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
P9	Ketepatan pelayaan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan	3.54	4.1	I
P10	Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada konsumen dalam melakukan kerjasama/ transaksi	3.95	3.81	IV
P11	Proses atau prosedur kerjasama yang tidak rumit	3.85	4.15	II
P12	Karyawan dan supir mengetahui seluruh informasi perusahaan jadwal keberangkatan	3.59	3.81	III
P13	Ketepatan/ Kesesuaian menentukan jadwal keberangkatan	3.68	4.02	I
P14	Karyawan memiliki arsip dan pencatatan yang baik	3.46	3.85	III
<i>Reponsivenees (Daya Tanggap)</i>				
P15	Kesigapan dalam menanggapi pengaduann konsumen	3.68	4.02	I
P16	Kesigapan Pekerja dalam melayani permintaan konsumen	3.63	4	I
P17	Kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik	3.61	4.02	I
P18	Kemampuan memberikan informasi prosedur pelayanan pengiriman barang dengan jelas	3.61	3.98	I
P19	Kecepatan dalam menangani dalam keterlambatan pengiriman barang	3.46	3.56	III
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
P20	Memberikan tingkat keamanan kepada konsumen yang datang ke perusahaan	3.61	4.1	I
P21	Perusahaan menyediakan asuransi jaminan apabila terjadi kecelakaan, kerusakan,kehilang barang	4.02	4.17	II
P22	Perusahaan bertanggung jawab akan keamanan dan keutuhan barang muatan	3.76	3.81	III
P24	Perusahaan memiliki cara dalam standar keamanan packing barang muatan yang baik untuk meminimalisir mengalami kerusakan	4.1	3.93	IV
<i>Emphaty ( Perhatian)</i>				
P25	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen saat memberikan pelayanan	4.07	4.02	II
P26	Karyawan dapat memberikan masukan dan arahan dalam proses kerjasama	4.15	3.76	IV
P27	Kesungguhan karyawan dalam membantu kepentingan dan kebutuhan konsumen	4.1	4	II
P28	Perusahaanselalu memperhatikan keluhan dari konsumen	4.2	4.1	II

Berikut merupakan gambaran diagram kartesius pada penelitian kali ini dapat dilihat pada gambar:



Gambar 1.1 Penjabaran Atribut Dalam Diagram kartesius

**Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode 5W+1H**

Usulan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode 5W+1H untuk mengetahui perbaikan setiap variabel

Tabel 1.5 Tabel Perbaikan Menggunakan 5W+1H

Variabel	Dimensi	What	Where	When	Who	Why	How
P9	Reliability	Ketepatan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan	Kantor dan armada	Setiap saat	Bagian operasional	Dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan	Membuat surat perjanjian kerjasama antara konsumen dan perusahaan dan perusahaan melakukan pengawasan terhadap kinerja seluruh pegawai
P6	Tangibles	Lokasi perusahaan yang mudah terjangkau	Kantor	Setiap saat	Pemilik perusahaan	Untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses lokasi pemesanan	Melakukan survei lokasi untuk membuka cabang
P20	Reponsiveness	Memberikan tingkat keamanan kepada konsumen yang datang	Kantor	Setiap saat	Bagian keamanan	Untuk meningkatkan rasa aman kepada pelanggan	Melakukan pelatihan khusus pekerja keamanan dengan pelatihan bela diri dan menyediakan CCTV untuk memantau aktifitas yang dilakukan diperusahaan
P5	Reliability	Kerapuhan pekerja dalam berpenampilan menarik	Kantor dan armada	Setiap saat	Karyawan perusahaan	Rencana perbaikan diperlukan agar pekerja memiliki identitas perusahaan	Menbuat dan memperhatikan standar cara berpakaian rapih dan menarik sangat dibutuhkan karena berinteraksi langsung dengan pelanggan
P1	Reponsiveness	Kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen yang baik	Kantor dan armada	Setiap saat	Seluruh pekerja perusahaan	Agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan	Memberikan pelatihan khusus komunikasi dan melakukan briefing setiap melakukan aktifitas
P18	Reponsiveness	Kemampuan memberikan informasi prosedur pelayanan pengiriman barang dengan jelas	Kantor	Setiap saat	Bagian personalia umum	Rencana perbaikan dilakukan untuk mempermudah pelanggan dalam menerima informasi kerjasama	Melakukan pemasangan papan urutan prosedur pelayanan
P16	Reponsiveness	Kesigapan pekerja dalam melayani permintaan konsumen	Kantor dan armada	Setiap saat	Seluruh karyawan	Agar pelanggan merasa di perhatikan dan puas	Pekerja langsung menanggapi permintaan yang dibutuhkan oleh
P7	Tangibles	Menggunakan kendaraan yang layak jalan dengan jumlah armada yang dapat memenuhi kebutuhan	Armada	Setiap saat	Bagian operasional ekspedis	Agar kebutuhan pelanggan terpenuhi dan pelanggan merasa puas karena kendaraan yang digunakan baik	Perusahaan menganggarkan dana untuk penambahan armada atau membuat jadwal pengecekan armada setiap harinya
P13	Reliability	Ketepatan / kesesuaian menentukan jadwal keberangkatan	Kantor dan armada	Setiap saat	Bagian operasional dan supir	Agar barang sampai tepat waktu sesuai dengan perjanjian	Membuat jadwal keberangkatan dengan tersusun dan berkoodinasi antar pekerja harus berjalan dengan lancar
P15	Reponsiveness	Kesigapan dalam menangani pengaduan pelanggan	Kantor	Setiap saat	Bagian Operasional	Rencana perbaikan dilakukan untuk menanggapi masalah	Perusahaan membuat kotak pengaduan dengan menggunakan telepon, fax ataupun email
P4	Tangibles	Ketersediaan prosedur informasi proses kerjasama	Kantor	Setiap saat	Bagian operasial	Untuk mempermudah tahapan dalam melakukan proses kerjasama	Melakukan pemasangan papan prosedur kerjasama

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data pada BAB IV dapat diketahui bahwa terdapat 21 variabel yang bisa menjadi penyebab adanya penurunan permintaan pada CV.KMD, variabel yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan
2. Berdasarkan hasil identifikasi kualitas pelayanan di CV.KMD terdapat beberapa gap atau kesenjangan pada setiap dimensinya salah satunya pada dimensi tangibles (bukti fisik) dimensi reliability (kehandalan) dimensi responsiveness (daya tanggap) dan pada dimensi assurance (jaminan) memiliki hasil nilai  $Q < 1$  yang berarti kepuasan pelanggan masih belum terpenuhi sedangkan pada dimensi empathy (perhatian) mendapatkan hasil  $Q > 1$  yang berarti pelanggan telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
3. Berdasarkan hasil perhitungan IPA (Importance Performance Analysis) terdapat 11 variabel yang menjadi prioritas utama untuk diberikan usulan dengan menggunakan alat bantu 5W+1H.

#### Daftar Pustaka

- [1] Barasandji, S., & Pawala, D, 2014. Peningkatan Kemampuan Siswa Membuat Kalimat Tanya melalui Teknik 5w 1h di Kelas IV SD Inpres Lobu Gio Jurnal Kreatif Tadulako Online Vol . 1 No . 4 ISSN 2354-614X. Jurnal Kreatif Tadulako, 1(4), 55–66.
- [2] Wijaya Tony.2011.Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta: PT Indeks
- [3] Winarno, H 2017. Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan service quality (SERVQUAL) dan importance performance analysis (IPA) pada PT. Media purna engineering. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik, Vol 1, N0 2, November 2018.
- [4] Syidik Mochamad Iqbal, Dzikron M, Bachtiar Iyan. (2021). Perbaikan Kualitas Produk Tas Kulit dengan Menggunakan Metode Teorija Rezhenija Izobretatelskih Zadach (TRIZ) pada CV. X – Bandung. Jurnal Riset Teknik Industri, 1(1), 43-48.