

Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality dan Ishikawa Diagram pada PT. Nusantara Jaya Sentosa Suzuki Setiabudhi Bandung

Service Level Analysis Using Service Quality Method and Ishikawa Diagram at PT. Nusantara Jaya Sentosa Suzuki Setiabudhi Bandung

¹ Luffi Ayu Maudyni, ² Nining Koesdiningsih

^{1,2} Prodi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

e-mail: ¹ maudy.luffi@gmail.com, ² Nining_koesdiningsih@yahoo.com

Abstract. PT Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI Setiabudhi Branch is a company engaged in automotive services. The purpose of this study is to improve the quality of service to the satisfaction of services, namely PT. Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI Branch Setiabudhi for the services provided. The research method used is Service Quality and Ishikawa Diagram method to measure the level of satisfaction and quality of service provided. The type of this research is descriptive quantitative and research method used is descriptive survey. Data collection techniques used in this study are interviews to managers, observation, documentation, and Survey (documentation) on the consumer number of 100 people. Based on the result of research indicate that service level at PT Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI Setiabudhi Branch is good, but there is 1 attribute that is no 29 that is about facility available (Wifi) is not enough. Quality of service that still needs to be improved or re-developed from 30 service quality attributes. From the shortage can be analyzed the cause of the problem by using Ishikawa Diagram and it can be seen that the main cause of the problem is from human factor, material, process, and location.

Keywords: Services, Service Quality, Ishikawa Diagram

Abstrak. PT Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI Cabang Setiabudhi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa otomotif. Tujuan penelitian ini adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan yaitu PT. Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI Cabang Setiabudhi atas pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Service Quality* dan *Ishikawa Diagram* untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara kepada manager, observasi, dokumentasi, dan Survey (dokumentasi) pada konsumen sejumlah 100 orang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan jasa pada PT Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI Cabang Setiabudhi tergolong baik, namun terdapat 1 atribut yaitu no 29 yaitu tentang fasilitas yang tersedia (Wifi) kurang memadai. Kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan kembali dari 30 atribut kualitas pelayanannya. Dari kekurangan tersebut dapat dianalisis penyebab permasalahan tersebut dengan menggunakan Ishikawa Diagram dan dapat diketahui bahwa penyebab utama permasalahan tersebut adalah dari faktor manusia, material, proses, dan lokasi.

Kata kunci : Pelayanan Jasa, Service Quality, Ishikawa Diagram

A. Pendahuluan

Pelayanan jasa dalam era globalisasi saat ini sangat penting, pada tahun 2018 kemajuan teknologi informasi semakin cepat, dengan adanya teknologi saat ini lebih memudahkan perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Banyaknya bidang pelayanan jasa khususnya dalam jasa pelayanan lebih banyak meningkatkan kualitas perusahaan agar dapat meraih pangsa pasar dan konsumen dipasaran sehingga perkembangan dunia usaha kini dituntut untuk berkembang di berbagai bidang pelayanan. Pemberian pelayanan yang baik dan profesional akan membangun kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pada pelanggan. Atas dasar itu pula banyak produk lain saling berlomba menawarkan pelayanan yang paling memuaskan.

Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk semakin kreatif dan inovatif dalam

memanjakan konsumen melalui penawaran dengan memberikan pelayanan yang baik. Dimana hal tersebut dilakukan perusahaan untuk menarik hati para pelanggannya untuk terus bekerja sama dengan perusahaan. Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan untuk memahami harapan dari pelanggan yaitu: keamanan, kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan, dan tanggung jawab perusahaan dalam menangani setiap pelayanan. Dalam pelayanan kualitas jasa perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen agar konsumen merasa puas dan tetap loyal kepada perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dimana pasar semakin luas dan peluang semakin sempit, maka perusahaan dituntut untuk memberikan produknya yang berkualitas dan pelayanan yang optimal. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat terus berkembang dari waktu ke waktu. Persaingan bisnis jasa pelayanan perawatan dan perbaikan mobil semakin ketat, maka peningkatan kualitas pelayanan perlu untuk diperhatikan. Hal tersebut bukan hanya ditunjukkan dari sisi teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan, akan tetapi memberikan jasa perawatan dan perbaikan yang berkualitas secara keseluruhan yang mana meliputi bukti fisik seperti Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Service, Understanding/knowing the customer, dan Tangibles seperti yang diungkapkan oleh Heizer, *et al.* (2017:233). Heizer mengungkapkan 10 aspek Dimensi Service Quality untuk mengukur kualitas pelayanan jasa dengan membandingkan antara persepsi dan harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan penyedia jasa.

Berdasarkan yang telah dikemukakan diatas penulis ingin membuat laporan yang ditulis dalam judul **“Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality dan Ishikawa Diagram pada PT. Nusantara Jaya Sentosa Suzuki Setiabudhi Bandung.”**

B. Landasan Teori

Definisi Manajemen Operasi

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2009:4) “manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.”

Fungsi-Fungsi Manajemen Operasi

Menurut Russel dan Taylor (2009:2) Operasi merupakan inti teknikal yang berhubungan dengan ketiga manajer fungsional lainnya. Untuk mendapatkan dan sebagai modal utama menjalankan proses produksi, operasi menyediakan data produksi dan persediaan, data kebutuhan dana produksi pada bagian keuangan untuk dicarikan sumber dana oleh keuangan.

Definisi Manajemen

Menurut James A.F.Stoner (2006:Organisasi.org) Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Definisi Kualitas

Menurut Crosby (1979: 58) Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi

bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Definisi Manajemen Kualitas

Menurut Ishikawa dalam buku M. N. Nasution (2001:210), manajemen mutu adalah gabungan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.

1. Tujuan dan Manfaat Sistem Manajemen Mutu

- a. Tujuan: kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu dan Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi.
- b. Manfaat Meningkatkan mutu dan produktivitas melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operai internal menjadi lebih baik. Serta meningkatkan kesadaran mutu dalam perusahaan dan memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur-prosedur dan instruksi-instruksi yang terdefinisi secara baik.

2. Service Quality

Menurut Parasuraman et al, 1985 Dalam model *Service Quality*, kualitas jasa didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa.”

3. Konsep Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:175) bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategis dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan.

4. Komponen Kualitas Layanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998:69) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni: Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Service, Understanding/knowing the customer, dan Tangibles.

5. Ishikawa Diagram

Ishikawa Diagram merupakan aspek penting dari analisis proses yang menghubungkan setiap metrik ke masukan, metode, dan langkah proses yang membangun atribut tertentu ke dalam layanan atau produk. Salah satu cara untuk mengidentifikasi masalah desain adalah dengan mengembangkan diagram sebab-akibat yang menghubungkan kunci masalah kinerja untuk potensi penyebabnya. diagram ini bertujuan untuk membantu jejak manajemen langsung ke operasi yang terlibat. (Lee J. Krajewski, et. Al, 2013: 153).

C. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kenyataan Pelanggan

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kenyataan Pelanggan

No.	Dimensi Reliability	r Kenyataan	Nilai Kritis	Ket
1.	Petugas memberikan kemudahan dalam pembayaran	0,464	0,194 6	Valid
2.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedurnya	0,338	0,194 6	Valid
3.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	0,507	0,194 6	Valid
Dimensi Responsiveness				
1.	Petugas memberikan respon yang baik	0,307	0,194 6	Valid
2.	Petugas menangani keluhan para konsumen	0,472	0,194 6	Valid
3.	Petugas bersedia melayani para konsumennya	0,366	0,194 6	Valid
4.	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dan komunikasi)	0,496	0,194 6	Valid
5	Petugas dapat bekerja sama dengan konsumen (tata tertib)	0,684	0,194 6	Valid
Dimensi Competence				
1.	Petugas memiliki kemampuan yang baik	0,483	0,194 6	Valid
2.	Petugas memiliki keterampilan yang baik	0,523	0,194 6	Valid
3.	Petugas memiliki pengetahuan yang luas	0,641	0,194 6	Valid
Dimensi Access				
1.	Lokasi kantor PT. NJS sangat strategis	0,680	0,194 6	Valid
2.	Lokasi kantor PT. NJS sangat terjangkau	0,637	0,194 6	Valid
3.	Petugas PT. Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI mudah dihubungi	0,575	0,194 6	Valid
Dimensi Courtesy				
1.	Petugas sangat ramah dalam berinteraksi dengan konsumen	0,575	0,194 6	Valid
2.	Konsumen merasa nyaman dalam melakukan komunikasi dengan para petugas	0,513	0,194 6	Valid
Dimensi Communication				
1.	Petugas memberikan informasi produk	0,697	0,194 6	Valid
2.	Petugas mampu memberikan pelayanan yang baik	0,635	0,194 6	Valid

3.	Petugas memberikan informasi biaya setiap pelayanan yang ditawarkan dengan jelas	0,645	0,194 6	Valid
4.	Petugas menjelaskan produk dengan bahasa yang mudah dipahami	0,586	0,194 6	Valid
Dimensi Credibility				
1.	Perusahaan menerapkan kejujuran dalam bekerja	0,630	0,194 6	Valid
2.	Perusahaan memiliki penilaian yang baik dimata umum khususnya konsumen dan calon konsumen	0,507	0,194 6	Valid
Dimensi Security				
1.	Konsumen merasa aman saat melakukan pelayanan service di PT. Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI	0,575	0,194 6	Valid
2.	Konsumen merasa aman dengan barang-barang bawaannya	0,665	0,194 6	Valid
Dimensi Understanding The Customer				
1.	Petugas mampu memahami kebutuhan konsumen	0,607	0,194 6	Valid
2.	Petugas memberikan perhatian lebih kepada konsumen	0,332	0,194 6	Valid
Dimensi Tangibles				
1.	Peralatan yang digunakan menggunakan teknologi terbaru	0,630	0,194 6	Valid
2.	Ruang tunggu yang disediakan sangat bersih, rapi dan nyaman	0,758	0,194 6	Valid
3.	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	0,637	0,194 6	Valid
4.	Keamanan yang diberikan sangat baik	0,657	0,194 6	Valid

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (indeks validitas) dari setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0,1946. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel efektivitas pemberian kredit valid dan layak sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data ini dilakukan dengan menggunakan reliability analysis pada software SPSS 23.0 for windows. Data dikatakan reliable pada nilai Chronbach alpha > 0,6 dari hasil analisis data diperoleh nilai alpha harapan dan kenyataan masing-masing sebesar:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Item
.749	32

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Item
.746	32

3. Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan *Service Quality* (Aktual)

Tabel 3. Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan *Service Quality* (Aktual)

Service Quality						
Item	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk	Sangat buruk	Skor
1.	16	82	2	0	0	414
2.	14	84	2	0	0	412
3.	14	76	10	0	0	404
4.	29	71	0	0	0	429
5.	19	81	0	0	0	419
6.	8	92	0	0	0	408
7.	44	54	2	0	0	442
8.	22	74	4	0	0	418
9.	38	62	0	0	0	438
10.	16	82	2	0	0	414
11.	16	84	0	0	0	416
12.	40	60	0	0	0	440
13.	34	64	2	0	0	432
14.	44	52	4	0	0	440
15.	43	53	4	0	0	439
16.	14	86	0	0	0	414
17.	18	78	4	0	0	414
18.	8	90	2	0	0	406
19.	32	33	35	0	0	397
20.	14	84	2	0	0	412
21.	18	82	0	0	0	418
22.	6	88	6	0	0	412
23.	12	88	0	0	0	412
24.	8	92	0	0	0	408
25.	8	92	0	0	0	408
26.	4	64	22	8	2	360
27.	18	82	0	0	0	418
28.	24	76	0	0	0	424
29.	24	74	2	0	0	422
30.	14	86	0	0	0	414
Total Skor						12.504

Sumber: Hasil Analisis Data, 2018

Berdasarkan tabel 4.3.2 item kenyaan *Service Quality* diatas, yang didalamnya terdapat 10 dimensi dengan 30 item pertanyaan dapat diketahui jumlah skor sebesar 12504. Maka dapat diketahui rentang skor setiap kategori yang ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{(30 \times 100 \times 5) - (30 \times 100 \times 1)}{5} = \frac{15000 - 3000}{5} = 2400$$

Dari hasil diatas dapat diketahui panjang interval pada setiap rentang kategorinya yaitu sebesar 2400, sehingga diperoleh rentang sebagai berikut :

Melalui gambar diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *Service Quality* pada PT NJS SUZUKI Setiabudhi termasuk kedalam kategori baik karena memiliki jumlah skor 12504 berada diatas kategori baik yang memiliki angka 12600.

D. Kesimpulan

1. Tingkat kualitas layanan jasa yang dilakukan oleh PT. Nusantara Jaya Sentosa SUZUKI dengan menggunakan metode *Service Quality dan Ishikawa Diagram* pada kontinum baik. Hal tersebut dikarenakan seluruh jawaban dari responden merujuk pada nilai baik, cukup, dan kurang baik pada setiap dimensinya namun masih ada indikator yang memiliki nilai kurang baik.
2. Dari hasil pembahasan mengenai nilai hasil indikator yang kurang dalam *Service Quality* maka dapat diketahui akar penyebab terjadinya kekurangan. Ishikawa Diagram menunjukkan bahwa kekurangan tersebut disebabkan oleh faktor manusia: tenaga kerja kurang memperhatikan konektivitas wifi, tenaga kerja kurang terampil dalam menggunakan wifi. Proses: konektivitas wifi terputus, cara mengakses ad-hoc atau jaringan tersembunyi. Material: masalah autentifikasi IP. Machine: koneksi wifi sangat lambat.

Daftar Pustaka

- Akdon dan Riduwan. 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Besterfield, Dale H. 2009. *Quality Control*. 8 th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Crosby P. 1979. *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Daft, Richard L. 2002. *Manajemen Edisi Kelima Jilid Satu*. Jakarta : Erlangga
- Daft, Richard L. 2006. *Manajemen, Edisi Keenam* Jakarta: Salemba Empat
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent, 2002. *ISO 9001 : 2000 and Contunial Quality Improvement*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Heizer, Jay dan Barry Rander 2014. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*.
- Heizer, Jay dan Barry Rander. 2017. *Operations Management 12th ed*.
- Herjanto, E. (2007). *Manajemen Operasi (Edisi 3)*. Grasindo. .
- Krajewski, Lee J., et. Al, 2013. *Operation Management "Processes and Supply Chain"*. Global Edition, England: Pearson Education Limited.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1985) "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*", *Journal of marketing*, Vol 49, Fall.
- Russel dan Taylor. 2009. *Operations Management (Quality and Competitiveness in a Global Environment)*. Sixth edition
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.