

## **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Model *Service Quality* dan *Cartesius Diagram* pada Indihome PT. Telkom Cabang Rajawali Bandung**

Analysis of Service Quality with Service Quality and Cartesius Diagrams on Indihome PT. Telkom Rajawali Branch Bandung

<sup>1</sup> Seliya Meyisnitiar, <sup>2</sup> Nining Koesdiningsih

<sup>1,2</sup>Prodi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

e-mail : <sup>1</sup>sellyameyisnitiar@gmail.com, <sup>2</sup>ning\_koesdiningsih@gmail.com

**Abstract.** The purpose of this research is to analyze and suggest Service Quality improvement at IndiHome PT. TELKOM branch of Rajawali Bandung. This study uses the variable Service Quality dimension consisting of convenient, reliable, responsive, time, guarantee, polite, real, consistent, expectation as service quality dimension. It used 100 customers from IndiHome users as sample for research. The results of the collected data are then tested based on validation and reliability using SPSS 23.0 software. Result of data processing shows the validity of each question variable in the questionnaire. Then the data is analyzed using Service Quality method to see the Gap between hope and reality. It is then processed by the Cartesius diagram to see what performance needs to be improved. The results show that the highest attributes exist in the time dimension and the lowest attribute is on the dimension of expectation.

**Keywords:** ServQuel, Service Quality, Cartesius Diagram.

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menyarankan kualitas layanan perbaikan di IndiHome PT. TELKOM cabang Rajawali Bandung. Penelitian ini menggunakan dimensi Service Quality variabel yang terdiri dari nyaman, keandalan, responsif, waktu, jaminan, sopan, nyata, konsisten, ekspektasi sebagai dimensi kualitas layanan. Itu digunakan 100 pelanggan dari pengguna IndiHome sebagai sampel untuk penelitian. Hasil dari data yang terkumpul kemudian diuji berdasarkan validasi dan reliabilitasnya dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 23.0. Hasil dari pengolahan data menunjukkan validitas setiap variabel pertanyaan dalam kuesioner. Kemudian data dianalisis menggunakan metode Service Quality untuk melihat Gap antara harapan dan kenyataan. Selanjutnya diproses oleh diagram Kartesius untuk melihat apa kinerja yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut tertinggi ada pada dimensi waktu dan atribut terendah ada pada dimensi ekspektasi.

**Kata kunci:** Pelayanan Jasa, Service Quality, Diagram Cartesius.

### **A. Pendahuluan**

Internet adalah singkatan dari *Interconnection Networking* yang membuat para penggunanya dapat lebih mudah dalam menjalankan akses komunikasi dan informasi secara cepat. Hampir semua lapisan masyarakat di dunia menggunakan internet. Mulai dari instansi pemerintahan, perusahaan, sampai masyarakat menggunakan jasa internet untuk memenuhi dan mengakses berbagai macam kegiatan. Kegunaan internet lainnya adalah media untuk mencari informasi atau data, selain itu terdapat fungsi komunitas internet yang kerab disebut dunia maya karena sifatnya yang sangat mirip dengan kehidupan sehari-hari.

PT. Telekomunikasi Indonesia adalah salah satu perusahaan yang berdiri di bidang jasa. Perusahaan tersebut dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bukan hanya menyediakan jasa yang bergerak di bidang komunikasi saja tetapi juga jasa di bidang internet. Salah satu produk yang dimilikinya adalah speedy yang berkembang menjadi IndiHome. IndiHome adalah Indonesia Digital Home merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (Internet on *fiber* atau *high*

*speed internet*), dan layanan televisi interaktif (*Use TV Cable, IP TV*), karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHome sebagai tiga layanan dalam satu paket (*3-in-1*) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.

Ada beberapa aspek yang masih kurang dalam memenuhi kepuasan dari para konsumen. Aspek yang terlihat jelas di antaranya adalah koneksi internet, tarif, dan keamanan. Koneksi internet pada IndiHome sering kali mendapatkan gangguan sinyal seperti pada saat turunnya hujan, fiber optik yang terputus atau fiber optik yang melengkung hal tersebut biasanya langsung diatasi dengan menghubungi call center dan mendatangkan teknisi, yang akan memperbaiki keluhan koneksi internet. Tarif yang di tentukan oleh IndiHome diharuskan sepaket dengan kabel telepon dan kabel televisi, sehingga harga yang di tentukan terbilang mahal. Sedangkan kebanyakan konsumen hanya membutuhkan koneksi internetnya saja yang berupa wifi. Sebaiknya IndiHome membedakan paket yang khususnya hanya internet.

Untuk mengetahui kualitas layanan jasa IndiHome di PT. Telkom Rajawali dengan metode *Service Quality* dan *Cartesius diagram* berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN MODEL SERVICE QUALITY DAN CARTESIUS DIAGRAM PADA INDIHOME PT. TELKOM RAJAWALI BANDUNG”

## B. Landasan Teori

### Definisi Manajemen Kualitas

Manajemen Mutu (kualitas), menurut (Gaspersz, 2008 dalam hatane samuel, 2011 Vo. 13, No. 2) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. (Gaspersz, 2008 dalam hatane samuel, 2011 Vo.13, No.2).

Manajemen kualitas didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi, secara terus menerus (*continuous improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Beberapa hal penting yang terkandung dalam definisi tersebut adalah adanya perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

### Definisi Service Quality

Menurut Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office ataubackstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

### Definisi Cartesius Diagram

Sedangkan menurut Supranto diagram *Cartesius* (2011:242) adalah “Suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X.Y)”. X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan

sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Inti penggunaan diagram *Cartesius* adalah untuk mengetahui titik atau area mana pelanggan puas dan di titik atau area mana pelanggan belum puas atau kriteria terhadap kinerja perusahaan.



#### Kuadran I

Menunjukkan bahwa unsur - unsur jasa yang sangat penting bagi konsumen, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.

#### Kuadran II

Menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.

#### Kuadran III

Menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh konsumen di mana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.

#### Kuadran IV

Menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan / sangat memuaskan. Hal ini, dianggap berlebihan. Misalnya makanan yang kelewat lezatnya, sehingga menjadi mahal

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Service Quality

No	ATRIBUT	Nilai Harapan	Nilai Aktual	GAP	Rank
<b>DIMENSI CONVINIENCE</b>					
1	Saya mengharapkan lokasi IndiHome witel cabang rajawali sangat mudah ditemukan di google maps	3,98	3,85		
2.	Saya mengharapkan lokasi dekat dengan transportasi umum (bis kota, angkutan kota)	4,02	3,92		
3.	Saya mengharapkan lokasi dekat dengan wilayah perkotaan	4	3,87		
4.	Saya mengharapkan lokasi dekat dengan fasilitas umum (supermarket, pom bensin, halte bis)	4	3,96		
	<b>JUMLAH</b>	4,045	3,9	-0,145	9

<b>DIMENSI RELIABILITY</b>					
1.	Saya mengharapkan pembayaran dapat dilakukan dengan melalui beberapa metode (cashier secara offline dan Atm, m-banking, e-banking secara online)	4,37	4,04		
2.	Saya mengharapkan tarif yang tercantum dalam paket brosur sesuai dengan total biaya yang di keluarkan	4,41	3,82		
3.	Saya mengharapkan customer service secara tanggap dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan melalui witel cabang Rajawali	4,41	3,89		
4.	Saya mengharapkan tarif pelayanan teknisi sesuai dengan biaya yang di tagihkan pada saat pembayaran	4,32	3,96		
	<b>JUMLAH</b>	4,377	3,927	-0,45	2
<b>DIMENSI RESPONSIVENESS</b>					
1.	Saya mengharapkan karyawan secara tanggap dapat mengatasi complain secara baik saat berkunjung ke witel cabang Rajawali	4,36	4,02		
2.	Saya mengharapkan karyawan teknisi siap sedia 24 jam dengan tanggap dalam melayani keadaan darurat (putusnya kabel jaringan, petir, banjir, kebakaran,dll)	4,27	3,89		
3.	Saya mengharapkan customer service selalu siap sedia melayani selama 24 jam	4,31	3,94		
	<b>JUMLAH</b>	4,31	3,95	-0,36	3
<b>DIMENSI TIME</b>					
1.	Saya mengharapkan karyawan dapat melayani transaksi dengan cepat	4,41	4,07		
2.	Saya mengharapkan teknisi datang tepat waktu ketika konsumen membutuhkan pelayanan	4,32	4,05		
3.	Saya mengharapkan karyawan dapat memberikan informasi terbaru mengenai IndiHome dengan cepat ( seperti promo paket, gangguan internet)	4,3	4,01		
4.	Saya mengharapkan karyawan dapat mengolah data administrasi secara cepat	4,3	4,12		

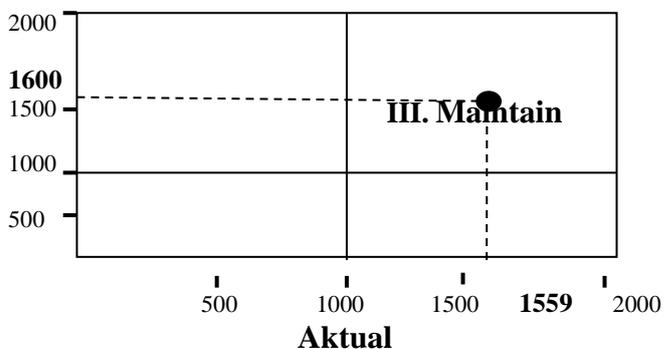
5.	Saya mengharapkan sinyal internet provider IndiHome selalu cepat tanpa ada gangguan	4,5	4,15		
<b>JUMLAH</b>		4,36	4,08	-0,28	7
<b>DIMENSI ASSURANCE</b>					
1.	Saya mengharapkan kesopanan karyawan dalam melayani dengan awal mengucapkan salam	4,36	4,17		
2.	Saya mengharapkan rasa aman pada saat administrasi pembayaran yang dihitung oleh karyawan	4,36	4,14		
3.	Saya mengharapkan rasa aman terhadap kendaraan yang ditinggalkan di tempat parkir	4,32	3,97		
<b>JUMLAH</b>		4,35	4,09	-0,26	8
<b>DIMENSI COURTESY</b>					
1.	Saya mengharapkan security bersikap ramah dalam menghadapi tamu tanggapan	4,33	4,06		
2.	Saya mengharapkan customer service selalu memberikan 3s (senyum, sapa, salam)	4,36	4,03		
3.	Saya mengharapkan call center selalu bersikap ramah dan memberikan salam	4,43	4,01		
4.	Saya mengharapkan teknisi selalu bersikap ramah dan tidak mengharapkan imbalan dari pelanggan	4,37	3,99		
<b>JUMLAH</b>		4,372	4,022	-0,35	4
<b>DIMENSI TANGIBLE</b>					
1.	Saya mengharapkan fasilitas ruang tunggu selalu bersih dan terawat	4,31	3,97		
2.	Saya mengharapkan adanya sarana dan prasarana (ruang tunggu, toilet umum)	4,38	4,07		
3.	Saya mengharapkan desain dan tata letak bangunan menarik dan nyaman	4,2	3,87		
4.	Saya mengharapkan teknisi berpenampilan rapi, harum dan bersemangat	4,27	3,96		
<b>JUMLAH</b>		4,29	3,97	-0,32	5
<b>DIMENSI CONSISTENCY</b>					

1.	Saya mengharapkan rasa aman dan nyaman ketika saya melakukan administrasi	4,31	4,07		
2.	Saya mengharapkan sinyal internet selalu stabil dan tidak ada gangguan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan	4,41	3,87		
3.	Saya mengharapkan call center selalu melakukan secara cepat dan tanggap dalam menyampaikan segala informasi	4,39	3,89		
4.	Saya mengharapkan teknisi selalu dapat melakukan pekerjaannya sesuai Standar Operasional Perusahaan	4,33	4,02		
<b>JUMLAH</b>		4,36	3,96	-0,4	1
<b>DIMENSI EXPECTATION</b>					
1.	Saya mengharapkan kepuasan terhadap kebersihan ruang tunggu witel cabang Rajawali	4,22	3,92		
2.	Saya mengharapkan kepuasan terhadap sikap pelayanan staff karyawan	4,26	3,99		
3.	Saya mengharapkan kepuasan saat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana	4,36	4,05		
<b>JUMLAH</b>		4,28	3,99	-0,29	6

Dari hasil perhitungan sebagaimana dalam tabel 4.6 diatas, bahwa Dimensi *Convenience* menempati ranking yang pertama dan kemudian diikuti Dimensi *Assurance*, Dimensi *Time*, Dimensi *Expectacion*, Dimensi *Tangible*, Dimensi *Courtesy*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Reliability*, dan ranking terakhir adalah Dimensi *Consistency*. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam Dimensi *Consistency* sangat perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

### Caertasius Diagram

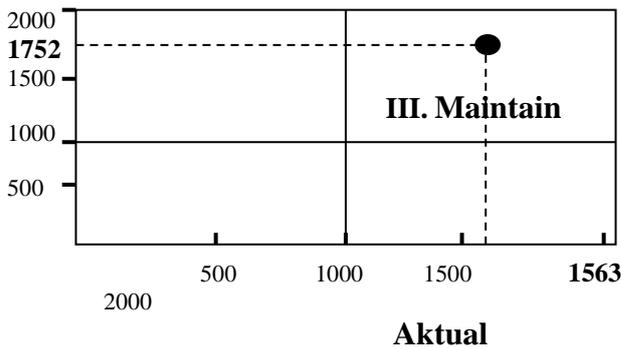
#### Dimensi Convinience Harapan



**Gambar 1.** Dimensi Convinience Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 1, dimensi kualitas pelayanan untuk Convinience masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung

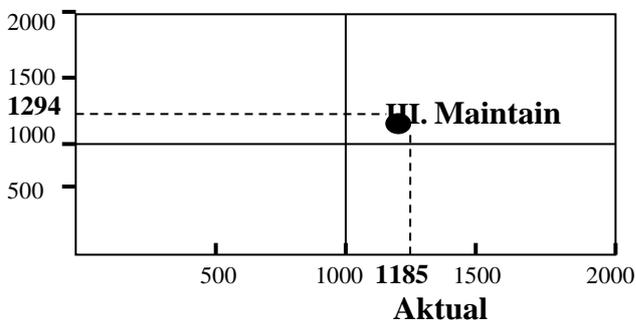
**Dimensi Reliability Harapan**



**Gambar 2.** Dimensi Reliability Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar.2, dimensi kualitas pelayanan untuk Reliability masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

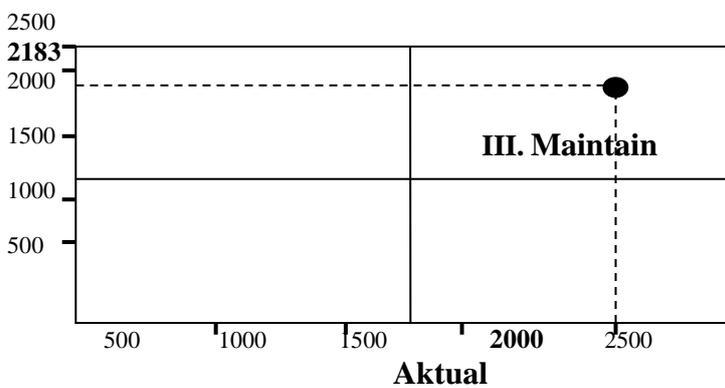
**Dimensi Responsiveness Harapan**



**Gambar 3.** Dimensi Responsiveness Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 3, dimensi kualitas pelayanan untuk Responsiveness masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

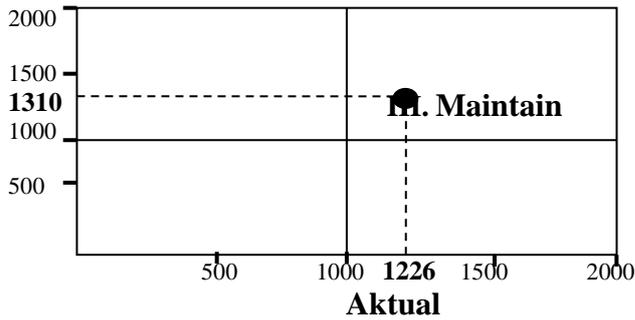
**Dimensi Time Harapan**



**Gambar 4.** Dimensi Time Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 4, dimensi kualitas pelayanan untuk Time masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

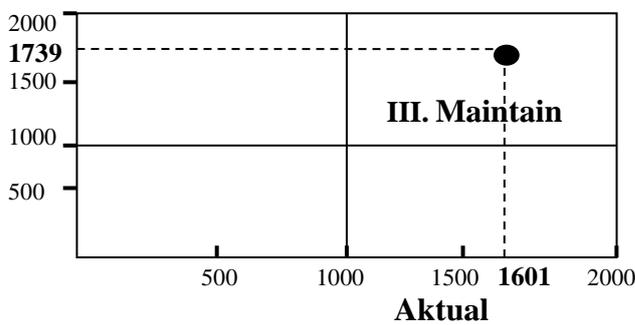
**Dimensi Assurance Harapan**



**Gambar 5.** Dimensi Assurance Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 5, dimensi kualitas pelayanan untuk Assurance masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

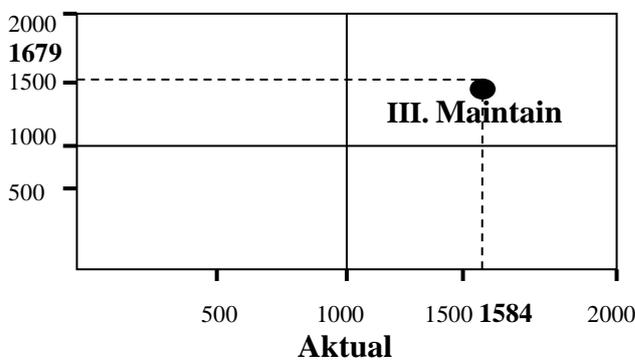
**Dimensi Courtesy Harapan**



**Gambar 6.** Dimensi Courtesy Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 6, dimensi kualitas pelayanan untuk Courtesy masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

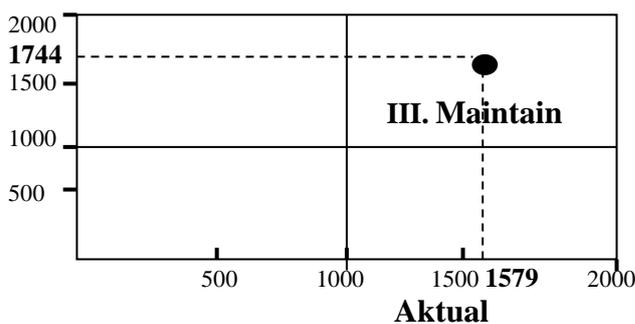
**Dimensi Tangible Harapan**



**Gambar 7.** Dimensi Tangible Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 7, dimensi kualitas pelayanan untuk Tangible masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

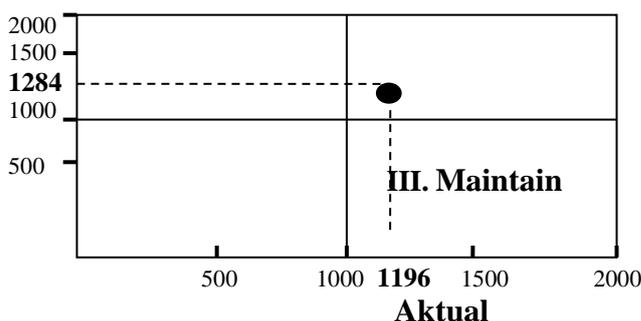
**Dimensi Consistency Harapan**



**Gambar 8.** Dimensi Consistency Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 8, dimensi kualitas pelayanan untuk Consistency masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

### Dimensi Expectacion Harapan



**Gambar 9.** Dimensi Expectatcion Harapan

Berdasarkan diagram pada Gambar 9, dimensi kualitas pelayanan untuk Expectacion masuk dalam kuadran III (Maintain). Hal ini berarti harapan konsumen tinggi dan aktual pun tinggi. Itu berarti responden sangat puas terhadap PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung.

### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan makan dapat disusun kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan skor dengan menggunakan Service Quality, kualitas layanan jasa yang dilakukan oleh PT. Telkom IndiHome cabang Rajawali Bandung berada pada kontinum baik. Hal tersebut dikarenakan seluruh jawaban dari responden merujuk pada nilai baik yaitu dengan skor 13521 yang berada diantara nilai 11560-14280.
2. Berdasarkan hasil perhitungan *Service Quality* dapat dihasilkan perbandingan berdasarkan *gap* terbesar hingga *gap* terkecil per dimensi, diantaranya :
  - a. Nilai *gap* terbesar berada pada dimensi *consistency* yaitu sebesar -0,4 yang berarti dimensi *consistency* belum memenuhi harapan pelanggan dengan baik. Karena kurangnya rasa aman saat melakukan administrasi awal. Dan gangguan sinyal pada IndiHome adalah prioritas utama yang harus di perbaiki. Dimensi *convenience* memiliki *gap* terendah yaitu -0,145 yang berarti harapan yang di inginkan pelanggan sudah sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan saat berada di witel IndiHome cabang Rajawali Bandung. Hal ini di dasari oleh lokasi witel yang sangat strategis berada di pusat kota dan transportasi umum.

### Daftar Pustaka

- Gaspersz, Vincent. 2002. Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001 : 2000 MBNQA dan HCCP. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Heizer, Jay dan Barry Rander. 2017. Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. 12th ed.
- Prof. J. Supranto, M.A.,APU. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (cetakan Keempat). Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Robbins, Stephen P. Coulter, Mary. 2012. Management. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Samuel, Hatane. 2011. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan. Jurnal Manajemen dan kewirausahaan Vo.13, No.2. 2011.
- Tjiptono, F. Dan G. Chandra. 2011. Service Quality & Satisfication. Andi. Yogyakarta.
- William j Stevenson. 2018. Operations Management. 13<sup>th</sup> ed.