

## **Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Indihome dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Ishikawa Diagram* untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen**

(Studi Kasus : PT Telkom Kandatel Soreang Bandung)

Analysis of Indihome Service Quality Control by Using Service Quality and Ishikawa Diagram Methods to Increase Consumer Satisfaction  
(Case Study: PT Telkom Kandatel Soreang Bandung)

<sup>1</sup>Farhan Suganda

<sup>1</sup>*Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,*

*Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

*e-mail: [Farhansuganda@gmail.com](mailto:Farhansuganda@gmail.com)*

**Abstract.** The purpose of this study was to find out the services of Indihome PT. Telkom Kandatel Soreang Bandung. This type of research is quantitative descriptive and the research method used is descriptive survey, namely an investigation conducted to obtain facts from existing symptoms and look for information factually, whether about social, economic, or political institutions from a group or an area. The population in this study is Indihome PT. Telkom Kandatel Soreang Bandung customers. and has a sample of 100 people. Data collection techniques used in this study were interviews with HRD managers, observation, documentation, and surveys (documentation) for as many as 100 customers. The results of this study reveal that the services provided by Indihome PT. Telkom Kandatel Soreang Bandung are in the good category, but in the research using Service Quality-Ishikawa. The service diagram provided by Indihome PT. Telkom Kandatel Soreang Bandung still lacks the Responsiveness dimension, because of the speed at giving services needed by customers will add value to the satisfaction of all services provided

**Keywords:** Services, Service quality-Ishikawa diagram

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan jasa Indihome PT. TELKOM Kandatel Soreang Bandung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif survey yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan Indihome PT. Telkom Kandatel Soreang Bandung. dan memiliki sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara kepada manager HRD, observasi, dokumentasi, dan Survey (dokumentasi) pada pelanggan sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan Indihome PT. Telkom Kandatel Soreang Bandung berada dalam kategori baik, namun pada penelitian menggunakan Service Quality- Ishikawa Diagram pelayanan yang diberikan Indihome PT. Telkom Kandatel Soreang Bandung masih memiliki kekurangan pada dimensi Responsiveness ,karena kecepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan akan menambah nilai kepuasan dari seluruh pelayanan yang diberikan

**Kata kunci :** Pelayanan Jasa, Service quality-Ishikawa diagram

### **A. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi yang pada awalnya melalui media surat menyurat, berkembang melalui media telepon koin ataupun telepon rumah, dan menggunakan telepon bergerak tanpa kabel yang lebih dikenal dengan *handphone*. Sejalan dengan perkembangan informasi dan komunikasi, saat ini pemenuhan

kebutuhan tersebut dapat diperoleh melalui media yang lebih modern yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet.

Pesatnya perkembangan teknologi akses jaringan dan teknologi yang berbasis internet memungkinkan bagi operator layanan untuk dapat menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) bagi pelanggannya yaitu layanan suara (telepon), data (internet)

dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan *triple-play*.

Saat ini persaingan dalam bidang jasa internet semakin ketat. Berbagai jasa perhotelan di seluruh Indonesia melakukan strategi dan berbagai cara yang lebih baik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumen sehingga kebutuhan konsumen terpenuhi dengan baik.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan jasa. Dalam jasa internet, pelayanan yang merupakan hal utama yang perlu diperhatikan karena jasa sangat mudah dirasakan oleh konsumen sehingga kepuasan adalah nomor satu.

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.

IndiHome sejatinya mampu meraih banyak pelanggan namun tidak selamanya juga bahwa pelanggan itu akan bertahan sesuai dengan yang diharapkan. Karena konsumen tidak dapat diberikan stimulus dari satu sisi keunggulan yang dapat diberikan

perusahaan melainkan konsumen ingin diberikan sesuatu yang dapat memuaskan hasratnya. Karena konsumen memiliki kendali dalam dirinya untuk memutuskan apakah ia akan bertahan pada satu merek atau bahkan berpindah ke merek yang lain. Hal inilah yang terjadi pada pelanggan IndiHome.

Seiring bertambahnya pelanggan setiap waktunya secara bersamaan terdapat banyak pula keluhan karena berbagai alasan. Hal ini didorong karena adanya kelalaian penanganan yang kurang optimal dalam menangani masalah seperti keluhan tagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan awal, biasanya itu terjadi dikarenakan kesalahan sistem pembayaran (*biling*) dan penanganan secara lambat ketika terjadinya gangguan yang disebabkan terputusnya kabel *fiber optik*. Keluhan gangguan ini terjadi ketika akses internet yang biasanya cepat tiba-tiba lambat atau hilang, ini biasanya terjadi ketika cuaca buruk atau perbaikan jalan yang mengganggu jaringan

Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada PT Telkom Kandatel Soreang Bandung, peneliti akan menggunakan *Ishikawa Diagram* yang berfungsi mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya sehingga dapat mengidentifikasi tindakan untuk menciptakan hasil yang diinginkan. 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

Berdasarkan latar belakang

yang telah diuraikan sebelumnya, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan jasa pada Indihome PT.Telkom dengan menggunakan *Service Quality* dan *Ishikawa Diagram* yang dituangkan dalam tugas akhir yang berjudul **“Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Indihome dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Ishikawa Diagram* untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : PT Telkom Kandatel Soreang Bandung)”**

## B. Landasan Teori

### Definisi Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas sendiri dapat diartikan sebagai pengelolaan kualitas semua komponen yang berkepentingan dengan visi dan misi organisasi. Pada dasarnya manajemen kualitas itu bukanlah pembebanan ataupun pemeriksaan, tetapi manajemen kualitas terpadu adalah lebih dari usaha untuk melakukan sesuatu yang benar setiap waktu, dari pada melakukan pemeriksaan pada waktu tertentu ketika terjadi kesalahan

Manajemen mutu adalah aspek dari seluruh fungsi manajemen yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan mutu. Pencapaian mutu yang diinginkan memerlukan kesepakatan dan partisipasi seluruh anggota organisasi, sedangkan tanggung jawab manajemen mutu ada pada pimpinan puncak. Untuk melaksanakan manajemen mutu dengan baik dan menuju keberhasilan, diperlukan prinsip-prinsip dasar yang kuat. Prinsip dasar manajemen mutu terdiri dari 8 butir, sebagai berikut:

1. Setiap orang memiliki pelanggan
2. Setiap orang bekerja dalam sebuah sistem
3. Semua sistem menunjukkan variasi

4. Mutu bukan pengeluaran biaya tetapi investasi
5. Peningkatan mutu harus dilakukan sesuai perencanaan
6. Peningkatan mutu harus menjadi pandangan hidup
7. Manajemen berdasarkan fakta dan data
8. Fokus pengendalian (control) pada proses, bukan hanya pada hasil output

### Service Quality

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Dengan memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen, berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari pelayanan. Tujuan umum diberikannya kualitas pelayanan yang baik adalah agar konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan.

1. **Reliability** melibatkan konsistensi kinerja dan kehandalan. Ini berarti perusahaan tersebut melakukan pelayanan dengan benar pada saat pertama dan bahwa perusahaan menghormati janjinya.
2. **Responsiveness** menyangkut kesediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. Ini melibatkan

- ketepatan waktu pelayanan.
3. **Competence** berarti memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan.
  4. **Access** melibatkan pendekatan dan kemudahan kontak.
  5. **Courtesy** melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan personil kontak (termasuk resepsionis, operator telepon, dll.)
  6. **Communication** berarti menjaga informasi pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan mereka dengarkan.
  7. **Credibility** melibatkan kepercayaan, kepercayaan, dan kejujuran. Ini melibatkan kepentingan terbaik pelanggan.
  8. **Security** adalah kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan.
  9. **Understanding/knowning the customer** melibatkan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
  10. **Tangibles** termasuk bukti fisik layanan.

Sumber; Heizer, et. al.(2017:233)

### Ishikawa Diagram

Besterfield (2009:81), diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menggambarkan garis dan simbol-simbol yang menunjukkan hubungan antara penyebab dan akibat suatu masalah, untuk selanjutnya diambil tindakan perbaikan atas masalah tersebut.

Heizer dan Render (2014:255), Diagram Sebab Akibat juga dikenal sebagai *Ishikawa Diagram* dan

### C. Hasil Penelitian dan pembahasan

**Tabel 1.** Hasil Perhitungan *Gap* Per Atribut

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Ranking
1	<i>Reliability</i>	17.68	18.98	-1.3	5

*Fishbone* diagram karena bentuknya menyerupai tulang ikan. Dimana, setiap tulang mewakili kemungkinan sumber kesalahan. Diagram ini berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari.

Faktor-faktor penyebab utama ini dapat dikelompokkan antara lain:

1. Bahan baku (*Material*)
2. Mesin (*Machine*)
3. Tenaga Kerja (*Man*)
4. Metode (*Method*)
5. Lingkungan (*Environment*)

*Ishikawa Diagram* (disebut juga diagram tulang ikan, atau *cause-and-effect Diagram*) adalah diagram yang menunjukkan penyebab-penyebab dari sebuah even yang spesifik. Diagram ini pertama kali diperkenalkan oleh Kaoru Ishikawa (1968). Pemakaian *Ishikawa Diagram* yang paling umum adalah untuk mencegah *defect* serta mengembangkan kualitas produk. *Ishikawa Diagram* dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan memberi efek terhadap sebuah even.

Kategori 8P yang biasa digunakan dalam industri jasa :

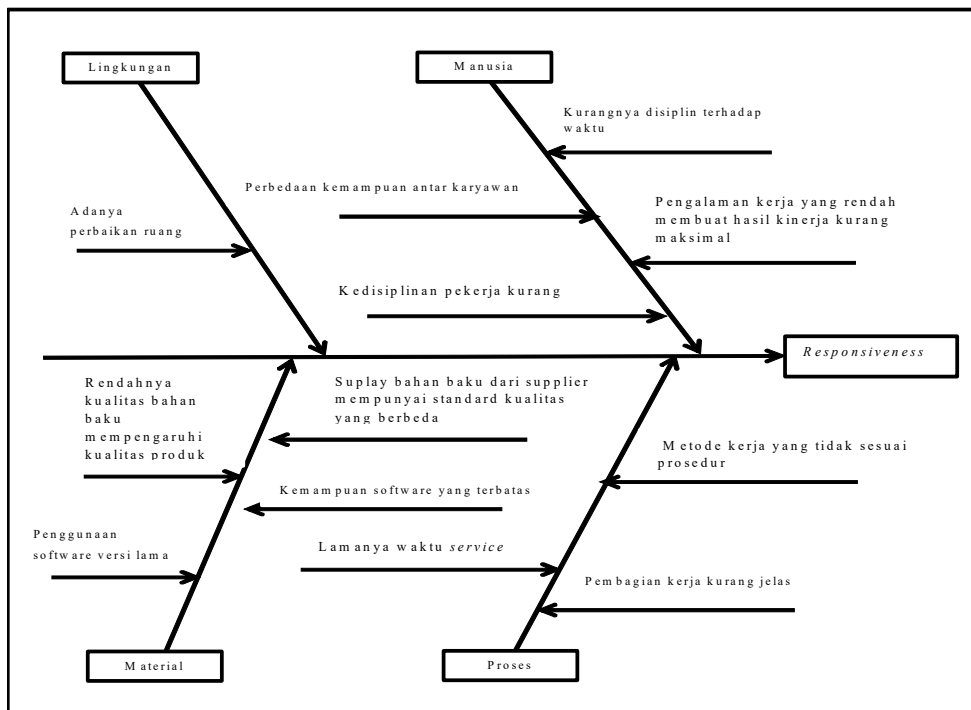
- a. *Product* (Produk/Jasa).
- b. *Price* (Harga).
- c. *Place* (Tempat).
- d. *Promotion* (Promosi atau Hiburan).
- e. *People* (Orang).
- f. *Process* (Proses).
- g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik).
- h. *Productivity & Quality* (Produktivitas dan Kualitas).

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Ranking
2	<i>Responsiveness</i>	9.13	12.69	-3.56	1
3	<i>Competence</i>	11.77	12.32	-0.55	9
4	<i>Access</i>	10.8	11.78	-0.98	7
5	<i>Courtesy</i>	6.3	8.12	-1.82	4
6	<i>Communication</i>	15.69	16.46	-0.77	8
7	<i>Credibility</i>	7.22	8.29	-1.07	6
8	<i>Security</i>	12.21	12.33	-0.12	10
9	<i>Understanding the customer</i>	6.09	8	-1.91	3
10	<i>Tangibles</i>	9.98	11.97	-1.99	2

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Dari hasil perhitungan *gap* secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai *gap* tertinggi berada pada dimensi

*responsiveness* sedangkan yang memiliki *gap* terendah adalah dimensi



Gambar 1 Hasil Pembahasan *Ishikawa Diagram*  
 Sumber : Hasil pengolahan data (2018)

*Security* yang berarti dimensi *Security* sudah sesuai dengan harapan pelanggan

**Tabel 2.** Penanggulangan Masalah Mengenai dimensi *Responsiveness*

Faktor yang di amati	Masalah yang diamati	Rencana Penanggulangan
Manusia	1.Kurang disiplin terhadap waktu 2.Perbedaan kemampuan antar karyawan	1. Penerapan sistem <i>Rewards and Punishment</i> 2. Adanya spesialisasi kerja dan penerapan sistem FIFO dalam penyelesaian penganan masalah.
Material	1.Kemampuan <i>software</i> yang terbatas 2.Sistem monitoring yang kurang jelas	1. Membuat <i>software</i> pendukung penanganan keluhan yang lebih detail dan otomatis, serta pendeteksian kegagalan dalam proses. 2. Meningkatkan kinerja dalam sistem kontrol agar lebih tanggap dalam menemukan kegagalan dalam proses.
Proses	1.Adanya ketidaksesuaian antara keluhan dan solusi penyelesaian 2.Adanya pembagian kerja yang kurang jelas	1. Membuat <i>Standard Operation Procedure</i> (SOP) yang lebih detail dan lebih <i>update</i> untuk variasi keluhan yang masuk. 2. Pembagian tugas antar operator lebih diperjelas.
Lingkungan	1. Adanya perbaikan ruang kerja	1.Percepatan penyelesaian perbaikan ruang kerja dan penambahan fasilitas

Sumber : Hasil pengolahan data (2018)

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Indhome PT.Telkom Kandatel Soreang Bandung, maka dapat disimpulkan:

1. Pengendalian kualitas pelayanan

Indhome PT.Telkom Kandatel Soreang Bandung memiliki strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yaitu, dengan cara menyediakan kotak saran di setiap loket pembayaran

indihome, konsumen atau pengunjung dapat memberi kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan Indihome PT.Telkom Kandatel Soreang Bandung. Kualitas layanan jasa yang dilakukan oleh Indihome PT.Telkom Kandatel Soreang Bandung dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Ishikawa Diagram* berada pada kontinum Baik. Masing-masing kategori memiliki pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan yang berbeda pada setiap atributnya. Hal tersebut dikarenakan seluruh jawaban dari responden merujuk pada nilai baik pada setiap dimensinya. Dapat dihasilkan perbandingan berdasarkan *gap* terbesar hingga *gap* terkecil per dimensi, diantaranya :

- a. Gap tertinggi berada pada dimensi *Responsiveness*, yaitu karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan konsumen, Customer service siap melayani kebutuhan pelanggan selama 24 jam, Karyawan teknisi siap sedia 24 jam dengan tanggap dalam melayani keadaan darurat (putusnya kabel jaringan, petir, banjir, dll). Kecepatan dirasa sangat penting oleh pelanggan karena kecepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan akan menambah nilai kepuasan dari seluruh pelayanan yang diberikan.
- b. Posisi dengan *gap* terkecil ada pada dimensi *Security*, yaitu Saya merasa aman ketika berada di kawasan

Indihome PT.Telkom kandatel soreang Bandung, Saya merasa aman saat menggunakan internet indihome dengan menggunakan password, Saya merasa aman saat proses pembayaran di kawasan Indihome PT.Telkom Kandatel Soreang Bandung, pada dimensi *Security* pelanggan cukup puas terhadap keamanan dari hal apapun pada Indihome PT.Telkom Kandatel Soreang Bandung

2. Berdasarkan hasil penelitian *fishbone diagram* maka dapat diketahui akar penyebab kesalahan pelayanan pada faktor yang dominan yaitu manusia, dalam faktor ini ditentukan penyebab utama yang memengaruhi penggunaan internet dari perusahaan yang disediakan, diantaranya adalah respon yang kurang cepat dari *customer service* apabila ada gangguan internet. Keterbatasannya karyawan pada bagian *customer service* mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal sehingga mengalami antrian yang cukup banyak.

### Daftar pustaka

- Akdon dan Riduwan. 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofian. 2008. *Manajemen produksi dan Operasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia 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.
- Drs.M.N.Nasution, M.Sc.,  
2001.Manajemen Mutu Terpadu  
(*Total Quality Management*),  
Penerbit Ghalia Indonesia.Jakarta
- Fandy, Tjiptono.2014.*Pemasaran Jasa*.  
Andi:Yogyakarta
- Gasperz, Vincent, 2002. ISO 9001 : 2000  
and Contunial Quality  
Improvement, PT. Gramedia  
Pustaka Utama, Jakarta.
- Heizer, et. Al, 2017. *Operations  
Management 12th ed.*
- Heizer, Jay dan Barry Rander 2014.  
*Operations Management:  
Sustainability and Supply Chain  
Management.*
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen  
Operasi*. Jakarta. Grasindo.
- Kaplan, R. M., Saccuzzo, D. P, 2009.  
*Psychological  
Testing:Principles,  
Applications, and Issues* 7th ed.  
Wadsworth : Cengage Learning.
- Krajewski, Lee J., et al 2013. *Operation  
Management “Processes And  
Supply Chain”*. Global Edition,  
England: Person Education  
Limited.
- Malayu S.P Hasibuan. 2010. *Organisasi  
dan Motivasi*. Jakarta : Bumi  
Aksara.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality  
in Concept and Theory*.  
Published by American Press,  
USA.
- Melynk, Steven. (2002). *Operation  
Management*. Jakarta: Salemba  
Empat
- Noor, Juliansyah, 2011. *Metodologi  
Penelitian*. Jakarta: Prenada  
Media Group.
- 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
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian  
Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.  
Bandung: Alfabeta.
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan  
oleh Purwoko) *Perception of  
Service Quality* . Allyn and  
Bacon, Massachusetts.
- Terry,George dan Leslie w.Rue.2010.  
*Dasar-Dasar Manajemen  
Cetakan kesebelas*.Jakarta: PT  
Bumi Aksara
- T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen  
Pemasaran “ Analisa Perilaku  
Konsumen”* Edisi pertama  
cetakan ketiga. Yogyakarta:  
BPFE
- Usmara,A,2008.*Strategi Baru  
Manajemen  
Pemasaran*.Jakarta,Amara  
Books.
- William J. Stevenson 2009. *Management  
Operation*. Prentice Hall.UK
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003.  
(Diterjemahkan oleh Sutanto).  
*The Quest for Global Quality*.  
Pustaka Delapratasa, Jakarta.