

Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode *Servqual*

Atin Yesi Rahmawati¹, Aries Dwi Indriyanti²

^{1,2} Jurusan Teknik Informatika/ S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹atin.rahma13@gmail.com

²ariesdwi@unesa.ac.id

Abstrak Penelitian membahas tentang analisis mengukur kepuasan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. TASPEN KCU SURABAYA dengan menggunakan metode *servqual*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor dalam mengukur kepuasan pelanggan seberapa besar celah yang ada diantara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggannya terhadap suatu perusahaan jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan dalam bidang jasa sangat diperlukan, dengan mengukur kepuasan dapat mengetahui seberapa besar persepsi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Metode ini dikembangkan dengan pendekatan *user-based approach* yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Pendekatan model teori yang digunakan adalah metode *servqual* dengan sumber data yang berasal dari kuisisioner yang diebarkan kepada para pelanggan. Dimensi yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan hanya terdapat pada dimensi jaminan dan empati. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 5 dimensi yaitu dimensi jaminan, empati, bukti fisik, kepercayaan dan daya tanggap. Dari kelima dimensi tersebut ada 3 dimensi dari penelitian ini yang masih harus ditanggapi dengan baik oleh perusahaan diantaranya bukti fisik, kepercayaan dan yang tersakhir daya tanggap.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, metode *servqual*, dimensi jasa, PT Taspen

I. PENDAHULUAN

Di era saat ini perusahaan jasa semakin banyak dan berkembang sangat pesat utamanya dalam bersaing. Salah satu contoh perusahaan jasa yaitu PT TASPEN. PT TASPEN sendiri adalah badan usaha milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua serta dana pensiun bagi ASN dan pejabat negara. Penelitian ini dilakukan di PT TASPEN Kantor Cabang Utama yang berada di Surabaya untuk mengetahui

seberapa puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT TASPEN KCU SURABAYA dengan menggunakan metode *servqual*. Pelanggan PT TASPEN kebanyakan merupakan pensiunan yang sudah lanjut usia, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kemudahan, kelancaran dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari PT TASPEN KCU SURABAYA.

Metode *Servqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan kuisisioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah yang ada diantara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suapelayanan jasa. Metode ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan *user-based approach* yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* [1].

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT.TASPEN, bagaimana cara pengimplementasian prosedur yang berlaku pada PT.TASPEN untuk kepuasan pelanggan sehingga mampu memberikan tanggapan positif bagi para pensiunan, dan bagaimana metode *servqual* mampu dengan baik dalam mengelompokkan tanggapan para pensiunan terhadap PT.TASPEN. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat pelanggan yang puas terhadap kinerja PT.TASPEN, cara pengimplementasian prosedur yang berlaku pada PT.TASPEN untuk kepuasan pelanggan sehingga mampu memberikan tanggapan positif bagi para pensiunan, dan mendeskripsikan metode *servqual* mampu dengan baik dalam mengelompokkan tanggapan para pensiunan terhadap PT.TASPEN. Manfaat yang diharapkan penelitian ini yakni menjadi salah satu referensi dalam memahami penerapan metode *servqual* dan dengan adanya kajian penerapan metode *servqual* dapat membantu menganalisis system informasi untuk mengukur kepuasan pelanggan PT TASPEN KCU SURABAYA [2].

Teori yang digunakan adalah GAP Analisis. Penelitian ini menggunakan GAP Analisis karena dijadikan sebagai alat pengukur kualitas suatu pelayanan. Parasuraman dalam Handono mengungkapkan ada 5 GAP yang dapat digunakan sebagai alat pengukuran yakni [3]:

1. Persepsi manajemen, perbedaan antara penilaian layanan menurut pengguna dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna.
2. Spesifikasi kualitas, kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen terhadap penilaian spesifikasi kualitas .
3. Penyampaian pelayanan kesenjangan spesifikasi,kualitas jasa dan penyampaian layanan.
4. Komunikasi pemasaran, kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal.
5. Pelayanan yang dirasakan, perbedaan persepsi antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan untuk pelanggan. Jika terbukti keduanya, maka akan berpengaruh terhadap dampak dan citra pemberi layanan.

Sedangkan, tools yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS. SmartPLS merupakan Teknik alternative dari SEM berbasis variance seperti AMOS dan LISREL. SmartPLS memiliki beberapa keunggulan, di antaranya :

- a. Orientasi analisis SmartPLS lebih kearah prediksa bukan konfirmasi model.
- b. Pendekatan smartPLS dianggap *powerfull* karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
- c. smartPLS mampu mengkonfirmasi teori dan menjelaskan hubungan.
- d. jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil dan data dalam analisis SmartPLS tidak harus memiliki distribusi normal.
- e. SmartPLS mampu menguji model formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya (rasio kategori, likert, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model.

II. METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif , yang mana data yang dikumpulkan dan dianalisa disajikan dalam bentuk numerik. Sumber data yang digunakan adalah data kuisioner. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuisioner yang berisi pertanyaan dan respon dari para pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode *servqual* dalam mengumpulkan data. Metode *servqual* (*Service Quality*) adalah salah satu *instrument* yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Metode ini dikembangkan oleh Pasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Metode ini sama halnya dengan GAP Analysis [4].

Pengukuran dalam metode ini dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan skala multi item [5]. Metode ini mengandung 5 dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reablity*, *responsiveness* , *assurance* dan *emphaty* .

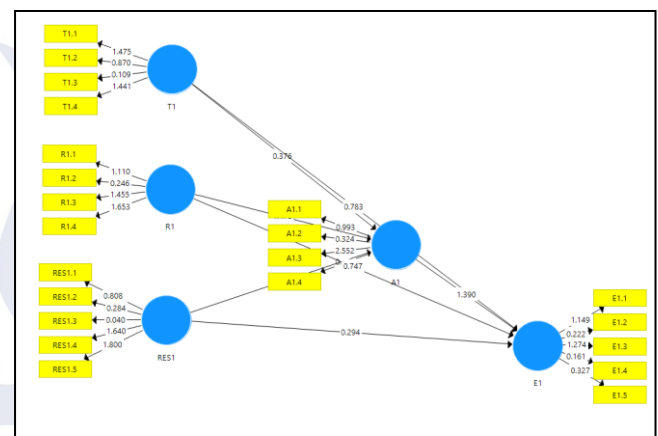
Selanjutnya, penulis menyusun langkah-langkah penelitian. Langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan kuisioner dengan target 101 responden.
2. Uji validitas kuisioner menggunakan SmartPLS
3. Penyebaran dan pengumpulan kuisioner.
4. Mengelompokkan data berdasarkan respon kepuasan dan ketidakpuasan dari para pelanggan.
5. Penghitungan hasil kuisioner menggunakan SmartPLS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan bahwa hasil yang diperoleh Ketika melakukan penelitian dari proses yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya sampai proses penelitian berakhir.

- a. Profil responden
Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online maupun offline, dengan total 101 responden.
- b. Analisis data Penulis melakukan penelitian ini menggunakan smartPLS.



Gbr 4.1 Outer Loading

Dari gambar diatas menghasilkan suatu nilai loading faktor dari kolerasi indicator dengan variable.

Indikator dari gambar diatas adalah sebagai berikut [6].

Tangibles

1. T1.1 adalah Peralatan dan teknologi yang dimiliki
2. T1.2 adalah Penataan desain fasilitas fisik
3. T1.3 adalah Penampilan dan kerapian karyawan
4. T1.4 adalah Kebersihan dan kenyamanan ruang

Reability

1. R1.1 adalah Kemampuan memecah masalah
2. R1.2 adalah Ketepatan menepati janji
3. R1.3 adalah Ketepatan pencatatan transaksi
4. R1.4 adalah Reputasi / nama baik perusahaan

Responsiveness

1. RES1.1 adalah Lama waktu untuk mengantri

2. RES1.2 adalah Kemampuan berkomunikasi
3. RES1.3 adalah Kecepatan waktu pelayanan
4. RES1.4 adalah Kesungguhan membantu Nasabah
5. RES1.5 adalah Kesiapan membantu nasabah

Assurance

1. A1.1 adalah Kejujuran karyawan
2. A1.2 adalah Keamanan melakukan transaksi
3. A1.3 adalah Keramahan karyawan
4. A1.4 adalah Kemampuan menjawab pertanyaan

Empathy

1. E1.1 adalah Hubungan dengan nasabah
2. E1.2 adalah Prosedur pelayanan
3. E1.3 adalah Kemampuan menyediakan waktu tambahan
4. E1.4 adalah Keadilan dalam pelayanan
5. E1.5 adalah tanggapan terhadap saran dan keluhan

	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0.109	0.109
d_ULS	2.980	2.980
d_G	0.715	0.715
Chi-Square	360.017	360.017
NFI	-0.169	-0.169

Gbr 4.2 Ringkasan Fit-Model

Dari gambar diatas dapat diketahui SRMR (standardised root mean square residual) lebih ,udah diinterpretasi karena sifatnya yang terstandar. d_ULS adalah jarak Euclidean kuadrat, d_G adalah jarak geodesik, Chi- Square relative rendah terhadap df dengan nilai p tidak signifikan dan yang terakhir adalah NFI menilai kecocokan relatif terhadap model baseline yang meng asumsikan tidak ada kovarian antara variabel yang diamati. Cenderung overestimate dalam sampel kecil.

TABEL 1
HASILUJI VALIDITAS

No	Indikator	thitung	Hasil
1	T1.1	0.728	Valid
2	T1.2	0.375	Valid
3	T1.3	0.055	Valid
4	T1.4	0.607	Valid
5	R1.1	0.554	Valid
6	R1.2	0.151	Valid
7	R1.3	0.725	Valid
8	R1.4	0.702	Valid
9	RES1.1	0.355	Valid

No	Indikator	thitung	Hasil
10	RES1.2	0.095	Valid
11	RES1.3	0.016	Valid
12	RES1.4	0.674	Valid
13	RES1.5	0.743	Valid
14	A1.1	0.499	Valid
15	A1.2	0.134	Valid
16	A1.3	0.795	Valid
17	A1.4	0.181	Valid
18	E1.1	0.664	Valid
19	E1.2	0.081	Valid
20	E1.3	0.846	Valid
21	E1.4	0.066	Valid
22	E1.5	0.122	Valid

Ditunjukkan pada Tabel 1

PT. TASPEN KCU SURABAYA secara rata-rata cukup dari harapan tapi perbedaan tidak terlalu signifikan. Dari tabel tersebut dapat dilihat tingkat kepuasan dari 101 responden telah teridentifikasi bahwa Assurance (jaminan) dan Empathy (empati) dari perusahaan banyak yang merasa puas atas pelayanan dari PT. TASPEN. Namun dengan pelanggan yang cukup puas tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan menutup mata akan bukti fisik, kepercayaan dan daya tanggap [7].

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan lebih banyak dari sampel responden yang mengatakan tidak puas atas kinerja PT. TASPEN. Responden yang berjumlah 101 dapat dikatakan sangat puas atas semua yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan begitu penulis sudah mendapatkan hasil yang cukup relevan atas penelitian diatas.

Saran

Meskipun memiliki tingkat kepuasan yang baik jaminan dan empati , PT. TASPEN perlun meningkatkan bukti fisik, kepercayaan dan daya tanggap agar dapat meningkatkan kualitas secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan

REFERENSI

[1] Akhtar, Hanif. 2019. *Panduan Menentukan Model Fit* (online) (<https://www.semestapsikometrika.com/2019/12/paduan-untuk-menentukan-model-fit.html?m=1> diakses pada tanggal 28 Desember 2020)

[2] Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung*, (online)

- (<https://media.neliti.com/media/publications/115502-ID-none.pdf> diakses pada tanggal 28 Desember 2020)
- [3] Bakhtiar, Arfan, dkk. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano*, (pdf)
(<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2048> diakses pada tanggal 2 Januari 2021)
- [4] Handono, Felix dkk. 2019. *Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Perdana dengan Metode Servqual*, (pdf)
(https://www.researchgate.net/publication/337442864_Tingkat_Kepuasan_Pelanggan_terhadap_Kualitas_Pelayanan_CV_Jia_Pradena_dengan_Metode_Servqual diakses pada tanggal 28 Desember 2020)
- [5] Indriyanti, Aries Dwi, Romadhon Ismail. *Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode KPI Pada PT Infomedia Nusantara*, (pdf)
(<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jeisbi/article/view/36800> diakses pada 29 Desember 2020)
- [6] Jiwantara, Kusmara dkk. 2012. *Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*, (pdf)
(<https://media.neliti.com/publications/159608-ID-penerapan-metode-servqual-untuk-evaluasi.pdf> diakses pada tanggal 29 Desember 2020)
- [7] Sutjipto, Tezzara Martania Clara. 2020. *Penerapan Adopsi Teknologi Model Utaut Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Berbasis Mobile*, (pdf)
(<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-manajemen-informatika/article/view/31876> diakses pada tanggal 2 Januari 2021)

