

USULAN PENINGKATAN KUALITAS JASA PELAYANAN PESERTA TASPEN DENGAN MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY**

TEDDY HIDAYAT, AMBAR HARSONO, GITA PERMATA LIANSARI

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: teddy.hidayatsugiarito@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan pengurusan SPP Klaim Kantor TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dengan menggunakan metoda service quality, dan memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan . Atribut kualitas jasa diturunkan dari lima dimensi kualitas jasa Parasuraman. Dari 17 atribut kualitas jasa, pada pengukuran Gap 5 ada 8 atribut yang bernilai negatif, dan pengukuran Gap 1, terdapat 4 atribut yang bernilai negatif. Dari 4 atribut yang bernilai positif pada Gap 1, dilakukan pengukuran terhadap Gap 2 dan Gap 3. Pada pengukuran Gap 2, didapatkan 3 atribut yang bernilai negatif , sedangkan pada Gap 3 didapatkan 1 atribut bernilai negatif. Untuk Gap 4, pengukuran dilakukan hanya untuk atribut pelayanan yang dijanjikan oleh pihak manajemen, dan dari 3 atribut , semuanya bernilai negatif. Usulan perbaikan diberikan untuk masing-masing atribut yang memiliki nilai negatif paling besar pada setiap dimensi kualitasnya untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan janji pelayanan.

Kata Kunci: *Pengurusan Klaim, Kualitas Pelayanan Jasa*

ABSTRACT

This study aims to measure the quality of service management of SPP Klaim TASPEN Office (Persero) Bandung Main Branch Office using the method of service quality , and propose an improved quality of sevice. Service quality attributes derived from Parasuraman' five dimensions of service quality . The result of Gap 5 measurement, there are 8 negative out of 17 attributes , and at the measurement of Gap 1 , there are four negative attributes .Then, the four attributes that are positive in Gap 1 are measured to find the Gap 2 and 3. In the measurement Gap 2 , 3 attributes are negative, while in the measurement of Gap 3 , 1 attribute is negative . For Gap 4 , measurements are made only for service attributes promised by the management , and of the 3 attributes , all attribute are negative . Proposed improvements are given for each of the attributes that have the greatest negative value in each dimension for the quality of management , specification of service quality , service delivery and service promises

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan bimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

Keywords: *Claims Management, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini semakin banyak Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah memasuki masa pensiun, sehingga semakin banyak orang yang datang ke PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung untuk mengurus Surat Permohonan Pembayaran Klim (SPP Klim). SPP Klim sangat dibutuhkan untuk kesejahteraan pegawai dikala yang bersangkutan telah memasuki masa pensiun. Karena jumlah purnabakti yang terus meningkat setiap tahun, maka dibutuhkan perbaikan fasilitas agar proses pengajuan SPP Klim berlangsung cepat. Proses pelayanan pengajuan SPP Klim bisa dikatakan cukup lama, misalnya saja pada saat menunggu nomor antrian untuk di panggil menuju loket. Hal tersebut karena banyak sekali orang yang datang untuk mengurus pengajuan SPP Klim setiap harinya sehingga terjadi penumpukan di ruang tunggu antrian, terutama dalam proses pemeriksaan kelengkapan persyaratan. Proses pengajuan SPP Klim membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga para karyawan kewalahan dalam mengatasinya karena terjadinya penumpukan pekerjaan.

1.2 Rumusan Masalah

Jumlah peserta dalam pengajuan SPP Klim di Kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung semakin meningkat dari waktu ke waktu. Pengurusan pengajuan SPP Klim yang terus meningkat tidak disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan yang sesuai. Seringkali peserta merasa tidak puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan karena terlalu lama menunggu untuk mengurus SPP Klim. Berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan peserta dan mencari tahu penyebab yang membuat peserta merasa tidak puas, serta membuat usulan perbaikan agar kualitas pelayanan proses tersebut semakin lebih baik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran adalah metode *Service Quality*. Metode ini dapat membantu untuk mengukur tingkat kepuasan dan menganalisa penyebab ketidakpuasan peserta serta memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan. Pengukuran dilakukan untuk keseluruhan Gap yaitu Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 4.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengurusan pengajuan SPP Klim dan mengetahui secara rinci penyebab ketidakpuasan peserta dan dapat memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan di kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

1.4 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.Kuesioner diberikan kepada peserta TASPEN atau keluarga yang mewakili.
- 2.Kuesioner hanya diberikan untuk proses pengurusan SPP Klim.
- 3.Penelitian dilakukan pada Bulan September-Oktober 2014.

2. STUDI LITERATUR

2.1 JASA

2.1.1 Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2000) dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan

sesuatu. Sedangkan menurut Tjiptono (2005) menyatakan bahwa jasa merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

2.1.2 Kategori Jasa

Menurut Kotler (2000) dalam Tjiptono (2005), penawaran sebuah perusahaan kepada pasar Sasarannya biasanya mencakup beberapa jasa. Komponen jasa ini bisa merupakan bagian kecil ataupun bagian utama/pokok dari keseluruhan penawaran tersebut.

2.1.3 Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik umum yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut adalah : tidak berwujud (*Intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), bervariasi (*Variability*), daya tahan (*Perishability*).

2.2 KUALITAS JASA

2.2.1 Definisi Kualitas Jasa

Menurut Lewis & Booms (1993) dalam Tjiptono dan Chandra (2005) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

2.2.2 Dimensi Kualitas

Menurut Parasuraman et. al (1990) dalam Tjiptono dan Chandra (2005), dimensi kualitas dikemukakan dalam lima dimensi kualitas, yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*.

2.3 KONSUMEN

2.3.1 Definisi Konsumen

Menurut Gasperz (1997), konsumen adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan. Gasperz (1997) membagi tiga macam konsumen dalam system kualitas modern, yaitu: Konsumen internal (*Internal Customer*), Konsumen antara (*Intermediate Customer*) dan Konsumen eksternal (*External Customer*).

2.4 TEKNIK SAMPLING

Teknik sampling dapat dikelompokkan dalam dua kelompok besar, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Perbedaan kedua kelompok tersebut berada pada peluang elemen populasi untuk dipilih menjadi subjek dalam sampel.

2.5 METODE SERVICE QUALITY

Service Quality (Servqual) adalah sebuah alat pengukuran kualitas jasa dari Parasuraman (Zeithaml et al, 1990) yang dibuat dalam sebuah skala *multi-item*. *Servqual* dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan, harapan, persepsi konsumen, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa dengan membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keterangan mengenai beberapa gap yang terdapat didalam gambar di atas akan dijelaskan pada poin-poin berikut ini:

1. Gap 1, merupakan gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen.
2. Gap 2 merupakan kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan.
3. Gap 3 merupakan kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas pelayanan

- dengan pelayanan yang diberikan pada pelanggan (*service delivery*).
4. Gap 4 merupakan kesenjangan yang terjadi antara pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan dengan komunikasi eksternal.
 5. Gap 5 merupakan kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diterima oleh pelanggan (persepsi pelanggan) dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan (ekspektasi pelanggan).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini merupakan tahapan yang harus dilakukan untuk memecahkan masalah. Penelitian dilakukan berdasarkan beberapa tahapan dari awal hingga akhir yang dinyatakan dalam bentuk *flowchart* penelitian.

3.1 RUMUSAN MASALAH

Tahap perumusan masalah merupakan tahap awal dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu untuk merumuskan suatu permasalahan yang sedang dihadapi saat ini berdasarkan latar belakang penelitian. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah semakin meningkatnya jumlah pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) setiap tahun di Kota Bandung. Dengan demikian maka akan semakin banyak orang yang akan datang ke PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung untuk mengurus Surat Permohonan Pembayaran Klim (SPP Klim). Selain itu, sering terjadinya keluhan peserta terhadap pelayanan jasa pengurusan SPP Klim, seperti adanya antrian untuk menunggu nomor antrian peserta PT. TASPEN. Sehingga perusahaan perlu menyusun strategi manajemen yang baik berdasarkan harapan peserta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menganalisis penyebab ketidakpuasan peserta.

3.2 IDENTIFIKASI METODE PENELITIAN

Metode kualitas jasa yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Hasil perhitungan *Servqual* dapat mengidentifikasi atribut mana saja yang menimbulkan ketidakpuasan peserta dan menganalisis penyebab ketidakpuasan peserta, yang kemudian dapat dijadikan acuan untuk memberikan usulan perbaikan bagi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

3.3 IDENTIFIKASI KARAKTERISTIK JASA

Parasuraman et. al, dimensi kualitas dikemukakan dalam lima dimensi kualitas, yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*

3.4 IDENTIFIKASI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Identifikasi karakteristik responden dilakukan untuk mengetahui jenis responden yang sesuai terhadap penelitian yang dilakukan. Responden yang diambil yaitu terdiri dari peserta yang sedang memperoleh pelayanan jasa pengurusan SPP Klim di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

3.5 DESAIN SAMPLING

Desain *sampling* terjadi menjadi dua bagian yaitu ukuran *sampling* dan teknik *sampling*. Berikut penjelasan dari ukuran *sampling* dan teknik *sampling*.

3.5.1 Ukuran *sampling*

Rata-rata jumlah populasi yang datang ke PT. TASPEN yaitu sebanyak 100 orang, dimana

penelitian dilakukan selama 2 minggu (10 hari kerja). Pada penelitian ini digunakan tingkat kepercayaan $(1-\alpha) = 90\%$ dan tingkat ketelitian $(e) = 10\%$ sehingga diperoleh nilai $Z_{\alpha/2} = 0,3061$ dan proporsi benar dan salah masing-masing sebesar 0.1. Maka dengan menggunakan persamaan Slovin jumlah sampel minimum sebanyak 91 peserta.

3.5.2 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan dalam menentukan responden yang akan diberikan kuesioner adalah *convenience sampling*.

3.6 PENYUSUNAN KUESIONER PENDAHULUAN

Kuesioner pendahuluan ini merupakan kuesioner dimana didalamnya terdapat pertanyaan terbuka. Kuesioner ini dibuat dengan memasukan variabel-variabel yang dianggap penting pada pengurusan SPP Klim dan responden menentukan apakah variabel tersebut penting atau tidak penting, responden juga diizinkan untuk menambahkan variabel lain yang dianggap perlu tetapi belum tertera pada kuesioner tersebut.

3.7 PENYEBARAN KUESIONER PENDAHULUAN

Kuesioner pendahuluan disebarkan kepada responden sebanyak 30 orang yang sudah pernah menggunakan jasa pelayanan pengurusan SPP Klim. Jumlah ukuran sampel yang digunakan berdasarkan pada jumlah minimum ukuran sampel yang digunakan. Dengan jumlah minimal 30 orang ini maka distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal. (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989)

3.8 PENGUJIAN ALAT UKUR

Pengujian alat ukur dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk setiap atribut.

3.9 PENYUSUNAN DAN PENYEBARAN KUESIONER PENELITIAN

Terdapat 8 jenis penyusunan kuesioner penelitian yaitu:

1. Kuesioner kepentingan pendahuluan.
2. Kuesioner tingkat kepentingan peserta.
3. Kuesioner persepsi peserta.
4. Kuesioner ekspektasi peserta
5. Kuesioner persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen.
6. Kuesioner spesifikasi kualitas.
7. Kuesioner penyampaian jasa.
8. Kuesioner *Service Promises*.
9. Kuesioner *Measure Antecedents* penyebab gap 1, gap 2, gap 3 dan gap 4.

3.10 PENGOLAHAN DATA

Setelah dilakukan pengumpulan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner, maka langkah-langkah pengolahan data yang harus dilakukan adalah perhitungan Bobot Kepentingan Peserta, Perhitungan Gap 5, Perhitungan Bobot Kepentingan Pihak Manajemen, Perhitungan Gap 1, Perhitungan Gap 2, Perhitungan Gap 3 dan Perhitungan Gap 4

3.11 ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

Setelah semua data didapatkan, maka dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data tersebut. Dari hasil analisis ini dapat diketahui variabel-variabel mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan kemudian dibuat usulan-usulan perbaikan. Selain itu juga dapat diketahui variabel-variabel mana saja yang harus dipertahankan bahkan untuk ditingkatkan. Setelah usulan tersebut dibuat diharapkan pihak manajemen dapat melakukan

tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3.12 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan hasil akhir dari penelitian yang merupakan jawaban dari tujuan penelitian serta pemberian saran-saran kepada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung terhadap perbaikan kualitas pelayanan jasa pengambilan dana pensiun berdasarkan hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 HASIL IDENTIFIKASI ATRIBUT KUALITAS JASA

Identifikasi atribut kualitas jasa mengacu pada 5 dimensi kualitas jasa pelayanan menurut Parasuraman. Dari kelima dimensi tersebut akan diuraikan menjadi sub dimensi dan kemudian diuraikan menjadi atribut kualitas pelayanan yang dapat dilihat di Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Kualitas Jasa

Dimensi	Sub Dimensi	Nomor Atribut	Atribut Kualitas Pelayanan
<i>Tangibles</i>	Keadaan fisik bangunan	1	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi peserta TASPEN
		2	Kenyamanan ruang tunggu pengurusan SPP Klim bagi peserta.
		3	Kenyamanan ruang pelayanan pengurusan SPP Klim bagi peserta.
	Peralatan dan perlengkapan	4	Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.
		5	Ketersediaan musholla yang bersih dan nyaman bagi peserta.
		6	Ketersediaan alat tulis untuk mengisi formulir.
		7	Seluruh karyawan selalu berpenampilan menarik dan rapi.
<i>Reliability</i>	Kesesuaian antara apa yang dijanjikan oleh perusahaan terhadap peserta dengan keadaan nyata yang diterima oleh peserta.	8	Ketepatan waktu penyelesaian pengurusan SPP Klim.
		9	Karyawan cepat tanggap dalam melayani proses pengurusan SPP Klim bagi peserta.
<i>Assurance</i>	Courtesy (Sikap karyawan dalam melayani peserta)	10	Keramahan dan kesopanan karyawan ketika melayani peserta dalam pengurusan dana pensiun.
	Credibility (Sikap jujur dan dapat dipercaya yang dimiliki perusahaan)	11	Kesesuaian dana yang diterima peserta dalam pengurusan hak.
	Security	12	Keamanan barang bawaan peserta di sekitar pelayanan.
<i>Empathy</i>	Access	13	Keamanan tempat parkir di Kantor PT. TASPEN.
		14	Kemudahan menjangkau Kantor PT. TASPEN dengan menggunakan kendaraan umum.
	Communication	15	Kejelasan sistem antrian (nomer antrian dan suara pemanggilan nomer antrian).
		16	Ketersediaan papan informasi yang jelas mengenai prosedur pengurusan dana pensiun.
	Understanding the costumer	17	Ketersediaan tempat kritik dan saran.

4.3 PENGUMPULAN DATA

4.3.1 Ukuran *sampling*

Rata-rata jumlah populasi yang datang ke PT. TASPEN yaitu sebanyak 100 orang, dimana penelitian dilakukan selama 2 minggu (10 hari kerja). Pada penelitian ini digunakan tingkat kepercayaan $(1-\alpha) = 90\%$ dan tingkat ketelitian $(e) = 10\%$ sehingga diperoleh nilai $Z_{\alpha/2} = 0,3061$ dan proporsi benar dan salah masing-masing sebesar 0.1. Maka dengan menggunakan persamaan Slovin jumlah sampel minimum sebanyak 91 peserta.

4.3.2 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan dalam menentukan responden yang akan diberikan kuesioner adalah *convenience sampling*.

4.3.3 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner kepentingan pendahuluan digunakan untuk mereduksi atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan peserta. Kuesioner kepentingan pendahuluan disebarikan kepada 30 orang peserta di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Hasil penyebaran kuesioner pendahuluan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Responden	Atribut										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	17
1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
....
30	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
Total	105	106	101	94	91	91	95	101	103	91
Rata-rata	3,500	3,533	3,367	3,133	3,033	3,033	3,167	3,367	3,433	3,033

4.3.4 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan, Ekspektasi dan Persepsi Peserta

Hasil penyebaran kuesioner tingkat kepentingan, ekspektasi dan persepsi peserta dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan, Ekspektasi dan Persepsi Peserta

Atribut	Rata-Rata Hasil Penyebaran Kuesioner		
	Kepentingan	Ekspektasi	Persepsi
1	3,777	3,521	3,532
2	3,574	3,691	3,138
3	3,681	3,436	3,202
4	3,394	3,495	3,574
5	3,372	3,479	3,606
6	3,713	3,521	3,181
7	3,372	3,543	3,521
8	3,691	3,511	3,128
9	3,553	3,553	2,734
10	3,340	3,426	3,468
11	3,734	3,553	3,606
12	3,628	3,564	3,170
13	3,702	3,516	3,660
14	3,479	3,479	3,511
15	3,383	3,383	3,404
16	3,202	3,596	2,968
17	3,149	3,383	3,404

4.3.5 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan Manajemen

Kuesioner tingkat kepentingan manajemen disebarkan kepada pihak manajemen sebanyak 1 responden. Responden tersebut merupakan kepala bagian pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Matriks Data Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan Manajemen

Responden	Atribut																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3

4.3.6 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Ekspektasi Peserta

Kuesioner persepsi manajemen terhadap ekspektasi peserta digunakan untuk menghitung Gap 1. Kuesioner persepsi manajemen terhadap ekspektasi peserta disebarkan kepada manajemen PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung sebanyak 3 responden, dimana responden tersebut merupakan karyawan di bagian pelayanan. Hasil penyebaran kuesioner persepsi manajemen terhadap ekspektasi peserta dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Matriks Data Hasil Penyebaran Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Ekspektasi Peserta

Responden	Atribut																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Total	10	10	11	11	12	10	11	10	12	10	9	11	11	10	10	9	11
Rata-rata	3,333	3,333	3,667	3,667	4,000	3,333	3,667	3,333	4,000	3,333	3,000	3,667	3,667	3,333	3,333	3,000	3,667

4.3.7 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Spesifikasi Kualitas Jasa

Kuesioner spesifikasi kualitas jasa digunakan untuk menghitung Gap 2. Kuesioner spesifikasi kualitas jasa disebarakan kepada manajemen PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung sebanyak 1 responden, dimana responden tersebut merupakan kepala bidang pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Hasil penyebaran kuesioner spesifikasi kualitas jasa dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Matriks Data Hasil Penyebaran Kuesioner Spesifikasi Kualitas Jasa

Responden	Atribut																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
Total	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4

4.3.8 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Penyampaian Jasa

Kuesioner penyampaian jasa digunakan untuk menghitung Gap 3. Kuesioner penyampaian jasa disebarakan kepada manajemen PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung sebanyak 3 responden, dimana responden tersebut merupakan karyawan di bidang pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Hasil penyebaran kuesioner penyampain jasa dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Matriks Data Hasil Penyebaran Kuesioner Penyampaian Jasa

Responden	Atribut																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
2	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2
3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
Total	10	8	11	11	10	9	10	8	10	11	9	10	10	10	8	10	8
rata-rata	3,333	2,667	3,667	3,667	3,333	3,000	3,333	2,667	3,333	3,667	3,000	3,333	3,333	3,333	2,667	3,333	2,667

4.3.9 Data Hasil Penyebaran Kuesioner *Service Promise*

Kuesioner *service promise* digunakan untuk menghitung Gap 4. Kuesioner *service promise* disebarakan kepada peserta TASPEN di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung sebanyak 91 responden. Hasil penyebaran kuesioner *service promise* dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Matriks Data Hasil Penyebaran Kuesioner *Service Promise*

Responden	Nomor Atribut		
	8	10	11
1	4	3	4
2	4	3	4
3	4	3	4
4	3	4	3
5	4	3	4
6	4	4	4
7	4	4	4
...
91	3	3	3
Total	320	308	330
Rata-rata	3,511	3,383	3,617

4.4 PENGUJIAN ALAT UKUR

Pengujian alat ukur terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Data yang digunakan untuk uji validitas dan uji reabilitas dari data 30 responden kuesioner kepentingan peserta, kuesioner ekspektasi peserta dan kuesioner persepsi peserta.

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas konstruk. Cara mengukur uji validitas

Usulan Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Peserta TASPEN Dengan Menggunakan Metode Service Quality

konstruk adalah dengan cara mencari nilai korelasi antara item pertanyaan dengan total skor. Berdasarkan hasil perhitungan bahwa semua atribut memiliki validitas konstruk.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reabilitas kuesioner tingkat kepentingan peserta, kuesioner ekspektasi peserta dan kuesioner persepsi peserta bahwa seluruh data bersifat reliabel.

4.5 PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data berisi mengenai bobot kepentingan pada setiap Gap, meliputi: Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 4.

4.5.1 Perhitungan Bobot Kepentingan Peserta

Hasil perhitungan bobot kepentingan dapat dilihat di Tabel 9.

Tabel 9. Bobot Kepentingan Keseluruhan Peserta

Dimensi	No Atribut	Rata-rata tingkat kepentingan (Atribut)	Rata-rata tingkat kepentingan (dimensi)	Bobot kepentingan (dimensi)
<i>Tangibles</i>	1	3,777	3,555	0,201
	2	3,574		
	3	3,681		
	4	3,394		
	5	3,372		
	6	3,713		
	7	3,372		
<i>Reliability</i>	8	3,691	3,691	0,209
<i>Responsiveness</i>	9	3,553	3,553	0,201
	10	3,340		
<i>Assurance</i>	11	3,734	3,601	0,203
	12	3,628		
	13	3,702		
	14	3,479		
<i>Empathy</i>	15	3,383	3,303	0,187
	16	3,202		
	17	3,149		
	Jumlah	59,745		

4.5.2 Gap 5

Hasil perhitungan Gap 5 dapat dilihat di Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Perhitungan Gap 5

Dimensi	No Atribut	Rata-rata persepsi peserta	Rata-rata ekspektasi peserta	Servqual score Gap 5	Bobot Kepentingan	Servqual score Gap 5 terbobot	Keterangan
<i>Tangibles</i>	1	3,532	3,521	0,011	0,201	0,002	+
	2	3,138	3,691	-0,553		-0,111	-
	3	3,202	3,436	-0,234		-0,047	-
	4	3,574	3,495	0,080		0,016	+
	5	3,606	3,479	0,128		0,026	+
	6	3,181	3,521	-0,340		-0,068	-
	7	3,521	3,543	-0,021		-0,004	-
<i>Reliability</i>	8	3,128	3,511	-0,383	0,209	-0,080	-
<i>Responsiveness</i>	9	2,734	3,553	-0,819	0,201	-0,164	-
	10	3,468	3,426	0,043	0,009	+	
<i>Assurance</i>	11	3,606	3,553	0,053	0,203	0,011	+
	12	3,170	3,564	-0,394		-0,080	-
	13	3,660	3,516	0,143		0,029	+
	14	3,511	3,479	0,032		0,006	+
<i>Empathy</i>	15	3,404	3,383	0,021	0,187	0,004	+
	16	2,968	3,596	-0,628		-0,117	-
	17	3,404	3,383	0,021		0,004	+

4.5.4 Perhitungan Bobot Kepentingan Pihak Manajemen

Hasil perhitungan bobot kepentingan pihak manajemen dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Bobot Kepentingan Pihak Manajemen

Dimensi	No Atribut	Tingkat Kepentingan Pihak Manajemen (Atribut)	Rata-rata tingkat kepentingan pihak manajemen (dimensi)	Bobot kepentingan pihak manajemen (dimensi)
<i>Tangibles</i>	2	4	3,750	0,190
	3	4		
	6	3		
	7	4		
<i>Reliability</i>	8	4	4	0,203
<i>Responsiveness</i>	9	4	4	0,203
<i>Assurance</i>	12	4	4	0,203
<i>Empathy</i>	16	4	4	0,203
Jumlah		31	19,750	1

4.5.5 Gap 1

Hasil perhitungan Gap 1 dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Perhitungan Gap 1

Dimensi	No Atribut	Persepsi Manajemen (Atribut)	Rata-rata Ekspektasi Peserta	Servqual score Gap 1	Bobot Kepentingan	Servqual score Gap 1 terbobot	Keterangan
<i>Tangibles</i>	2	3,333	3,691	-0,358	0,190	-0,068	-
	3	3,667	3,436	0,230		0,044	+
	6	3,333	3,521	-0,188		-0,036	-
	7	3,667	3,543	0,124		0,024	+
<i>Reliability</i>	8	3,333	3,511	-0,177	0,203	-0,036	-
<i>Responsiveness</i>	9	4	3,553	0,447	0,203	0,090	+
<i>Assurance</i>	12	3,667	3,564	0,103	0,203	0,021	+
<i>Empathy</i>	16	3	3,596	-0,596	0,203	-0,121	-

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 1 terdapat 4 atribut yang bernilai negatif (-), atribut tersebut yaitu atribut nomor 2, 6, 8 dan 16.

4.5.6 Gap 2

Hasil perhitungan Gap 2 dapat dilihat di Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Perhitungan Gap 2

Dimensi	No Atribut	Spesifikasi Kualitas Jasa	Kondisi Ideal	Servqual Score
<i>Tangibles</i>	3	3	4	-1
	7	3	4	-1
<i>Responsiveness</i>	9	4	4	0
<i>Assurance</i>	12	3	4	-1

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 2, terdapat 3 atribut yang bernilai negatif (-) yaitu atribut nomor 3, 7 dan 12.

4.5.7 Gap 3

Hasil perhitungan Gap 3 dapat dilihat di Tabel 14.

Tabel 14. Hasil Perhitungan Gap 3

Dimensi	No Atribut	Penyampaian Jasa	Kondisi Ideal	Servqual Score
<i>Responsiveness</i>	9	3	4	-1

Berdasarkan hasil perhitungan diatas terdapat Gap 3 bernilai negatif (-) yaitu atribut 9.

4.5.8 Gap 4

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 4 bahwa seluruh atribut bernilai negatif (-). Artinya penyampaian pelayanan pada atribut tersebut tidak sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan oleh manajemen. Atribut tersebut yaitu atribut nomor 8, 10 dan 11.

5. ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

5.1 ANALISIS GAP KESELURUHAN

5.1.1 Analisis Gap 5

Dalam menganalisis atribut kualitas jasa, hal pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah hasil perhitungan Gap 5. Berdasarkan hasil pengukuran rata-rata *servqual score* pada Gap 5 didapatkan hasil sebesar -0,033. Atribut Gap 5 bernilai negatif adalah kenyamanan ruang tunggu pengurusan SPP Klim, ketersediaan alat tulis, ketepatan waktu penyelesaian, ketersediaan papan informasi, kenyamanan ruang pelayanan, penampilan karyawan, keamanan barang bawaan peserta dan karyawan yang cepat tanggap dalam melayani

proses pengurusan SPP Klim. Untuk Gap 4, pengukuran dilakukan hanya untuk atribut pelayanan yang dijanjikan oleh pihak manajemen. Terdapat 3 atribut pelayanan meliputi ketepatan waktu penyelesaian, keramahan dan kesopanan karyawan dan kesesuaian dana yang diterima peserta.

5.1.2 Analisis Gap 1

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa penyebab Gap 5 bernilai negatif (-) berada pada Gap 1, salah satunya berasal dari pihak manajemen yang tidak mengetahui ekspektasi peserta, sehingga peserta merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dalam pengurusan SPP Klim. Terdapat 4 atribut Gap 1 bernilai negatif yaitu kenyamanan ruang tunggu pengurusan SPP Klim, ketersediaan alat tulis, ketepatan waktu penyelesaian dan ketersediaan papan informasi.

5.1.3 Analisis Gap 2

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa penyebab Gap 5 negatif (-) berada pada Gap 2, salah satu penyebabnya ada pada spesifikasi kualitas jasa yang tidak sesuai dengan ekspektasi peserta. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan yang bernilai negatif (-). Terdapat 3 atribut Gap 2 bernilai negatif yaitu kenyamanan ruang pelayanan, penampilan karyawan dan keamanan barang bawaan peserta.

5.1.4 Analisis Gap 3

Berdasarkan perhitungan Gap 3 bernilai negatif (-), artinya ketidakpuasan peserta berada pada Gap 3. Salah satu penyebab ketidakpuasan peserta adalah berasal dari penyampaian jasa yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh pihak manajemen. Tetapi pada kenyataannya penyampaian jasa yang dilakukan oleh karyawan seringkali tidak sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan. Terdapat 1 atribut Gap 3 bernilai negatif yaitu karyawan yang cepat tanggap dalam melayani proses pengurusan SPP Klim.

5.1.5 Analisis Gap 4

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 4 tersebut, seluruh atribut pelayanan yang dijanjikan memiliki nilai negatif (-). Artinya pihak manajemen tidak memenuhi pelayanan pengurusan SPP Klim sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh manajemen. Hal tersebut dapat dikarenakan oleh pihak manajemen yang jarang berkomunikasi dengan pihak promosi. Atribut tersebut yaitu ketepatan waktu penyelesaian, keramahan dan kesopanan karyawan dan kesesuaian dana yang diterima peserta.

5.2 USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESELURUHAN

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat langsung diketahui penyebab ketidakpuasan pemohon berasal. Dalam memberikan usulan peningkatan perlu dilakukan secara menyeluruh baik untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Berikut ini merupakan beberapa usulan perbaikan utama untuk Gap berdasarkan atribut penyebab terjadinya ketidakpuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung:

- a. Menambah fasilitas pelayanan seperti AC dan TV.
- b. Menambah lokasi penyimpanan alat tulis.
- c. Meletakkan berbagai macam informasi disetiap sudut ruangan.
- d. Menambah jumlah pihak keamanan dan kamera cctv disekitar ruang pelayanan.
- e. Memberikan pelatihan secara rutin kepada karyawan.

6. KESIMPULAN

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat pada penelitian ini adalah :

1. Hasil perhitungan rata-rata *servqual score* terbobot pada Gap 5 didapatkan hasil sebesar -0,033. Hasil tersebut menunjukkan hampir secara keseluruhan pelayanan pengurusan SPP Klim yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung tidak dapat membuat peserta merasa puas dalam menerima pelayanannya.
2. Setelah dilakukan analisis Gap secara keseluruhan terdapat 8 atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif yang terjadi pada Gap 5. Hal tersebut menunjukkan ketidakpuasan peserta terjadi karena adanya kesenjangan antara persepsi peserta dan ekspektasi peserta dalam menerima pelayanan pengurusan SPP Klim yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung.
3. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 1 terdapat 4 atribut pelayanan yang terdiri dari kenyamanan ruang tunggu pengurusan SPP Klim, ketersediaan alat tulis, ketepatan waktu penyelesaian dan ketersediaan papan informasi. Dapat diartikan Gap 5 bernilai negatif dapat disebabkan karena pihak manajemen yang tidak mengetahui ekspektasi peserta.
4. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 2 terdapat 3 atribut pelayanan yaitu kenyamanan ruang pelayanan, penampilan karyawan dan keamanan barang bawaan peserta, yang dapat diartikan Gap 5 bernilai negatif dapat disebabkan karena standar pelayanan yang diterapkan diperusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi peserta.
5. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 3 terdapat 1 atribut pelayanan yaitu karyawan yang cepat tanggap dalam melayani proses pengurusan SPP Klim, yang dapat diartikan Gap 5 bernilai negatif dapat disebabkan karena penyampaian jasa pelayanan yang tidak sesuai dengan spesifikasi jasa yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen.
6. Usulan peningkatan kualitas pelayanan diberikan untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan janji pelayanan.

REFERENSI

- Gasperz, Vincent. 1997. "*Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*". PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Singarimbun dan Sofian Effendi. 1989. "*Metode Penelitian Survei*". PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "*Service, Quality & Satisfaction*". Andi. Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. 1990. "*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*". Simon and Schuster. New York.