

ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN TEORI ANTRIAN DI KANTOR POS

HELDA MIA CAHYANTI

PT Prima Box Adi Perkasa

Jl. Raya Surabaya Malang Tawangrejo Pandaan

E-mail: cahyanti@yahoo.com

ABSTRACT

One way to survive in competition is having ability to give satisfied to the customer satisfaction principles. On the other hand, it should have measuring service quality with servqual approach. The destination of quality measuring is know about variable be included in variable position that must concentrate here, keep the good work, low priority, and possible overkill. The variables that go to concentrate here position, the factory must try more active to improve these variables in order that it can fill the customer desire. The variables belonging to this position is variable in comfortable about air conditioner, cleaner, friendly official, free parking place, accuracy delivery, and speed in service. From these variable belonging to concentrate here position, such as variable about accuracy delivery and variable about speed in service. Because of that, we must do measuring between coming and service time with queue theory. Besides, price minimize can decrease of queue with the way to establish the number of operator. With queue theory, it can increase operator become two peoples and total of excretion price become Rp21,477.7/hours with wait time in 0.3873144 hours/pack.

Key words: service quality, queue theory

PENDAHULUAN

Salah satu usaha pengembangan perusahaan, terutama pada pelayanan masyarakat (usaha jasa) adalah penyediaan fasilitas yang memadai bagi masyarakat sekaligus untuk mempelancar aktivitas pelayanan tersebut. Peningkatan pelayanan yang optimal dituntut pula adanya fasilitas dan sumber daya yang memadai, terbatasnya fasilitas dan sumber daya akan menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak menutup kemungkinan masyarakat akan kecewa dan akan beralih pada perusahaan lain.

Sektor pelayanan kurir adalah sektor pelayanan jasa yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Contohnya saja kebutuhan masyarakat atas pelayanan jasa pos setiap tahunnya terus meningkat, hal tersebut antara lain disebabkan oleh pengaruh perkembangan era globalisasi, pertukaran informasi di antara anggota masyarakat baik yang bersifat regional, nasional, maupun internasional terus meningkat. Sehingga terjadi ketidakseimbangan tingkat kedatangan juga cenderung terjadi penumpukan antrian

surat ataupun paket barang yang mengakibatkan kualitas pelayanan pos semakin menurun.

Metode SERVQUAL dihitung dari perbedaan antara penilaian yang dilakukan konsumen terhadap pasangan pernyataan untuk harapan dan persepsi layanan. Sedangkan untuk mengatasi antrian yang ada, digunakan *Teori Antrian*. Di samping dapat menentukan jumlah operator, juga dapat meminimalkan biaya yang ada. Dan fasilitas pelayanan pada sentral pengolahan pos dapat optimal sesuai dengan keinginan konsumen. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan yang ada, dilakukan pengukuran kualitas layanan PT POS Indonesia wilayah Probolinggo dengan pendekatan *Servqual*.

METODE

Data Kualitatif atau Atribut yaitu data yang di dapat dengan cara survei dan interview kepada karyawan ataupun customer kantor pos, sebagai informasi awal untuk pengumpulan suara konsumen. Data ini terdiri atas pelayanan yang ada dan fasilitas yang ada di kantor pos tersebut.

Data Waktu Kedatangan, yaitu kedatangan paket pos dari customer yang kemudian di proses lebih lanjut di bagian paket pos (bagian logistik); Data Waktu Pelayanan, yaitu pelayanan yang dilakukan oleh operator paket pos hingga sampai ke tujuan paket tersebut. Biaya yang ada, yaitu terdiri dari biaya tenaga kerja atau operator serta biaya yang dikeluarkan untuk pengiriman paket pos.

Pembuatan Kuesioner kemudian disebar dan hasilnya diuji dengan cara uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas dan reabilitas data dilakukan dengan menggunakan software SPSS 13.0 For Windows. Data yang dikatakan Valid adalah data yang memiliki nilai r hitung $>$ daripada r tabel. Sedangkan data dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $>$ 0.6 (Imam Ghozali, 133). Perhitungan Skor Harapan dan Skor Persepsi Layanan PT POS Indonesia wilayah Probolinggo. Tingkat harapan konsumen adalah harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan persepsi layanan konsumen adalah pandangan atau citra konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Servqual ditunjukkan dalam skor yang diperoleh dari selisih skor tingkat harapan dan skor persepsi layanan (skor GAP). Perhitungan skor diperoleh dari statistik deskriptif untuk setiap variabel pelayanan. Skor harapan dan persepsi layanan suatu variabel diperoleh dari nilai rata-rata penilaian keseluruhan responden untuk variabel tersebut.

Setelah mendapatkan hasil pengolahan data customer, maka penelitian dilanjutkan ke dalam kantor pos untuk mendapatkan penyebab-penyebab potensial timbulnya kesenjangan pada kualitas layanan kantor pos. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif pada data-data yang diberikan karyawan untuk memperoleh rata-rata faktor tiap kualitas pada masing-masing GAP. *Customer window* ini membantu kita untuk melihat lebih jauh lagi variabel-variabel mana yang harus ditingkatkan (*concentrate here*), dipertahankan (*keep the good work*), prioritas rendah (*low priority*), dan disesuaikan lagi (*possible overkill*).

Nilai yang digunakan untuk membagi tingkat kepentingan (*slightly dan extreme important*) adalah

nilai rata-rata dari skor harapan seluruh variabel sebagai sumbu x, sedangkan nilai pembagi tingkat persepsi layanan (*fair dan excellent performance*) adalah nilai rata-rata dari skor persepsi layanan untuk seluruh variabel pelayanan sebagai sumbu y. Koordinat setiap variabel ditentukan oleh skor-skor harapan dan skor persepsi layanan variabel tertentu. Absis ditunjukkan oleh skor persepsi layanan, sedangkan ordinat ditunjukkan oleh skor harapan.

Berdasarkan pendugaan awal distribusi, langkah selanjutnya adalah, melakukan pengujian distribusi secara statistik dengan alat bantu software SPSS 13.0 For Windows, menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* (Nugroho, B.A., 2005).

Untuk mencari atau menentukan penambahan jumlah operator dapat digunakan model ongkos yang bertujuan menentukan jumlah operator tambahan tiap satuan waktu (C_1), biaya tunggu tiap pelanggan persatuan waktu (C_2). Dengan menggunakan rumus:

$$E_c(n_t) - E_{c+1}(n_t) \leq \frac{C_1}{C_2} \leq E_{c-1}(n_t) - E_c(n_t)$$

harga $\frac{C_1}{C_2}$ memberikan petunjuk ke arah mana

pencarian harga c optimum dimulai.

Sedangkan $E_c(n_t)$ didapat dari rumus:

$$E_c(n_t) = f(b) \frac{1}{c\mu - \lambda} + \frac{\lambda}{\mu}$$

Selain itu untuk mencari dan menentukan penambahan jumlah operator pengurangan jumlah fasilitas pelayanan akan berpengaruh terhadap besar atau kecilnya biaya yang akan dikeluarkan oleh perusahaan.

Dengan menggunakan rumus:

$$F_c = (C_1 \times c)$$

$$W_c = C_2 \times E(n_t)$$

Jadi, $T_c = F_c + W_c$

Pada pengukuran kualitas layanan dilakukan analisis data sebagai dasar untuk menentukan variabel mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Penentuan ini hanya dapat disusun melalui pemahaman variabel kualitas secara mendalam. Pemahaman ini diperoleh melalui

analisis sistematis terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tjiptono F & Diana, 2000).

Pada teori antrian dilakukan analisis data untuk mengetahui perbandingan hasil antrian kondisi awal dan kondisi usulan. Kondisi *steady state* atau kondisi yang memiliki utilitas mendekati satu ($\rho < 1$) yang akan digunakan pada pelayanan PT POS Indonesia wilayah Probolinggo untuk mengurangi antrian paket yang ada (Umar, H., 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Skor harapan konsumen menunjukkan variabel mana yang dipentingkan oleh konsumen. Skor harapan yang bernilai kecil menunjukkan bahwa konsumen kurang mengharapkan adanya perbaikan pada sebuah variabel, sedangkan skor harapan yang bernilai besar berarti bahwa konsumen sangat mengharapkan pemenuhan variabel tersebut. Dari tabel berikut memperlihatkan variabel yang paling dipentingkan oleh konsumen.

Tabel 1. Rekapitulasi Variabel yang Dipentingkan oleh Konsumen

Variabel	Variabel Pelayanan	Skor
V ₁₃	Kecepatan dalam pelayanan	4,39
V ₉	Keramahan petugas	4,35
V ₈	Kerapian petugas	4,31
V ₁₅	Kesesuaian tarif di PT POS Indonesia wilayah Probolinggo	4,29
V ₁₄	Adanya benda pos	4,25

Secara umum kelima variabel tersebut adalah variabel-variabel yang paling dipentingkan oleh konsumen dan diharapkan dapat dipenuhi oleh pihak kantor pos. Oleh karena itu, pihak kantor pos harus memperhatikan keinginan konsumen pada kelima variabel layanan tersebut. Meskipun demikian hasil ini belum memberikan gambaran variabel mana yang paling diutamakan perbaikannya.

Analisis Perhitungan Skor Persepsi Layanan Konsumen. Skor persepsi konsumen menunjukkan tingkat pelayanan yang telah diterima konsumen terhadap variabel pelayanan selama menjadi konsumen PT POS Indonesia wilayah Probolinggo. Skor persepsi terbesar menunjukkan bahwa pihak kantor pos melaksanakan variabel itu dengan sangat baik, sedangkan skor persepsi terkecil

menunjukkan pihak kantor pos melaksanakan variabel itu dengan kurang baik. Skor persepsi terbaik dapat disimak pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Variabel Persepsi Layanan Terbaik

Variabel	Variabel Pelayanan	Skor
V ₃	Kelengkapan Informasi	4,21
V ₁₄	Adanya benda pos	4,16
V ₁₅	Kesesuaian tarif di PT POS Indonesia wilayah Probolinggo	4,08

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa ketiga variabel tersebut merupakan variabel yang layanannya terbaik yang diberikan PT POS Indonesia wilayah Probolinggo kepada konsumen. Sedangkan skor persepsi terburuk diberikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Variabel Persepsi Layanan Terburuk

Variabel	Variabel Pelayanan	Skor
V ₆	Adanya tempat duduk	1,96
V ₇	Adanya toilet	1,84
V ₁₁	Adanya tempat parkir gratis	1,73

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa ketiga variabel tersebut merupakan variabel yang layanannya terburuk yang diberikan PT POS Indonesia wilayah Probolinggo kepada konsumen. Walaupun skor ini belum menunjukkan kualitas variabel keseluruhan akan tetapi ada baiknya bila pihak kantor pos memperbaiki layanan pada ketiga variabel terburuk ini. Di samping untuk meningkatkan persepsi yang baik dari konsumen, perbaikan pada variabel ini juga dapat meningkatkan nilai kompetitif PT POS Indonesia wilayah Probolinggo.

Skor GAP menunjukkan selisih antara skor persepsi layanan dengan skor harapan yang telah dihitung sebelumnya. Skor GAP dipakai untuk mengetahui variabel mana yang diinginkan konsumen, dan rata-rata dari jumlah skor GAP tersebut digunakan untuk mengetahui sb x dan sb y pada pemetaan customer window. Hasil rata-rata tersebut yaitu sb x (persepsi konsumen) adalah 3,14; sedangkan sb y (harapan konsumen) adalah 3,84.

Concentrate here (prioritas utama) adalah menunjukkan variabel-variabel pelayanan yang sangat penting bagi konsumen, akan tetapi pihak kantor pos belum melaksanakan sesuai dengan konsumen.

Keep the good work (dipertahankan) adalah menunjukkan variabel-variabel pokok yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh kantor pos sehingga dapat memuaskan konsumen. *Low priority* (prioritas rendah) adalah menunjukkan variabel-variabel yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan telah dilakukan pihak kantor pos dengan biasa. *Possible overkill* (kurang penting) adalah menunjukkan variabel yang kurang penting oleh konsumen dan sudah dilakukan dengan sangat baik oleh pihak kantor pos. Pada posisi ini tidak ada variabel yang masuk di dalamnya, yang berarti tidak ada pemborosan pada variabel layanan yang telah diberikan oleh pihak kantor pos.

Berdasarkan hasil penentuan jumlah operator yang optimal pada Tabel 4, akan dijadikan input untuk dianalisis menggunakan software QS (*Quantitive System*) Vers 3.0. Berdasarkan analisis didapatkan utilitas sistem (ρ), rata-rata banyaknya objek yang berada dalam sistem ($E(n_s)$), rata-rata banyaknya objek yang berada dalam antrian atau yang sedang antri ($E(n_w)$), rata-rata waktu menunggu dalam sistem ($E(T_s)$), rata-rata waktu menunggu dalam antrian ($E(T_w)$). Kemudian dibandingkan antara kondisi awal, kondisi usulan I, dan kondisi usulan II, seperti pada Tabel 4.

Berdasarkan data Tabel 4 dapat dilihat dari waktu tunggu yang dihasilkan menunjukkan bahwa dengan penambahan fasilitas pelayanan atau penambahan operator sortir, maka waktu antrian atau panjangnya antrian semakin kecil.

Rata-rata waktu menunggu dalam sistem ($E(T_s)$) yang dipilih yaitu yang memiliki ρ yang mendekati 1 karena di samping untuk mengurangi

antrian paket juga dapat menghindari adanya operator menganggur dalam sistem. Pada kondisi awal sebesar 2,2495 jam/paket, sedangkan waktu tunggu pada kondisi usulan I menjadi 0,3873144 jam/paket, yang berarti terjadi penurunan antrian atau waktu tunggu sebesar 82,78%. Untuk itu dilakukan penambahan operator sortir menjadi 2 orang untuk mengurangi adanya antrian pada paket pos.

Berdasarkan hasil analisis antrian menunjukkan bahwa rata-rata banyaknya objek yang berada dalam sistem ($E(n_s)$), rata-rata banyaknya objek yang berada dalam antrian atau yang sedang antri ($E(n_w)$), rata-rata waktu menunggu dalam sistem ($E(T_s)$), rata-rata waktu menunggu dalam antrian ($E(T_w)$) cenderung menurun untuk jumlah fasilitas pelayanan yang makin besar. Hal tersebut menunjukkan bahwa bertambahnya jumlah fasilitas pelayanan kerja maka waktu antrian atau panjang antrian akan semakin kecil. Akan tetapi penambahan jumlah fasilitas pelayanan akan berpengaruh terhadap besar *cost* yang akan dikeluarkan perusahaan.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan di atas dapat diketahui perbandingan total biaya kondisi awal dengan kondisi usulan, seperti pada Tabel 5. Berdasarkan Tabel 5 didapat bahwa total biaya yang paling minimum adalah usulan I dengan total biaya Rp21.477,7/jam; dengan jumlah operator sortir sebanyak 2 orang, yang berarti terjadi penurunan biaya yang dikeluarkan sebesar 58,67%.

Perbandingan keuntungan kondisi awal dan kondisi usulan. Keuntungan disini, yaitu keuntungan yang diperoleh oleh pihak kantor pos karena adanya penambahan operator untuk mengurangi adanya antrian paket pos. Berdasarkan hasil perhitungan didapat perbandingan keuntungan pada kondisi awal dan usulan, seperti pada Tabel 6.

Tabel 4. Perbandingan Kondisi Awal dan Kondisi Usulan dengan Bantuan Software QS (*Quantitive System*) Vers 3.0

Kondisi	ρ	$E(n_s)$ [paket]	$E(n_w)$ [paket]	$E(T_s)$ Jam/paket]	$E(T_w)$ [Jam/paket]
Awal	1,3174	6,7857	5,4683	2,2495	1,8128
Usulan I	0,3795418	0,8868338	0,1277502	0,3873144	0,055793
Usulan II	0,2530279	0,7744971	0,015413	0,3382525	0,006731

Tabel 5. Perbandingan Jumlah Operator dan Total cost Kondisi Awal dengan Kondisi Usulan

Kondisi	Operator (c)	Fc (Rp/jam)	We (Rp/jam)	Tc (Rp/jam)
Awal	1	7.856,67	44.107,05	51.963,72
Usulan I	2	15.713,3	5.764,42	21.477,7
Usulan II	3	23.570,0	5.034,23	28.604,2

Tabel 6. Perbandingan Keuntungan Kondisi Awal dengan Kondisi Usulan

Kondisi	Operator (c)	Keuntungan (Rp/hari)
Awal	1	416.668,83
Usulan I	2	353.815,5
UsulanII	3	290.962,17

Berdasarkan Tabel 6 didapat bahwa keuntungan yang diperoleh PT. POS Indonesia dengan jumlah operator optimal 2 orang, yaitu menjadi sebesar Rp353.815,50, yang berarti terjadi penurunan keuntungan sebesar 15,08%. Kondisi tersebut terjadi apabila kedatangan paket tiap bulannya sama sesuai dengan kondisi awal. Padahal sesuai data yang ada, kedatangan paket tiap tahunnya meningkat hingga 100%. Jadi dengan adanya penambahan operator menjadi 2 orang, antrian paket berkurang, total biaya yang dikeluarkan pihak kantor pos juga berkurang, dan keuntungan yang diperoleh pihak kantor pos bertambah.

SIMPULAN

Variabel pelayanan yang sangat penting bagi konsumen yaitu kenyamanan adanya AC; kebersihan; adanya wartel atau warnet; adanya tempat duduk; keramahan petugas; adanya tempat parkir gratis; ketepatan penyampaian; dan kecepatan dalam pelayanan

Variabel pokok yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak kantor pos, yaitu kelengkapan informasi; kerapian petugas; keahlian petugas; adanya benda pos; kesesuaian Tarif di PT POS Indonesia wilayah Probolinggo; dan keamanan paket.

Variabel yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan telah dilakukan pihak kantor pos dengan biasa yaitu adanya TV; adanya toilet; kesesuaian tarif di TIKI; jumlah operator sortir untuk mengurangi adanya antrian menjadi 2 orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I., 2001. *Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*, Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Montgomery, D.C., 1990. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Press-UGM.
- Nugroho, B.A., 2005. *Strategy Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2004. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., dan Diana, A., 2000. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umar, H., 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.