

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA UMKM SOUL SEPATU

Muhammad Farhan Aly¹⁾, Wawan Kurniawan²⁾

^{1,2)}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Trisakti

Corresponding Author : farhanaly90@yahoo.com

ABSTRAK

UMKM Soul Sepatu merupakan salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa pencucian sepatu yang berlokasi di Jakarta Timur. UMKM Soul Sepatu perlu melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanannya yang diberikan kepada konsumen dilihat dari tingginya permintaan pasar dan persaingan usaha di bidang pencucian sepatu. Penelitian dilakukan pada UMKM Soul Sepatu, menggunakan metode *Service Quality* untuk mengetahui seberapa besar perbedaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dan menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk mendapatkan prioritas respon teknis untuk ditingkatkan. Hasil akhir dari penelitian ini berupa usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa untuk UMKM Soul Sepatu. Tahapan penelitian dimulai dari pengumpulan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 30 responden dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan jasa *Service Quality* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) didapatkan 19 atribut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Data yang dikumpulkan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian dilakukan perhitungan *Service Quality* untuk menentukan *Gap Score* untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Hasil perhitungan *Gap Score* didapat dengan total *gap* sebesar -2.84 dan rata-rata *gap* sebesar -0.15. Setelah didapatkan *Gap Score* dimasukkan kedalam kuadran analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama. Atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan dan diberikan usulan perbaikan.

Kata kunci: *Service Quality, Importance Performance Analysis*

I PENDAHULUAN

Industri sepatu memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Pada tahun 2018, Indonesia memproduksi total 1,4 milyar pasang sepatu. Direktorat Jenderal Industri Kecil, Menengah, dan Aneka (IKMA) Kementerian Perindustrian (Kemenperin) menjelaskan angka tersebut memberikan kontribusi sebesar 4,6 % dari total produksi sepatu di dunia. Indonesia menjadi konsumen sepatu terbesar ke-4 di dunia dengan konsumsi 886 juta pasang alas kaki [1]. Dengan semakin banyaknya penjualan sepatu akan menghasilkan dampak positif bagi jasa pencucian (*service*) sepatu khususnya di Jakarta. Akan tetapi dengan meningkatnya pertumbuhan jasa pencucian sepatu (*service*) akan memicu persaingan antar pelaku usaha di bidang jasa pencucian sepatu (*service*).

UMKM Soul Sepatu merupakan salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa pencucian sepatu yang berlokasi di Jalan Kayu Jati V no.5, Rawamangun, Jakarta Timur.

UMKM Soul Sepatu memberikan pelayanan jasa (*service*) sepatu yang bermacam-macam mulai dari *Fast Cleaning*, *Special Treatment*, *Unyellowing Treatment*, *Reglue Treatment*, dan *Repaint Treatment*.

Pada saat ini UMKM Soul Sepatu memiliki kesanggupan untuk melaksanakan servis sepatu sebanyak 17 pasang sepatu per hari dan melaksanakan servis sepatu berdasarkan rata-rata sebanyak 500 pasang sepatu per bulannya. Permasalahan yang dihadapi adalah penurunan jumlah permintaan penggunaan jasa servis dan cuci sepatu.

Tabel 1 Data Historis Permintaan Penggunaan Jasa UMKM Soul Sepatu Bulan Januari 2020 dan Februari 2020

Bulan	Data Permintaan Penggunaan Jasa per bulan
Januari 2020	500
Februari 2020	385

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu penurunan jumlah permintaan penggunaan jasa servis dan cuci sepatu dan perlu dilakukan pengukuran terhadap analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan UMKM Soul Sepatu demi merebut pangsa pasar dan memenangkan persaingan bisnis di bidang pencucian sepatu dengan melakukan penerapan metode *Service Quality* dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan.

II STUDI LITERATUR

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang nampak maupun yang tersembunyi [2]. Kualitas jasa adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai suatu kelebihan atau tujuan yang ingin dicapai, dengan selalu melakukan evaluasi dalam mencapai tujuan tersebut untuk memuaskan kebutuhan pelanggan [3]. Kualitas pelayanan adalah perbedaan tingkat kenyataan terhadap tingkat harapan yang diterima berdasarkan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan [4].

Service Quality adalah skala pengukuran yang dikembangkan untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan/bisnis ritel. *Service Quality* dilakukan dengan cara membandingkan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan kenyataan kualitas pelayanan yang diterima [5].

Skala Likert didefinisikan untuk penggunaan pengukuran sikap dan pendapat [6]. Tingkat persetujuan dalam skala Likert terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari yang tertinggi adalah Sangat Setuju (SS) dan yang terendah adalah Sangat Tidak Setuju (STS), yaitu :

1. Sangat Setuju, diberi bobot nilai 5
2. Setuju, diberi bobot nilai 4
3. Netral, diberi bobot nilai 3
4. Tidak Setuju, diberi bobot nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju, diberi bobot nilai 1

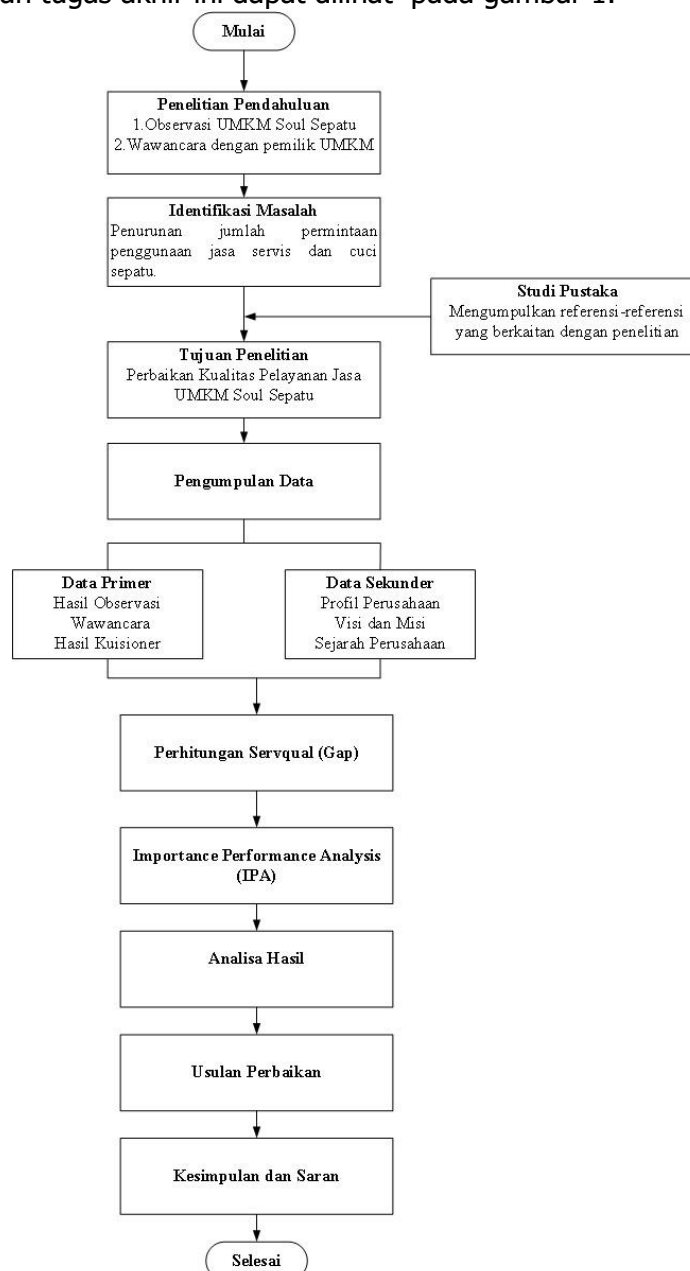
Valid atau validitas berarti instrumen dapat mengukur apa yang mesti diukur [7]. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.

Uji Reliabilitas ialah suatu instrumen untuk mengukur sebuah kuesioner dengan parameter dari variabel [8]. Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel dan hubungannya yang berpengaruh dengan prioritas peningkatan suatu produk atau jasa dan dibagi menjadi 4 kuadran yang dikenal dengan *quadrant analysis* [9].

III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan pengolahan data, analisis, dan usulan perbaikan menggunakan metode Metode *Service Quality*, dan *Importance Performance*. *Flowchart* metodologi penelitian penelitian tugas akhir ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Flowchart* Metodologi Penelitian

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 30 responden untuk menentukan atribut yang akan memenuhi kepentingan dan kebutuhan pelanggan. Dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan didapatkan 19 atribut, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner penelitian kepada 50 responden berdasarkan atribut yang terdapat pada kuesioner pendahuluan. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam melakukan uji validitas nilai r hitung harus lebih besar dari nilai r tabel, dan menggunakan r tabel tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05 dengan jumlah data sebesar $(N) = 50$, maka didapat nilai r tabel sebesar 0.278. Berdasarkan hasil perhitungan dengan *software* SPSS 25 menunjukkan bahwa atribut-atribut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nilainya lebih besar dari r tabel sebesar 0.278 dan dapat dinyatakan instrumen-instrumen kuesioner valid dan reliabel.

4.2 Perhitungan *Gap Score*

Perhitungan *Servqual* yaitu perhitungan nilai selisih antara nilai tingkat kepuasan dengan nilai tingkat kepentingan dengan cara dikurangi, hasil dari perhitungan inilah yang disebut dengan *gap score*. Berdasarkan kedua tabel diatas telah diketahui masing-masing nilai tingkat kepuasan dan nilai tingkat kepentingan sehingga dapat dilakukan perhitungan *gap score*. Hasil perhitungan *gap score* ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Perhitungan *Gap Score*

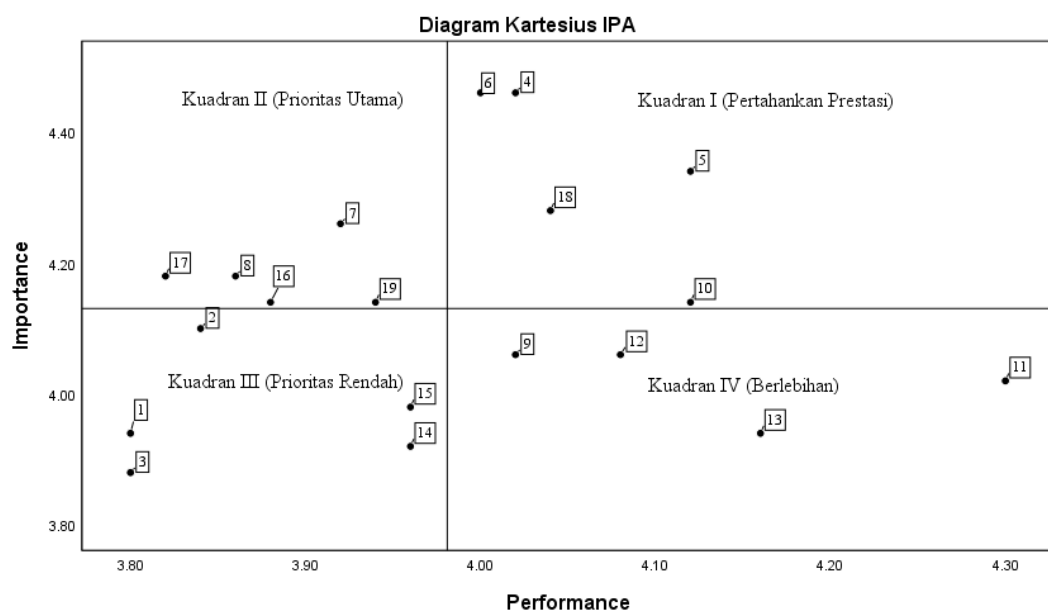
No	Atribut Pelayanan	Nilai Kepuasan	Nilai Kepentingan	GAP
1	Jumlah karyawan yang mencukupi	3.8	3.94	-0.14
2	Kondisi Toko Soul Sepatu yang bersih	3.84	4.1	-0.26
3	Ruang tunggu ber -AC	3.8	3.88	-0.08
4	Tersedia wifi	4.02	4.46	-0.44
5	Tersedia area parkir	4.12	4.34	-0.22
6	Lokasi toko yang strategis	4	4.46	-0.46
7	Tersedianya Toilet	3.92	4.26	-0.34
8	Harga yang ditawarkan terjangkau	3.86	4.18	-0.32
9	Ketersediaan spare-part lengkap dan berkualitas (insole, tali sepatu, sabun)	4.02	4.06	-0.04
10	Pelayanan produk yang baik, ramah, dan tepat waktu	4.12	4.14	-0.02
11	Kecepatan tanggapan dalam menangani keluhan	4.3	4.02	0.28
12	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan	4.08	4.06	0.02
13	Kesediaan petugas untuk membantu pelanggan	4.16	3.94	0.22
14	Reputasi Soul Sepatu sebagai laundry cuci sepatu berkualitas	3.96	3.92	0.04
15	Keamanan menggunakan transaksi digital dan kartu kredit	3.96	3.98	-0.02
16	Penjelasan terhadap jasa yang diberikan	3.88	4.14	-0.26
17	Voucher Service gratis	3.82	4.18	-0.36

18	Hubungan via sosial media dengan pelanggan	4.04	4.28	-0.24
19	Tersedianya price list di toko	3.94	4.14	-0.2
Total		75.64	78.48	-2.84
Rata-rata		3.98	4.13	-0.15

Dari hasil perhitungan *gap score* diatas, nilai total kepuasan adalah sebesar 75.64 dengan nilai rata-rata sebesar 3.98. Nilai total kepentingan adalah sebesar 78.48 dengan nilai rata-rata sebesar 4.13. Dapat dikatakan hampir semua atribut pelayanan nilai kepuasan dibawah daripada nilai kepentingan, dengan nilai total *gap score* sebesar - 2.84 dengan rata-rata sebesar - 0.15. Terdapat beberapa atribut dengan nilai GAP positif seperti nomor 11,12,13, dan 14 dengan nomor 11 sebagai atribut dengan nilai GAP positif terbesar yaitu 0.28. Kemudian terdapat juga atribut dengan nilai GAP negative terbesar berdasarkan urutan yaitu nomor 6,4,17,8, dan 7. Atribut yang sudah memenuhi ekspektasi pelanggan tidak perlu ditingkatkan kualitasnya. Sedangkan atribut yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan perlu ditingkatkan kualitasnya.

4.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk pembuatan diagram IPA, nilai rata-rata tingkat kepuasan menjadi kuadran X sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi kuadran Y. Selanjutnya setiap atribut akan dimasukkan ke dalam masing-masing kuadran, sesuai dengan nilai tingkat kepuasan (Sumbu X) dan tingkat kepentingan (Sumbu Y) dari atribut-atribut tersebut. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Kartesius IPA

4.4 Alternatif Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil analisa, maka diperoleh usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan berupa SOP Penanganan Keluhan dan Umpan Balik, SOP *Training* (Pelatihan) Pegawai, SOP Rekrutmen Pegawai, SOP Evaluasi Kinerja Pegawai, SOP Kebersihan, Perancangan Penggunaan Jasa melalui Ojek Online, dan Penggunaan media Instagram dengan lebih aktif.

V KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, serta analisa hasil dan usulan perbaikan yang diberikan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan *gap*, didapatkan 14 atribut kebutuhan pelanggan yang perlu ditingkatkan. Atribut – atribut tersebut adalah Jumlah karyawan yang mencukupi (-0.14), Kondisi Toko Soul Sepatu yang bersih (-0.26), Ruang tunggu ber – AC (-0.08), Tersedia wifi (-0.44), Tersedia area parker (-0.22), Lokasi toko yang strategis (-0.46), Tersedianya Toilet (-0.34), Harga yang ditawarkan terjangkau (-0.32), Ketersediaan spare-part lengkap dan berkualitas (insole, tali sepatu, sabun) (-0.04), Pelayanan produk yang baik, ramah, dan tepat waktu (-0.02), Keamanan menggunakan transaksi digital dan kartu kredit (-0.02), Penjelasan terhadap jasa yang diberikan (-0.26), *Voucher Service* gratis (-0.36), Hubungan via sosial media dengan pelanggan (-0.24), dan Tersedianya *pricelist* di toko (-0.2). Berdasarkan hasil tabel *gap score*, beberapa atribut yang rendah tingkat kepuasannya adalah Lokasi toko yang strategis (-0.46), Tersedia wifi (-0.44), *Voucher Service* gratis (-0.36), Tersedianya Toilet (-0.34), dan Harga yang ditawarkan terjangkau (-0.32).
2. Berdasarkan Hasil *Importance Performance Analysis*, Atribut yang tergolong ke dalam Kuadran II (Prioritas Utama) dianggap sebagai prioritas untuk ditingkatkan. Atribut – atribut tersebut yaitu :Tersedianya Toilet, Harga yang ditawarkan terjangkau, Penjelasan terhadap jasa yang diberikan, *Voucher Service* gratis, dan Tersedianya price list di toko
3. Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa UMKM Soul Sepatu sesuai dengan urutan prioritas pengembangan respon teknis yaitu dengan pembuatan SOP Penanganan Keluhan dan Umpan Balik, SOP Training (Pelatihan) Pegawai, SOP Rekrutmen Pegawai, SOP Evaluasi Kinerja Pegawai, SOP Kebersihan, Perancangan Penggunaan Jasa melalui Ojek Online dan Penggunaan media Instagram dengan lebih aktif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <http://www.wartaekonomi.co.id/read222739/produksi-14-miliar-sepatu-indonesia-duduki-peringkat-4-dunia/09/03/2020>
- [2] Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keenam, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [3] Tjiptono, F. 2000. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Parasuraman, A. 1993. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- [5] A. Parasuraman, A. Valarie, Zeithaml dan L.B. Leonard. 1998 "SERVQUAL: A MULTI-Item Scale For Measuring Consumers Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*", Vol. 64 (1): 12-40.
- [6] Rosa de Lima E.Padmowati, Adhithia Theo Buditama, Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar. Bandung : Universitas Katolik Parahyangan.

- [7] Iqbal Fanani, S.Pantja Djati, dan Ktut Silvanita. 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Studi Kasus RSUD UKI). Jakarta: Universitas Kristen Indonesia.
- [8] Cahyani NM, Indriyanto E, Masripah S. 2016. *Uji Validitas dan Reabilitas Terhadap Implementasi Aplikasi Penjualan dan Pembelian. Information System For Educators And Professionals*, 1 (1): 21-34.
- [9] Naufal Nusaputra, dkk. 2014. "Analysis of Quality Improvement Services Workshop by Using SERVQUAL, IPA, AND PGCV INDEX METHODS ," Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri, Vol 2, No.6.