

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *ZONE OF TOLERANCE* (ZOT) PADA LAYANAN INDIHOME DI KOTA PONTIANAK

Andatu Kurnia Natalius, Riadi Budiman, Dedi Wijayanto

Jurnal Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, Pontianak 78124

E-mail: andatukn@student.untan.ac.id

PT. Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Salah satu layanan yang paling digunakan banyak orang ialah Layanan IndiHome, meningkatnya jumlah pengguna layanan membuat kualitas layanan yang diberikan patut untuk diperhitungkan. Berdasarkan data-data survei yang sudah dilakukan setidaknya PT. Telkom Indonesia menerima adanya aduan terhadap Layanan IndiHome sebanyak 320.000 aduan setiap bulannya. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan yang diberikan oleh Layanan IndiHome kepada pelanggan.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengukur kualitas layanan berdasarkan tingkat kinerja, tingkat harapan, dan tingkat pelayanan minimum dengan menyebarkan kuisioner yang dirancang dengan *google form*. Kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data melalui dua metode yaitu *Service Quality* (ServQual) dan *Zone of Tolerance* (ZOT).

Hasil pengolahan data diperoleh masih banyak nilai rata-rata tingkat kinerja (3,926) yang diberikan oleh petugas Layanan IndiHome yang masih dibawah nilai rata-rata tingkat harapan pelanggan (4,072). Sementara itu juga terdapat 21 nilai atribut rata-rata MSS bernilai negatif, 13 atribut masih termasuk kedalam ZOT, dan terdapat 12 atribut yang tidak termasuk kedalam ZOT karena memiliki nilai MSA dan MSS yang bernilai negatif. Rekomendasi yang dapat diberikan ialah dengan menambah jumlah petugas layanan yang profesional dalam bidangnya, serta memberikan pelatihan serta evaluasi kepada setiap petugas layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang membuat pelanggan merasa betah pada saat bertransaksi.

Kata Kunci : Layanan, *Service Quality* (ServQual), *Zone of Tolerance* (ZOT).

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital juga memberikan dampak dan manfaat yang banyak di setiap kota berkembang di Indonesia salah satunya adalah Kota Pontianak. Berkaitan dengan hal di atas PT. Telkom Indonesia, Tbk. yang merupakan perusahaan BUMN yang menjadi salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar dan terbaik di Indonesia. Dimana dahulu PT. Telkom Indonesia dikenal dengan layanan produk telepon kabelnya. Namun, seiring dengan berkembangnya zaman produk yang ditawarkan semakin beragam, seperti penyedia layanan telepon, internet, hingga televisi berlangganan. Salah satu produk unggulan

dari perusahaan ini adalah IndiHome, berupa layanan internet yang dibagi menjadi dua paket layanan yaitu *dual play* dan *triple play*.

Memenuhi kebutuhan pelanggannya, PT. Telkom Indonesia di Kota Pontianak harus terus berusaha meningkatkan layanan publik IndiHome yang stabil dan mudah diakses. Studi pendahuluan telah dilaksanakan dengan melakukan wawancara secara acak kepada pelanggan IndiHome yang sudah menggunakan jasa layanan internet yang ada di Kota Pontianak. Hasilnya, masih banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang kualitas layanan di IndiHome seperti sering terjadi gangguan, kecepatan internet yang pada jam-jam tertentu melambat dan lainnya. Di samping

itu, persaingan dengan munculnya *provider* lain yang menawarkan kualitas layanan serupa serta promo menarik akan banyak menarik perhatian pelanggan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) terhadap jumlah keluhan pelanggan IndiHome, pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 11,79% dibandingkan dengan tahun 2019 yang hanya sebesar 4,08%. Berdasarkan hasil tersebut terdapat sembilan pengaduan sepanjang tahun 2020, yaitu jaringan internet (32%), pemotongan pulsa (20%), sistem tagihan (14%), dan lainnya (10%). Budi Rahayu dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk juga mengatakan, setidaknya menerima aduan sebanyak 320.000 setiap bulannya atau 4% dari jumlah pengguna IndiHome. Selain itu, peneliti juga merangkum beberapa keluhan pelanggan Layanan IndiHome di Kota Pontianak seperti sering terjadinya keterlambatan pemasangan ataupun perbaikan gangguan internet dari jadwal yang sudah ditentukan, kurangnya *customer service* sehingga membuat antrian panjang pada Plaza Telkom, penggunaan bahasa yang kurang dimengerti oleh pelanggan dan sebagainya. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dengan melakukan evaluasi. Peneliti akan melakukan penelitian "Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Zone of Tolerance* (ZOT) Pada Layanan IndiHome di Kota Pontianak.

2. Tinjauan Pustaka

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga, definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000:25). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Oktafani dan Sigit P, 2014).

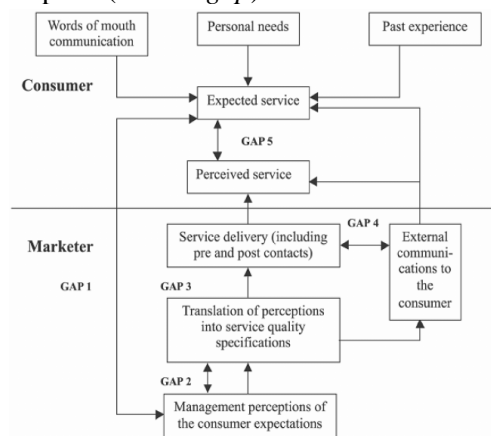
b. Metode *Service Quality* (ServQual)

Pengukuran kualitas pelayanan dengan metode ServQual didasarkan pada skala multi item atau Skala ServQual (Parasuraman, et al., 1998) yang dirancang untuk mengukur harapan atau ekspektasi pelanggan dan persepsi pelanggan serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian). Skala ServQual tersebut terdiri dari 22 item pertanyaan yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan. Pengukuran Skala ServQual dapat dilakukan dengan Skala *Likert* maupun Semantik Diferensial, dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert*. Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono 2002:99).

Pengukuran metode ServQual juga digunakan untuk mempetimbangkan nilai *gap* (kesenjangan) yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Perhitungan *gap* tersebut diperoleh melalui rata-rata nilai tingkat harapan dikurangi dengan rata-rata nilai tingkat kinerja pelayanan. Berikut adalah pemaparan lima model ServQual dalam mengidentifikasi *gap* (kesenjangan) dalam kualitas layanan :

1. *Gap* pertama, berupa kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan tentang manajemen (*knowledge gap*).
2. *Gap* kedua, berupa kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan kualitas spesifikasi layanan (*standard gap*).
3. *Gap* ketiga, berupa kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan layanan (*delivery gap*).
4. *Gap* keempat, berupa kesenjangan antara layanan dan komunikasi eksternal (*communication gap*).

5. *Gap* kelima, berupa kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (*service gap*).



Source: Parasuraman et al. (1985)

Gambar 2.1 Model SERVQUAL

Tahapan perhitungan metode ServQual dibagi menjadi empat tahapan perhitungan sebagai berikut :

1. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja
2. Perhitungan Rata-rata Tingkat Harapan
3. Perhitungan Nilai *Gap* ServQual
4. Perhitungan Tingkat Pelayanan Minimum

c. Metode *Zone of Tolerance* (ZOT)

Zone of Tolerance adalah daerah diantara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah *adequate service*, pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, pelanggan akan sangat puas dan terkejut. *Adequate Service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia.

Tahapan perhitungan metode ZOT dibagi menjadi dua tahapan perhitungan, diantaranya adalah :

1. Perhitungan Nilai MSA, MSS, dan ZOT
2. Perhitungan Posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang

d. Instrumental Penelitian

Instrumental penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dapat dikatakan baik jika menunjukkan hasil yang valid serta harus reliabel. Uji validitas merupakan salah satu teknik untuk mengecek dan menganalisa

apakah isi dari kuesioner yang dibuat sudah sesuai serta dapat dipahami oleh responden atau tidak, biasanya uji ini juga digunakan pada saat menghitung korelasi antar setiap skor pertanyaan dengan skor totalnya (Sugiyono, 2017:125). Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. (Ghozali, 2009). Suatu kuisisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten atau stabil.

3. Metodologi Penelitian

a. Identifikasi Atribut & Pengumpulan Data

Pada fase ini peneliti melakukan identifikasi atribut pertanyaan penelitian dari studi literatur yang sudah ada, kemudian atribut pertanyaan tersebut akan menjadi acuan untuk penyusunan kuisisioner awal peneliti. Identifikasi atribut yang diperlukan ialah kelima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

NO	Atribut Pertanyaan
1	Peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik.
2	Petugas teknisi yang bertugas untuk memperbaiki gangguan internet berpenampilan rapi dan menggunakan APD (Alat Pelindung Diri yang sudah ditetapkan) seperti <i>safety boot</i> , <i>helm</i> , dan lainnya.
3	Kantor penyedia layanan (Plasa TELKOM) memiliki lokasi yang strategis.
4	Fasilitas yang tersedia pada Plasa TELKOM lengkap (lahan parkir, tempat ibadah, <i>Wi-Fi</i> , dan lainnya).
5	Modem atau router yang diberikan dalam keadaan baru dan berfungsi dengan baik.
6	Kabel LAN dan perangkat lainnya untuk modem atau router dalam keadaan baik.
7	Proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu.
8	Petugas layanan mampu menjelaskan serta menyelesaikan gangguan internet.
9	Akses layanan stabil (sesuai dengan paket IndiHome yang digunakan).
10	Petugas layanan terampil dalam menangani pelanggan.
11	Petugas layanan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

NO	Atribut Pertanyaan
12	Layanan IndiHome memberikan kecepatan sinyal digital yang baik (Upload dan Download).
13	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus (informasi yang dibutuhkan pelanggan).
14	Petugas layanan melayani keluhan dengan baik.
15	Adanya kesiapan petugas layanan dalam menanggapi keluhan gangguan.
16	Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan maupun perbaikan layanan.
17	Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah.
18	Tidak ada gangguan pada sistem layanan (gangguan internet, pelaporan gangguan, dan sebagainya).
19	Data pribadi / transaksi pelanggan terlindungi (nomor internet).
20	Petugas layanan memberikan pelayanan yang maksimal
21	Pelanggan merasa aman pada saat petugas layanan memperbaiki gangguan internet yang terjadi di lokasi.
22	Adanya tindakan caring after sales kepada pelanggan (garansi).
23	Keramahan petugas layanan pada saat melayani pelanggan.
24	Pelanggan mendapatkan informasi apabila ada layanan baru yang disediakan.
25	Tersedia tempat kritik dan saran.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini ialah melalui penyebaran kuisioner yang dibuat dan disebarluaskan melalui *Google Form*. Dimana, penyebaran dilakukan melalui di tahapan yaitu penyebaran kuisioner pendahuluan dan penyebaran kuisioner lanjutan dengan model pertanyaan dalam bentuk skala *likert*. Penyebaran kuisioner pendahuluan bertujuan untuk menentukan seberapa penting atribut pertanyaan tersebut untuk dapat diukur dan seberapa penting atribut pertanyaan tersebut dapat dipercaya. Hal tersebut, didukung dengan dilakukannya uji validitas dan reliabilitas untuk setiap atribut pertanyaan. Kuisioner pendahuluan yang disebarluaskan memiliki 26 atribut pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, responden diminta untuk menjawab serta diberikan kesempatan

untuk memberi masukan atau saran dengan tujuan diperolehnya beberapa pertimbangan dalam penyusunan kuisioner lanjutan. Hasil yang diperoleh dalam penyebaran kuisioner pendahuluan ialah terdapat 45 responden yang mengisi kuisioner dan terdapat 1 buah atribut pertanyaan yang dibuang karena dari hasil uji validitas, atribut tersebut dinyatakan tidak valid. Penyebaran kuisioner lanjutan dilakukan melalui *Google Form* dengan atribut pertanyaan sebanyak 27 atribut. Proses penyebaran kuisioner lanjutan disebarluaskan melalui *link* kuisioner yang disebarluaskan melalui media sosial. Proses pengambilan data pada kuisioner lanjutan dilakukan kepada 100 orang responden yang menggunakan produk layanan IndiHome.

b. Pengolahan data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu Metode *Service Quality* (ServQual)

Perhitungan nilai ServQual adalah mencari *gap* antara skor penilaian persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dengan skor harapan pengguna layanan. Dari perhitungan tersebut akan diketahui *gap* dari masing-masing atribut.

1. Perhitungan Skor Harapan
2. Perhitungan Skor Kinerja
3. Perhitungan Gap *ServQual*
4. Perhitungan Tingkat Pelayanan Minimum

Metode *Zone of Tolerance* (ZOT)

Pengolahan data menggunakan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) bertujuan untuk menentukan nilai pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan apakah telah berada di daerah dimana variansi pelayanan yang masih dapat diterima dan ditoleransi oleh pelanggan ataupun pelayanan yang tidak dapat ditoleransi, yaitu daerah diantara *Adequate service* dan *Desired service*.

1. Perhitungan Nilai MSA, MSS, dan ZOT.
2. Perhitungan Posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang.

4. Hasil dan Pembahasan

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan sebanyak 2 kali yaitu yang pertama pada kuisioner awal dan yang kedua pada kuisioner penelitian. Pengujian pertama pada kuisioner awal dilakukan terhadap 26 atribut pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 45

responden dengan nilai r tabel sebesar 0,294. Kemudian dilanjutkan dengan pengujian validitas pada kuisioner penelitian yang dilakukan terhadap 25 atribut pertanyaan karena ada pengurangan 1 atribut dari hasil pengujian pertama karena memiliki nilai yang tidak valid. Pengujian pada kuisioner penelitian ini dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dengan nilai r tabel sebesar 0,1966. Dilakukannya pengujian validitas pada kuisioner penelitian adalah untuk mengetahui apakah atribut pertanyaan yang sudah dibuat dan disebar memiliki nilai yang valid sehingga dapat mengukur tingkat pelayanan yang ada pada atribut-atribut pertanyaan yang telah disusun dalam kuisioner penelitian. Berikut adalah hasil uji validitas terhadap 100 responden dengan nilai r tabel sebesar 0,1966 :

Uji Reliabilitas pada penelitian ini dilakukan sebanyak 2 kali yaitu yang pertama pada kuisioner pendahuluan dan yang kedua pada kuisioner penelitian. Tujuan dilakukannya uji reliabilitas adalah untuk mengukur atribut pertanyaan yang ada dalam kuisioner sudah reliabel atau tidak. Pengukuran tersebut mengacu pada nilai *cronbach alpha* yang sudah ditetapkan, dimana setiap nilai pada atribut pertanyaan harus memiliki nilai yang lebih besar dari pada 0,6. Berikut adalah hasil uji reliabilitas terhadap setiap atribut pertanyaan :

b. Metode Service Quality (ServQual)

Pengolahan data metode *Service Quality* dilakukan untuk mencari *gap* antara tingkat kinerja petugas layanan indihome terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan skor harapan pengguna layanan. Dari perhitungan tersebut akan diketahui *gap* dari masing-masing atribut. Perhitungan metode *ServQual* ini juga terbagi menjadi 3 tahapan perhitungan yaitu perhitungan rata-rata tingkat kinerja, rata-rata tingkat harapan, perhitungan *Gap ServQual*, serta perhitungan tingkat pelayanan minimum. Hasil pengolahan data pada metode *ServQual*

nantinya akan menjadi *input* untuk pengolahan data metode *Zone of Tolerance (ZOT)*

Rata-rata Tingkat Kinerja

Berikut contoh perhitungan rata-rata tingkat kinerja dari pelayanan yang ada di layanan IndiHome kepada 100 responden :

Tabel 4.1 Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja

No	Atribut Pertanyaan	Jumlah Responden	Total Tk. Kinerja	Rata-Rata Tk. Tingkat Kinerja
1	Peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik.	100	406	4,06

Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dilakukan untuk mengukur seberapa besar tingkat kinerja petugas layanan di IndiHome dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Perhitungan tersebut diperoleh dengan menjumlahkan setiap nilai atribut pertanyaan tingkat kinerja kemudian dibagi dengan jumlah responden. Berikut adalah contoh perhitungan pada atribut nomor 1 menggunakan rumus (2.1) :

$$\bar{x} = \frac{\text{Jumlah total Skor Kinerja}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$= \frac{406}{100} = 4,06$$

Rata-rata Tingkat Harapan

Berikut contoh perhitungan rata-rata tingkat harapan dari pelayanan yang ada di layanan IndiHome kepada 100 responden :

Tabel 4.2 Rata-rata Tingkat Harapan

NO	Atribut Pertanyaan	Jumlah Responden	Total Tingkat Harapan	Rata-rata Tingkat Harapan
1	Peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi	100	424	4,24

Tabel 4.2 Rata-rata Tingkat Harapan

NO	Atribut Pertanyaan	Jumlah Responden	Total Tingkat Harapan	Rata-rata Tingkat Harapan
	dengan baik.			

Perhitungan rata-rata tingkat harapan dilakukan untuk mengukur seberapa besar tingkat kinerja petugas layanan di IndiHome dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Perhitungan tersebut diperoleh dengan menjumlahkan setiap nilai atribut pertanyaan tingkat kinerja kemudian dibagi dengan jumlah responden Berikut adalah salah satu contoh perhitungan pada atribut no. 6 menggunakan rumus (2.2) :

$$\bar{x} = \frac{\text{Jumlah total Skor Harapan}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{424}{100} = 4,24$$

Perhitungan Nilai Gap ServQual

Berikut contoh perhitungan nilai gap dari pelayanan yang ada di layanan IndiHome kepada 100 responden :

Tabel 4.3 Perhitungan Nilai Gap ServQual

NO	Atribut Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Nilai Gap
1	Peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik.	4,06	4,24	- 0,18

Perhitungan *gap ServQual* dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antar atribut maupun antar dimensi dengan cara skor kinerja dikurangi dengan skor harapan. Berikut adalah contoh perhitungan *Gap ServQual* untuk atribut no. 2 dimensi *tengibles* (bukti fisik) menggunakan rumus (2.3) dan rumus (2.4) :

$$\text{Gap (atribut)} = \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan} = 3,19 - 4,13.$$

$$= -0,22$$

$$\text{Gap (dimensi)} = \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan} = 23,07 - 28,46 = -5,179$$

Perhitungan Tingkat Pelayanan Minimum

Berikut contoh perhitungan pelayanan tingkat minimum dari pelayanan yang ada di layanan IndiHome kepada 100 responden :

Tabel 4.4 Perhitungan Tingkat Pelayanan Minimum

NO	Atribut Pertanyaan	Total Skor Penilaian	Rata-rata
1	Peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik.	400	4

Perhitungan tingkat pelayanan minimum dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor tingkat pelayanan minimum setiap atribut dari responden dengan cara menjumlah keseluruhan skor hasil jawaban responden kemudian dibagi jumlah responden. Hasil perhitungan tingkat pelayanan minimum, nantinya akan menjadi nilai yang dibutuhkan untuk melakukan perhitungan selanjutnya pada metode *Zone of Tolerance (ZOT)*. Berikut salah satu contoh perhitungan tingkat pelayanan minimum untuk atribut no. 7 dimensi *Reliability* (keandalan) menggunakan rumus (2.5) :

$$\text{Skor Tk. Pelayanan Minimum} = \frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{349}{100} = 3,49$$

c. Metode *Zone of Tolerance (ZOT)*

Pengolahan data metode *Zone of Tolerance* bertujuan untuk mengetahui nilai pelayanan yang diberikan oleh layanan indihome kepada pengguna layanan, apakah pelayanan yang diberikan dapat diterima dan ditoleransi ataupun tidak dapat ditoleransi oleh pengguna layanan. Perhitungan metode ZOT juga terbagai menjadi 2 tahapan perhitungan yaitu perhitungan nilai MSA, MSS, dan ZOT serta perhitungan posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang, dimana *output* yang dihasilkan dari pengolahan data metode *ServQual* akan

menjadi *input* pada pengolahan data metode ZOT

Perhitungan Nilai MSA, MSS, dan ZOT

Perhitungan nilai MSA, MSS, dan ZOT dilakukan untuk mengukur apakah pelayanan di Layanan IndiHome dapat ditoleransi atau tidak. Perhitungan dapat dilakukan setelah perhitungan pada metode *ServQual* selesai dikerjakan. Berikut adalah contoh perhitungan nilai MSA, MSS, dan ZOT pada atribut no. 25 dimensi *Emphaty* (perhatian) menggunakan rumus (2.6), rumus (2.7) dan rumus (2.8):

- MSA (*Measure of Service Adequacy*)

MSA = Skor Kinerja – Tk. Pelayanan Minimum

$$= 4,03 - 4,05$$

$$= -0,02$$

- MSS (*Measure of Service Superiority*)

MSS = Skor Kinerja – Skor Harapan

$$= 4,03 - 4,2$$

$$= -0,17$$

- ZOT (*Zone of Tolerance*)

$$ZOT = \frac{MSA}{Skor\ Harapan - Tk.Pelayanan\ Minimum}$$

$$= \frac{-0,02}{4,2 - 4,05} = -0,13$$

Perhitungan Posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang

Perhitungan Posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang dilakukan untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh Layanan IndiHome, apakah pelayanan tersebut sudah memuaskan atau tidak. Berikut adalah contoh perhitungan Posisi MSA, MSS, dan ZOT pada atribut no. 18 dimensi *Assurance* (Jaminan) menggunakan rumus (2.9), rumus (2.10), dan rumus (2.11) :

- Posisi MSA (*Measure of Service Adequacy*)

Posisi MSA= Nilai ZOT – Nilai MSA

$$= -2,50 - (-0,05)$$

$$= -2,45$$

- Posisi MSS (*Measure of Service Superiority*)

Posisi MSS= Nilai ZOT – Nilai MSS

$$= -2,50 - (-0,07)$$

$$= -2,43$$

- Posisi Layanan Sekarang

Posisi LS= Skor Kinerja – Tk. Pelayanan Minimum

$$= 3,98 - 4,03 = -0,05$$

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh atribut prioritas perbaikan yang dipaparkan dalam tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.5 Prioritas Perbaikan

No	7	1
Atribut pertanyaan	Proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu.	Peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik.
Skor Harapan	4,15	4,24
Skor Kinerja	3,47	4,06
Gap	-0,68	-0,18
Tk. Pelayanan Minimum	3,49	4
Gap X Tk. Pelayanan Minimum	-2,37	-0,72
Prioritas Perbaikan	1	2

d. Analisa Prioritas Perbaikan

Analisa prioritas perbaikan berdasarkan pada tabel 4.15. Perhitungan pada tabel tersebut bertujuan untuk menentukan skala prioritas perbaikan yang akan dilakukan terhadap ke-12 atribut yang memiliki posisi layanan sekarang dibawah posisi MSA, perhitungan tersebut dilakukan dengan cara mengkalikan nilai *gap servqual* dengan nilai tingkat pelayanan minimum. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh bahwa atribut nomor 7 yang terdapat pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu memiliki nilai yang paling tinggi yaitu -2,37 sehingga atribut tersebut menjadi prioritas pertama dalam perbaikan kualitas layanan. Sementara itu, atribut dengan hasil perhitungan terendah

terdapat pada atribut nomor 10 pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu petugas layanan terampil dalam menangani pelanggan dengan nilai 0,04 sehingga atribut tersebut menjadi prioritas terakhir dalam perbaikan kualitas layanan.

e. Rekomendasi Perbaikan Kualitas

Layanan

Berikut adalah rekomendasi perbaikan kualitas layanan untuk Layanan IndiHome pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk :

Atribut Prioritas Perbaikan : Kondisi yang terjadi pada Layanan IndiHome

Rekomendasi Perbaikan

1. Proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu. Sering terjadinya keterlambatan jadwal perbaikan gangguan internet dikarenakan antrian perbaikan.
2. Perusahaan seharusnya memperbaiki atau mengupdate sistem informasi terkait keluhan pelanggan atau sistem pelaporan gangguan internet agar lebih efektif dan efisien. Seperti menambahkan informasi terkait teknisi yang ditugaskan untuk memperbaiki gangguan internet.
3. Adanya teknisi yang memback-up apabila teknisi yang ditugaskan untuk memperbaiki gangguan internet mengalami kendala ataupun keterlambatan dari jadwal yang sudah ditentukan.
4. Adanya follow up dari petugas teknisi terkait gangguan internet yang terjadi.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 21 atribut pertanyaan yang bernilai negatif dan hanya 4 atribut pertanyaan yang bernilai positif pada perhitungan *Gap* ServQual. Nilai *Gap* terbesar terdapat untuk atribut terdapat pada atribut ke-7 pada dimensi *Reliability* (keandalan) yaitu proses

perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu dengan nilai sebesar -6,08 sedangkan nilai *Gap* terbesar terdapat untuk dimensi terdapat pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan nilai sebesar -1,79. Artinya, perlu adanya perlakuan khusus terhadap kedua atribut dan dimensi tersebut. Untuk perhitungan tingkat pelayanan minimum diperoleh bahwa atribut proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu memiliki nilai rata-rata terendah diantara atribut lainnya yaitu sebesar 3,49. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dirasa kurang puas sehingga perlu adanya perbaikan kualitas pada atribut tersebut. Data-data yang diperoleh dari perhitungan metode *Service Quality* atau *output* yang dihasilkan, nantinya akan menjadi *input* pada perhitungan metode *Zone of Tolerance*.

- b. Berdasarkan hasil perhitungan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) dengan menggunakan *output* dari metode *Service Quality* (ServQual) diperoleh bahwa rata-rata nilai MSS menunjukkan hasil yang negatif, dimana nilai negatif terbesar terdapat pada atribut ke-7 yaitu proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu dengan nilai sebesar -0.68. Artinya, pelanggan merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pada atribut tersebut. Selain itu, diperoleh juga nilai yang termasuk ke dalam ZOT, salah satu contohnya terdapat pada atribut ke-1 memiliki nilai MSA positif (0,06) dan nilai MSS negatif (-0,18). Selanjutnya pada perhitungan Posisi MSS, MSA, dan Layanan Sekarang diperoleh 12 atribut prioritas perbaikan diantaranya yaitu atribut pertanyaan ke-7 mengenai proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu, atribut pertanyaan ke-1 peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik, serta atribut prioritas

- perbaikan lainnya yang dapat dilihat pada tabel 4.15.
- c. Terdapat 12 atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan, hal tersebut berdasarkan hasil perhitungan pada metode *Zone of Tolerance* dengan melihat posisi layanan sekarang, jika posisi layanan sekarang dibawah posisi MSA, maka atribut tersebut termasuk kedalam kategori atribut yang akan mendapat perhatian khusus untuk diperbaiki. Urutan prioritas perbaikan dapat dilihat pada hasil tabel 4.15 dimana hasil perkalian antara nilai *gap* dengan nilai tingkat pelayanan minimum terbesar akan menjadi prioritas pertama dan seterusnya.
 - d. Rekomendasi perbaikan yang menjadi fokus peneliti adalah urutan prioritas perbaikan tiga teratas yaitu yang pertama terkait proses perbaikan gangguan internet yang dijadwalkan tepat waktu. Rekomendasi yang perlu dilakukan ialah memperbaiki atau mengupdate sistem informasi terkait pelaporan keluhan gangguan internet seperti menambah data teknisi yang ditugaskan untuk memperbaiki gangguan internet, supaya pelanggan bisa langsung *memfollow-up* teknisi untuk meminimalisir keterlambatan perbaikan gangguan internet, perusahaan juga sebaiknya menyediakan teknisi cadangan atau teknisi yang dapat *membackup* langsung jikalau teknisi yang dijadwalkan mengalami keterlambatan atau hambatan.
 - e. Prioritas perbaikan yang kedua adalah terkait peralatan yang mendukung pelayanan berfungsi dengan baik. Rekomendasi yang perlu dilakukan ialah sebaiknya teknisi melakukan pengecekan terhadap peralatan yang mendukung terkait perbaikan gangguan internet seperti *fusion splicer*, dan *cleaver* yang pada umumnya paling sering digunakan. Pengecekan yang dilakukan ialah seperti menguji apakah alat tersebut masih berfungsi dengan baik atau tidak, umur dari alat tersebut dan sebagainya. Hal tersebut dilakukan guna meminimalisir hambatan pada saat proses perbaikan gangguan internet. Petugas teknisi diharapkan juga membawa alat cadangan untuk berjaga-jaga jikalau adanya masalah pada peralatan inti.
 - f. Prioritas perbaikan yang ketiga ialah terkait fasilitas yang tersedia pada Plasa Telkom Lengkap (lahan parkir, tempat ibadah, *Wi-Fi*, dan lainnya). Rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan ialah menyediakan tempat duduk diluar dari kantor Plasa Telkom, jika antrian melebihi kapasitas akibat adanya pemberlakuan protokol kesehatan. Selanjutnya yaitu membuat sistem informasi antrian *online* yang dimana jikalau sudah mendekati antrian, pelanggan mendapatkan notifikasi dari sistem tersebut (minimal setengah jam sebelum jadwal antrian).

Daftar Pustaka

- [1]Anantyausti, R. M., & Djatmiko, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Internet Speedy Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Kasus Di Plasa Telkom Setiabudi Bandung Tahun 2015). *eProceedings of Management*, 2(3).
- [2]Dewi, S. K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL dan *Zone of Tolerance*.
- [3]Kesawasidhi, D. A. (2017). Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Cabang Yogyakarta.
- [4]Kusumawati, H., & Wawolumaja, R. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pemetaan '*Zone of Tolerance*'. *Jurnal Zenit*, 3(1), 25-44.
- [5]Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan

- Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3).
- [6] Nurwulan, F. A., Desrianty, A., & Fitria, L. (2014). Analisis Pelayanan Jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) DKI Jakarta dengan Menggunakan Metode *Service Quality*. *Reka Integra*, 2(1).
- [7] Rakhmadhyanto, A. (2019). Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Indhiome PT. TELKOM AKSES, Semarang) (Doctoral dissertation, UNIKA Soegijapranata Semarang).
- [8] Rukmi, H. S., Bakar, A., & Prayugo, J. (2014). Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan dengan Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance* (Studi Kasus PT. Astra Graphia Tbk Cabang Kota Bandung).
- [8] Suhaella, D. (2019, Oktober). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Zone Of Tolerance* (Studi Kasus: Swalayan Asia Mart Lhokseumawe). *In Seminar Nasional Teknik Industri 2019* (Vol. 4, No. 1). Teknik Industri Universitas Malikussaleh.
- [9] Tesavrita, C., Yogi Yusuf, W., & Steven, A (2009). Usaha Peningkatan Kualitas Layanan di *Starbucks* Dengan Metode *Zone of Tolerance*.
- [10] Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL). *Reka Integra*, 2(1).
- [11] Ulkhaq, M. M., & Barus, M. P. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), 61-67.
- Biografi Penulis
- Andatu Kurnia Natalius**, lahir di Pontianak, 17 Desember 1997. Anak ketiga dari 3 bersaudara anak pasangan dari suami istri Bapak Matius Jafri dan Ibu Farida. Menempuh pendidikan di SD Kristen Immanuel Pontianak dan lulus tahun 2010, lalu melanjutkan pendidikan di SMP Kristen Pelita Harapan dan lulus tahun 2013. Dan melanjutkan pendidikan ke SMA Santo Paulus Pontianak dan lulus tahun 2016. Tahun 2016 penulis masuk sebagai mahasiswa di Universitas Tanjungpura Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik dan pada tahun 2021 menyelesaikan studi program sarjana Teknik Industri Universitas Tanjungpura.
- Riadi Budiman**, lahir di Pemangkat, 31 Januari 1972. Sejak tahun 1998 hingga sekarang mengajar di Universitas Tanjungpura Jurusan Teknik Industri. Pendidikan S1 Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan lulus tahun 1996. Melanjutkan pendidikan Magister Teknik Industri di Universitas Indonesia dengan lulus tahun 2009. Lulus pendidikan Magister Pendidikan Agama Islam IAIN Pontianak tahun 2020, bidang peminatan industri halal dan pendidikan karakter.
- Dedi Wijayanto** lahir di Pontianak, 08 Agustus 1979. Tahun 1998 beliau memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) di Universitas Islam Indonesia (UII) bidang keahlian Teknik Kimia. Kemudian memperoleh gelar Magister Teknik (M.T) di Universitas Gajah Mada (UGM) bidang keahlian Teknologi Informasi tahun 2005. Selanjutnya beliau memperoleh Magister Teknik (M.T) di Institut Teknologi Bandung (ITB) bidang keahlian Teknik Manajemen Industri tahun 2009. Sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang merupakan dosen tetap di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.