

Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Servqual* dan *Kaizen* (Studi Kasus : Transportasi Kapal Laut Gunung Dempo)

Yekson Soll¹⁾, Lukmandono²⁾, Roni Prabowo³⁾

^{1,2,3)}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
Jl. Arief Rahman Hakim No. 100, Sukolilo, Surabaya

Email: sollgwareng92@gmail.com¹⁾, lukmandono@gmail.com²⁾, rony_prabowomt@yahoo.co.id³⁾

ABSTRAK

Tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi laut yang di berikan sangat perlu dijaga dan ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Kapal Laut Gunung Dempo. Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *service quality (servqual)* dan *Kaizen*, penilaian kualitas jasa ini di hitung dari perbedaan antara penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap pasangan pertanyaan yang persepsi yang diterima dan harapan yang diinginkan konsumen pengguna jasa transportasi kapal laut tersebut dan *Kaizen* dengan melihat perbaikan-perbaikan melalui budaya kerja. Kuesioner disebarakan dengan responden sebanyak 35 orang untuk kuisisioner pertama dan sebanyak 85 orang untuk kuisisioner kedua. Hasil dari analisis kuisisioner terbuka dan tertutup diperoleh 21 jenis pemborosan yang dilakukan dan untuk perbaikan yang bisa dilakukan terdapat 24 variabel yang perlu diperbaiki dalam transportasi kapal laut gunung dempo.

Kata kunci: kualitas, perbaikan, *servqual*, *kaizen*

1. Pendahuluan

Semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan kesejatheraan masyarakat menyebabkan kebutuhan mesyarakat terhadap barang dan jasa semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut pemenuhan akan kebutuhan barang jasa yang lebih tinggi nilai dan kualitasnya (Morgan, 2012). Untuk mengatasi kondisi tersebut maka pihak penyedia barang dan jasa harus menyesuaikan diri dengan berupaya untuk meningkatkan kualitas barang dan jas yang di hasilkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. PT. Kapal Laut Gunung Dempo yang di kenal dengan nama KM (Kapal Motor) sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para konsumen, dengan memberikan kepuasan dalam bentuk perhatian pelayanan yang baik, berusaha menjaga kualitas pelayanannya untuk menjadi pelapor dalam bisnis transportasi laut sesuai dengan kebutuha konsumen masyarakat.

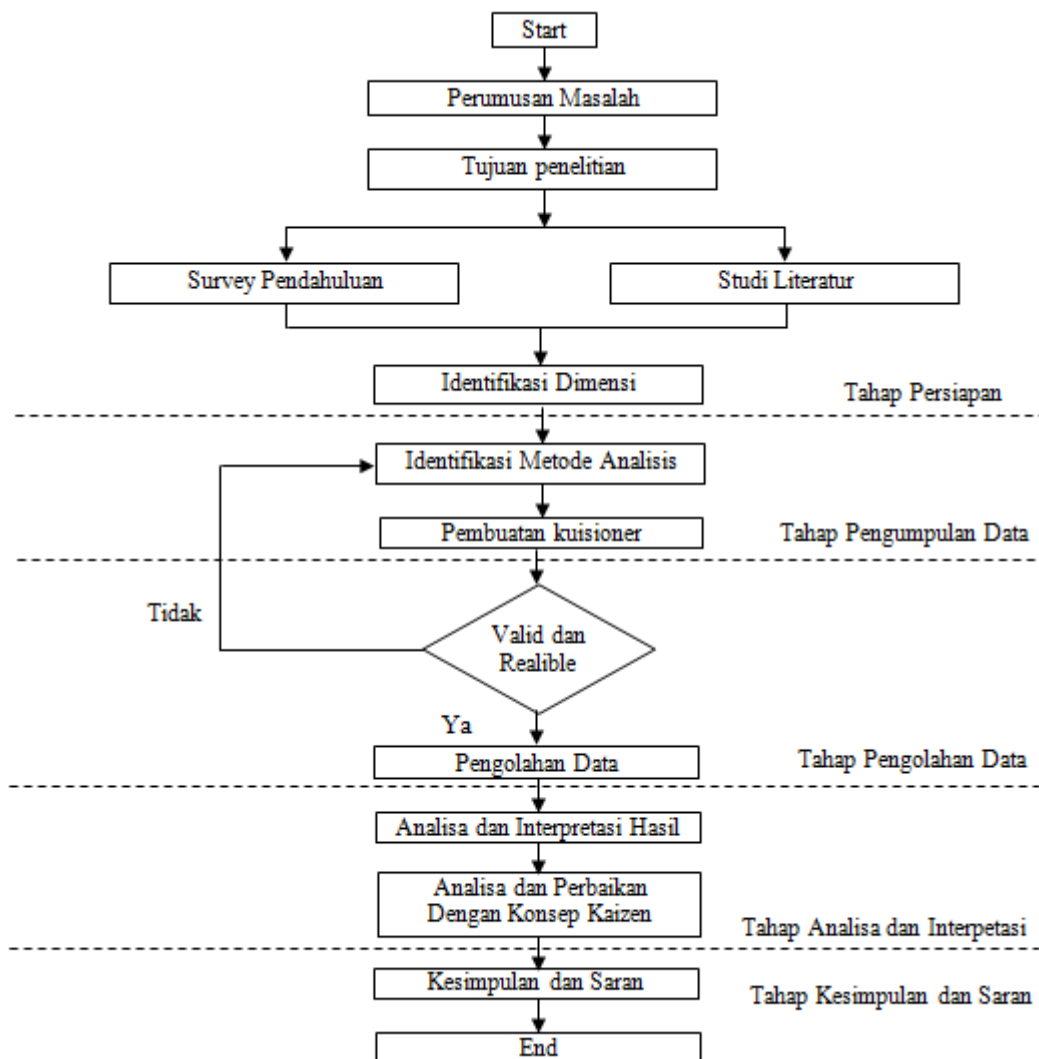
Beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa transportasi laut untuk kelas ekonomi pada PT. Kapal Laut Gunung Dempo.
- b. Mengetahui atribut –atribut yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sebagai usaha meningkatkan kualitas jasa transportasi kapal laut pada PT. Kapal Laut Gunung Dempo.
- c. Mengetahui penerapan konsep *Kaizen* yang dilakukan oleh perusahaan PT. Kapal Laut Gunung Dempo untuk peningkatan kualitas jasa transportasi laut

2. Metode

Penelitian menggunakan pendekatan *servqual* yang terbagi dalam beberapa tahap penelitian diantaranya tahap persiapan yang terdiri dari kegiatan perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian dari *survey* dan studi literatur, membuat kuisisioner dan melakukan uji validitas

dan realibilitas, tahap pengumpulan data, tahap, pengolahan data dan tahap analisis dan interpretasi.



Gambar 1. Flowchat Metodologi Penelitian

3. Pembahasan

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian “Perbaikan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan Gemba *Kaizen*” ini, dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner dengan responden sebanyak 35 orang untuk kuisioner pertama dan sebanyak 85 orang untuk kuisioner kedua. Kuisioner dilakukan sebanyak dua kali, yaitu kuisioner pertama merupakan kuisioner terbuka dan yang kedua yaitu kuisioner tertutup. Dimana untuk kuisioner pertama bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang diinginkan konsumen dan sedangkan untuk kuisioner yang kedua bertujuan untuk mengklasifikasikan setiap atribut dalam sebuah perbaikan kualitas pelayanan.

Jumlah kuisioner tahap dua yang telah disebarkan kepada responden adalah sebanyak 100 kuisioner. Dengan rincian 85 kuisioner telah kembali dan dijawab dengan benar oleh para responden. Dan sisanya sebanyak 15 kuisioner kembali namun tidak dijawab dengan lengkap oleh responden dan sisanya tidak kembali maka dari pernyataan tersebut dapat diketahui :

- Dengan menggunakan tingkat kepercayaan (α) sebesar 95% maka diperoleh nilai Z
- Nilai *Margin of error* (e) 10%

- Proporsi jumlah kuesioner yang kembali (p) adalah (q) adalah $(1 - 0,8 = 0,2)$ sehingga adapun jumlah sampel minimum yang dibutuhkan sebesar : 61

Jadi diperoleh jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebesar 61 kuesioner. Dengan demikian jumlah kuesioner yang akan disebarakan harus lebih besar dari jumlah sampel minimum yaitu $N \geq n$.

Adapun hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terbuka kepada pihak manajemen, yang dibagikan kepada 5 orang dengan keterangan 3 kuesioner kembali. Dari kuesioner diperoleh data yaitu terdapat 21 jenis pemborosanantara lain.

1. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *Over Production*.
2. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *defect*.
3. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *unnecessary inventory*.
4. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *inappropriate processing*.
5. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *Excessive Trasportation*.
6. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *Waiting*.
7. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *Motion*.
8. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *Seiri*.
9. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap sebagai *Seiton*.
10. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap *Seiso*.
11. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap *Seiketsu*.
12. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap *Shitsuke*.
13. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap *Standarisasi*.
14. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap operasi karyawan.
15. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap informasi.
16. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap peralatan.
17. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap produk dan material.
18. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap manajemen mutu dan keselamatan.
19. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap manajemen biaya.
20. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap manajemen jasa.
21. Jenis pemborosan yang oleh manajemen dianggap manajemen laba.

Dari hasil kuesioner terbuka maka dapat dijadikan acuan dalam menyusun kuesioner tertutup. Penyebaran kuesioner tertutup sebanyak 100 kuesioner dengan hasil 85 kuesioner terjawab dengan lengkap, 10 kuesioner tidak terjawab dengan lengkap dan 5 kuesioner tidak kembali.

Selanjutnya mencari nilai kategori faktor – faktor pelayanan jasa dari PT. PELNI (Persero), maka dari masing – masing responden dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai jawaban, kemudian jumlah nilai jawaban tersebut dibagi dengan banyaknya jumlah pernyataan, hasilnya merupakan nilai rata – rata (mean). Nilai tersebut kemudian dimasukkan ke dalam kelas – kelas dimana penentuan intervalnya menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} \quad (1)$$

Dimana :

Nilai tertinggi adalah 5

Nilai terendah adalah 1

Jumlah kelas adalah 5 yaitu : sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dari rumus di atas diperoleh nilai interval kelas sebagai berikut :

(2)

$$\text{Nilai Kelas} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Dari interval kelas tersebut, akan diketahui batasan nilai masing – masing kelas dan setelah itu nilai rata – rata masing – masing dimasukkan ke dalam kelas tersebut seperti ditunjukkan pada tabel 1. Berikut ini.

Tabel 1. Kategori Rata-Rata Masing-Masing Kelas

Interval	Kategori	Nilai
1 – 0,8	Sangat tidak setuju	1
≥ 1,8 – 2,6	Tidak setuju	2
≥ 2,6 – 3,4	Cukup setuju	3
≥ 3,4 – 4,2	Setuju	4
≥ 4,2 – 5,00	Sangat setuju	5

1. Deskripsi Variabel Kerjasama Tim, Hasil kuesioner pada pemborosan kerjasama tim dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,96 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan kerjasama tim.
2. Deskripsi Variabel Faktor Moral Kerja, Hasil kuesioner pada pemborosan moral kerja dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,83 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan moral kerja.
3. Deskripsi Variabel Faktor Kualitas Kontrol, Hasil kuesioner pada pemborosan kualitas kontrol dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 4,09 maka rata-rata responden setuju pada faktor kualitas kontrol.
4. Deskripsi Variabel Faktor Disiplin , Hasil kuesioner pada pemborosan disiplin dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,85 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan disiplin.
5. Deskripsi Variabel Faktor Sistem Saran, Hasil kuesioner pada pemborosan sistem saran dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,91 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan sistem saran.
6. Deskripsi Variabel Faktor *Muda of Over Production*, Hasil kuesioner pada pemborosan *muda of over production* dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,86 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *muda of over production*.
7. Deskripsi Variabel Faktor *Muda of Producing Reject*, Hasil kuesioner pada pemborosan *muda of producing reject* dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,98 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *muda of producing reject*.
8. Deskripsi Variabel Faktor *Muda of Inventory*, Hasil kuesioner pada pemborosan *muda of inventory* dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,88 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *muda of inventory*.
9. Deskripsi Variabel Faktor *Muda of Over Processing*, Hasil kuesioner pada pemborosan *muda of over processing* dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,95 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *muda of over processing*.
10. Deskripsi Variabel *Faktor Muda of Over Transportation*, Hasil kuesioner pada pemborosan *muda of over transportation* dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,88 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *muda of over transportation*.
11. Deskripsi Variabel Faktor *Muda of Over Waitting*, Hasil kuesioner pada pemborosan *waitting* dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,98 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *waitting*.

12. Deskripsi Variabel Faktor *Muda of Over Motion*, Hasil kuesioner pada pemborosan *muda of over motion* dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 4,09 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *muda of over motion*.
13. Deskripsi Variabel Faktor *Seiri* (Ringkas), Hasil kuesioner pada pemborosan *seiri* (ringkas) dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,91 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *seiri* (ringkas).
14. Deskripsi Variabel Faktor *Seiton* (Rapi), Hasil kuesioner pada pemborosan *seiton* (rapi) dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,85 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *seiton* (rapi).
15. Deskripsi Variabel Faktor *Seiso* (Resik / Pembersihan), Hasil kuesioner pada pemborosan *seiso* (resik/pembersihan) dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,86 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *seiso* (resik/pembersihan).
16. Deskripsi Variabel Faktor *Seiketsu* (Rawat), Hasil kuesioner pada pemborosan *seiketsu* (rawat) dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,87 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *seiketsu* (rawat).
17. Deskripsi Variabel Faktor *Shitsuke* (Rajin / Pembiasaan Diri), Hasil kuesioner pada pemborosan *shitsuke* (rajin/pembiasaan diri) dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,83 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan *shitsuke* (rajin/pembersihan diri).
18. Deskripsi Variabel Faktor Standarisasi, Hasil kuesioner pada pemborosan standarisasi dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 4,09 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan standarisasi.
19. Deskripsi Variabel Faktor Operasi Karyawan, Hasil kuesioner pada pemborosan operasi karyawan dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,98 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan operasi karyawan.
20. Deskripsi Variabel Faktor Informasi, Hasil kuesioner pada pemborosan informasi dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,96 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan informasi.
21. Deskripsi Variabel Faktor Peralatan, Hasil kuesioner pada pemborosan peralatan dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 4,01 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan peralatan.
22. Deskripsi Variabel Faktor Pelayanan Jasa dan Material, Hasil kuesioner pada pemborosan produk dan material dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,87 maka rata-rata responden setuju pada faktor pelayanan jasa dan material.
23. Deskripsi Variabel Faktor Manajemen Mutu dan Keselamatan, Hasil kuesioner pada pemborosan manajemen mutu dan keselamatan dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,94 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan manajemen mutu dan keselamatan.
24. Deskripsi Variabel Faktor Manajemen Biaya, Hasil kuesioner pada pemborosan manajemen biaya dilakukan perhitungan korelasi ditemukan rata-rata sebesar 3,87 maka rata-rata responden setuju pada pemborosan manajemen biaya.

Daftar Pustaka

- Chang, Y. (2011). A study on exploring the relationship between customer satisfaction and loyalty in the fast food industry: With relationship inertia as a mediator. *African Journal of Business Management*, 5(13): 5118-5126
- Duffy, D. L.(1998). Customer loyalty strategies. *Journal of consumer marketing*, 15(5): 435–448
- Hardjosoedarmo, RA. (2011). *Prinsip Kaizen di Perusahaan*. Gramedia Pustaka Tama. Jakarta

- Haroon, M. (2010). The impact of customer service and product value on customer loyalty and purchase behavior at Pakistan. Proceeding in Management and Business Conference XXII. Iqra University. ICBT-2010
- Imai, H. (2008). Gemba Kaizen - A commonsense low cost, approach to management. Kaizen Institute. Warsaw
- Kotler, P. (2012). Marketing Management (pp. 402). Prentice-Hall. New Delhi. India
- Lewis, M. (2004). The influence of loyalty programs and short-term promotions on customer retention. *Journal of Marketing Research*, 41(3): 281-292
- Li, M. & Green, D. R. (2010). A mediating influence on customer loyalty: The role of perceived value. *Journal of Management and Marketing Research*, 1-12
- Morgan, Robert, M. and Shelby, D. H. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58 (3): 20-38
- Parasuraman, A., Zeitham, A. V. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40
- Prasetya, M. (2012). Peningkatan Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep Kaizen. Balai Pustaka. Jakarta
- Salim, D. Perbaikan Budaya Organisasi, Semangat Kerja Karyawan dan Pembentukan Perusahaan Berdaya Saing Tinggi. *Jurnal Nasional Terakreditasi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. Makasar. Sulawesi*
- Schiffman, S. L and Kanuk, A. (2007). The effect of brand image on overall satisfaction and loyalty intention in the context of color cosmetic. *Asian Academy of Management Journal*, 12(1): 83–107
- Tariq, A. R., Khan, F., Hassan, K., Ullah, M. K., Nadeem, A., Khanum, M., Hussain, M. (2011). Statistics on scheduled banks in Pakistan. State bank of Pakistan
- Tjiptono, F. (2006). Manajemen Jasa. BPFE. Yogyakarta
- Wellington, K. 2007. The 5s methodology as a tool for improving. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineerin* 24(2), 211-214
- Widagdh, L. (2014). Konsep Kaizen : Budaya Kerja atau Sistem dan Prosedur Kerja – Sebuah Tinjauan Teoritis. Prosiding Seminar Nasional XVIII. Fakultas Teknik. Universitas Diponegoro. Semarang