

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

DINDA MAINAYANTI¹, HENDANG SETYO RUKMI²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi
Nasional, Bandung, Indonesia
Email : dindamainayanti98@gmail.com

Received 07 02 2023 | *Revised* 14 02 2023 | *Accepted* 14 02 2023

ABSTRAK

PT. X adalah salah satu perusahaan ekspedisi yang didirikan sejak Maret 2019. Perusahaan tersebut menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman barang ataupun dokumen dengan beberapa opsi pengiriman yaitu sameday, next day, regular dan kargo. PT. X memiliki beberapa cabang, salah satunya adalah PT. X cabang Sindangjaya. Diketahui adanya keluhan konsumen mengenai pelayanan ekspedisi PT. X cabang Sindangjaya mendorong pimpinan PT. X cabang Sindangjaya ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan usulan kualitas pelayanan ekspedisi menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. Hasil pengumpulan dan pengolahan data menunjukkan bahwa adanya lima atribut yang perlu diperbaiki yaitu ketepatan waktu pengiriman dengan yang diinformasikan, kesediaan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, garansi kehilangan atau kerusakan barang dan tindak lanjut keluhan konsumen, ketepatan pengetikan alamat sesuai dengan yang diberikan konsumen. Usulan perbaikannya adalah operator sebaiknya menyampaikan waktu pengiriman yang maksimal dan memberikan informasi jika bisa saja terjadi keterlambatan, mengkoordinasikan kepada kurir gudang selanjutnya jika ada nya pengiriman menggunakan sameday atau nextday sehingga paket perlu diutamakan, perlu mewajibkan setiap konsumen menggunakan garansi pada paket untuk setiap pengiriman dan menyediakan garansi kehilangan serta kerusakan, perlu meningkatkan kinerja operator terutama masalah komplain sebaiknya dicatat sesuai urutan agar masalah dapat diselesaikan lebih cepat, dan operator perlu melakukan pengecekan ulang terhadap pengetikan alamat dan menginput kode pos setiap wilayah pengiriman.

Kata kunci: Peningkatan Kualitas Pelayanan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

ABSTRACT

PT. X is a shipping company founded in March 2019. The company provides various types of goods or document delivery services with several shipping options, namely sameday, next day, regular and cargo. PT. X has several branches, one of which is PT. X Sindangjaya branch. It is known that there are consumer complaints about PT. X Sindangjaya branch encouraged the leadership of PT. X Sindangjaya branch wants to improve the quality of its services. The purpose of this study is to provide suggestions for the quality of expedition services using the Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index methods. The results of data collection and processing show that there are five attributes that need to be improved, namely the timeliness of delivery with information provided, the willingness of employees to provide the required service, warranty for loss or damage to goods and follow-up of consumer complaints, the accuracy of typing addresses in accordance with those given by consumers. The proposed improvements are that the operator should convey the maximum delivery time and provide information if there could be a delay, coordinate with the next warehouse courier if there is a delivery using the same day or next day so that the package needs to be prioritized, it is necessary to require every consumer to use a warranty on the package for each shipment and provide guarantee for loss and damage, need to improve operator performance, especially complaints should be recorded in sequence so that problems can be resolved more quickly, and operators need to double-check address typing and input postal codes for each delivery area.

Keywords: Service Quality Improvement Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan perusahaan jasa pengiriman semakin luas dan terus berkembang. Beberapa tahun ini pandemi covid-19 semakin meningkat yang membuat banyak masyarakat harus berjaga jarak dan menghindari keramaian. Itu sebabnya banyak sekali masyarakat yang memilih berbelanja secara online untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Saat pandemi menurun, belanja secara online tetap dilakukan dan sudah menjadi kebiasaan. Hal tersebut berdampak positif bagi bisnis di bidang ekspedisi sehingga banyak perusahaan ekspedisi yang bermunculan yang mengakibatkan semakin ketatnya persaingan antara perusahaan ekspedisi. Untuk memenangkan persaingan, setiap perusahaan ekspedisi harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen puas dan loyal.

PT. X adalah salah satu perusahaan ekspedisi yang didirikan sejak Maret 2019. Perusahaan tersebut menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman barang ataupun dokumen dengan beberapa opsi pengiriman yaitu sameday, next day, regular dan kargo. PT. X memiliki beberapa cabang, salah satunya adalah PT. X cabang Sindangjaya kabupaten Bekasi Jawa Barat. PT. X cabang Sindangjaya menjadi pusat logistik untuk beberapa wilayah seperti Cabangbungin, Muaragembong, dan Jayasakti. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PT. X cabang Sindangjaya diketahui jumlah permasalahan yang terjadi pada beberapa bulan terakhir dalam pengiriman paket oleh PT. X Sindangjaya pada bulan Agustus missed terbesar yaitu 59,1% (2,585 paket), pada bulan September 57,8% (2,663 paket), pada bulan Oktober 49,05% (3,390 paket). Permasalahan yang dikeluhkan konsumen diantaranya mengenai waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu sistem, barang kembali lagi ke pengirim, kurir yang tidak jujur karena sering memberikan keterangan yang tidak sesuai pada sistem tracking. Kondisi tersebut mendorong pimpinan PT. X cabang Sindangjaya ingin meningkatkan kualitas pelayanan PT. X cabang Sindangjaya. Tujuan penelitian untuk memberikan usulan peningkatan terhadap kualitas pelayanan.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas yang digunakan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono, dkk. (2015) berisikan lima dimensi yaitu :

1. Tangibles (Bukti Fisik) meliputi daya tarik dan performasi dari fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan.
2. Reliability (Reliabilitas) kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau layanan secara tepat dan akurat tanpa melakukan kesalahan apapun pada konsumen serta penyampaian informasi sesuai dengan kesempatan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) meliputi kemampuan dan kesediaan karyawan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan memberikan respon jika adanya permintaan, memberikan informasi jasa yang diberikan dan memberikan jasa kepada pelanggan secara tepat.
4. Assurance (Jaminan) meliputi perilaku karyawan menumbuhkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan dan dapat menciptakan rasa aman untuk pelanggan. Para karyawan harus bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap permasalahan atau pertanyaan pelanggan.
5. Emphaty (Empati) meliputi perusahaan paham dengan masalah pelanggan dan mengambil tindakan demi kepentingan pelanggan, mampu memberikan perhatian personal pada pelanggan dan jam operasi yang nyaman.

2.2 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis mengukur hubungan antara persepsi customer dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis Brant dan Lutu Everett (2015 dalam Tjiptono, 2011). Metode ini biasa digunakan sebagai alat dalam mempermudah identifikasi atribut berdasarkan kepentingan masing-masing. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja jasa buruk atau baik. Importance Performance Analysis (IPA) memiliki sebuah grafik (derajat kartesius) serta memiliki 4 kuadran yang menggambarkan suatu kinerja buruk atau baik.

2.3 Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) biasa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan customer dengan secara keseluruhan dan dilihat dari tingkat kepentingan atribut pada suatu jasa atau produk (Syukri, 2014 dalam Pambudi, 2017).

2.4 Perancangan Alat Ukur

Alat ukur terdiri dari alat ukur untuk mengukur tingkat kepentingan, alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan dan alat ukur untuk mengukur karakteristik responden. Alat ukur kepuasan terdiri dari Sangat tidak setuju sampai dengan Sangat Setuju. Sedangkan untuk tingkat kepentingan berawal dari Sangat Tidak Penting hingga Sangat Penting.

2.5 Pengujian Alat Ukur

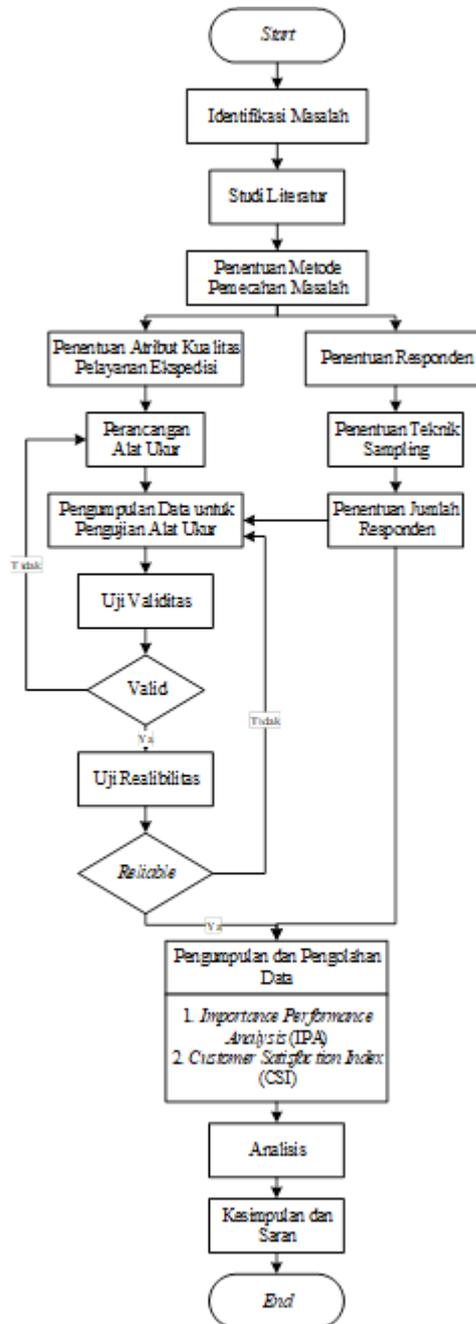
Pengujian alat terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengukur seberapa akurat serta valid atau tidak kuesioner dalam penelitian dan dapat dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari rtabel. Sedangkan Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner tersebut dapat dipercaya dan dapat dikatakan reliable jika nilai uji reliabilitas yang dihasilkan lebih besar dari 0,7.

2.6 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden dihitung dengan menggunakan rumus Bernoulli. Pada penelitian ini tingkat kepercayaan (α) menggunakan 95% dengan taraf menggunakan sisanya, sebesar 5% serta memiliki nilai error sebesar 10% dengan menggunakan nilai kuesioner yang benar sebesar 0,5 (p) dan yang dianggap salah yaitu 0,5 ($1-p$) sehingga nilai Z yang dihasilkan yaitu $Z=1,96$.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan tahapan yang dilakukan dalam penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

Analisis Kualitas Pelayanan Anteraja Cabang Sindangjaya Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nalendra, A. R. D., Givan, B., Sari, I.	Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI	Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Persepsi Warga	Hasil penelitian hampir keseluruhan pelayanan publik dikelurahan wilayah provinsi DKI Jakarta memberikan kepuasan kepada warga sekitar sehingga persepsi warga terhadap Gubernur Anies Baswedan adalah baik. Untuk wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Timur diperlukan adanya upaya perbaikan untuk peningkatan pelayanan publik di kelurahan kedua wilayah tersebut.
2	Rastryana, U., Masahere, U., Rusmayanti, S	Analisis IPA dan CSI Terhadap Kepuasan Pelanggan Market Place Pada Pelayanan J&T Express Indonesia	Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian perlu melakukan peningkatan terhadap kinerja perusahaan J&T Express dan berdasarkan perhitungan CSI kepuasan pelanggan 66%-80,99% yang artinya pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
3	Setyorini, A. D. A., Wiguna, I. G. A. S., Putra, K. T. E., Wiradharma, S., Soimun, A., Sadri, P. D. A	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Logistik Di Era New Normal, Studi Kasus Pada Pengguna ID Express	Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Kepuasan Pelanggan	Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) memperoleh nilai 81,79% yang artinya sangat puas dan beberapa atribut menjadi prioritas yaitu nomor 2,3,5,7 dan 9.

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1 Hasil Pengujian Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan merupakan item-item pertanyaan yang disusun menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono, dkk. (2015) dan hasil dari penelitian sebelumnya yaitu Almanditya, dkk (2015) dan Supiani, dkk (2013). Atribut kualitas pelayanan terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Alat ukur yang digunakan terdiri dari dua alat ukur untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan skala yang digunakan yaitu 1 sampai 5 dari sangat tidak puas dan sangat puas. Uji alat ukur yang dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan

Dimensi	Atribut
Tangible (Bukti Fisik)	1. Kenyamanan ruang pelayanan (tempat duduk memadai dan nomor antrian sesuai)
	2. Kenyamanan tempat parkir (luas, ada petugas parkir, kendaraan terlindung dari panas/hujan)
	3. Kondisi peralatan yang digunakan untuk mencetak resi
	4. Penampilan karyawan yang rapih dan bersih
	5. Daya tarik media informasi (kejelasan dan kelengkapan informasi terkait layanan yang diberikan)
Reliability (Reliabilitas)	6. Ketepatan waktu pengiriman dengan yang diinformasikan
	7. Ketepatan pengetikan alamat sesuai dengan yang diberikan konsumen
	8. Kesesuaian pembayaran dengan berat barang dan jarak pengiriman
	9. Kesesuaian antara jam operasional yang diinformasikan dengan jam operasional yang di realisasikan
Responsiveness (Daya Tanggap)	10. Kesiadaan karyawan memberikan pelayanan yang dibutuhkan
	11. Kecepatan karyawan dalam melayani
Assurance (Jaminan)	12. Layanan packing tambahan yang diberikan
	13. Garansi kehilangan atau kerusakakan barang
	14. Kesesuaian kondisi barang pada saat diterima dengan saat dikirim
	15. Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan
	16. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan
Empathy (Empati)	17. Tindak lanjut keluhan konsumen
	18. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau
	19. Kemudahan konsumen dalam berkomunikasi dengan pihak ekspedisi
	20. Kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan karyawan

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan bantuan Software Statistical Product and Service Solution (SPSS). Uji validitas yang dilakukan menghasilkan bahwa alat ukur valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai rhitung > rtabel.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah Alpha Cronbachs dan hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	20

Analisis Kualitas Pelayanan Anteraja Cabang Sindangjaya Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

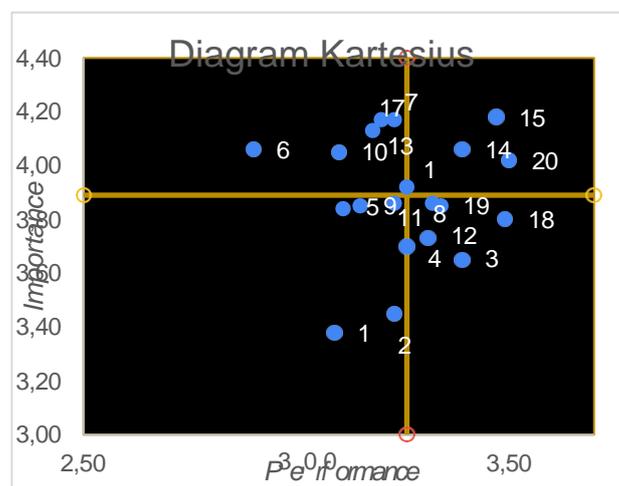
Berdasarkan tabel terlihat bahwa uji reliabilitas menunjukkan jika hasil yang didapatkan dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas mendapatkan nilai Cronbachs Alpha sebesar 0,927 dimana angka ini dinyatakan reliabel karena koefisien reliabilitas > 0,7 dan nilai Cronbachs Alpha adalah 0,927 yang menyatakan pertanyaan kuesioner reliabel.

4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

4.2.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil dari rata-rata tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius untuk selanjutnya di petakan untuk mengetahui atribut mana saja yang menjadi prioritas perbaikan. Diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar 4.1 Diagram kartesius ada beberapa atribut yang menjadi prioritas utama untuk lakukan perbaikan, tetapi dipertahankan, prioritas rendah dan berlebihan. Berdasarkan diagram kartesius dapat di analisis atribut mana saja yang masuk kedalam kuadran. Berikut rekapitulasi atribut pelayanan PT. X cabang Sindangjaya yang dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Rekapitulasi Atribut

Kuadran A (Prioritas Utama)	Kuadran B (Pertahankan Prestasi)	Kuadran C (Prioritas Rendah)	Kuadran D (Berlebihan)
6	14	1	3
7	15	2	4
10	16	5	8
13	20	9	12
17		11	18
			19

Pada kuadran A yang menjadi prioritas utama yaitu pertanyaan 6, 7, 10, 13 dan 17. Kuadran B yang perlu dipertahankan yaitu pertanyaan 14, 15, 16 dan 20. Kuadran C yang memiliki prioritas rendah yaitu pertanyaan 1, 2, 5, 9 dan 11. Kuadran D yang artinya berlebihan yaitu pertanyaan 3, 4, 8, 12, 18 dan 19.

4.2.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Perhitungan berisikan Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Wight Factors (WF), Wight Score (WS) dan menentukan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menghasilkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) untuk customer Anteraja Sindangjaya yaitu sebesar 65,15%. Nilai yang dihasilkan menunjukkan yang artinya Quite Satisfied karena berada pada rentang nilai 51-65,99 berdasarkan tabel interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI). Nilai ini menunjukkan jika customer Anteraja Sindangjaya dianggap cukup puas.

5. KESIMPULAN

Hasil yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian diperlukan melakukan peningkatan terhadap atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen. Beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan menghasilkan beberapa usulan perbaikan untuk PT. X Sindangjaya yaitu operator sebaiknya menyampaikan waktu pengiriman yang maksimal dan memberikan informasi jika bisa saja terjadi keterlambatan, Mengkoordinasikan kepada kurir gudang selanjutnya jika ada nya pengiriman menggunakan sameday atau nextday sehingga paket perlu diutamakan, Perlu mewajibkan setiap konsumen menggunakan garansi pada paket untuk setiap pengiriman dan menyediakan garansi kehilangan serta kerusakan, Perlu meningkatkan kinerja operator terutama masalah komplain sebaiknya dicatat sesuai urutan agar masalah dapat diselesaikan lebih cepat dan operator perlu melakukan pengecekan ulang terhadap pengetikan alamat dan menginput kode pos setiap wilayah pengiriman. Menurut perhitungan menggunakan Customer Satisfaction Index sebesar 34,85% konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. X Sindangjaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), Model Kano. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Arfyanai, A. D., Rahmatillah, I., (2021). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengiriman di PT Satria Antara Prima Tbk (Sap Express) Dengan Menggunakan Metode Servqual. Institut Teknologi Nasional Bandung. Jurusan Teknik Industri.
- Almanditya, D. R., Harsono, A., Rukmi, H. S., (2015). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang atau Paket Menggunakan Metode Service Quality. Jurnal Teknik Industri, Vol.3 (3), 15-26.
- Imran, H.A. (2017). Peran Sampling dan Distribusi Data Daklam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Vol. 21(1), 111-126.
- Nalendra, A. R. D., Givan, B., Sari, I., (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI. Jurnal Ecodemica, Vol 4 No 2.
- Rastryana, U., Masahere, U., Rusmayanti, S., (2022). Analisis IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Pelanggan Market Place Pada Pelayanan J&T Express Indonesia. Jurnal Akrab Juara Vol 7 No 2.
- Setyorini, A. D. A., Wiguna, I. G. A. S., Putra, K. T. E., Wiradharma, S., Soimun, A., Sadri, P. D. A., (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Logistik Di Era New Normal, Studi Kasus Pada Pengguna ID Express. Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi ke-24 Universitas Indonesia.

Analisis Kualitas Pelayanan Anteraja Cabang Sindangjaya Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. & Chandra, Gregorius. (2015). Service Quality & Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Supiani., Ardiansyah, I., (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Dengan Metode Servperf Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan. UG Jurnal Vol. 7 No. 01.

Tjiptono, F., Chandra, G., (2011). Service Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.