

INTEGRASI ASPEK DAMPAK LINGKUNGAN DALAM MODEL PENGUKURAN KESENJANGAN KUALITAS JASA DALAM LINGKUP RANTAI PASOKAN BERBASIS METODE SERVQUAL

Agung Sutrisno^{1*}, Irvan Rondonuwu²

^{*12}Jurusan Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi Manado
Kampus Bahu, Manado, Sulawesi Utara, 95115

E-mail address: agungsutrisno@unsrat.ac.id, miraiby@yahoo.com

ABSTRAK

Keberadaan faktor-faktor internal dan eksternal organisasi memiliki dampak bagi kegiatan perbaikan kualitas. Namun demikian, belum pernah dilakukan studi yang menghubungkan aspek dampak lingkungan dengan perbaikan kualitas berbasis analisis kesenjangan kualitas berbasis metode SERVQUAL. Penelitian ini bertujuan untuk memproposisikan model konseptual integrasi Analisis SWOT dengan SERVQUAL dalam perbaikan kualitas dalam lingkup rantai pasokan. Untuk mencapai hal tersebut, faktor dampak variable SWOT diintegrasikan dengan model indeks kesenjangan kualitas dalam bentuk model matematis.

Kata kunci: SERVQUAL, Rantai Pasokan, Faktor Dampak, Variable SWOT.

ABSTRACT

The existence of internal factors even though having impacts to the organizational operation is never been considered in improving service quality under supply chain framework. Motivated by above situation, the goal of this study is pertaining to the integration on impact of business environments in SERVQUAL-based service quality improvement initiatives. In an attempt to realize above goal, in this paper, a mathematical model depicting integration of SWOT Analysis into SERVQUAL based improvement initiative is proposed.

Kata kunci: SERVQUAL, Supply Chain, Impact Factor, SWOT Variable.

PENDAHULUAN

Peningkatan persaingan dan harapan konsumen akan produk dan kualitas jasa yang tinggi dalam perdagangan global mendorong adanya kompetisi dalam kerangka rantai pasok. Disisi lain, peningkatan kontribusi ekonomi industri jasa dalam skala global, menjadikan inovasi metode penjaminan kualitas dalam skala rantai pasok menjadi sangat penting (Zaman and Anjalin, 20112). Menurut Williams et al.(2006), paradigma lama dalam pengendalian kualitas yang masih menekankan pada model pengendalian kualitas dalam lingkup organisasi tunggal harus diganti dengan paradigma baru yakni dalam lingkup rantai pasok. Salah satu

implikasi dari perubahan paradigma tersebut adalah perlunya pengembangan metodologi pemodelan, pengukuran, dan reduksi kesenjangan kualitas jasa dalam rantai pasok jasa. Mengingat kualitas pelayanan (quality of service) menjadi salah satu penentu bagi persaingan antar perusahaan menjadi hal yang penting bahwa pengembangan metode untuk penanganan kesenjangan kualitas jasa perlu mengintegrasikan aspek dampak lingkungan. Terlebih dari itu, keunikan kualitas jasa dalam rantai pasok sebagaimana yang dijabarkan oleh Seth et al. (2006) menjadikan metodologi pemodelan dan reduksi kualitas jasa memiliki tantangan penelitian tersendiri.

Namun demikian, keberadaan faktor internal dan eksternal yang memiliki dampak bagi kelangsungan operasional belum pernah diintegrasikan dalam upaya perbaikan kualitas jasa dalam lingkup rantai pasokan.

Terkait dengan hal tersebut, artikel ini bertujuan untuk memproposisikan model kerangka pengukuran kualitas jasa dalam lingkup rantai pasokan berbasis metode SERVQUAL dan integrasinya dengan metode SWOT. Struktur artikel ini dimulai dengan introduksi metode SERVQUAL, Analisis SWOT dan faktor dampak dari variable SWOT.

Metode SERVQUAL yang diperkenalkan pada tahun 1988 merupakan metode multi dimensi yang digunakan untuk mengukur kesenjangan kualitas pemberi jasa (Liu et al., 2005) Metode servqual menggunakan dasar perhitungan kesenjangan kualitas sebagai perbedaan nilai antara kualitas yang diterima dengan kualitas yang diharapkan. Secara matematis, persamaan yang menjabarkan indeks kesenjangan kualitas berbasis SERVQUAL adalah seperti dalam persamaan (1).

$$SQ_j = \sum W_j (P_{ij} - E_{ij}) \quad (1)$$

Dimana P_{ij} merupakan persepsi konsumen ke-i atas dimensi kualitas jasa j, dan E_{ij} merupakan nilai ekspektasi dimensi kualitas jasa j dan w_j merupakan bobot dari dimensi jasa j. Semakin besar nilai selisih antara persepsi dan ekspektasi konsumen atas dimensi kualitas j, maka semakin besar kesenjangan kualitas jasa terjadi.

Metode SWOT merupakan metode perencanaan strategi berdasarkan pada analisis atas kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Metode SWOT bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor internal dan eksternal organisasi yang penting bagi pencapaian tujuan (Sutrisno et al., 2016). Metode SWOT mengklasifikasi dua variable penting dari sistem organisasi, yaitu variable internal berupa kekuatan dan kelemahan

organisasi dan variable eksternal yaitu ancaman dan peluang. Dengan menggunakan metode SWOT, organisasi dapat memperkirakan apa ancaman yang dapat terjadi dan membahayakan organisasi dan sebaliknya, peluang apa yang akan timbul dan bermanfaat bagi kelangsungan organisasi. Keberadaan variable SWOT memberikan dampak bagi kelangsungan operasional. Kekuatan dan peluang memberikan dapat positif, sebaliknya kelemahan dan ancaman memberikan dampak negatif. Dengan menjumlahkan nilai seluruh variable faktor SWOT, dapat diperkirakan status organisasi, apakah dalam keadaan yang menguntungkan, statik ataupun mengkhawatirkan.

Untuk memperkirakan nilai kekuatan dan kelemahan organisasi, analisis faktor internal dan eksternal dapat digunakan. Misalnya λ_i and β_i melambangkan bobot variable kelemahan dan kekuatan organisasi ke i. Dan W_i and Z_i melambangkan rating tingkat kepentingan dari variable kekuatan dan kelemahan ke-i. Maka nilai faktor dampak kekuatan dan kelemahan dirumuskan sebagai persamaan (2) dan (3).

$$IFS_i = \lambda_i W_i \quad (2)$$

$$IW_i = \beta_i Z_i \quad (3)$$

Bila $P(O_i)$ menyatakan nilai peluang mendapatkan kesempatan dan M_i menyatakan nilai positif karena timbulnya kesempatan, maka faktor dampak dari variable peluang dirumuskan sebagaimana persamaan (4).

$$OPN_i = P(O_i)M_i \quad (4)$$

Sebaliknya bila $P(T_j)$ menyakan nilai kemungkinan kejadian ancaman dan L_j menyakan nilai dari dampak ancaman, maka nilai factor dampak akan dirumuskan oleh persamaan (5)

$$TI_j = P(T_j)L_j \quad (5)$$

Selanjutnya, penjumlahan total dari pengurangan antara faktor dampak internal dan eksternal dilakukan untuk mendapatkan nilai preferensi strategi dan dirumuskan dalam persamaan (6).

$$PS_k = (IFO_k - IFT_k) + (IFS_k - IFW_k) \quad (6)$$

Nilai ideal dari persamaan (6) sebaiknya positif. Nilai preferensi negatif mengindikasikan organisasi dalam situasi yang rentan, sehingga diperlukan penyesuaian strategi. Untuk menghubungkan tingkat kesenjangan kualitas dengan faktor dampak variable SWOT, maka digunakan koefisien korelasi r . Bila terjadinya kesenjangan kualitas akan berpeluang meningkatkan kekuatan dan peluang organisasi, maka koefisien korelasinya akan positif. Sebaliknya, bila terjadinya kesenjangan jasa akan meningkatkan terjadinya kelemahan dan ancaman organisasi, maka nilai korelasinya akan negative. secara rinci, indeks koefisien korelasi antara kesenjangan jasa dan variable SWOT dirumuskan sebagai berikut:

Bila terjadinya kesenjangan jasa akan meningkatkan peluang variable SWOT, maka nilai koefisien korelasi adalah 0.9, 0.6 dan 0.3. Nilai koefisien korelasi akan bernilai -0.9, -0.6 dan -0.3 bila terjadinya koefisien korelasi akan mencegah terjadinya variable SWOT. Bila terjadinya kesenjangan kualitas jasa tidak berhubungan dengan kejadian variable SWOT, maka nilai koefisien korelasi adalah 0.

Selanjutnya, indeks prioritas perbaikan atribut kualitas IP_k dirumuskan dalam persamaan (7)

$$IP_k = \sum_{i=1}^m R_{SQ_{11}, S_i} IFS_i - \sum_{i=1}^p R_{SQ_{21}, W_i} IFW_i + \sum_{i=1}^k R_{SQ_{31}, O_i} IPO_i - \sum_{i=1}^l R_{SQ_{41}, T_i} IFT_i \tag{7}$$

Terkait dengan upaya perbaikan kualitas berbasis kesenjangan jasa dan faktor dampak lingkungan, tingkat prioritas perbaikan kualitas jasa (Improvement Prioritization Score, IPS_k) ditentukan dengan mengalikan indeks kesenjangan kualitas dan faktor dampak variable SWOT sebagaimana dinyatakan dalam persamaan (8)

$$IPS_k = SQ_j IP_k \tag{8}$$

Dengan menggunakan persamaan (8) dapat ditentukan atribut kualitas jasa mana yang paling penting untuk dilakukan prioritas perbaikan dengan mengintegrasikan aspek faktor dampak lingkungan.

DISKUSI

Integrasi aspek dampak lingkungan untuk merumuskan strategi perbaikan kualitas jasa dalam lingkup rantai pasokan merupakan salah satu determinan keberhasilan bisnis dalam era rantai pasokan. Dengan menggunakan persamaan (9), para pengambil keputusan akan dapat melakukan estimasi, variabel SWOT yang paling berpengaruh terhadap tingkat kesenjangan kualitas yang terjadi. Namun demikian, mengingat model yang diajukan masih bersifat teoritis, maka diperlukan validasi lebih lanjut dalam kasus industri dalam lingkungan operasional yang nyata.

SIMPULAN DAN SARAN

Sebagai metode perbaikan kualitas jasa, metode SERVQUAL telah banyak diterapkan secara empiris dalam berbagai kasus industri. Namun demikian, integrasi faktor dampak lingkungan organisasi belum pernah dilakukan dengan metode SERVQUAL. Dalam artikel ini, metode SWOT diintegrasikan dengan SERVQUAL untuk mengintegrasikan faktor dampak lingkungan untuk perbaikan kualitas dalam lingkup rantai pasokan dalam bentuk model matematis. dengan menggunakan model matematis yang diajukan, pengambil keputusan akan dapat mengetahui faktor dampak lingkungan mana yang paling berpengaruh terkait dengan kesenjangan kualitas yang terjadi. Sebagai sebuah studi teoritis, penelitian ini dapat dilanjutkan dengan penerapan empiris dalam tataran nyata dan integrasi aspek waktu dalam determinasi variable SWOT. Selain itu, perancangan model manajemen perubahan yang dimanifestasikan dalam Matrix of Change dapat juga dipilih sebagai studi lanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sam Ratulangi yang telah mendukung pendanaan penelitian ini melalui riset skim Riset Unggulan Universitas Sam Ratulangi 2016.

DAFTAR PUSTAKA

- Liu, D. R.R. Bishu and L. Najjar. 2005. Using The AHP as a Tool for Accessing Service Quality, *Industrial Engineering and Management System*, 4(2): 129-135.
- Sutrisno, A. H.M.Kwon, I.Gunawan, S.Eldrige and T.R. Lee. 2016. Integrating SWOT Analysis into the FMEA Methodology to Improve Corrective Action Decision Making, *International Journal of Productivity and Quality Management*, 17(1): 104-126.
- Seth, N. S.G.Deskmuh and P.Vrat. 2006. A Conceptual Model of Service Quality in Supply Chain. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 36(7): 547-575.
- Uz-Zaman, A.S.M. and U.Anjalin. 2011. Evolution of Service: Importance, Competitiveness and Sustainability in the New Circumstances. *Journal of Service Science and Management*, 4(3): 253-260.
- Wielle, T., J.S.Iwardeen R.William and S.Eldridge. 2011. A New Foundation for Quality Management in the Business Environment of the Twenty-First Century. *TQM and Business Excellence*, 22(5): 587-598.