

PENGARUH SISTEM PELAYANAN JASA PEMASANGAN *GLOBAL MARITIME DISTRESS & SAFETY SYSTEM* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Abdul Rozak¹; Henny Destiana²
Program Studi Sistem Informasi¹;Komputerisasi Akuntansi²
STMIK Nusa Mandiri¹; AMIK BSI Karawang²
<http://www.nusamandiri.ac.id>¹; <http://www.swadharna.ac.id>²
4bdu1r@gmail.com¹;henny.hnd@bsi.ac.id²

Abstract— PT Multiintegra is one company that is engaged in services for system integration. Global Maritime Distress and Safety System or GMDSS is a medium of communication distress and safety at sea and also an integrated system using satellite and radio communication is useful to ensure that where a ship in distress condition assistance could be sent immediately. Service user in the company consists of various social classes, private and public agencies. But there are still many complaints are often filed by customers against the company, especially in terms of services at one of its products, namely the installation of GMDSS. Measurement of the quality of service is difficult to judge because there is no suitable size which can equate people's perceptions of the quality of service so that the measurement of the degree of satisfaction of services are sometimes less accurate. The method used to measure the quality of service using Fuzzy Servqual and for the value of the questionnaire will be processed using SPSS 23. Results processing with Fuzzy Servqual obtained that there is no positive impact on customer satisfaction. System installation services performed GMDSS officer still under customer expectations. It can be seen from the calculation of the overall GAP obtained a value of -4.00. GAP negative value indicates that the given service system is still far from the expectations of customers.

Intisari— PT Multiintegra merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa untuk integrasi sistem. Global Maritime Distress & Safety System atau GMDSS merupakan media komunikasi marabahaya dan keselamatan di laut dan juga suatu sistem yang terintegrasi dengan menggunakan satelit dan komunikasi radio yang berguna untuk memastikan bahwa dimana sebuah kapal dalam kondisi marabahaya maka bantuan dapat segera dikirim. Pengguna jasa pada perusahaan ini terdiri dari berbagai kelas sosial, swasta dan instansi pemerintahan. Namun masih banyak keluhan yang sering

dilayangkan pelanggan terhadap perusahaan terutama dalam hal pelayanan jasa pada salah satu produknya yaitu pemasangan GMDSS. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan masih sulit diukur karena tidak ada ukuran yang sesuai yang dapat menyamakan persepsi orang terhadap kualitas pelayanan sehingga pengukuran terhadap derajat kepuasan pelayanan terkadang kurang akurat. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan *Fuzzy Servqual*. Hasil pengolahan dengan metode *Fuzzy Servqual* didapat bahwa tidak terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari sistem pelayanan jasa pemasangan GMDSS yang dilakukan petugas masih berada dibawah harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan GAP secara keseluruhan diperoleh nilai sebesar -4,00. Nilai GAP yang negative menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan pelanggan.

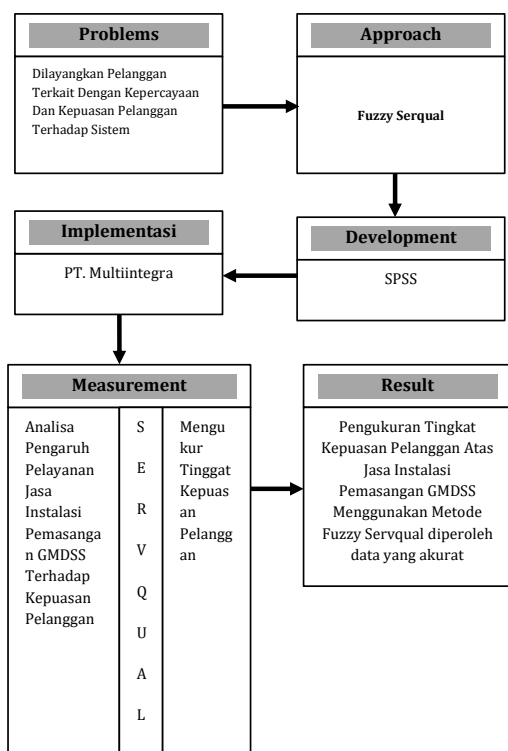
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Fuzzy Servqual.

PENDAHULUAN

PT. Multiintegra merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa untuk integrasi sistem. Fokus perusahaan ini meliputi solusi IT dilaut, kapal laut dan pelabuhan, *mobile computing*, sistem training, GMDSS dan komunikasi radio serta sistem navigasi. *Global Maritime Distress & Safety System* atau GMDSS merupakan media komunikasi marabahaya dan keselamatan di laut dan juga suatu sistem yang terintegrasi dengan menggunakan satelit dan komunikasi radio yang berguna untuk memastikan bahwa dimana sebuah kapal dalam kondisi marabahaya maka bantuan dapat segera dikirim. Namun masih banyak keluhan yang sering dilayangkan pelanggan (Atmaja, 2016;

Rizan, Prasetya & RP, 2014; Adnyana, 2016) terhadap perusahaan terutama dalam hal pelayanan jasa pada salah satu produknya yaitu pemasangan GMDSS. Hal ini Dalam upaya meningkatkan pelayanan mau tidak mau pihak perusahaan harus melibatkan pelanggan (Siswadi, 2016) sehingga kalau tidak akan banyak kekurangan yang tidak diketahui, oleh karena itu perlu adanya pengukuran yang melibatkan pelanggan supaya peningkatan pelayanan yang dilakukan dapat memenuhi harapan pelanggan.

BAHAN DAN METODE



Sumber: Rojak & Destiana (2017)
Gambar1. Bagan Kerangka Pemikiran

Dalam Bagan Kerangka Pemikiran pada Gambar1 menggambarkan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian dimana permasalahan yang ada adalah terkait dengan Kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap Sistem, dari permasalahan tersebut penulis menggunakan pendekatan Fuzzy Servqual dengan pengembagan data yang diolah menggunakan SPSS yang nantinya akan dipakai oleh PT. Multiintegra. Untuk Pengukuran dalam Analisa pengaruh Pelayanan Jasa Instalasi Pemasangan GMDSS Terhadap Kepuasan Pelanggan yang nantinya akan menghasilkan data yang akurat.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Dimensi Variable	Indikator	Jumlah
<i>Tangibles</i>	1. Kantor mudah ditemukan	5 Item
	2. Teknisi berpakaian rapih dan sopan	
	3. Teknisi selalu menggunakan seragam sebagai identitas	
	4. Tim kerja mudah dihubungi	
	5. Tempat training yang nyaman digunakan 5 item	
<i>Reability</i>	1. Laporan pekerjaan diserahkan sesuai dengan kontrak	6 Item
	2. Hasil pekerjaan rapih sesuai dengan standar	
	3. Jangkauan Radio GMDSS sesuai dengan harapan	
	4. Pemasangan antena sesuai dengan tata ruang dan estetika	
	5. Teknisi bekerja menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)	
	6. Jadwal implementasi pekerjaan tepat waktu 6 item	
<i>Responsive ness</i>	1. Perusahaan memiliki system pelaporan ke pelanggan yang baik	4 Item
	2. Sistem yang dimiliki sangat membantu dalam penyelesaian proyek	
	3. Peralatan yang digunakan sesuai dengan peruntukannya	
	4. Teknisi bekerja sesuai dengan prosedur kerja	
<i>Assurance</i>	1. Petugas memberikan penjelasan yang baik untuk semua peralatan terpasang	4 Item
	2. Peralatan GMDSS terpasang kualitasnya sangat baik	
	3. Petugas teknis memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pelanggan	
	4. Peralatan terpasang dengan rapih dalam ruang server	
<i>Empathy</i>	1. Buku petunjuk penggunaan peralatan lengkap dan mudah dipahami	5 Item

Dimensi Variable	Indikator	Jumlah
	2. Petugas sangat mengutamakan kebutuhan pelanggan	
	3. Petugas Teknis mengetahui kebutuhan pelanggan	
	4. Jika terjadi masalah perusahaan mudah dihubungi	
	5. Jika terjadi masalah petugas segera didatangkan	

Sumber: Rozak & Destiana (2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validasi

Pada uji validasi, menggunakan sampel sebanyak 28 orang responden yang berasal dari perhitungan sampel sebelumnya. Tujuan dari uji validasi data ini untuk mengetahui keakuratan kuesioner yang disebarkan. Pada penelitian ini, uji validasi menggunakan taraf signifikan 5% dan N=28. Maka akan diperoleh r tabel sebesar 0,36. Kuesioner dikatakan valid apabila r hitung (*Coreccted Item Total Corelation*) > r tabel dan kuesioner dikatakan tidak valid apabila r hitung (*Coreccted Item Total Corelation*) < r tabel Berdasarkan pengujian validasi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa semua data dalam kuesioner dinyatakan valid. Karena keseluruhan nilai r hitung > r tabel yang bernilai 0,36.

Hasil Uji Reliabilitas

Pada pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan metode *Cronbach alpha*. Kali ini penulis menggunakan bantuan Program Komputer SPSS 23 untuk membantu dalam hal pengujian Reliabilitas ini.

Tabel 2. Kesimpulan Uji Reliabilitas Kuesioner

Kuesioner	Nilai Alpa	Keterangan
Persepsi	0,913	Reliabel
Harapan	0,921	Reliabel

Sumber: Rozak & Destiana (2016)

Perhitungan nilai *Servqual* (Gap) per Indikator

Nilai *servqual* (Gap) per indikator didapat berdasarkan selisih antara persepsi dan harapan pelanggan. Hal tersebut digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pihak perusahaan menyediakan sistem pelayanan yang

sesuai dengan keinginan dan masalah pelanggan.

Nilai *Servqual* (Gap) per Indikator Terbesar

Berdasarkan hasil perhitungan *servqual* (Gap) per indikator didapat tiga indikator yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan. Ketiga indikator yang harus menjadi perhatian PT.Multiintegra untuk meningkatkan kinerja pelayanannya adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Nilai *Servqual*(Gap) per kriteria Terbesar

No	Indikator	Gap
1	Perusahaan memiliki system pelaporan kepelanggan yang baik	-1.50
2	Sistem yang dimiliki sangat membantu dalam penyelesaian proyek	-1.21
3	Jadwal implementasi pekerjaan tepat waktu	-1.07

Sumber: Rozak & Henny (2016)

Perhitungan nilai *Servqual* (Gap) per Dimensi

Perhitungan ini digunakan untuk mendapatkan nilai *servqual* (GAP) berdasarkan lima dimensi *Servqual* yang terdiri dari *Tangiblees* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Dari setiap dimensi dihitung jumlah GAP dan ditentukan hasil perbandingan dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Sebagaimana dalam tabel di bawah ini;

Tabel 3. Nilai *Servqual*(Gap) perDimensi Terbesar

N o	Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP	Rangkin g
1	Tangibles	46,54	45,32	1,21	1
2	Reability	46,89	46,75	0,14	2
3	Responsive ness	36,93	37,36	0,43	3
4	Assurance	36,86	39,21	2,36	4
5	Empathy	54,86	57,43	2,57	5
Total		222,07	226,07	4,00	

Sumber: Rozak & Henny (2016)

Dari data tabel 3 tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 5 item yang diujikan yaitu *Tangiblees*, *Emphaty*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Realibility*, hanya 2 item yang bernilai positif (+) yaitu *Tangibles* dengan Nilai 1,21 dan *Emphaty* dengan nilai 2,57. Hal ini menjadi indikasi bahwa pelanggan hanya

mendapatkan kepuasan pada 2 item tersebut yang artinya apa yang menjadi harapan pelanggan sudah dapat dipenuhi oleh PT.Multiintegra.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode *Fuzzy Servqual* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan jasa pemasangan *Global Maritime Distress & Safety System*, penulis mencoba untuk menarik kesimpulan sebagai berikut: Data penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan berdasarkan sistem pelayanan pemasangan *Global Maritime Distress & Safety System*, Dapat diketahui bahwa tidak pengaruh positif terhadap kepuasan karena tingkat kepuasan dari sistem jasa pemasangan *Global Maritime Distress Safety System*, Yang dilakukan oleh petugas Multiintegra masih berada dibawah pelanggan, atau pelayanan masih belum harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan GAP secara Keseluruhan Sedangkan secara keseluruhan nilai *servqual* (GAP) menunjukkan nilai negatif sebesar -4,00. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang diharapkan oleh pelanggan masih belum sesuai dengan apa yang didapatkan. Adapun indikator yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki kualitas pelayanannya setelah perhitungan berdasarkan metode Fuzzy antara lain: Indikator,Perusahaan memiliki sistem pelaporan ke pelanggan yang baik yang memiliki nilai GAP -1.50, Indikator, Sistem yang dimiliki sangat membantu dalam penyelesaian proyek yang memiliki nilai GAP -1.21, Indikator; Jadwal implementasi pekerjaan tepat waktu yang memiliki GAP-1.07.

REFERENSI

- Adnyana, K. N. D. (2016). Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(3), 32-59.
- Aneesh, A., Dileepal, J., & Abraham, M. (2014). An integrated fuzzy weighted SERVQUAL-QFD approach for service quality improvement. *International Journal of Engineering Research*, 3(12), 774-776.

- Atmaja, N. P. C. D. (2016). Pengaruh kewajaran harga, citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik garuda indonesia di Denpasar. *Prosiding*, 197-209.
- Rizan, M., Prasetya, R., & RP, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Terhadap Pengguna Laptop Merek Toshiba Dan Pengguna Laptop Merek Acer). *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 5(1), 1-20
- Rozak, A., & Destiana, H. (2017). Laporan Akhir Penelitian Mandiri. Karawang: AMIK BSI Karawang
- Siswadhi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177-183.