
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY DAN IMPROVEMENT GAP ANAYLISIS (Studi pada PT. Telkom Akses Gresik)

Ahmad Sihabuddin Fatah

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail :

ABSTRAK

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia, berkembangnya Teknologi jaringan internet Telkom berinovasi membuat layanan internet dengan nama Indonesia Digital Home atau biasa kita sebut *Indihome*. Telkom Akses (PTTA) yang bergerak dibidang pelayanan jasa, Dengan metode Servqual dapat dilakukan perhitungan antara rata-rata kinerja (persepsi) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pelayanan untuk tiap dimensi Servqual, seperti *Tangible*, *Assurance*, *Reability*, *Responsivene* dan *Empathy*. Penelitian ini bertujua untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dan atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan menggunakan *Service Quality* dan *Improvement Gap Analysis* serta usulan perbaikan yang diperlukan oleh PT. Telkom Akses

Kata kunci : Servqual, Internet, Pelayanan

ABSTRACT

PT. Telkom Akses is a subsidiary of PT. Telkom Indonesia, the development of internet network technology Telkom innovates to create an internet service called Indonesia Digital Home or what we usually call Indihome. Telkom Akses (PTTA) which is engaged in the service sector, With the Servqual method, calculations can be made between the average performance (perception) and the average score of the level of importance (expectation) of service for each Servqual dimension, such as Tangible, Assurance, Reability, Responsivene and Empathy. This study aims to determine the quality of service provided and the attributes that are a priority for improvement using Service Quality and Improvement Gap Analysis as well as proposed improvements needed by PT. Telkom Akses

Keywords : Servqual, Internet, Service

Jejak Artikel

Upload artikel : 15 Juni 2025

Revisi : 20 Juni 2025

Publish : 31 Juli 2025

1. PENDAHULUAN

Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui system kawat, optic, radio, atau system elektromagnetik lainnya. Manfaat telekomunikasi sendiri yaitu sebagai penyampaian informasi jarak jauh dari suatu tempat ke tempat lain yang

semakin canggih dengan adanya jaringan internet. Persaingan dalam usaha Telekomunikasi saat ini berlangsung secara ketat dan kompetitif, sehingga tidak hanya terbatas pada produk yang ditawarkan saja, akan tetapi juga pada penyediaan layanan jasa. Pelayanan jasa menjadi strategi yang sangat penting bagi perusahaan, karena dapat menciptakan loyalitas pelanggan

yang berkelanjutan dan memungkinkan kontak yang terus menerus dengan pelanggan. Pelayanan jasa sendiri adalah upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Adapun pengaduan yang ada di PT. Telkom Akses seperti Internet Lambat yang mencakup (kecepatan internet tidak stabil, Usee TV tidak chanel, Telpon rumah panggilan selalu gagal) dan perbaikan unit (kualitas Pelayanan). Dari keluhan atau penyebab adanya internet tidak stabil dan tidak bisa digunakan biasanya diakibatkan karena putusnya kabel fiber optic atau kabel rantas yang sudah dimakan usia serta gangguan dari hewan seperti tikus, semut, tupai yang bisa mengigit kabel hingga putus, akibatnya semua 3 layanan indihome tidak dapat digunakan. Sedangkan Usee TV tidak dapat digunakan karena faktor perangkat rusak seperti Set Box Tv (STB) kabel LAN putus atau juga pelanggan merubah pindah port lan tanpa didampingi teknisi, untuk layanan telpon rumah tidak berdering atau tidak dapat menerima panggilan yaitu bisa dari faktor pesawat telpon rusak dan bisa juga harus disetting manual oleh teknisi. Pengaduan keluhan yang ada dirangkum setiap bulan untuk evaluasi.

Tabel 1.1 data keluhan pelanggan di Desa Kedayang Gresik bulan Juli –

No	Keluhan	Keterangan	Juli	%	Agustus	%	September	%
1	Modem nyala indikator merah	Indikasi kabel fiber optic ada yang putus area luar/dalam rumah	5	2,2%	11	4,7%	13	5,6%
2	Tidak ada koneksi pada WIFI	Indikasi modem rusak atau di konfigurasi ulang by sistem dan kabel Fiber optik putus	8	3,6%	10	4,3%	15	6,5%
3	Usee TV muncul kode error 1305	Konfigurasi ulang untuk Usee TV atau kabel UTP lepas/salah menancapkan	5	2,2%	3	1,3%	5	2,2%
4	Telepon tidak berdering	Setting ulang manual atau bisa dikarenakan pesawat telpon rusak	2	1%	4	1,7%	4	1,7%
Total			20	9%	28	12%	37	16%
Total pelanggan			230					

bulan September 2022

Sumber : Data Keluhan pelanggan PT. Telkom Akses di Desa Kedayang Gresik

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa keluhan paling banyak terjadi yaitu di daerah desa kedayang, Gresik. Batas toleransi yang diberikan oleh perusahaan sebesar 10% dari total jumlah pelanggan selama satu bulan dalam satu desa, jika melebihi 10% maka akan dilakukan penanganan khusus untuk menangani Keluhan. yang paling sering terjadi yaitu modem nyala indikator merah dan tidak ada koneksi pada wifi. Hal ini terus meningkat setiap minggunya diakibatkan juga oleh kondisi cuaca yang kurang baik akhir pekan ini yang dapat memicu lambatnya koneksi internet. Dari data diatas banyaknya keluhan pelanggan indihome sehingga perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, serta bisa meningkatkan kembali agar perusahaan mempunyai kualitas layanan yang lebih baik dari kompetitor dan memaksimalkan kegiatan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Bila harapan pelanggan sudah terpenuhi secara maksimal, maka dapat dikatakan pelayanan sudah baik. (Winarno dkk, 2018).

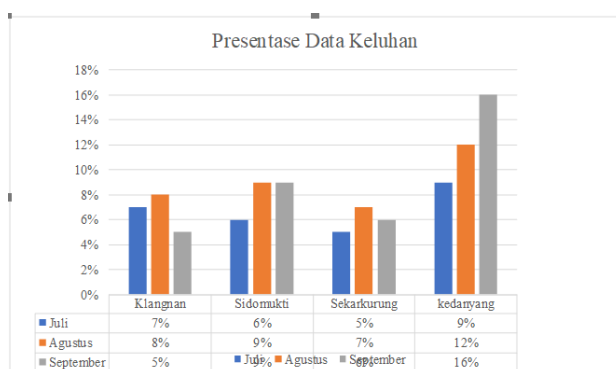
Dengan permasalahan yang dihadapi PT. Telkom Akses yang mana dapat mengidentifikasi dengan jelas apa yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan persepsi atau tidak, serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan. Mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan antara harapan (*expectation*) dan performansi (*perceived*) pelanggan dari suatu layanan jasa yang telah didapatkan. Dengan metode Servqual dapat dilakukan perhitungan antara rata-rata kinerja (persepsi) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pelayanan untuk

tiap dimensi Servqual, seperti *Tangibles*, *Assurance*, *Reability*, *Responsiveness* dan *Emphaty*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan dari suatu layanan. Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality (ServQual)*. *Service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuranman, 1988 dalam (Siregar & Suliantoro, 2019)). Metode *Servqual* dapat digunakan untuk membandingkan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan pihak penyedia jasa. Metode ini terdapat pengelompokan berbagai jenis atribut barang atau jasa kedalam 5 dimensi kualitas diantaranya yaitu bukti langsung (*tangible*), kepedulian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Dalam metode *Servqual* dapat mengetahui kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara jasa yang didapatkan pelanggan terhadap jasa yang disediakan oleh penyedia jasa.

Gambar 1. Presentase data keluhan pelanggan di kecamatan kebomas



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Semakin bertambahnya pesaing dalam hal ini membuat pihak PT Telkom Akses untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, serta melakukan pengembangan usaha dan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan

supaya jumlah pengunjung meningkat.

Karakteristik Responden

Dari kuesioner yang terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data dan didapatkan profil responden berdasarkan kebutuhan pemakaian sebagai berikut. Dari jumlah populasi sebanyak 230 didapatkan sampel sebanyak 167 sampel dengan pengelompokan sebagai berikut

No	Kebutuhan Pemakaian	Jumlah Responden
1	15 – 20 Tahun	20
2	21 – 25 Tahun	87
3	26 – 30 Tahun	31
4	31 – 35 Tahun	16
5	36 – 40 Tahun	13

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Improvement Gap Analysis (IGA)*, diketahui bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan masih cukup signifikan, khususnya pada dimensi *Responsiveness* dan *Empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan ketepatan layanan serta sikap proaktif dan ramah dari petugas, namun realisasi di lapangan belum optimal. Dimensi *Responsiveness* menjadi salah satu indikator kritikal karena pelanggan menuntut adanya layanan cepat tanggap, terutama ketika menghadapi gangguan koneksi internet yang memengaruhi aktivitas sehari-hari seperti bekerja, belajar, dan hiburan digital.

Selain itu, atribut terkait *Assurance* seperti pemberian jaminan layanan dan kompensasi apabila terjadi kesalahan teknis merupakan perhatian utama pelanggan yang harus segera dibenahi. Ketidakpastian terhadap solusi ketika gangguan terjadi menimbulkan ketidakpercayaan dan berisiko meningkatkan churn rate pelanggan.

Analisis lebih dalam terhadap segmen usia responden juga menunjukkan bahwa kelompok usia produktif (21–30 tahun) mendominasi populasi pengguna layanan. Segmen ini cenderung lebih kritis terhadap kualitas layanan dan sangat bergantung pada kestabilan internet dalam kegiatan profesional maupun personal. Maka, peningkatan kualitas layanan tidak hanya penting dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi komunikasi informasi kepada pelanggan, misalnya melalui pemberitahuan gangguan secara real-time atau edukasi penggunaan perangkat.

Dengan mengidentifikasi atribut layanan yang masuk dalam Kuadran I (prioritas utama perbaikan), perusahaan dapat memfokuskan sumber daya dan strategi perbaikannya secara lebih efektif. Pendekatan berkelanjutan melalui pelatihan petugas layanan, peningkatan infrastruktur jaringan, serta integrasi teknologi berbasis AI dalam layanan pelanggan (seperti chatbot atau self-service troubleshooting) juga dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan persepsi layanan secara menyeluruh.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil identifikasi menggunakan metode IGA, ditemukan pada kuadran 1 yang terdapat 10 atribut yang perlu diperbaiki yaitu : Kuadran I (*Critical Attribute*) pada kuadran ini faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan namun pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan yang diharapkan, karena tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah. PT. Telkom Akses Indonesia harus melakukan perbaikan terus-menerus sehingga *performance* faktor tersebut meningkat. Adapun atribut tersebut yaitu, Adanya garansi kepada pelanggan (Emp 1), Penampilan petugas rapi dan menarik (Tg 3), Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus (Res 3), Saya mengharapkan customer service selalu siap sedia 24 jam melayani (Res 2), Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan (Ass 1), Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Rel 4), Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru (Emp 4), Penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman (Tg2), Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat (Res 1), Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan (Emp 2).

Berdasarkan dari hasil kesimpulan diatas diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan masukkan untuk perusahaan nantinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar dapat mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa memberikan masukan dan usulan perbaikan yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan

diharapkan peneliti selanjutnya dapat mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian bisa dilakukan dengan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto, PS. (1994). Pokok-Pokok Analisis Laporan Keuangan. BPFE, Cetakan I, Yogyakarta.
- Hakim, L, & Sari, M. R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Tiki Lubuk Linggau Menggunakan Metode Servqual. *Justim, Vol 3, No 2*.
- Hartanto, Edwin. (2017). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X Dengan Metode *SERVQUAL* dan IGA.
- Irawan, H (2003). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 1.
- Kurniawan, A. H. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kepentingan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Di PT. Greatway Engineering Service Dengan Metode Servqual. *Matrik UMG, VOL 13, No 2*.
- Kurniawan, Didik, Wardana, Wisni.,& Ito, Nikko Agustino. (2016). Penggabungan Duan ISP Guna Menstabilkan Koneksi Internet Dengan Metode Failover. Universitas Lampung. *ysis of Service Quality Using Quality Function Deployment Method in PT. Hyundai Mobil Indonesia Auto Repair, Bandung. Journal of Accounting and Finance (JAF), 3(1), 3006-3016*.
- Lupriyadi, R, & Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marluthy, Ayu & Halilah, Ii (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. Politeknik Negeri Bandung
- Pasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1996). Reassessment of Expectation as a Comparasion Standart in Measure Service Quality : *Implication for Future Research Journal of Marketing*, Vol 58.
- Setyawan, W., Sutoni, A., & Nashrun, Z. E. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur). *Industrial Servicess*. Vol 3, No 1a.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Servqual And Kano's Model Into QFD for Service Excellence development. *Managing Service Quality*, Vol 11, No 6.