

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA DEPARTEMEN UMUM DAN LOGISTIK MELALUI PENDEKATAN INTEGRASI METODE SERVQUAL SIX SIGMA DI PT. Selena Cahaya Gemilang Surabaya

Agga Fadia Nokta
PT. Selena Cahaya Gemilang Surabaya
Aggano55@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze how much influence the quality of service to the level of satisfaction felt by customers who use services of EMKL PT. Slena Cahaya Gemilang.

The model used in this research are the method of observation, interviews, questionnaires, and literature study using a Linkert scale and method of determination of the sample used was accidental sampling of as many as 100 samples. The method of analysis were used multiple linear regression methods.

The results showed that the quality of service which consists of Realibility (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Emphaty (X4) and Tangible (X5) together have a positive influence. Where the regression equation $Y = 0,165 X1 + 0,213 X2 + 0,256 X3 + 0,189 X4 + 0,228 X5$. In addition, the F test found that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance level of 0.000 or 0%.

Key Words: Customers Satisfaction, Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible

Pendahuluan

Pada persaingan yang semakin kompetitif, setiap perusahaan dituntut untuk semakin memperbaiki pelayanan dan kualitas agar dapat tetap eksis di kancan persaingan usaha.

Pesatnya dunia usaha dan semakin tingginya tingkat persaingan, harus bisa diimbangi dengan sarana dan prasarana yang dapat menunjang berjalannya perusahaan. Sarana yang dimaksud adalah industri jasa transportasi. Peranan industri jasa transportasi sangat strategis dalam pembangunan perekonomian di Indonesia yang terdiri lebih dari 200 juta jiwa. Berbagai potensi ekonomi seperti kelautan, pertanian atau perkebunan, industri hasil tambang, dan sebagainya yang terbesar diseluruh wilayah nusantara hanya dapat digali apabila sistem transportasi turut menunjang. (Riniwati, H. 2013).

Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT. Selena Cahaya Gemilang yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan transportasi selalu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan atas

kegiatan pemasaran jasa pelayanan. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi servqual. Tahap perhitungan servqual dimana membandingkan antara harapan dan persepsi yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible dari variable-variable tersebut. Selanjutnya akan dianalisis dengan metode six sigma yang menggunakan perhitungan DPMO dan nilai sigma sehingga dapat diketahui variable – variabel yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan di PT.Selena Cahaya Gemilang. (Fredy.2004).

Identifikasi Permasalahan yang didapatkan dari hasil survey awal berupa data keluhan dari Desember 2016 sampai Mei 2017.

Tabel 1. Data Keluhan Pelanggan Periode Desember 2016 Sampai Mei 2017

Keluhan pelanggan periode desember 2016 sampai mei 2017	Bulan desember 2016	Bulan januari 2017	Bulan febuari 2017	Bulan maret 2017	Bulan april 2017	Bulan mei 2017
Keterlambatan pengeluaran barang dari kawasan pabean	25	20	22	19	13	17
Kesalahan input data form E	10	15	18	11	17	23
Ketidaksesuaian invoice packing list dengan barang	10	10	15	12	16	18
Keterlambatan pengiriman dokumen	5	15	5	8	14	2

Dari 90 pengguna jasa ekspedisi PT.Selena Cahaya Gemilang terdapat 50 pelanggan yang sering mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa 45 % tidak puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT.Selena Cahaya Gemilang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah servqual dan six sigma. Metode ini bertujuan agar hasil pengukuran servqual yang dianalisis dapat ddddiketahui variable-variable kritis, dilanjutkan dengan perhitungan DPMO dan nilai sigma sehingga dapat diketahui variable-variable yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan jasa PT.Selena Cahaya Gemilang.

Tinjauan Pustaka

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjipto dan Gregorius Chandra (2005) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Adapun informasinya dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar

pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri.

3. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan)

kelemahan yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya.

4. Analisa Pelanggan yang beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

Metode Servqual

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi. Sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima..(Suprantonno,2000)

Metode servqual memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode servqual. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (zero defect) dan melakukan dengan serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (zero defect) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode six sigma.

Metode Six Sigma

Six Sigma adalah metodologi dengan penyelesaian permasalahan yang disebut DMAI. Dimana DMAI adalah sekumpulan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, analisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam sebuah proses (Agus Mansur 2005). Adapun tahap tahap dalam six sigma. Yaitu :

A. Tahap Definisi

Tahap ini menentukan harapan dari usaha perbaikan dan menjaga agar tetap fokus pada persyaratan pelanggan.

B. Tahap Pengukuran

Terdapat tiga hal pokok yang harus dilakukan dalam tahap ini, yaitu:

1. Menentukan karakteristik kualitas Critical to Quality (CTQ) kunci yang berhubungan langsung dengan kebutuhan spesifik dari pelanggan. Mengembangkan suatu rencana pengumpulan data melalui pengukuran yang dapat dilakukan pada tingkat proses, output atau outcome.
2. Mengukur kinerja (current performance) pada tingkat proses, output atau
3. outcome untuk ditetapkan sebagai baseline kinerja (performance baseline) pada awal proyek Six Sigma.

C. Tahap Analisis

Tahap ini menentukan faktor-faktor yang paling mempengaruhi proses artinya mencari satu atau dua faktor yang jika diperbaiki akan memperbaiki proses secara dramatis.

D. Tahap Perbaikan

Tahap ini adalah membuat rancangan solusi dalam melakukan perbaikan, dan peningkatan kualitas six sigma pada proses-proses yang memerlukan perbaikan.

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini memberikan kemudahan dalam membuktikan kelancaran, melakukan analisis, memperbaiki kesalahan dan bermanfaat bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

Pengumpulan dan Pengolahan Data DEFINE

Identifikasi Objek Penelitian

Objek penelitian adalah konsumen pengguna jasa PT. Selena Cahaya Gemilang. yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti dengan waktu penelitian selama 6 (Enam) bulan.

Identifikasi Variabel Penelitian

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel tabel identifikasi	Definisi Responden	Cara Ukur	Pengukuran	Hasil Ukur yang diharapkan
1.	Kehandalan	Seberapa besar suatu perusahaan membenkan layanan	Observasi pengukuran	Mengisi Desain Kuisisioner	Baik
2.	Daya tanggap	Sberapa cepat dalam membenkan pelayanan kepada pelanggan	Observasi pengukuran	Mengisi Desain Kuisisioner	cukup cepat
3.	Jaminan	Dimana perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meyakinkan pelanggan	Observasi pengukuran	Mengisi Desain Kuisisioner	Sangat yakin
4.	Empati	Suatu kemampuan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan	Observasi pengukuran	Mengisi Desain Kuisisioner	cukup empati
5.	Wujud bukti fisik	Aspek fisik suatu layanan meliputi kelengkapan fasilitas	Observasi pengukuran	Mengisi Desain Kuisisioner	Cukup lengkap

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017

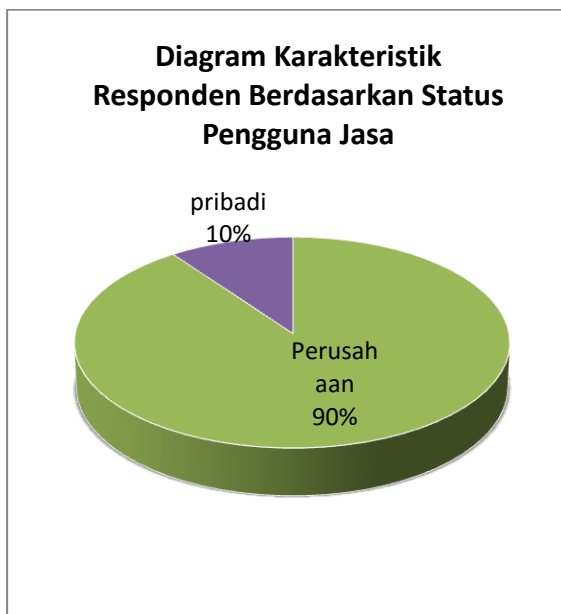
Data Voice Of Customer Dari Hasil Quisioner

Pada bagian ini akan disajikan gambaran deskriptif obyek penelitian untuk mendukung analisa kuantitatif dan memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok,

yaitu: status pengguna jasa, usia, pendidikan terakhir. Dalam penelitian ini ditetapkan 50 orang pelanggan yang menggunakan jasa EMKL PT. Selena Cahaya Gemilang yang dijadikan sebagai responden.

Para responden akan dibagikan 50 kuesioner agar dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan deskripsi identitas responden yang dapat diuraikan sebagai berikut:

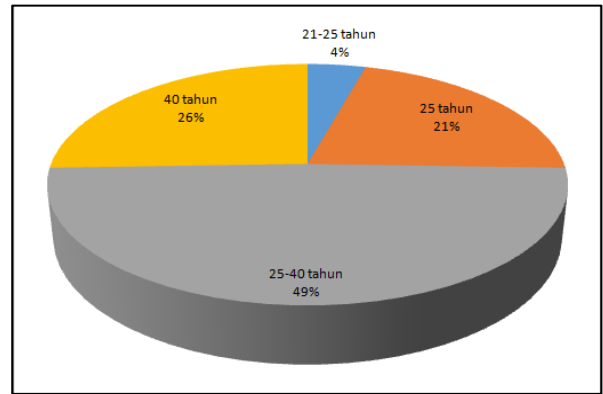
- a. Responden menurut status pengguna jasa
Pengguna jasa responden dalam penelitian dapat dikelompokkan dalam 2 kelompok yaitu Perusahaan dan Pribadi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut ini:



Gambar 1. Karakteristik responden
Sumber : Hasil Pengolahan Data 2017

Dari diagram di atas, menurut 50 orang responden, status pengguna jasa yang terbesar adalah 90% dan pengguna jasa pribadi sebesar 10%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa EMKL PT. Selena Cahaya Gemilang mayoritas perusahaan.

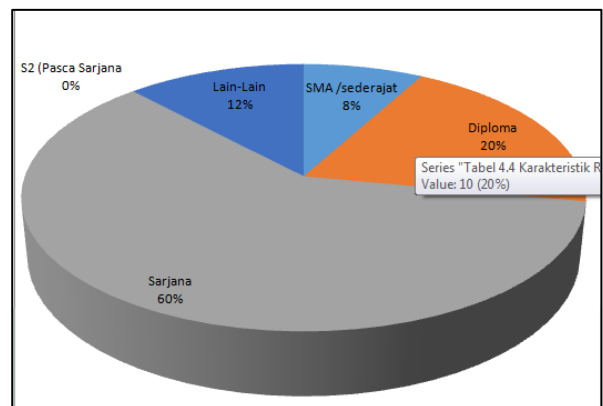
- b. Responden Menurut umur
Deskripsi responden menurut umur menguraikan atau memberikan gambaran mengenai umur responden yang menjadi sampel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan umur

Berdasarkan diagram di atas, maka dari 50 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh umur antara 25 – 40 tahun, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna jasa EMKL PT. Selena Cahaya Gemilang berumur 25-40 tahun.

- c. Responden berdasarkan tingkat pendidikan
Dalam penelitian ini responden dikelompokkan menurut tingkat pendidikan. Lebih jelasnya dapat melalui diagram berikut:



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa dari 50 responden pengguna jasa EMKL PT. Selena Cahaya Gemilang didominasi oleh pengguna jasa yang memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana yaitu sebesar 60% . sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna jasa EMKL PT. Selena Cahaya Gemilang memiliki tingkat pendidikan sarjana.

d. Penentuan Range

Survey ini menggunakan skala Likert dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah di tiap pertanyaannya adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, maka:

$$\text{Skor tertinggi} : 50 \times 5 = 250$$

$$\text{Skor terendah} : 50 \times 1 = 50$$

$$\frac{250-50}{5} = 40$$

Range skor:

- 50 – 90 = Sangat Tidak Berpengaruh
- 130 – 170 = Tidak Berpengaruh
- 210 – 250 = Cukup Berpengaruh
- 190 – 330 = Berpengaruh
- 370 – 410 = Sangat Berpengaruh

e. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Perhitungan Skor

Variabel kualitas layanan terdiri dari beberapa variabel, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Pengolahan data hasil kuisioner

Dari data yang sudah dikumpulkan melalui kuisioner, akan diolah guna mengetahui seberapa pengaruh tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan jasa PT.Selena Cahaya Gemilang dan juga perhitungan skor untuk variable kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

- Variabel Reliability (X1)

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Reliability (kehandalan) ,untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai Reliability yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 3. Variabel Reliability

Reliability (kehandalan)	ss		s		cs		Ts		Sts		TOTAL SKOR
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
PT.Selena Cahaya Gemilang membenkan pelayanan yang baik pada semua pelanggan	27	54	15	30	5	10	3	6	0	0	216
Kesesuaian Pelayanan dengan janji yang ditawarkan	20	40	25	50	3	6	0	0	2	4	211
PT.Selena Cahaya Gemilang cepat dalam menangani Pemasalahan yang dihadapi oleh pelanggan	28	56	10	20	12	24	0	0	0	0	216
Prosedur pelayanan yang tidak membingungkan	30	60	15	30	5	10	0	0	0	0	225
Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan	15	30	18	36	15	30	2	4	0	0	198
Rata-Rata											213.2

Sumber :Data Priemer yang diolah tahun 2017

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Reliability dengan rata-rata skor 213.2 (cukup berpengaruh). Yang artinya bahwa Reliability (kehandalan) yang terdiri dari indikator pelayanan yang sesuai dengan harapan dan permintaan serta penanganan dalam proses pengiriman barang.

- Variabel Responsiveness (X2)

Dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berikutnya adalah Responsiveness (daya tanggap) ,untuk lebih jelasnya dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4. Variabel Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap)	ss		s		cs		Ts		Sts		TOTAL SKOR
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
PT.Selena Cahaya Gemilang tanggap dalam merespon masalah konsumen	15	30	10	20	0	0	15	30	10	20	155
Tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen	10	20	5	10	15	30	10	20	5	10	140
Kesedian membantu pelanggan.	15	30	10	20	0	0	10	20	15	30	150
Keadilan dalam melayani konsumen	20	40	10	20	0	0	15	30	5	10	175
Kesigapan karyawan dalam bekerja	15	30	13	26	5	10	12	24	5	10	171
Rata-Rata											158.2

Sumber :Data Priemer yang diolah tahun 2017

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variable rata-rata skor adalah 158.2 (tidak berpengaruh), yang berarti bahwa responsiveness (ketanggapan) , tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- Variabel Assurance (X3)
 Kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berikutnya adalah Assurance (Jaminan). Untuk lebih jelasnya akan disajikan tanggapan responden mengenai assurance yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 5. Variabel Assurance

Assurance (jaminan)	ss		s		cs		Ts		Sts		TOTAL SKOR
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang memiliki wawasan cukup luas terkait bidang export maupun impor	30	60	10	20	10	20	0	0	0	0	200
Karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik	10	20	20	40	20	40	0	0	0	0	190
Karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	15	30	15	30	10	20	5	10	5	10	180
Keramahan karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang dalam memberikan pelayanan	20	40	20	40	10	20	0	0	0	0	210
PT.Selena Cahaya Gemilang membenkan keamanan transaksi legalitas dokumen pelanggan	34	68	11	22	5	10	0	0	0	0	139
Rata-Rata											183.8

Sumber :Data Priemer yang diolah tahun 2017

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel assurance mempunyai rata-rata skor 183.8 (cukup berpengaruh), yang berarti bahwa assurance (jaminan) cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- Variabel Emphaty (X4)
 Dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berikutnya adalah Emphaty (empati). untuk lebih jelasnya akan disajikan tanggapan responden men melalui tabel 6.

Tabel 6. Variabel Emphaty

Empahaty (empati)	ss		s		cs		Ts		Sts		TOTAL SKOR
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
PT.Selena Cahaya Gemilang Membenkan Perhatian yang baik kepada pelanggan	10	20	14	28	11	22	10	20	5	10	164
PT.Selena Cahaya Gemilang peka terhadap keamanan pengiriman barang	19	38	13	26	18	36	5	10	0	0	211
PT.Selena Cahaya Gemilang membenkan kemudahan untuk menyampaikan keluhan	40	80	10	20	0	0	0	0	0	0	240
Keinginan PT.Selena Cahaya Gemilang untuk menerima kritik dan saran	35	70	10	30	5	10	0	0	0	0	230
PT.Selena Cahaya Gemilang membenkan kemudahan menghubngi manajemen	5	10	15	30	10	20	20	40	0	0	145
Rata-Rata											198

Sumber :Data Priemer yang diolah tahun 2017

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel emphaty dengan rata-rata skor 198 (berpengaruh). yang berarti bahwa PT. Selena Cahaya Gemilang memberikan perhatian yang baik, peka terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- Variabel Tangible
 Dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berikutnya adalah Tangible (bukti fisik). untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui tabel 7.

Tabel 7. Variabel Tangible

Tangible (aspek fisik)	ss		s		cs		ks		Ts		TOTAL SKOR
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Lingkungan kantor PT.Selena Cahaya Gemilang bersih dan rapi	15	30	10	20	15	30	5	10	5	10	175
Peralatan dan fasilitas PT.Selena Cahaya Gemilang tertata dengan baik	20	40	25	50	5	10	0	0	0	0	215
PT.Selena Cahaya Gemilang memiliki sarana dan prasarana yang memadai	40	80	10	20	0	0	0	0	0	0	240
Tata letak ruang pelayanan PT.Selena Cahaya Gemilang nyaman	16	32	14	28	15	30	0	0	5	10	186
Peralatan dan perlengkapan yang digunakan PT.Selena Cahaya Gemilang cukup moderen	45	90	2	4	3	6	0	0	0	0	242
Rata-Rata											211.6

Sumber :Data Priemer yang diolah tahun 2017

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel tangible mempunyai skor 211.6 (berpengaruh). Berarti tangible (bukti fisik), berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Perhitungan Skor Variabel Dependen (Y)
Analisis deskripsi jawaban responden tentang variabel kepuasan pelanggan atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variable kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui tabel 8.

Tabel 8. Variabel Kualitas Pelayanan dan Perhitungan Skor Variabel Dependen

Kepuasan Pelanggan	ss		s		cs		ks		Ts		TOTAL SKOR
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Jasa yang ditawarkan PT.Selena Cahaya Gemilang sesuai dengan kebutuhan saya (pelanggan)	10	20	20	40	15	30	0	0	5	10	180
Saya (pelanggan) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.Selena Cahaya Gemilang	17	34	13	26	5	10	10	20	5	10	177
Saya semg merekomendasikan PT.Selena Cahaya Gemilang Terhadap teman sesama exim	20	40	20	40	10	20	0	0	0	0	210
Saya (pelanggan) tidak akan berpindah dan PT.Selena Cahaya Gemilang dalam hal jasa EMKL	25	50	20	40	5	10	0	0	0	0	220
Rata-Rata											196.7

Sumber :Data Priemer yang diolah tahun 2017

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Pelanggan berada pada range keempat dengan rata-rata skor 196.7 (berpengaruh). Hal ini membuktikan bahwa pengguna jasa PT. Selena Cahaya Gemilang selain merasa puas, produk jasa yang ditawarkan juga sesuai dengan keinginan mereka.

Pengujian Validitas

Setelah mengumpulkan kuesioner dari responden, langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas kembali terhadap data yang diperoleh. Uji validitas ini menggunakan nilai r hitung (corrected item-total correlation) yaitu dengan menghitung korelasi antara butir instrument dengan skor total. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total

menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkapkan. Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa SPSS 17 (Statistical Package for Social Science 17).

Berdasarkan Setiap item dinyatakan valid apabila r hitung pada item yang bersangkutan lebih tinggi daripada r table. Nilai r table diperoleh dari jumlah responden yang mengumpulkan kuisioner sebanyak 50 orang sehingga nilai r tabelnya yaitu 0,278 dan tingkat signifikansi 0,05. Penentuan Sampel dari kuesioner tersebut ada data yang terisi dengan penuh dan ada data yang tidak terisi dengan penuh.

Data yang terisi penuh (p) adalah 50
 Tingkat kepercayaan = 95%
 Sampling error (e) = 5%
 Taraf keberartian (α) = 5%

$$\text{Maka } P = \frac{50}{50} = 1$$

Jadi jumlah kuesioner sebanyak 50 selanjutnya dapat diolah ke tahap selanjutnya. Uji Validitas Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat/valid r hitung lebih tinggi daripada r tabel.

MEASURE

Permasalahan Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan

Terdapat 2 variable yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT.Selena Cahaya Gemilang yaitu emphaty dan tangible. Sehingga perlu ditingkatkan lagi untuk pelayanan yang diberikan saat ini terutama pada variable emphaty dan tangible.

Menentukan Critical to Quality (CTQ)

Dalam merumuskan karakteristik CTQ dengan kebutuhan spesifik pelanggan pada industri jasa PT.Selena Cahaya Gemilang dimensi dan atribut kualitas jasa pelayanan yang diberikan sebagai berikut

Pengukuran Baseline Kinerja Pada Tingkat Outcome

Adapun hasil perhitungan nilai DPMO dan level sigma tiap atribut dapat dilihat dibawah ini :

a. Tingkat kepuasan diperoleh dengan cara

$$\left(\frac{\text{Persepsi pada atribut R1}}{\text{Target Kepuasan}} \right) \times 100\% \quad \text{Misal}$$

: Skor presepsi =216

Target Kepuasan

$$\text{Tingkat kepuasan sekarang} = \frac{216}{5} \times 100\% = 43\%$$

b. Target kepuasan dalam six sigma adalah 100% atau pada skor nilai 5 dalam skala 1-5

$$\text{DPMO} = \left(\left(\frac{\text{Persepsi}}{\text{Target Kepuasan}} \right) \times 1.000.000 \right)$$

$$= 43.640 \text{ DPMO.}$$

Artinya adalah dari sejuta kesempatan yang ada terdapat 43.640 kemungkinan gagal dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Tindakan Perbaikan

Tindakan perbaikan yang perlu dilakukan oleh penyedia jasa (EMKL) PT.Selena Cahaya Gemilang terhadap permasalahan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- Perlu pengadaan dan pelaksanaan Standart Operation Prosedur (SOP). dengan adanya SOP karyawan akan lebih paham dalam pelaksanaan kerjanya sehingga karyawan lebih cepat dan sigap dalam mengatasi keluhan pelanggan.
- Peningkatan ketrampilan karyawan dengan mengadakan pelatihan kerja misalnya tentang komunikasi,seminar kepuasan pelanggan.
- Penambahan jumlah karyawan lapangan agar semua kegiatan export maupun impor dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.
- Perlu ada pembaruan dalam proses pelayanan, misalnya pelanggan bisa

mengakses data BC.1.1 (manifest) lewat website, mendapatkan informasi lebih jelas melalui layanan (PLI) Pusat Layanan Informasi

- Perlu dipertimbangkan pembukaan cabang baru disetiap daerah yang menjadi sentra industri guna kelancaran kegiatan export impor seperti di, tanjung priok Jakarta dan pelabuhan belawan medan.

Kesimpulan

1. Hasil analisis dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT.Selena untuk saat ini masih kurang, dapat dilihat pada tahap define dari hasil Kuesioner menunjukkan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan jasa (EMKL) yang paling berpengaruh yaitu dimensi reliabilitas dimana pada dimensi ini hanya memiliki nilai sigma 2.3 berdasarkan perhitungan hasil kuisioner sehingga nilai sigma masih jauh dari yang diharapkan yaitu sebesar 5-6 sigma.
2. Pelayanan jasa yang telah dianalisis menggunakan metode servqual dan dibantu dengan six sigma menunjukkan hasil pelayanan jasa dari PT.Selena kepada pelanggan masih kurang hal tersebut dapat dilihat dari Critical of Quality (CTQ). Penyelesaian masalah yang dihadapi masih kurang, kurangnya karyawan dalam komunikasi dengan pihak pelanggan, Tata letak ruang pelayanan kurang nyaman. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai DPMO sebesar 221.354 dengan nilai kapabilitas sigma sebesar 3.4.
3. Perbaikan yang dilakukan untuk permasalahan peningkatan pelayanan yang lambat dilakukan dengan menggunakan teknik 5W+1H. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam kecepatan pelayanan perlu perbaikan ketrampilan karyawan dengan pelatihan karyawan, penambahan jumlah karyawan, pengadaan dan pelaksanaan SOP, pembaruan alat dan cara kerja pelayanan pada pelanggan

Saran

1. **Saran Untuk Perusahaan**

Sebaiknya PT.Selena Cahaya Gemilang sebagai pihak penyedia jasa lebih mengutamakan kepuasan pelanggan. Dapat dilihat dari penelitian ini PT.Selena cahaya gemilang masih kurang baik dalam memberikan layanan pelanggan pengguna jasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.Selena Cahaya Gemilang

2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda, desain yang lebih tepat dan tetap berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa

Daftar Pustaka

- Fredy, Risdam. 2004. **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Motor Suzuki Pada PT. Sinar Galesong**. Skripsi Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Gaspersz, Vincent 2002, **Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001 : 2000, MBNQ, HACCP**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Penyunting : Agus Hasan Pura Anggawijaya, **Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e)**, Edisi Indonesia Jilid Satu, Prehallindo, Jakarta.
- Prasetya, Frendy. 2011. **Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi, dan Positioning terhadap Keputusan Pembelian** (Studi Kasus pada Pelanggan Sepeda Motor Merek Honda di Semarang). Skripsi, Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Riniwati, H., 2013, **Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi :**

PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur,
Apj Surabaya Selatan – UPJ
Ngagel.Jurusan Teknik Industri Institut
Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
Surabaya.

Rangkuti, Freddy. 2004, **Riset Pemasaran**,
Cetakan kelima, PT. Gramedia Pustaka
Utama, Jakarta.

Tjiptono, F. 1996. **Manajemen Jasa**. Andi
Yogyakarta, Yogyakarta.

Suprantonno, M. A. 2000. **Pengukuran Tingkat
Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan
Pangsa Pasar**. PT. Gramedia Pustaka
Utama, Jakarta.