

PENERAPAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL MOBIL CV. REKSA GROUP

A'ang Zusaifi – Said Salim Dahda S.T M.T, Elly Ismiyah S.T M.T

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Sumatera No 101, Gresik 61121, Jatim

Email: azusaifi@yahoo.com

ABSTRAKSI

CV. Reksa Group merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang otomotif, khususnya jenis kendaraan roda empat dari berbagai merek. Perusahaan ini selalu mencoba memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen dengan berbagai inovasi pelayanan secara profesional. Tetapi dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan di CV. Reksa Group, banyak sekali keluhan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh CV. Reksa Group. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut – atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan menentukan langkah - langkah yang harus dilakukan oleh bengkel CV. Reksa Group untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fuzzy servqual*. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *defuzzyfikasi servqual* per atribut menunjukkan bahwa atribut X3 (ketersediaan suku cadang yang dimiliki) mempunyai nilai gap negatif tertinggi. Untuk hasil *defuzzyfikasi servqual* per dimensi tangibel memiliki nilai gap negatif tertinggi. Sedangkan nilai *defuzzyfikasi servqual* secara keseluruhan memiliki nilai negatif, sehingga dalam hal ini pihak manajemen CV. Reksa Group perlu melakukan evaluasi atau perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya, hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa sekalipun, terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanannya. Kepuasan konsumen merupakan factor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan, agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen. Dengan adanya umpan balik dari konsumen, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya. Dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dikembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tetapi dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan di CV. Reksa Group, banyak sekali

keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh CV. Reksa Group. Keluhan-keluhan tersebut dapat diminimalkan dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel CV. Reksa Group. Kepuasan pelanggan dalam jangka panjang dapat menciptakan loyalitas konsumen terhadap bengkel CV. Reksa Group. Oleh karena itu CV. Reksa Group diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk menganalisa kualitas pelayanan yang ada dengan cara mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan sesuai dengan metode *fuzzy servqual* dan menilai kualitas pelayanan berdasarkan keinginan konsumen.

Service quality (servqual) merupakan alat untuk mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas layanan yang diberikan

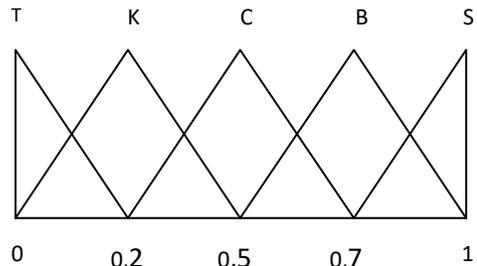
adalah layanan yang diberikan sudah sama dengan harapan pelanggan, atau lebih rendah dari harapan pelanggan atau juga layanan tersebut melebihi harapan pelanggan. Metode *Servqual* merupakan bentuk kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bias mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Dimensi kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan adalah *tangibility, responsiveness, assurance, empathy, reliability* (Zeithaml, 1996:118).

Istilah *fuzzy* pada tulisan ini lebih menekankan pada bentuk kekaburan semantik. Suatu kata atau istilah dikatakan kabur (*fuzzy vague*) secara semantic apabila kata atau istilah tersebut tidak dapat didefinisikan secara tegas (benar atau salah) apakah suatu objek tertentu memiliki cirri atau sifat yang diungkapkan oleh kata atau istilah itu atau tidak.

Prosedur dan langkah-langkah logikafuzzy yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

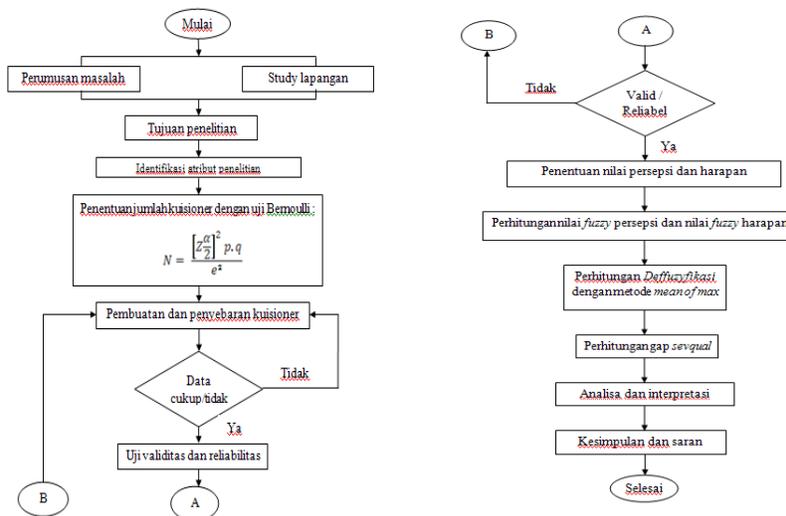
1. Menetapkan Fungsi Keanggotaan dan *Fuzzy Number*, yaitukurva yang menunjukkan pemetaan titik-titik *input* data ke dalam nilai keanggotaan yang memiliki interval antara 0 sampai 1. Fungsi keanggotaan dari tingkat kepuasan

adalah Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB), dan Tidak Baik (TB). Sedangkan *fuzzy number* yang digunakan adalah *Triangular Fuzzy Number* (TFN). Fungsi keanggotaan dan TFN dapat dilihat pada Gambarberikut .



2. Menghitung *Fuzzy Arithmetic* Untuk mengubah angka *Crisp* dari data tingkat kepuasan konsumen, maka masing-masing jumlah responden yang memilih pada angka *Crisp* tersebut dikalikan dengan masing-masing elemen dari *fuzzy number*. Kemudian, untuk masing-masing elemen tersebut dijumlahkan.
3. *Defuzifikasi* Merupakan proses perubahan angka *fuzzy* menjadi angka *Crisp*. Metode yang digunakan adalah *Mean of Maksimum*, yaitu mengambil nilai rata-rata domain yang memiliki nilai keanggotaan maksimum.

METODE



Gambar 1 Flowchart penyelesaian masalah.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan perhitungan *Gap Servqual* setelah *defuzzyfikasi* atribut Kenyamanan dan kebersihan fasilitas konsumen (ruang tunggu, toilet, dll) memiliki nilai gap yang paling rendah dengan nilai 0,1.
2. Berdasarkan perhitungan *Gap Servqual* setelah *defuzzyfikasi* atribut Ketersediaan suku cadang yang dimiliki memiliki nilai gap yang paling tinggi dengan nilai -0,206.
3. Berdasarkan perhitungan nilai *Gap servqual* per dimensi, aspek *Reliability* memiliki ranking pertama, yang artinya dimensi tersebut memiliki nilai gap yang paling rendah sebesar -0,072.
4. Berdasarkan perhitungan nilai *Gap servqual* per dimensi, aspek *Tangibel* memiliki ranking terakhir, yang artinya dimensi tersebut memiliki nilai gap yang paling besar sebesar -0,206.
5. Dari hasil perhitungan *gap* secara keseluruhan (antara persepsi dan harapan) pada lima dimensi menunjukkan bahwa nilai -0,653 berarti apa yang diharapkan konsumen belum sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh pihak manajemen CV. Reksa Group dan untuk kedepannya harus dilakukan evaluasi untuk melakukan perbaikan.
6. Langkah – langkah alternatif sebagai upaya strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bengkel CV. Reksa Group antara lain :
 - a. Memberikan pelatihan kepada petugas bengkel secara berkala sehingga memiliki rasa tanggung jawab dan etos kerja yang tinggi.
 - b. Memberikan slogan atau motivasi di setiap sudut bengkel sehingga meningkatkan kedisiplinan petugas bengkel.
 - c. Memberi teguran atau sanksi terhadap petugas yang tidak disiplin dan tidak mematuhi aturan bengkel.

SARAN

1. Dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, sebaiknya pihak manajemen memfokuskan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan dalam menentukan variabel pelayanan.

2. Diharapkan pihak manajemen melakukan tindakan evaluasi secara berkala sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen, untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, sebaiknya pihak manajemen CV. Reksa Group melakukan evaluasi untuk merencanakan langkah perbaikan ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, Enny. 2009. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap dengan Metode Servqual Fuzzy*. Jombang : UNPV Jawa Timur
- Kusumadewi, Sri Dkk. 2006. *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy MADM)*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Siregar, Lukman Arief. 2012. *Penggunaan Metode Fuzzy-Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Sumatera : Universitas Sumatera Utara.
- Kusumadewi, Heri Purnomo. 2004. *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono Fandy. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, edisikedua, penerbit Andi Yogyakarta.
- Zusaifi, A'ang. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual*. Gresik : Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Satria, Rizky. 2012. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap dengan Menggunakan Metode Servqual Fuzzy*. Gresik : Universitas Muhammadiyah Gresik.

(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)