

ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI MITRA SHOPEE

Aldiyansah Putra Jaya¹⁾ , Khasbunalloh²⁾ , Patria Adhastian³⁾

1. Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang, Indonesia

1) Yansahadi5@gmail.com

2) dosen00921@unpam.ac.id

3) dosen01529@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keluhan pelanggan atas pelayanan jasa pengiriman paket di Mitra Shopee. Perusahaan yang bergerak dibidang *E-Commeres*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pengiriman paket dengan atribut yang masih kurang dari rata-rata nilai *Servqual* yang kemudian diberi rekomendasi perbaikan dengan metode TRIZ. Penelitian ini menggunakan Metode *SERVQUAL* dan TRIZ. Hasil penelitian menggunakan perhitungan indeks kepuasan metode *Servqual* adalah 82,18. Kurangnya pelayanan pengiriman paket, media dan peralatan memadai untuk mendukung kegiatan operasional, ketersediaan sarana dan prasarana baik informasi dan bukti fisik. Rekomendasi yang diberikan dengan metode TRIZ diprioritaskan untuk tugas pada angka prinsip inventif yang keluar lebih dari dua kali, dan memperoleh "*Preliminary Counteraction*" dengan diorganisirnya keamanan terhadap produk serta kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi sehingga terlihat adanya perubahan.

Kata Kunci : *Servqual*, TRIZ, Kualitas Pelayanan

ABSTRAK

This research was motivated by customer complaints regarding package delivery services at Mitra Shopee. Companies operating in the E-Commerce sector exceed. The aim of this research is to determine the level of customer satisfaction with the quality of package delivery services with attributes that are still less than the average Servqual value, which is then given recommendations for improvement using the TRIZ method. This research uses the SERVQUAL and TRIZ methods. The results of the research using the Servqual satisfaction index calculation method were 82.18. Lack of package delivery services, adequate media and equipment to support operational activities, availability of facilities and infrastructure, both information and physical evidence. Recommendations given using the TRIZ method are prioritized for tasks on the number of inventive principles that have come out more than twice, and obtain "Preliminary Counteraction" by organizing product safety and consumer convenience in carrying out transactions so that changes can be seen.

Keywords: Servqual, TRIZ, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan industri jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Era globalisasi menuntut manusia untuk memiliki mobilitas yang cukup tinggi. Sejak diberlakukannya pasar bebas di Indonesia, membuka arus perdagangan barang atau jasa menjadi tidak terbatas.

PT. Shopee Internasional yang menaungi Shopee Express cabang Binong Tangerang Banten, salah satu perusahaan yang menyediakan layanan jasa pengiriman. Selalu rutin melakukan penilaian terkait pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terhadap kepuasan pelanggan yang diterima. Hal ini dilakukan guna menjadikan suatu penilaian tersebut tolak ukur dalam meningkatkan

kinerja pelayanan di Shopee *Express*. Berikut adalah data komplek pada bulan Januari-Juni 2022.

Tabel 1 Data Pemesanan dan Komplek

Bulan	Jumlah Barang	Jenis Komplek			Total Komplek	Persentase Komplek
		Salah Alur	Kerusakan	Kehilangan		
Januari	10850	133	76	41	250	2,30%
Februari	11760	74	50	26	150	1,28%
Maret	11550	112	83	35	230	1,99%
April	9765	141	66	43	250	2,56%
Mei	9240	109	55	36	200	2,16%
Juni	8029	170	97	33	300	3,74%
Juli	11550	188	81	41	310	2,68%
Agustus	7560	103	79	38	220	2,91%
September	9450	64	22	14	100	1,06%
Oktober	9982	120	18	12	150	1,50%
November	7378	113	77	10	200	2,71%
Desember	9240	195	99	66	360	3,90%
Jumlah	116.354	1522	803	395	2720	28,79%

(Sumber: Data Penelitian Januari – Desember 2022)

Berdasarkan pada **Tabel 1** diatas dapat kita lihat jumlah pemesanan pada bulan Januari sampai bulan Desember sebanyak 116.354 pesanan. Serta jumlah komplek sebanyak 2720 komplek dengan persentase komplek 28,79%. Karena tingginya persentase komplek yang berarti kinerja kurir tidak optimal, maka dari itu untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa pengiriman dan untuk meningkatkan kualitas nya penulis mengintegrasikan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan TRIZ (*Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*).

Penggunaan dari metode SERVQUAL dan metode TRIZ dalam upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dipilih karena SERVQUAL sendiri merupakan suatu metode yang banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan dalam usahanya untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan perusahaan terhadap setiap konsumennya. Hal tersebut diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan *Q-RATER*, yaitu

keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti nyata (*tangibles*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Kemudian dianalisis dengan melihat sejauh mana kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan untuk sendiri merupakan suatu metode yang digunakan oleh banyak perusahaan dalam menyusun strategi atau rencana baru untuk memenuhi segala kebutuhan-kebutuhan konsumennya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini dilakukan di Jalan Raya, Binong Permai, Curug, Tangerang ,Banten 15810.

A. Metode Servqual

Metode servqual, ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang mereka rasakan.

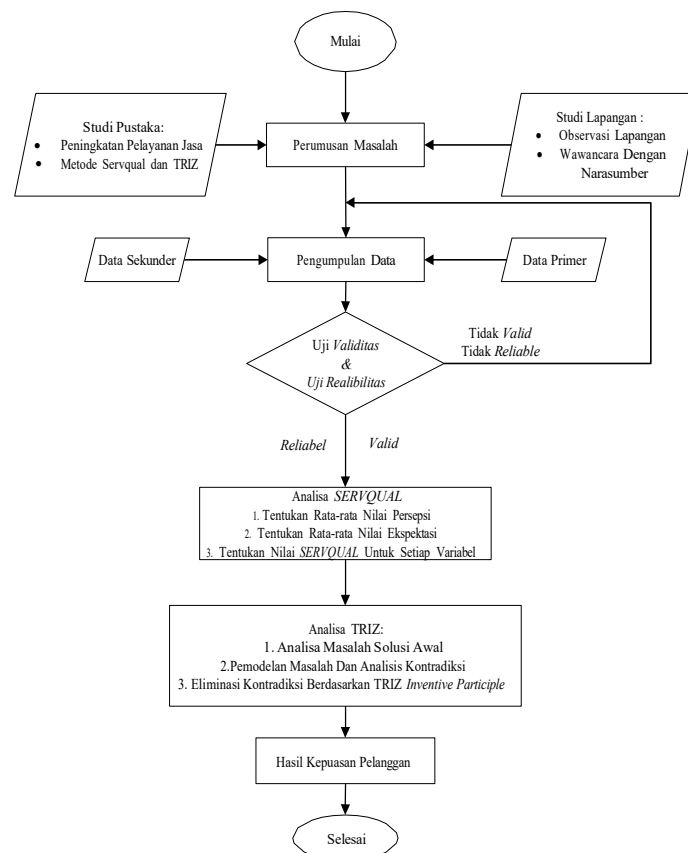
Metode yang dikembangkan oleh Zeithaml ini, khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang di berikan. Metode ini menggunakan user based-approach (melakukan pendekatan), yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi assurance, dan empathy.

B. Metode TRIZ

Triz (Theory of Inventive Problem Solving) yang berasal dari akronim bahasa Rusia merupakan metode yang dikembangkan

oleh Genrich Altshuller. Triz memiliki tahapan atau algoritma untuk memecahkan masalah dengan dimulai dari masalah yang spesifik dan mengidentifikasi kontradiksi yang terjadi. Kontradiksi yang telah diselesaikan akan diaplikasikan menjadi solusi general untuk dijadikan solusi yang spesifik (Navas, 2013). Tahapan penelitian menggunakan beberapa teori yang berkaitan dengan Triz, yakni innovation situation questionnaire, diagram situation model, direction for innovation, dan inventive principles.

C. Flowchart Penelitian



Gambar 1 Flowchart Penelitian

(Sumber : Data Diolah 2023)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini dibuat berdasarkan pada metode servqual. Setelah kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini berhasil disusun lalu tahapan selanjutnya adalah

mendiskusikan isi atau pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner kepada beberapa orang yang dianggap berkompeten diantaranya adalah dari pihak perusahaan sendiri mulai dari SPV, Manager, Kepala Gudang dan juga Kurir. Kuesioner yang dibuat dalam penelitian ini dibagi menjadi empat bagian, bagian pertama yaitu lembar untuk kata pengantar, identitas

responden, dan juga petunjuk pengisian. Bagian selanjutnya berisikan pernyataan untuk menentukan tingkat kepentingan dari kelima variabel pelayanan yang terdapat dalam kuesioner tersebut. Kuesioner berisi 25 pernyataan yang terdiri dari 5 variabel dari kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*,

responsiveness, *assurance*, *emphaty*. 25 pernyataan tersebut adalah atribut-atribut pelayanan yang nantinya akan mengukur dari kelima variabel kualitas pelayanan yang ada. Adapun atribut-atribut yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Atribut Perancangan Kuesioner

No	Dimensi <i>Q-Rater</i>	Atribut
1	<i>Tangible</i>	a. Waktu pengiriman sesuai estimasi b. Pengiriman paket secara aman c. Konsumen selalu menerima paket yang sesuai d. Pelayanan kurir sudah sesuai SOP e. Kurir ramah saat mengantarkan paket
2	<i>Realibility</i>	a. Penampilan kurir rapih dan rapih b. Pelayanan informasi melalui internet mudah diakses c. Ketepatan pegawai dalam memberikan informasi terbaru (promo, harga baru) d. karyawan atau kurir memiliki kecakapan dalam bertugas e. Banyak variasi layanan dan promosi
3	<i>Responsive</i>	a. Harga ongkos kirim paket dengan fasilitas pelayanan tepat b. Banyak variasi layanan dan promosi c. Kecepatan karyawan dalam menangani paket konsumen d. Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan keterlambatan paket e. Bukti penerimaan/ Resi selalu diterima
4	<i>Assurance</i>	a. Kemudahan dalam melakukan pembayaran b. Pengemasan paket tidak rusak/ utuh. c. Keamanan data konsumen d. Notifikasi paket terlambat e. Jaminan pengembalian dana jika paket hilang
5	<i>Empaty</i>	a. Kurir sesuai SOP saat pengantaran paket b. Mengonfirmasi bukti barang diterima c. Kesopanan kurir saat pengiriman paket d. Serah terima paket dengan baik e. Perusahaan menerapkan budaya 5S

(Sumber : Data Diolah 2023)

B. Uji Validitas & Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS juga perhitungan manual. Item kuesioner dalam uji validitas dinyatakan valid jika nilai Rhitung lebih besar dari Rtabel pada nilai signifikansi 10%. Sebaliknya, kuesioner dikatakan tidak valid jika nilai Rhitung lebih kecil dari Rtabel pada nilai signifikansi 10%. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alfa* kepada keseluruhan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan bantuan dari *software* SPSS. Uji signifikansi pada taraf $\alpha = 0,05$.

Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari Rtabel.

C. Tahap Perhitungan Servqual

Fase Perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) atau jarak antara nilai ekspektasi konsumen dan nilai kepuasan konsumen atas kinerja yang selama ini dilakukan oleh Shopee *Express* diperlukan untuk menentukan prioritas perbaikan yang nantinya dilakukan oleh Shopee *Express* Atribut dengan nilai kesenjangan (*gap*) yang paling besar nantinya akan dijadikan prioritas utama dalam memperbaiki kinerja pelayanan yang selama

ini dilakukan oleh perusahaan. Untuk menghitung nilai kesenjangan (*gap*) ini

digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Servqual Score} = \text{Tingkat Kepuasan} - \text{Tingkat Ekspektasi}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, kemudian nilai-nilai atau *score* dari setiap atribut kepuasan dan atribut ekspektasi yang

sudah ada diolah menggunakan *Microsoft excel*. Sehingga didapatkan hasil seperti tabel berikut:

Tabel 3 Pengolahan Data *Service Quality*

Variabel	Pertanyaan	Persepsi (P)	Harapan (E)	GAP (G)
Tangible (Bukti Fisik)				
R1	Waktu pengiriman sesuai estimasi	4,23	4,70	-0,47
R2	Pengiriman paket secara aman	3,76	4,57	-0,81
R3	Konsumen selalu menerima paket yang sesuai	4,16	4,64	-0,48
R4	Pelayanan kurir sudah sesuai SOP	4,22	4,63	-0,41
R5	Kurir ramah saat mengantarkan paket	4,09	4,56	-0,47
Reability (Kehandalan)				
R6	Penampilan kurir rapih dan rapih	4,00	4,58	-0,58
R7	Pelayanan informasi melalui internet mudah diakses	3,92	4,49	-0,57
R8	Ketepatan pegawai dalam memberikan informasi terbaru (promo, harga baru)	4,08	4,62	-0,54
R9	karyawan atau kurir memiliki kecakapan dalam bertugas	4,04	4,55	-0,51
R10	Banyak variasi layanan dan promosi	3,93	4,48	-0,55
Responsive (Daya Tangkap)				
R11	Harga ongkos kirim paket dengan fasilitas pelayanan tepat	4,09	4,59	-0,5
R12	Banyak variasi layanan dan promosi	4,03	4,59	-0,56
R13	Kecepatan karyawan dalam melayani paket konsumen	4,02	4,62	-0,6
R14	Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan keterlambatan paket	4,02	4,71	-0,69
R15	Bukti penerimaan/ Resi selalu diterima	4,20	4,69	-0,49
Assurance (Jaminan)				
R16	Kemudahan dalam melakukan pembayaran	4,14	4,70	-0,56
R17	Pengemasan paket tidak rusak/ utuh.	4,14	4,63	-0,49
R18	Keamanan data konsumen	4,14	4,57	-0,43
R19	Notifikasi paket terlambat	4,11	4,50	-0,39
R20	Jaminan pengembalian dana jika paket hilang	4,24	4,55	-0,31
Empaty (Empati)				

Variabel	Pertanyaan	Persepsi (P)	Harapan (E)	GAP (G)
R21	Kurir sesuai SOP saat pengantaran paket	4,15	4,61	-0,46
R22	Mengonfirmasi bukti barang diterima	4,31	4,72	-0,41
R23	Kesopanan kurir saat pengiriman paket	4,13	4,64	-0,51
R24	Serah terima paket dengan baik	4,04	4,59	-0,55
R25	Perusahaan menerapkan budaya 5S	4,51	4,65	-0,14
Jumlah		102,70	115,18	-12,48
Rata-rata		4,108	4,607	-0,4992

(Sumber: Data Yang Telah Diolah, 2023)

D. Tahap Penyusunan TRIZ

Langkah awal yang dilakukan dalam penyusunan dengan metode TRIZ ini adalah dengan Analisa masalah solusi awal. Setelah menemukan masalah yang terjadi lalu dicarikan solusi awal dari variable yang menjadi masalah. Pemodelan masalah dan analisa kontradiksi.

Setelah diselesaikannya analisa permasalahan dan solusi awal, lalu menerjemahkan ke parameter teknik atau pemodelan masalah dan tahap selanjutnya adalah analisa kontradiksi yang bertujuan untuk mengidentifikasi 2 komponen yang bertentangan pada system. Eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ *inventive principle*. Proses terakhir yaitu mengeliminasi kontradiksi dan memperbaiki masalah dengan hasil akhir menyusun *inventive principle*.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisa dan uraian hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Mitra Shopee menggunakan metode *servqual* dan TRIZ dapat disimpulkan yakni diantaranya:

1. Faktor-faktor yang menjadi penentu kualitas jasa pelayanan pengiriman barang pada Shopee Express dari 5 variable yang memiliki minus terbesar adalah divariable : Tangible yang menghasilkan angka (-0,81) , Realibility yang menghasilkan angka (-0,58 dan -0,57), dan Responsive menghasilkan angka (-0,69).
2. Tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa pengantaran paket di Mitra Shopee pada kualitas pelayanan jasa menggunakan perhitungan indeks kepuasan

metode *servqual* adalah 82,18 % sangat puas.

Hasil dari metode *service Quality* di Mitra Shopee adalah:

Hasil metode *Service Quality*, yaitu *gap* menunjukkan kualitas pelayanan di Mitra Shopee yang diberikan masih belum memenuhi harapan pelanggan. Tingkat kualitas layanan yang disediakan masih terdapat yang belum sesuai dengan kepuasan konsumen.

Hasil dari Metode TRIZ di Mitra Shopee adalah:

Hasil metode TRIZ diperoleh 4 Usulan Perbaikan dengan diorganisirnya keamanan terhadap produk serta kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi sehingga terlihat adanya perubahan, Perbaikan menurut prinsip 10 “*Preliminary Action*”, dimana harus memberi tambahan informasi ke media sosial supaya konsumen tidak bingung pada saat bertransaksi, Perbaikan menurut prinsip 34 “*Discarding and Recovering*”, dimana ada peningkatan senyum, simpati, sapa dan salam antara *customer service* dengan konsumen, Perbaikan menurut prinsip 35 “*Parameter Charging*”, dimana adanya pemasangan kotak saran supaya dapat paham apa yang dikehendaki konsumen.

Saran

Untuk upaya menerapkan perbaikan di Mitra Shopee penulis ingin memberi beberapa saran untuk bahan masukan kepada manajemen yakni berikut ini:

1. Hasil indeks kepuasan konsumen yang sudah cukup bagus tetapi harus ada perbaikan supaya lebih bagus dan ada

beberapa solusi yang diusulkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Penelitian lebih lanjut diharapkan dapat memanfaatkan metode yang tidak sama dengan penelitian ini serta mengembangkan kembali dari referensi sebelumnya untuk modifikasi kualitas layanan yang ada di Mitra Shopee. Perusahaan tetap menjaga kualitas sumber daya manusia nya dengan selalu mengevaluasi karyawan setiap hari, minggu dan bulannya. Sehingga tetap terjaga kualitas yang sesuai dengan standar yang perusahaan terapkan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih Bapak Dr. Pranoto, S.E.,M.M., selaku ketua Yayasan Sasmita Jaya, yang telah memberikan kesempatan kuliah di Universitas Pamulang dengan biaya terjangkau, terimakasih kepada Bapak Dr. E. Nurzaman AM, M.M., M.Si., selaku Rektor Universitas Pamulang yang selalu memotivasi dalam belajar, tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada Ibu Rini Alfatiyah, ST., MT., CMA selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Bapak Khasbunalloh S.T., M.T selaku dosen pembimbing 1 jurnal skripsi, serta kepada Bapak Patria Adhistian, S.T, M.M., selaku dosen pembimbing 2 jurnal skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyusunan jurnal skripsi ini, dan Semua sahabat, keluarga, rekan kerja yang telah membantu penulis dalam menyusun jurnal skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abzari, A. W. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Bandar Udara Betoambari Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *urnal Media Inovasi Teknik Sipil UNIDAYAN*, 87-94.
- Amalia, S. F. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence . *e-Proceeding of Applied Sci-ence*, 313-320.

- Ardhian Trilaksono, I. S. (2021). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Barang Di Pelabuhan Probolinggo (Studi Kasus PT Delta Arta Bahari Nusantara Cabang Probolinggo). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 95-100.

- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Leterasi Nusantara.

- Hardiyansyah. (2018). *ualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Harry Novianto Kai, S. R. (2018). Aplikasi Layanan Pengangkutan Sampah Berbasis Android. *Jurnal Teknik Informatika*, 1-12.

- Harsanto, B. (2022). *Dasar-Dasar Manajemen Oprasional Konsep, Batang Tubuh Ilmu dan Industri 4.0 Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.

- Juniarti, A. D. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Intent: Jurnal Industri Dan Teknologi Terpadu*, 109-130.

- Kotler, P. a. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition: Global Edition*. England: Pearson Education Limited .

- Markus Hartono, A. S. (2018). *Kansei Engineering, Kano Dan Triz For Logistics service excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Nadila, H. R. (2022). Integrasi Servqual, Model Kano, Kansei Engineering, dan TRIZ Untuk Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Logistik Kurir (Studi Kasus: PT. Pos Indonesia KPC Sidoarjo. *Umm Insitutional Repository*, 4-20.

- Navas, H. V. (2013). *TRIZ: Design Problem Solving with Systematic Innovation*. London: InTech.

Niffa Nadya Rizki Mirella, R. N. (2022).
Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Pelanggan Dan Minat Pembelian
Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga
(Literatur Review Manajemen
Pemasaran). *Jurnal Manajemen
Penidikan Dan Ilmu Sosial*, 350-362.