

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CV. SUMBER JAYA BERBASIS *E-COMMERCE* DENGAN METODE *E-SERVQUAL* DAN KANO

Kurnia Nur Affandi<sup>1)</sup> Yesmizarti Muchtiar<sup>2)</sup>

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta

Email: knuraffandi@gmail.com, tetamuchtiar@gmail.com

## ABSTRAK

Pada perkembangan teknologi digital saat ini, semua bisa dilakukan secara online, memberikan kemudahan dalam berbisnis melalui sarana internet salah satunya *e-commerce* (*electronic commerce*). CV. Sumber Jaya saat ini menggunakan *e-commerce* dalam pemesanan tiket travel. Tetapi masih ditemukan kekurangan pada desain situs web dan keamanan bagi pelanggan pengguna jasa ini. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *e-service quality* untuk melihat nilai *gap* (kesenjangan) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dari fasilitas yang dimiliki CV. Sumber Jaya. Dari selisih nilai *gap* yang paling besar akan digunakan metode Kano untuk mengetahui atribut-atribut *must be* (M), *one-dimensional* (O), *attractive* (A), *indifference* (I), *reverse* (R) dan *questionable* (Q). Hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan 21 variabel yang dikelompokkan kedalam 7 dimensi kualitas. Dari hasil metode Kano ada beberapa rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan yaitu pada variabel 3, variabel 7, variabel 8 dan variabel 9.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, *E-Servqual*, Kano

## PENDAHULUAN

Pada perkembangan zaman yang semakin canggih pada saat sekarang, perkembangan teknologi sangat berkembang pesat, masyarakat Indonesia pada saat ini hampir keseluruhan menggunakan teknologi baik dalam membantu aktivitas, menambah wawasan dan lain-lainnya. Salah satu yang berkembang pada saat ini yaitu *electronic commerce* (*e-commerce*). Pada perkembangan zaman yang serba online pada saat ini, kita diberikan kemudahan dengan memesan tiket travel dengan online walaupun ada juga pemesanan tiket travel dengan *offline* atau langsung datang ke loket. Tapi dengan adanya pemesanan tiket travel dengan online tentunya memudahkan kita, karena kita tidak perlu harus datang ke loket dalam memesan tiket tersebut.

CV. Sumber Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi. Perusahaan ini melayani rute Sungai Rumbai-Padang. Dengan melihat banyaknya masyarakat yang saat ini senang dan tertarik dalam pemesanan tiket travel secara online, tetapi masih terdapat kekurangan di CV. Sumber Jaya seperti desain situs web dan keamanan

## TINJAUAN LITERATUR

### 1. *E-Commerce*

*Electronic commerce* (EC) merupakan penggunaan internet dan intranet untuk membeli, menjual, mengangkut, atau memperdagangkan data, barang, atau layanan. Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *e-commerce* merupakan suatu proses transaksi jual beli yang dilakukan melalui sistem elektronik berupa web. [1]

### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. [2]

### 3. *E-Service Quality*

*E-service quality* merupakan pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. [3]

### 4. Model Kano

Model Kano merupakan metode yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Dalam model Kano, dibedakan tiga tipe produk yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kategori *must-be requirements* (atribut dasar), *one-dimensional requirements* (atribut yang diharapkan) dan *attractive requirements* (atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan). [4]

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *E-Servqual* (*Electronic Service Quality*) dan Kano.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data diambil dengan Kuesioner menggunakan *google form* sebanyak 21 variabel diantaranya:

**Tabel 1 Variabel Kuesioner**

No	Pernyataan
1	Aplikasi mudah digunakan oleh pelanggan CV. Sumber Jaya
2	Aplikasi selalu berfungsi dengan baik
3	Situs web memiliki tampilan yang menarik
4	Harga travel sesuai dengan yang ditawarkan
5	Ketepatan waktu dalam penjemputan pelanggan
6	Kesesuain antara biaya travel dengan kualitas pelayanan yang diterima
7	Pihak travel responsif terhadap keluhan pelanggan
8	Adanya tanggung jawab atau ganti rugi apabila terjadi kecelakaan
9	Pihak travel melayani pelanggan dengan cepat
10	Pihak travel menjaga privasi pelanggan
11	Pihak travel memberi jaminan barang yang disimpan dibagasi aman
12	Pihak travel menjamin keselamatan dan keamanan pelanggan mulai dari keberangkatan sampai kedatangan
13	Pihak travel memberikan estimasi waktu dalam keberangkatan dan kedatangan
14	Pihak travel memberi janji yang akurat kepada pelanggan
15	Pihak travel memberi informasi terbaru
16	Informasi yang disampaikan mudah dipahami pelanggan
17	Informasi yang disampaikan akurat
18	Pihak travel mengutamakan kepentingan pelanggan
19	Pihak travel memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan
20	Pihak travel mengutamakan kebutuhan pelanggan
21	Menjalin hubungan yang baik pada setiap pelanggan

Dengan Menggunakan Metode Kano didapatkan gap terbesar pada variabel no 21 sebesar 0,64 dan gap terkecil pada variabel 17 sebesar 0,11. Dari metode Kano maka didapatkan rekomendasi sebagai berikut:

**Tabel 1 Rekomendasi Perbaikan**

VARIABEL	REKOMENDASI PERBAIKAN
V3	Pihak travel perlu membuat tampilan situs web yang menarik seperti menu tujuan keberangkatan, jam keberangkatan agar pelanggan tertarik dengan situs web yang dimiliki oleh pihak travel

## VARIABEL REKOMENDASI PERBAIKAN

V7 Pihak travel kedepannya lebih bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan yang menimpa pelanggan atau sopir seperti memberi bantuan berupa uang dan ganti rugi barang-barang penumpang yang rusak akibat kecelakaan

V8 Pihak travel harus memperbaiki atau memberi arahan kepada karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan

V9 Pihak travel kedepannya harus benar-benar menjaga privasi pelanggan kedepannya, karena apabila tidak diperbaiki, kedepannya akan membuat pelanggan tidak nyaman dan merasa dirugikan karena privasi mereka dibocorkan kepada pihak lain.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian memiliki 21 variabel *E-Servqual*, gap terbesar terdapat pada variabel no 21 sebesar 0,64 dan gap terkecil terdapat pada variabel no 17 sebesar 0,11. Pada metode kano memiliki 15 variabel yang diambil dari 15 gap terbesar yang diambil dari 7 dimensi yang ada. Pada penelitian ini juga diangkat juga rekomendasi yang berkenaan dengan peningkatan layanan diantaranya adalah mengenai situs web memiliki tampilan yang menarik, adanya tanggung jawab atau ganti rugi apabila terjadi kecelakaan, pihak travel melayani pelanggan dengan cepat dan pihak travel menjaga privasi pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, Philip. 2008. *Principle Of Marketing 12th Edition. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed)*. Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- [2] Rintho Rante Rerung. (2018). *E-Commerce*. Yogyakarta : Deepublish.
- [3] Tan, K.C. dan T.A. Pawitra. 2001. "Integrating *Servqual* and *Kano's Model* into *QFD* for *Service Excellence Development*". *Managing Service Quality*. 11(6); 418-430.
- [4] Wu, S. J. (2014). *Relationship between consumer characteristics attitude toward online shopping*. *Marketing Intelligence & Planning*, 21(1), 37-44.