

ANALISIS LAYANAN JASA PENGIRIMAN BEDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE

Shanty Kusuma Dewi*, Dana Marsetiya Utama, Adhi Nugraha

^{1,2}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No 246, Malang

*Email: shanty@umm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan suatu jasa pengiriman barang dengan menggunakan metode Servqual dan zone of tolerance. Atribut layanan yang menjadi instrumen penelitian didasarkan pada dimensi kualitas layanan tangible, assurance, reliability, responsive dan empathy. Metode servqual digunakan untuk mengukur gap antara kinerja dan harapan, sedangkan metode zone of tolerance digunakan untuk memetakan atribut layanan yang masih bisa ditoleransi oleh pelanggan meskipun belum memuaskan pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai gap servqual positif pada kerapian karyawan. Atribut layanan jasa pengiriman yang dinilai pelanggan terdiri dari 21 atribut layanan. Hasil skor gap servqual mendapatkan 1 atribut layanan yang bernilai positif yaitu kerapian karyawan. Sedangkan dari metode zone of tolerance didapatkan 3 atribut yang masuk dalam kategori zone of tolerance. Delapan belas atribut layanan pada jasa pengiriman masuk dalam kategori adequate service. Atribut yang masuk kategori ini harus segera dilakukan perbaikan.

Kata kunci: jasa pengiriman, kualitas layanan, servqual, zone of tolerance

1. PENDAHULUAN

Jasa pengiriman barang dalam negeri saat ini berkembang sangat pesat. Jasa pengiriman merupakan jasa yang berhubungan dengan penerimaan, angkutan, penggabungan, penyimpanan, penyerahan, logistik dan distribusi barang. Jasa pengiriman merupakan salah satu bagian terpenting untuk dapat memastikan berjalannya suatu bisnis tersebut yaitu kegiatan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat yang akan dituju. Pada era teknologi informasi sangat memudahkan distribusi produk dari kota besar ke kota kecil dan sebaliknya. Hal tersebut memicu munculnya beberapa perusahaan baru dalam beberapa tahun ini yang bergerak dalam industri jasa pengiriman. Perkembangan dan kemunculan beberapa industri jasa pengiriman tersebut juga sangat dipengaruhi oleh aktifitas pengiriman logistik. Hal ini selaras dengan pesatnya perkembangan bisnis *e-commerce* yang sangat berkaitan dengan industri jasa pengiriman.

Permintaan pasar yang besar terhadap permintaan jasa pengiriman juga mendorong semakin banyaknya pelaku usaha yang berkiprah dalam sektor yang berhubungan dengan pengiriman. Berdasarkan data dari Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) jumlah perusahaan yang menjadi anggota asosiasi Kantor Pusat Berizin sebanyak 276 perusahaan (Dinamis). Sedangkan Kantor Pusat, Cabang, Agen, dan Gerai sebanyak lebih dari 40.000 titik layanan yang tersebar di seluruh Indonesia.. Dalam persaingan jasa layanan pengiriman maka penyedia layanan harus memperhatikan penilaian-penilaian dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan tersebut. Kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan jasa pengiriman berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Irnandha, 2016; Iskandar, 2019). Loyalitas pelanggan akan memberikan dampak keuntungan bagi perusahaan.

Beberapa penelitian terkait kualitas layanan jasa dilakukan dengan beberapa metode yang berbeda (Baki, Basfirinci, AR, & Cilingir, 2009; Mohebifar, Hasani, Barikani, & Rafiei, 2016; Nadiri & Hussain, 2016). Metode yang sering digunakan dalam penelitian kualitas layanan jasa adalah metode Servqual (Ananthanarayanan Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan suatu jasa pengiriman barang dengan menggunakan metode Servqual dan zone of tolerance. Penelitian dengan metode zone of tolerance juga sudah digunakan oleh beberapa peneliti untuk menganalisis kualitas layanan pada bidang jasa (Nadiri & Hussain, 2005, 2016; Yap & Sweeney, 2007). Namun masih sedikit penelitian yang megabungkan metode servqual dan zone of tolerance terutama pada bidang jasa logistik. Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan di bidang logistik menggunakan metode yang berbeda (Asian, Pool,

Nazarpour, & Tabaeian, 2019; Kahnali & Esmaeili, 2015; Yassaruddin, Sugarindra, Rizal, & Khoironi, 2019)

2. METODE PENELITIAN

Jasa pengiriman yang menjadi obyek penelitian adalah industri jasa pengiriman X yang sudah sangat lama menggeluti industri jasa pengiriman. Dari observasi awal yang dilakukan sering didapatkan komplain pelanggan terkait layanan yang diberikan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa pengiriman X. Metode pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling. Atribut layanan yang menjadi instrumen penelitian didasarkan pada dimensi kualitas layanan dari Parasuraman yaitu tangible, reability, emphaty, assurance dan resposiveness (Ananthanarayanan Parasuraman et al., 1988).

Kuesioner yang terkait atribut layanan terbagi atas 3 penilaian antara lain nilai kinerja, nilai harapan dan nilai minimum layanan. Penilaian atribut layanan menggunakan skala likert (1-5) (Sekaran & Bougie, 2016). Kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya akan disebarakan kepada 150 responden. Hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan metode Servqual dan ZOT. Skor Servqual merupakan gap yang dikembangkan oleh Anantharathan Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985). Skor gap yang positif menunjukkan bahwa konsumen puas dengan layanan yang diberikan, jika skor gap negatif maka dinyatakan bahwa konsumen masih belum puas dengan layanan yang diberikan. Nilai skor gap servqual didapatkan dari selisih antara persepsi (kinerja) dan ekpektasi (harapan). Dalam perhitungannya bisa menggunakan persamaan berikut :

$$\text{Skor gap servqual} = P - E \quad (1)$$

Sedangkan tahapan dalam pengolahan data dengan metode *zone of tolerance* adalah sebagai berikut :

1. Menghitung *Measure of Service Adequacy* (MSA) dengan rumus :

$$\text{MSA} = \text{kinerja sekarang} - \text{kinerja minimum} \quad (2)$$

2. Menghitung nilai *Measure of Service Superiority* (MSS) dengan rumus

$$\text{MSS} = \text{kinerja sekarang} - \text{harapan} \quad (3)$$

3. Menentukan posisi pelayanan sekarang pada *Zone of Tolerance* dengan rumus

$$\text{ZOT} = \frac{\text{MSA}}{\text{Pelayanan Harapan} - \text{Pelayanan Minimum}} \quad (4)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas didapatkan melalui hasil korelasi dari tiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai R tabel pada taraf signifikan 0,05. Suatu variabel dikatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel. Hasil uji validitas dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas

No	Atribut	Kinerja	Tingkat Harapan	Kinerja minimum	R tabel (a=0,05)	Ket
1	A1	0,849	0,698	0,533	0,3061	valid
2	A2	0,713	0,384	0,743	0,3061	valid
3	A3	0,414	0,579	0,349	0,3061	valid
4	A4	0,624	0,524	0,374	0,3061	valid
5	A5	0,575	0,663	0,331	0,3061	valid
6	A6	0,550	0,457	0,743	0,3061	valid
7	A7	0,355	0,780	0,521	0,3061	valid
8	A8	0,372	0,391	0,610	0,3061	valid
9	A9	0,493	0,391	0,673	0,3061	valid

No	Atribut	Kinerja	Tingkat Harapan	Kinerja minimum	R tabel (a=0,05)	Ket
10	A10	0,354	0,457	0,502	0,3061	valid
11	A11	0,367	0,780	0,683	0,3061	valid
12	A12	0,550	0,451	0,570	0,3061	valid
13	A13	0,453	0,629	0,502	0,3061	valid
14	A14	0,344	0,853	0,683	0,3061	valid
15	A15	0,435	0,525	0,351	0,3061	valid
16	A16	0,425	0,780	0,423	0,3061	valid
17	A17	0,328	0,853	0,570	0,3061	valid
18	A18	0,493	0,489	0,683	0,3061	valid
19	A19	0,406	0,389	0,570	0,3061	valid
20	A20	0,579	0,629	0,349	0,3061	valid
21	A21	0,372	0,578	0,743	0,3061	valid

Pengukuran reliabilitas suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk reliabel dilakukan dengan uji reliabilitas. Tolak ukur suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Realibel menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Pengukuran reliabilitas kuesioner dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Data dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha lebih dari 0,6 (Ghozali, 2006). Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Kuesioner	Nilai Korelasi	R kritis	Keterangan
Kinerja saat ini	0,757	0,06	Reliabel
Tingkat Harapan	0,75	0,06	Reliabel
Kinerja minimum	0,747	0,06	Reliabel

Dari ketiga kuesioner yang disebarkan awal kepada 30 responden didapatkan hasil valid dan reliabel. Dengan hasil keputusan tersebut maka disebarkan kuesioner kepada 150 responden yang merupakan pelanggan atau customer yang menggunakan jasa layanan X. Skor gap servqual di hitung dengan menggunakan persamaan 1. Hasil skor gap servqual dari 21 atribut layanan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Skor GAP Servqual

Atribut Layanan	Kode	Kinerja	Harapan	GAP
Pelayanan yang sopan dan ramah	A1	3,667	4,035	-1,002
Jangkuan area pengiriman	A2	3,433	3,699	-0,632
Ruang pelayanan yang bersih	A3	3,833	4,833	-0,933
Kerapian karyawan	A4	3,667	3,665	0,002
Kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan karyawan	A5	3,567	3,802	-0,902
Fasilitas pelayanan yang memadai	A6	3,333	3,882	-0,815
Pelayanan yang akurat dalam proses pengiriman	A7	3,733	4,049	-1,116
Tersedianya fasilitas umum	A8	3,600	4,189	-1,422

Atribut Layanan	Kode	Kinerja	Harapan	GAP
Biaya pengiriman yang terjangkau	A9	3,267	4,111	-1,178
Ruangan pelayanan nyaman	A10	3,333	3,522	-0,455
Sistem informasi yang akurat	A11	3,200	4,574	-1,474
Jam buka dan tutup konsisten	A12	3,333	4,517	-1,717
Fasilitas pelayanan yang memadai	A13	3,467	4,401	-1,334
Keakuratan biaya pengiriman	A14	3,033	4,717	-1,617
Jaminan jika terjadi keterlambatan pada pengiriman	A15	3,167	4,600	-1,867
Jaminan jika terjadi kerusakan	A16	3,100	3,200	-0,833
Menyediakan informasi tentang jasa pelayanan yang tersedia	A17	3,133	3,100	-0,3
Kemudahan dalam proses pembayaran	A18	3,467	3,947	-0,847
Terdapat sarana kritik dan saran untuk keluhan pelanggan	A19	3,167	3,467	-0,667
Cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan	A20	2,833	3,833	-1,333
Sistem pelacak barang online yang selalu terupdate	A21	3,200	4,572	-1,505

Hasil perhitungan skor Gap servqual pada tabel 3 didapatkan hasil bahwa dari 21 atribut layanan hanya 1 atribut layanan yang mendapatkan nilai positif. Nilai gap servqual positif menunjukkan bahwa atribut layanan sudah memuaskan. Sedangkan nilai gap servqual negatif menunjukkan atribut layanan masih belum memuaskan pelanggan. Hal ini selaras dengan model servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman. Akan tetapi perlu dilakukan pemetaan atribut layanan untuk mengetahui apakah atribut layanan yang tidak atau belum memuaskan tersebut masih bisa diterima oleh konsumen (Liljander & Strandvik, 1993).

Pemetaan atribut dengan metode *zone of tolerance* (ZOT) berdasarkan data rata-rata skor tingkat pelayanan (kinerja) yang dirasakan, tingkat pelayanan harapan dan tingkat pelayanan minimum setiap atribut untuk menghitung nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*), MSS (*Measure of Service Superiority*) dan ZOT (*Zone of Tolerance*). Pengukuran nilai MSA, MSS dan ZOT berdasarkan persamaan 2, 3 dan 4.

Tabel 4. Pengolahan Data ZOT

Atribut	Minimum	Harapan	Saat ini	MSA	MSS	ZOT
A1	3,667	4,035	3,033	-0,634	-1,002	-1,7228
A2	3,433	3,699	3,067	-0,366	-0,632	-1,3759
A3	3,833	4,833	3,9	0,067	-0,933	0,067
A4	3,1	3,668	3,667	0,567	-0,001	0,99824
A5	3,567	3,802	2,9	-0,667	-0,902	-2,8383
A6	3,333	3,882	3,067	-0,266	-0,815	-0,4845
A7	3,733	4,049	2,933	-0,8	-1,116	-2,5316
A8	3,6	4,189	2,767	-0,833	-1,422	-1,4143
A9	3,267	4,111	2,933	-0,334	-1,178	-0,3957
A10	3,333	3,522	3,067	-0,266	-0,455	-1,4074

Atribut	Minimum	Harapan	Saat ini	MSA	MSS	ZOT
A11	3,2	4,574	3,1	-0,1	-1,474	-0,0728
A12	3,333	4,517	2,8	-0,533	-1,717	-0,4502
A13	3,467	4,401	3,067	-0,4	-1,334	-0,4283
A14	3,033	4,717	3,1	0,067	-1,617	0,03979
A15	3,167	4,6	2,733	-0,434	-1,867	-0,3029
A16	3,1	3,4	2,367	-0,733	-1,033	-2,4433
A17	3,133	3,6	2,8	-0,333	-0,8	-0,7131
A18	3,467	3,947	3,1	-0,367	-0,847	-0,7646
A19	3,167	3,467	2,8	-0,367	-0,667	-1,2233
A20	2,833	3,833	2,5	-0,333	-1,333	-0,333
A21	3,2	4,572	3,067	-0,133	-1,505	-0,0969

Berdasarkan tabel 5 tidak ada atribut layanan yang nilai MSS nya positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap layanan yang diberikan (Nadiri & Hussain, 2005; Ananthanarayanan Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994). Akan tetapi ada tiga atribut layanan, yang mempunyai nilai MSA positif dan nilai MSS negatif. Ketiga atribut ini masuk kedalam *zone of tolerance* yang artinya pelayanan yang diterima pelanggan dalam tiga atribut layanan tersebut masih bisa diterima atau ditoleransi oleh pelanggan. Tiga atribut tersebut antara lain kerapian karyawan, ruang pelayanan yang bersih dan keakuratan biaya pengiriman. Sedangkan 18 atribut lainnya nilai MSA bernilai negatif yang artinya pelanggan sudah pelanggan sudah tidak dapat mentoleransinya. Atribut yang diprioritaskan harus diperbaiki antara lain kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan karyawan, pelayanan yang akurat dalam proses pengiriman, sistem pelacak barang online yang selalu terupdate, ruangan pelayanan nyaman dan jangkauan area pengiriman.

4. KESIMPULAN

Kualitas layanan jasa pengiriman X masih belum bisa memuaskan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas dapat dilihat dari nilai gap servqual yang negative untuk 20 atribut layanan. Nilai gap servqual positif pada kerapian karyawan. Sedangkan dari metode *zone of tolerance* didapatkan tiga atribut yang masuk dalam kategori *zone of tolerance*. Atribut masuk dalam kategori ini yaitu kerapian karyawan ruang pelayanan yang bersih dan keakuratan biaya pengiriman. Sedangkan 18 atribut layanan masuk dalam kategori *adequate service* yang berarti pelanggan sudah tidak bisa mentolerir atribut layanan tersebut dan perlu segera dilakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asian, S., Pool, J. K., Nazarpour, A., & Tabaeian, R. A. (2019). On the importance of service performance and customer satisfaction in third-party logistics selection: An application of Kano model. *Benchmarking: An International Journal*.
- Baki, B., Basfirinci, C. S., AR, I. M., & Cilingir, Z. (2009). An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660-669.

- Iskandar, J. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Indah Logistic Cargo Cabang Bangkinang Menurut Perspektif Ekonomoi Islam*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Kahnali, R. A., & Esmaeili, A. (2015). An integration of SERVQUAL dimensions and logistics service quality indicators (A case study). *International Journal of Services and Operations Management*, 21(3), 289-309.
- Liljander, V., & Strandvik, T. (1993). Estimating zones of tolerance in perceived service quality and perceived service value. *International Journal of Service Industry Management*, 4(2), 0-0.
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., & Rafiei, S. (2016). Evaluating service quality from patients' perceptions: application of importance-performance analysis method. *Osong public health and research perspectives*, 7(4), 233-238.
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2005). Diagnosing the zone of tolerance for hotel services. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2016). Zone of Tolerance for Healthcare Services: A Diagnostic Model of Public and Private Hospital Service Quality. *Argumenta Oeconomica*, 2(37), 245-280.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*: John Wiley & Sons.
- Yap, K. B., & Sweeney, J. C. (2007). Zone-of-tolerance moderates the service quality-outcome relationship. *Journal of services marketing*.
- Yassaruddin, A. R., Sugarindra, M., Rizal, M., & Khoironi, I. H. (2019). LOGISTICS SERVICE QUALITY EVALUATION USING KANO ON GAP ANALYSIS MODEL.