
IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PADA PABRIK ROTI CITRA

Novianti Syahfitri¹, Nurwati², Santoso³

^{1,2}Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

³Manajemen Informatika, STMIK Royal Kisaran

Email : ¹noviantisyhftr@gmail.com, ^{2*}nurwati763@gmail.com

Abstract: Citra Roti Factory is a business engaged in the manufacture and sale of bread. Sales data at the Citra Roti Factory fluctuated, namely sometimes sales increased and sometimes sales decreased. This is because the sales of bread at Citra bakery are also influenced by service. There are some customers who feel the quality of service is relatively low so that problem solving cannot be resolved optimally. The service period is relatively long so that the sales service process at the Citra bakery factory is slow, which is detrimental to customers. Human resources are still lacking so officers will find it difficult to provide services. To overcome these problems, a system was created to determine the quality of service provided to customers. The Service Quality method can be used as a measure of service quality. The results of this study are to determine the decision support system in the analysis of the service quality of selling bread that is applied at the Citra bakery factory. The application of the Service Quality method will speed up the decision-making process in analyzing the service level of bakery product sales at Citra bakery.

Keywords: decision support system; service quality method; factory citra bread.

Abstrak: Citra Roti Factory merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang pembuatan dan penjualan roti. Data penjualan di Pabrik Citra Roti berfluktuasi yaitu terkadang penjualan meningkat dan terkadang penjualan menurun. Hal ini dikarenakan penjualan roti di toko roti Citra juga dipengaruhi oleh pelayanan. Ada sebagian pelanggan yang merasa kualitas pelayanan relatif rendah sehingga dalam penyelesaian masalah tidak dapat diselesaikan secara optimal. Masa pelayanan yang relatif lama sehingga proses pelayanan penjualan di pabrik roti Citra lambat sehingga merugikan pelanggan. Sumber daya manusia masih kurang sehingga petugas akan kesulitan dalam memberikan pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dibuatlah suatu sistem untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Metode Service Quality dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pendukung keputusan dalam analisis kualitas pelayanan penjualan roti yang diterapkan di pabrik roti Citra. Penerapan metode Service Quality akan mempercepat proses pengambilan keputusan dalam menganalisis tingkat pelayanan penjualan produk bakery di Citra bakery.

Kata Kunci: sistem pendukung keputusan; metode service quality; toko roti citra.

PENDAHULUAN

Keadaan puasan pelanggan terkait dengan emosional dan reaksi yang muncul setelah pembelian bisa berupa beragam perasaan seperti marah, tidak puas, kesal, netral, senang, atau bahagia [1]. Persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia industri makanan khususnya produk roti, karena produk ini merupakan jenis makanan yang paling dominan banyak dikonsumsi dan dibutuhkan oleh pelanggan. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor

pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia dengan keanekaragamannya. Pabrik Roti Citra merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang pembuatan dan penjualan roti. Ada berbagai jenis roti yang dijual di Pabrik Roti Citra yaitu roti mentega, bolu gulung, roti lapis legit, bolu kukus, bolu bunga, dan bolu pandan. Berikut ini adalah laporan penjualan roti di Pabrik Roti Citra periode Mei 2021 sampai dengan April 2022 dalam satuan bungkus:

Tabel 1. Data Penjualan di Pabrik Roti Citra Periode Mei 2021 sampai dengan April 2022

No	Periode	Roti Mentega (bks)	Lapis Legit (bks)	Bolu Kukus (bks)	Bolu Pandan (bks)	Bolu Gulung (bks)	Bolu Bunga (bks)
1	Mei 2021	450	333	449	356	223	184
2	Juni 2021	434	321	436	378	212	163
3	Juli 2021	421	300	455	387	234	155
4	Agustus 2021	433	311	478	366	233	184
5	September 2021	436	325	484	385	225	163
6	Oktober 2021	465	336	448	357	218	186
7	November 2021	456	344	474	385	237	164
8	Desember 2021	467	310	486	348	228	166
9	Januari 2022	486	311	454	376	238	156
10	Februari 2022	452	315	438	358	225	177
11	Maret 2022	432	301	484	376	214	187
12	April 2022	420	304	437	388	217	147

Berdasarkan tabel diatas terlihat data penjualan di Pabrik Roti Citra mengalami fluktuasi yaitu kadang penjualannya meningkat dan kadang juga penjualannya menurun. Setelah ditelusuri, penjualan roti di pabrik roti citra juga dipengaruhi oleh pelayanannya. Terbukti ketika pelayanan yang diberikan kurang, maka pelanggan enggan untuk kembali membeli produk yang ada di pabrik roti citra.

Terdapat beberapa pelanggan yang menganggap bahwa kualitas layanan yang diberikan cenderung kurang memadai, sehingga dalam menangani masalah yang belum dapat diatasi sepenuhnya. Jangka waktu pelayanan yang relatif lama sehingga lambatnya proses pelayanan penjualan di pabrik roti citrasehingga merugikan pelanggan.

Sumber daya manusia yang masih kurang sehingga petugas akan mendapatkan kesulitan dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan pabrik roti citradalam memberikan pelayanan penjualan produk roti yang memuaskan kepada para pelanggan, merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat keberhasilan dalam mempertahankan usaha dalam menghadapi persaingan. Suatu pelayanan dianggap memuaskan bila cocok dengan kebutuhan serta harapan konsumen.

Metode Pengukuran Kualitas Layanan dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas suatu layanan [6][7][8]. Skor Kualitas Layanan dapat dihitung dengan mengurangkan skor persepsi konsumen dari skor harapan mereka.

Angka ini berguna untuk menggambarkan perbedaan antara pandangan dan harapan konsumen. Pabrik Roti Citra perlu mengetahui penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap layanan yang diberikan, agar dapat memperbaiki kesalahan serta meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif yakni penelitian yang tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan [2][3][4]. Beberapa cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data berupa wawancara, pengamatan, kepustakaan dan angket. Adapun yang menjadi metode pengamatan dalam penelitian ini ialah servqual, MySQL dan PHP [5].

Metode Service Quality (dikenal sebagai servqual) merupakan pendekatan dalam mengukur mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi kualitas layanan [9][10]. Servqual dianggap memiliki validitas statistik yang terpenuhi, terbukti dari frekuensi penggunaannya yang tinggi. Keunggulan penerapan metode servqual meliputi kemudahan dalam menangkap persepsi atau pandangan melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner [11].

Lima dimensi dalam servqual ialah kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.

HASIL DAN PEMBAHASAN:

Analisis sistem merupakan penjelasan dari salah satu sistem yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikan untuk membuat sebuah aplikasi yang baik. Pada tahap analisis sistem ini adalah menganalisis kebutuhan-kebutuhan yang ada. Mengatasi permasalahan pada sistem yang lama perlu adanya pengembangan dan perubahan ke sistem yang baru dengan menganalisa apa yang menjadi kebutuhan pemakainya.

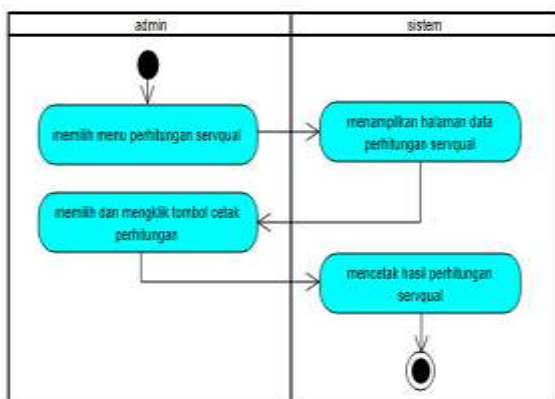
Analisis kebutuhan sistem dilakukan agar dapat mengatasi ketidaksesuaian antara aplikasi yang dirancang dengan kebutuhan pengguna. Analisis kebutuhan sistem terdiri atas analisis data, analisis pengguna yang dapat menjawab siapa penggunanya, tujuan penggunaannya dan strategi supaya sistem dapat digunakan dengan baik oleh pengguna, analisis perangkat keras, dan analisis perangkat lunak. Berikut ini adalah tabel yang menyajikan kepuasan pelanggan dengan metode servqual:

Tabel 2. Nilai Servqual

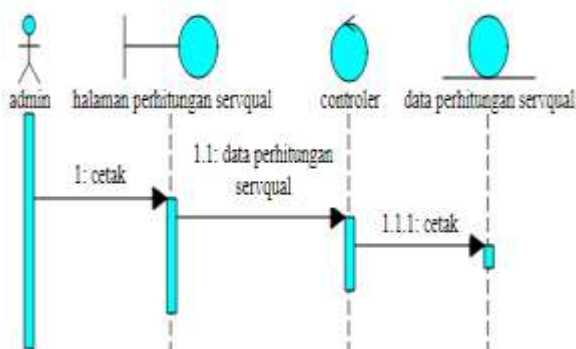
No	Attribut	Xi	Yi	Servqual (Xi/Yi)	Keterangan
1	K1	3.2	3.4	0.94	Puas
2	K2	3.68	3.56	1.03	Puas
3	K3	3.68	3.56	1.03	Puas
4	K4	4.24	4.4	0.96	Puas
5	K5	4.72	4.36	1.08	Puas
6	K6	3.64	3.84	0.95	Puas
7	K7	4.08	4.12	0.99	Puas
8	K8	4.08	3.88	1.05	Puas
9	K9	4.36	4.48	0.97	Puas
10	K10	4.68	4.6	1.02	Puas
11	K11	3.96	3.88	1.02	Puas
12	K12	3.76	3.88	0.97	Puas
13	K13	3.64	3.2	1.14	Sangat Puas

14	K14	2.96	3	0.99	Puas
15	K15	3.88	3.04	1.28	Sangat Puas
16	K16	3.96	3.88	1.02	Puas
17	K17	3.76	3.88	0.97	Puas
18	K18	3.64	3.2	1.14	Sangat Puas
19	K19	2.96	3	0.99	Puas
20	K20	3.88	3.04	1.28	Sangat Puas
21	K21	3.72	4.08	0.91	Puas
22	K22	4	3.92	1.02	Puas
25	K25	4.68	4.6	1.02	Puas

Analisis kebutuhan keluaran berupa antar muka program aplikasi sistem pendukung keputusan dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) berbasis *web* karena menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL yang akan dirancang pada perancangan antarmuka. *Activity diagram* perhitungan *servqual* dari peningkatan pelayanan menggunakan SERVQUAL di Pabrik Roti Citra digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Activity Diagram Perhitungan Servqual



Gambar 2. Sequence Diagram

Setelah melakukan perancangan dengan metode *Service Quality* (*servqual*), langkah selanjutnya adalah melakukan implementasi. Implementasi sistem adalah suatu prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan sistem yang ada dalam dokumen rancangan sistem yang telah disetujui dan telah diuji, menginstal dan mulai menggunakan sistem baru yang diperbaiki. Berikut ini adalah implementasi antarmuka halaman perhitunganservqual untuk peningkatan pelayanan menggunakan Metode Servqual di Pabrik Roti Citra:

Gambar 3. Pengujian Halaman Perhitungan Servqual

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian yang berjudul peningkatan pelayanan menggunakan SERVQUAL di Pabrik Roti Citra adalah mengetahui sistem pendukung keputusan dalam analisis kualitas pelayanan penjualan roti yang sedang diterapkan di Pabrik Roti Citra. Menggunakan metode Service Quality akan mengakselerasi proses pengambilan keputusan saat melakukan analisis terhadap tingkat pelayanan dalam penjualan produk roti di pabrik Roti Citra.

SARAN

Penulis juga memberikan saran terkait penelitian selanjutnya dalam hal peningkatan pelayanan menggunakan Servqual di Pabrik Roti Citra yaitu:

1. Peneliti selanjutnya perlu penambahan kategori data terkait studi kasus agar menjadi multidata.
2. Diharapkan dapat mengembangkan sistem dengan menggunakan *bootstrap4* agar tampilan sistem lebih menarik.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan sistem berbasis aplikasi android sehingga bisa terbit di playstore atau AppStore.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Khairil and A. D. Syafutra, "Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada PDAM Kota Bengkulu," *J. Teknosia*, vol. 1, no. 1, pp. 16–21, 2021.
- [2] A. Nurfadli, Lukmandono, and R. Prabowo, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL (Studi kasus SMK Negeri 3 Balikpapan)," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VIII 2020 Inst. Teknol. Adhi Tama Surabaya*, pp. 299–306, 2020.
- [3] E. B. Santosa, "Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Karanganyar Tahun 2020," vol. 10, no. 1, pp. 245–256, 2021.
- [4] D. Aldo and N. Putra, *Sistem Pendukung Keputusan (SPK) (Kupas Tuntas Metode Multifaktor Evaluation Process)*. Semarang: SINT Publishing, 2020.
- [5] T. Limbong, M. Muttaqin, and A. Iskandar, *Sistem Pendukung Keputusan: Metode dan Implementasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [6] G. N. J. Adinegara, *Anteseden Dan Konsekuensi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Bali*. Yogyakarta: Depublish, 2021.
- [7] I. Z. Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- [8] M. R. Marajari, K. Nasution, and H. Tasliyah, "Analisis Data Mahasiswa Untuk Mendukung Strategi Promosi Pada Universitas Medan Area Menggunakan Algoritma K-Means Clustering," *SEMNASTEK UISU 2021*, 2021.
- [9] A. E. Ratna Putri, W. Harianto, and A. Aziz, "Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process," *RAINSTEK J. Terap. Sains Teknol.*, vol. 2, no. 3, pp. 202–208, 2020, doi: 10.21067/jtst.v2i3.4762.
- [10] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual," vol. 6, no. 1, 2021.
- [11] L. K. Berutu and M. A. E. Nst, "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode Service Quality Berbasis Web," *InfoSys J.*, vol. 4, no. 2, pp. 158–168, 2020.