

1

**KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN
MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (Servqual)**
Atika Arpan, Rizka Permata

KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (Servqual)*

Atika Arpan¹,
Rizka Permata²

AMIK SIGMA Palembang
Jl. Perintis Kemerdekaan No.62 Palembang
E-Mail: atikaarpan14@gmail.com¹, rizkapermata14@gmail.com²

ABSTRAK

Kualitas layanan sistem pembayaran perlu dievaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan sistem pembayaran dengan menggunakan metode kualitas layanan (servqual) yang fokus pada lima variabel: *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan di perusahaan x. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan sistem pembayaran agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran.

Kata Kunci: Servqual, Kualitas Layanan, Sistem Pembayaran

I PENDAHULUAN

Keberhasilan sistem informasi merupakan suatu ukuran dimana sistem mampu memberikan manfaat kepada suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Sebaliknya sistem dikatakan gagal jika sistem belum memenuhi keinginan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor sukses dalam mengimplementasikan suatu sistem (Nurdiansyah, Syamsuar, & Negara, 2018). Dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi maka perlu menganalisis pengukuran kualitas layanan sistem informasi dengan tujuan mengetahui seberapa puas pengguna dalam menggunakan sistem layanan tersebut. Dengan adanya pengukuran kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan untuk masa akan datang.

Servqual memiliki 5 dimensi yaitu *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphanty*. *Servqual* terdiri atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Metode ini sudah berapa kali digunakan dalam mengukur tingkat kepuasaan pengguna layanan.

Perusahaan x merupakan salah satu perusahaan gadai pinjam yang terdapat di Indonesia. Perusahaan ini memiliki banyak sistem informasi berbasis website salah satunya aplikasi pembayaran dimana aplikasi ini digunakan untuk bertransaksi kepada nasabah secara online dan adanya

aplikasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang akurat, cepat dan efisien. masih memiliki beberapa kesalahan yang tidak dapat dihindari akan terjadi misalnya kesalahan dalam memberikan informasi maupun gangguan secara teknis. Pengukuran kualitas layanan suatu sistem informasi ini sangat perlu dilakukan agar dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna sistem.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, Kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono,2016:125)

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi

harapan pelanggan secara konsisten. (Tjiptono,2016:125)

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan.

2.2 Servqual (Service Quality)

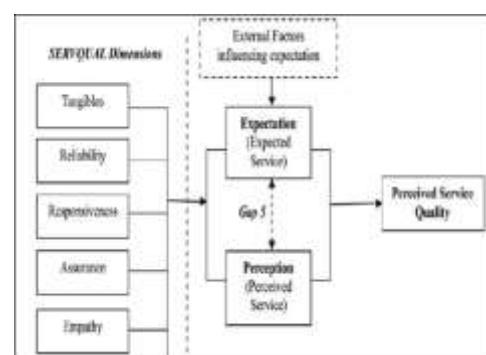
Metode Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengetahui kesenjangan (*Gap*) antara kualitas yang diberikan (*Perceived service*) dan diharapkan (*Expected service*). Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Metode servqual juga merupakan metode yang populer dalam mengukur kualitas jasa dan hingga kini dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.

Pengukuran kualitas jasa dalam metode Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan persepsi. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk

setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Tjiptono, 2016):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi-Skor Harapan}$$

Perbedaan antara harapan dan persepsi (Persepsi-Ekspektasi) membentuk skor kesenjangan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Skor gap negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan kepuasan miskin dan karenanya tidak ada pelanggan sementara skor gap positif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi (Daniel, C. N. & Berinyuy, L. P., 2010).



Gambar 1. Mengukur Kualitas Layanan Metode Servqual

Gambar 1 menjelaskan bahwa mengukur kualitas layanan menggunakan metode servqual menunjukkan bahwa harapan pelanggan terdapat pada faktor eksternal yang berada di bawah kontrol dari penyedia layanan seperti yang ditunjukkan pada diagram. Kesenjangan lima (5) pada diagram mewakili perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan yang disebut sebagai kualitas layanan yang

dirasakan.pada kesenjangan ini berfokus pada perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelayanan. Terdapat lima (5) dimensi metode Servqual diantaranya:

1. *Tangibels* (Tampilan Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (Kehandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), berkenaan dengan kesediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan mengusai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. *Emphaty* (Empati), berarti

bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.3 Skala Pengukuran

Skala yang sering dipakai dalam penyusunan *kuesioner* adalah skala ordinal atau sering disebut skala *likert*, yaitu skala yang terdiri dari lima tingkat jawaban:

Tabel 2.1 Ukuran Skala *Likert*

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber:Thoifah,2016:40)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai skala *likert*, peneliti menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu.

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode Servqual yang memiliki 5 dimensi yaitu, *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphanty*. Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menganalisis data yang telah dikumpulkan (Sugiyono : 2013). Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan disebarluaskan kepada

karyawan untuk menghasilkan nilai persepsi dan nilai harapan.

III METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, telah diketahui bahwa metode kuantitatif ini dinamakan juga metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode penelitian. Metode ini sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit-empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut juga metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono,2015). Metode Kuantitatif ini merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang merupakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Thoifah, 2016).

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola layanan sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian itu didapatkan dari perhitungan terhadap nilai harapan dan persepsi pada setiap dimensi yang telah dilakukan sebelumnya. Data ditampilkan dalam tabel dan akan

dihitung rata-rata keseluruhannya. Sehingga dapat diketahui kontribusi tiap tiap dimensi dalam kualitas layanan sistem.

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Servqual Score* yang didapat dari selisih nilai persepsi dengan nilai ekspektasi. Sebagai contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai *Servqual Score* bisa diambil pada salah satu dimensi kualitas yakni *tangibility*:

$$\text{SERVQUALScore} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi}$$

$$\text{SERVQUALScore Tangibles} = 6.40 - 5.92 = -0.47$$

Jadi nilai gap pada dimensi *tangibles* adalah -0.47.

Berikut hasil perhitungan masing masing item dari setiap dimensi yang membentuk *Servqual Score*:

Tabel 2. Kesenjangan Gap Setiap Dimensi

Dimensi Penyataan	Indikator Penyataan	Dimensi				Skor (SQ)
		Jumlah Rata- Rata Persepsi	Persepsi (X Di)	Jumlah Rata-Rata Harapan	Harapan (Y Di)	
Tangibles	1,2,3,4	23,69	5,92	25,58	6,40	-0,47
Reliability	5,6,7,8,9	28,60	5,72	31,65	6,33	-0,61
Responsiveness	10,11,12,13	23,14	5,79	25,85	6,46	-0,68
Assurances	14,15,16,17	24,03	6,01	25,69	6,42	-0,42
Empathy	18,19,20,21,22	30,78	6,16	32,41	6,48	-0,33

Pada Tabel 2. Kesenjangan Gap Setiap Dimensi menunjukkan hasil dari perhitungan gap persetiap dimensi. Pada dimensi *Responsiveness* memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan yaitu -0,68 maka dapat diartikan pada dimensi *Responsiveness* kualitas layanan yang diberikan belum dapat memuaskan

pengguna layanan aplikasi sistem pembayaran. Hal ini berarti Pihak penyedia layanan harus berusaha lagi untuk memperkecil gap yang terjadi hingga dapat memenuhi harapan pegguna.

Dari hasil nilai persepsi dan harapan tersebut dapat dihitung kembali nilai total perbandingan antara skor persepsi dan harapan.

Tabel 3. Nilai Persepsi dan Harapan

DIMENSI	PERSEPSI	HARAPAN
Tangibles	5,92	6,39
Reliability	5,72	6,33
Responsiveness	5,79	6,46
Assurance	6,01	6,42
Emphaty	6,16	6,48
Total	29,6	32,08
Rata Rata	5,92	6,41

Dari hasil perhitungan diatas nilai rata-rata persepsi adalah sebesar 5,92 maka dapat diartikan bahwa nilai persepsi dari rentang nilai 1 sampai 7 terdapat pada rentang nilai 5 dan 6. Maka persepsi atau kenyataan yang terjadi pada kualitas layanan *PASSION* cukup tinggi sedangkan nilai harapan adalah sebesar 6,41 terdapat pada rentang nilai 6 dan 7. Maka harapan dari pengguna terhadap layanan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan yang berarti bahwa penyedia layanan sistem pembayaran belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunanya.

4.2 Pembahasan

Teknik analisis digunakan untuk mengukur level kualitas layanan dengan menggunakan metode Servqual yang memiliki 5 dimensi yaitu, *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Semua variabel menjadi parameter utama yang kemudian

digunakan untuk menentukan nilai rata-rata sesuai dengan rasio. Ditemukan ada 2 variabel yang memiliki kesenjangan gap yang cukup tinggi hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersebut belum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna.

1. Dimensi *Tangibels*

Dimensi *Tangibels* merupakan variabel yang berpengaruh dalam mengukur kualitas layanan. Dari analisis, temuan diperoleh nilai gap -0,47. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pada pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas yang mendukung layanan masih rendah. Untuk dapat meningkatkan layanan dari segi fasilitas pada layanan sistem pembayaran agar dapat meningkatkan layanan untuk kedepannya. Maka perusahaan harus lebih meningkatkan fasilitas layanan agar pengguna dapat nyaman dalam menggunakan layanan sistem.

2. Dimensi *Relability*

Pada dimensi ini gap yang diperoleh sebesar 0,61. Hal ini menunjukkan besarnya kesenjangan antara nilai persepsi dan harapan. Untuk perbaikan agar dapat meningkatkan kehandalan sistem bagi pengguna maka perusahaan harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari pada pengguna layanan sistem.

3. Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness (Daya Tanggap) berkenaan dengan kesediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka,serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Pada dimensi ini memiliki kesenjangan gap -0,68, hal ini

menunjukkan masih rendahnya kemampuan sistem dalam merespon cepat permintaan dari pengguna. Agar layanan dapat meningkatkan kualitas layanan untuk kedepannya maka yang perlu dilakukan pihak perusahaan yaitu mendengarkan pandangan pengguna terhadap solusi yang diharapkan, agar masalah yang sama tidak terjadi lagi, serta perusahaan harus lebih cepat merespon keluhan daripada pengguna (Tjiptono, 2016).

4. Dimensi Assurance

Assurance (Jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Pada variabel ini menunjukkan kesenjangan sebesar -0,42, maka dapat disimpulkan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang ada. Untuk dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan informasi kepada pengguna, perusahaan dapat meningkatkan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

5. Dimensi Emphaty

Dimensi Emphaty merupakan dimensi yang berpengaruh dalam mengukur kualitas layanan sistem. Pada dimensi ini menghasilkan kesenjangan gap sebesar -0,33. Hal ini menunjukkan kecilnya kesenjangan antara nilai persepsi dan nilai harapan. Pada dimensi ini menunjukkan kualitas layanan yang cukup baik dalam memberikan kepuasaan pengguna dalam menggunakan sistem.

Untuk memperbaiki agar dapat memenuhi keinginan pengguna maka pengelola layanan harus salalu berkomunikasi kepada pengguna agar dapat mengetahui keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pengguna.

V KESIMPULAN

Penelitian ini mengukur dan meningkatkan kualitas layanan sistem pembayaran menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang menggunakan metode *servqual* dengan lima (5) dimensinya yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* untuk meneliti kualitas pelayanan pada layanan sistem pembayaran. Adapun simpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Servqual* menghasilkan kualitas layanan atau nilai persepsi sebesar 5,92 sedangkan nilai harapan sebesar 6,41. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan dari sistem pembayaran belum sepenuhnya memenuhi harapan dari pengguna layanan sistem.
2. Dari nilai persepsi yang lebih kecil dari nilai harapan pengguna maka pihak pengelola sistem sangat diharapkan dapat meningkatkan layanan sistem dengan menjalin komunikasi kepada pengguna agar pihak pengelola dapat mengerti kebutuhan atau keinginan dari pengguna layanan.

VI DAFTAR PUSTAKA

- Daniel, C. N. & Berinyuy, L. P. (2010). *Using The Servqual Model to Assess Service Quality and Customer Satisfaction*. Umea Universitet.
- Hamidi. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: pendekatan praktis penulisan proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan*

- R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Thoifah, I. (2016). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.