

IMPLIKASI PENERAPAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* TERHADAP PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN

(Studi pada Pelanggan *IndiHome* PT. Telkom Pangandaran)

R. Ruheli

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Ma'arif
Jl. Umar Sholeh Imbanagara Raya, , Jawa Barat 46219, Indonesia

Email: ruheliheli@gmail.com

Abstrak

Indonesia Digital Home (IndiHome) PT. Telkom menjanjikan solusi yang mendukung *digital life style* dalam sebuah rumah tangga dengan menjanjikan kecepatan, kenikmatan, dan kenyamanan dalam berselancar menggunakan internet dengan kecepatan layanan internet mencapai 512 Kbps hingga 100 Mbps. Namun demikian pada kenyataannya kualitas performansinya tidak selalu seperti yang dijanjikan, yakni masih terjadinya gangguan jaringan dan keterlambatan dalam penanganannya. Metode penelitian menggunakan survei eksplanatori, Teknik analisis data menggunakan koefisien korelasi *Product Moment*, koefisien determinasi, dan regresi. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji-t, sedangkan pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji-F. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara parsial metode *servqual* dan *importance performance* memiliki implikasi terhadap penilaian kinerja perusahaan sebesar 55.95%, dan 64.16% serta secara simultan memiliki implikasi terhadap penilaian kinerja perusahaan sebesar 67.73% dan sisanya sebesar 32.27% implikasi dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Importance Performance*, Metode *Servqual*, , dan Penilaian Kinerja Perusahaan

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang cepat saat ini, membuat industri-industri telekomunikasi dan informasi gencar melakukan inovasi-inovasi terhadap produknya. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan *provider* telekomunikasi yang terjun ke dalam bisnis jasa internet. Perusahaan tersebut di antaranya Telkom dengan andalannya *IndiHome*. *Provider* tersebut berusaha meraih pasar sebesar-besarnya dengan menerapkan berbagai strategi, mengingat pertumbuhan pengguna internet di Indonesia yang semakin signifikan hingga 28 %, dari 68 juta di 2016 menjadi 79.67 juta, di 2017. Pada 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 204,7 juta orang atau meningkat 2,1 juta dari tahun sebelumnya (www.tribunnews.com). Tingkat pertumbuhan yang pesat ini disebabkan oleh semakin banyaknya manfaat yang dapat

dirasakan masyarakat pengguna teknologi atas kehadiran internet.

Telkom sebagai perusahaan pemegang jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia pada 19 Desember 2013 meluncurkan jasa layanan *IndiHome (Indonesia Digital Home)* yang menjanjikan kecepatan, kenikmatan, dan kenyamanan dalam berselancar menggunakan internet yang lebih baik dengan kecepatan layanan internet mencapai 512 Kbps hingga 100 Mbps. *IndiHome* merupakan layanan terintegrasi Telkom Group yang terdiri atas tiga layanan yaitu ; telepon rumah, jaringan internet *Speedy*, dan TV berbayar yang berbasis akses *broadband* untuk segmen perumahan sebagai solusi yang mendukung *digital life style* dalam sebuah rumah tangga. Persaingan dunia telekomunikasi dan informasi yang semakin ketat, mendorong PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas performansinya

agar tetap *eksis* dan unggul dibanding dengan para pesaingnya. Oleh karena itu, perusahaan selalu melakukan perubahan dan perbaikan di berbagai aspek. Salah satunya adalah melalui informasi dari pelanggan mengenai kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan oleh PT. Telkom.

Berdasarkan hasil observasi pada PT. Telkom Pangandaran ditemukan masih adanya keluhan dari konsumen sejak periode diluncurkan yaitu 1 Januari 2015 hingga sekarang, diantaranya adalah kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, contohnya keterlambatan dalam penanganan gangguan jaringan, adanya keinginan yang beragam dari pelanggan tetapi tidak sesuai dengan paket yang disediakan PT. Telkom, serta masih adanya *mis-komunikasi* antara petugas pemasaran dan *customer service* dalam memberikan informasi.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja tim penilai (Kriteria Penilaian Kinerja Unggul) Kementerian BUMN pada tanggal 11 - 15 Desember 2017, PT Telkom mendapat penilaian *excellent* dengan skor kinerja rata-rata sebesar 93.33%. Dalam ukuran jumlah dan jenis produk serta jenis teknologi dan fitur yang tersedia diperoleh pencapaian sebesar 100%, namun dalam ukuran kinerja SDM dengan kepuasan pelanggan hanya mampu mencapai 80%. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui hasil analisis *Servqual* dan *Importance Performance* terhadap penilaian kinerja perusahaan PT. Telkom Pangandaran oleh pelanggan, serta mengetahui implikasi penerapan metode *Servqual* dan *Importance Performance* terhadap penilaian kinerja perusahaan PT. Telkom Pangandaran.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Metode *Servqual*

Metode *Servqual* banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Metode ini mudah dicerna dan tidak perlu dilakukan analisis statistik yang rumit untuk menentukan skor kualitas

pelayanan. *Servqual* sendiri berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas pelayanan. Metode ini didasarkan pada "*Gap Model*" yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (Purnama, 2014:155). Dalam metode *servqual*, skor dilihat dari besarnya *gap* antara persepsi dan harapan pelanggan. Teori *servqual* berasumsi bahwa kepuasan pelanggan tercipta karena harapan pelanggan terpenuhi oleh kenyataan pelayanan yang didapat pelanggan.

Hal inilah yang dimaksud dengan *gap* atau kesenjangan kualitas pelayanan, yang dirumuskan sebagai berikut :

1. *Gap* Positif

Dikatakan *gap* positif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas pada layanan yang diterimanya.

2. *Gap* Nol

Gap nol berarti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat juga dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

3. *Gap* Negatif

Gap negatif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini berarti juga bahwa pelanggan merasa tidak puas pada layanan yang diberikan perusahaan (Purnama, 2014:36).

2.2 Pengertian *Importance Performance*

Analisis *Importance Performance* diperkenalkan oleh Martilla dan Jemes dalam Purnama (2014:53) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* IPA. Metode *Importance and Performance Analysis* digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat pelaksanaannya (kinerjanya).

Hasil penilaian secara rata-rata terhadap

harapan dan kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk grafik yang disebut diagram Kartesius yang terdiri dari empat kuadran berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)
Menunjuk kan tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan dianggap tinggi bagi pelanggan, tetapi pihak penyedia layanan belum sepenuhnya melaksanakan (pelaksanaan belum optimal).
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Menunjuk kan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap tinggi bagi pelanggan, dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan juga tinggi.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
Menunjuk kan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap rendah bagi pelanggan, dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan juga rendah.
4. Kuadran D (Berlebihan)
Menunjuk kan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap rendah bagi pelanggan, tetapi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan tinggi.

2.3 Penilaian Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan menurut Srimindati dalam Bahrul (2015:4) adalah ; “suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki”

Lovelock (2015) mengemukakan penentuan indikator penilaian kinerja perusahaan perlu mempertimbangkan komponen berikut :

1. Biaya pelayanan (*cost of service*)
Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (*unit cost*), misalnya biaya per unit pelayanan..
2. Penggunaan (*utilization*)
Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*).

3. Kualitas dan standar pelayanan (*quality and standards*)

Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subyektif.

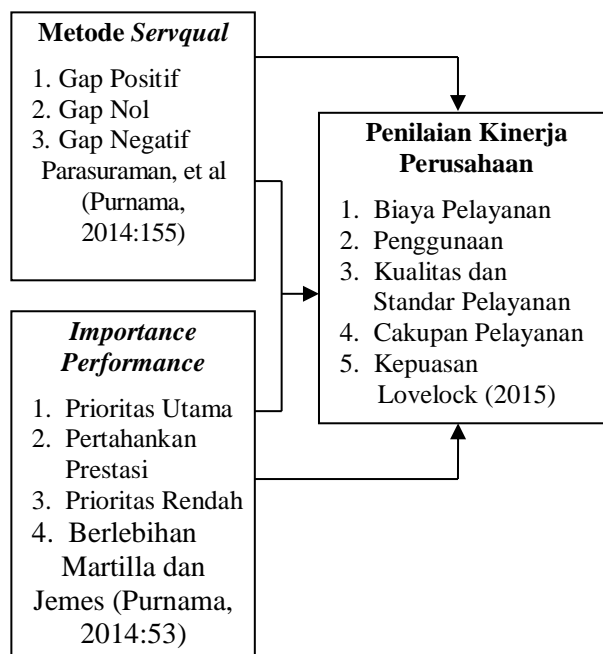
4. Cakupan pelayanan (*coverage*)

Indikator cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

5. Kepuasan (*satisfaction*)

Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jajak pendapat secara langsung. Pembuatan indikator kinerja tersebut memerlukan kerja sama antar unit kerja.

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian maka paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan paradigma penelitian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian

ini sebagai berikut :

1. Penerapan metode *Servqual* berimplikasi terhadap penilaian kinerja perusahaan.
2. Penerapan *Importance Performance Analysis* berimplikasi terhadap penilaian kinerja perusahaan.
3. Penerapan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* berimplikasi terhadap penilaian kinerja perusahaan.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian variabel independen pertama adalah penerapan metode *servqual* dengan dimensi *gap* positif, *gap* nol, dan *gap* negatif. Objek penelitian variabel independen kedua adalah *importance performance analysis* dengan dimensi prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Objek penelitian variabel dependen adalah penilaian kinerja perusahaan dengan dimensi biaya, pelayanan, penggunaan, kualitas dan standar pelayanan, cakupan pelayanan, dan kepuasan. Penelitian dilakukan terhadap para Pelanggan *IndiHome* PT. Telkom Pangandaran.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei eksplanatori. Penelitian bersifat verifikatif dan dilaksanakan secara *cross sectional*.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah pelanggan baru *IndiHome* PT. Telkom Pangandaran selama periode Juli 2022 – Desember 2022 yang berjumlah 362 orang pelanggan. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan teknik *simple random sampling* Yamane (Arikunto, 2013:98) yang didasarkan pada *precisi estimasi* statistik dengan menggunakan tingkat kekeliruan 10%.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

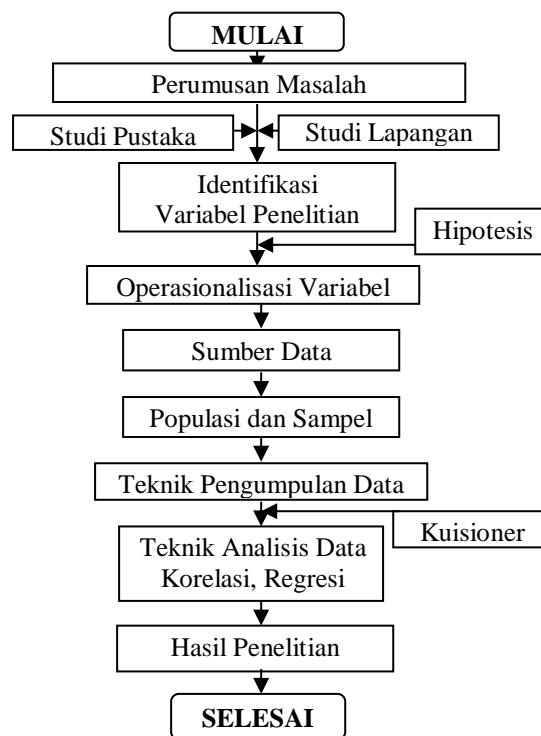
d = Tingkat ketelitian

Dengan demikian jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini :

$$\begin{aligned} n &= \frac{362}{362(0.1)^2 + 1} \\ &= \frac{362}{362 \times 0.01 + 1} \\ &= \frac{362}{3.62 + 1} \\ &= \frac{362}{46.2} \\ &= 78 \end{aligned}$$

Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 78 orang responden yang dilaksanakan secara acak dengan sedemikian rupa, sehingga setiap pelanggan mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Adapun *Flowchart* penelitian seperti berikut ini

Sistematika Pemecahan Masalah



Gambar 2. Flow Chart Penelitian

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari survei lapangan yang berbentuk keterangan-keterangan berkaitan layanan *IndiHome* yang dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam bidang tersebut, serta menyebarkan kuisioner kepada pelanggan *IndiHome* pada PT Telkom Pangandaran. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari perusahaan, sebagai rangkuman dari kegiatan PT Telkom Pangandaran, yang diambil dari laporan dan arsip yang telah ada pada PT Telkom Pangandaran..

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung terhadap objek yang diteliti guna mendapatkan data dengan studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan kuisioner.

4.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif (*univariat*), yang dipergunakan untuk mengetahui gambaran penerapan metode *Servqual*, *Importance Performance* dan penilaian kinerja perusahaan dengan teori yang ada. Untuk mengetahui kriteria setiap item pertanyaan, penulis menggunakan analisis kualitatif melalui pengolahan data yang ditabulasikan dan dideskripsikan ke dalam kelas rentang interval. Metode analisis kuantitatif (*multivariate*), dimulai dengan mengukur sejauhmana variabel metode *Servqual* dan *Importance Performance* memiliki pengaruh terhadap penilaian kinerja perusahaan, digunakan koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji-f, dan uji-t. Analisis dilakukan terhadap data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuisioner dengan langkah berikut :

1. Nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk pasangan variabel independen X_1 , X_2 , dan variabel dependen (Y).
2. Menentukan skala/bobot dari masing-masing alternatif jawaban.

3. Pengujian untuk mengukur implikasi variabel independen terhadap variabel dependen melalui tahapan sebagai berikut :

- a. Mengetahui hubungan antar variabel menggunakan koefisien korelasi *Product Moment*.

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *product moment*

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

N = Jumlah responden

Untuk melihat keeratan hubungan kedua variabel, digunakan kriteria Guilford / *Guilford Empirical Rule* (Jalaludin Rahmat 2009 : 41) :

1) $\geq 0,00$ s/d $< 0,20$: Hubungan sangat kecil

2) $\geq 0,20$ s/d $< 0,40$: Hubungan yang kecil

3) $\geq 0,40$ s/d $< 0,60$: Hubungan moderat

4) $\geq 0,60$ s/d $< 0,80$: Hubungan erat

5) $\geq 0,80$ s/d $< 1,00$: Hubungan sangat erat

- b. Untuk mengetahui implikasi variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen digunakan Koefisien Determinasi.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi

r^2 : Koefisien Korelasi *Product Moment* yang dikuadratkan

- c. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t (*t-test*):

$$t_{hitung} = r_s \sqrt{\frac{n-2}{1-r_s^2}}$$

Keterangan :

r_s = Korelasi koefisien

n = Jumlah responden

Dalam pengujian ini digunakan tingkat keabsahan α 0,05 atau 5% artinya menerima hipotesis atas dasar kepercayaan 95%.

- 1) H_0 diterima apabila $t_l > t(1 - \alpha)$; $(n-1-k)$, artinya koefisien regresi non signifikan.
- 2) H_1 diterima apabila $t_l < t(1 - \alpha)$; $(n-1-k)$, artinya koefisien regresi signifikan.
- d. Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F.

$$H_0 = PyX_1 = PyX_2 = 0$$

H_1 = sekurang-kurangnya ada sebuah PyX_1

Uji statistik yang digunakan :

$$F = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Dimana :

F = Uji hipotesis

N = Jumlah sampel

R = Koefisien korelasi

K = Banyaknya variabel

- 1) Jika $F > F(1 - \alpha)$; $(n-k-1)$, maka H_0 ditolak.
- 2) Jika $F < F(1 - \alpha)$; $(n-k-1)$, maka H_0 diterima.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

4.1 Analisis Servqual

Hasil analisis *gap* dengan menggunakan metode *servqual* dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1
Analisis Gap Service Quality (Servqual)

No	Indikator	Kinerja	Harapan	Gap
1	Kecepatan pelayanan <i>IndiHome</i> PT. Telkom melampaui harapan pelanggan	316	354	-38
2	Kecepatan merespon serta menuntaskan keluhan dan masalah pelanggan	318	339	-21
3	Kemudahan mendapatkan pelayanan <i>IndiHome</i> PT. Telkom sesuai dengan harapan pelanggan	292	327	-35

4	Kelengkapan informasi tentang pelayanan <i>IndiHome</i> PT. Telkom	290	308	-18
5	Kecepatan akses layanan <i>Indihome</i> PT. Telkom sesuai dengan harapan pelanggan	283	297	-14
6	Sistem aplikasi dan jaringan <i>IndiHome</i> PT. Telkom yang bebas gangguan dan kualitas jaringan yang stabil	287	301	-14
Jumlah		1789	1922	-140
Rata-rata		298	320	-23

Hasil analisis *gap* dengan menggunakan metode *servqual* menunjukkan, bahwa kinerja pelayanan *IndiHome* yang diberikan PT. Telkom Pangandaran belum memberikan kepuasan yang optimal bagi pelanggan. Hal ini disebabkan karena semua indikator masih memiliki nilai *gap* negatif, dengan rata-rata *gap* sebesar -23. Adapun indikator *servqual* yang memiliki *gap* terbesar adalah indikator kecepatan pelayanan *IndiHome* PT. Telkom dalam melampaui harapan pelanggan dengan nilai *gap* sebesar -38, sedangkan *gap* terkecil dimiliki oleh indikator kecepatan akses layanan *Indihome* PT. Telkom sesuai dengan harapan pelanggan serta indikator sistem aplikasi dan jaringan *IndiHome* PT. Telkom yang bebas gangguan dan kualitas jaringan yang stabil memiliki nilai *gap* masing-masing sebesar -14. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kedua indikator tersebut yang paling memberikan kepuasan kepada pelanggan daripada indikator-indikator lainnya. Namun demikian secara keseluruhan bahwa kinerja pelayanan *IndiHome* yang diberikan PT. Telkom Pangandaran belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga belum mampu memberikan kepuasan yang maksimal.

4.2 Importance Performance Analysis

Tingkat kepentingan kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu peubah pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian maka semakin besar kepuasan pelanggan.

Tabel 2
Importance Performance Analysis

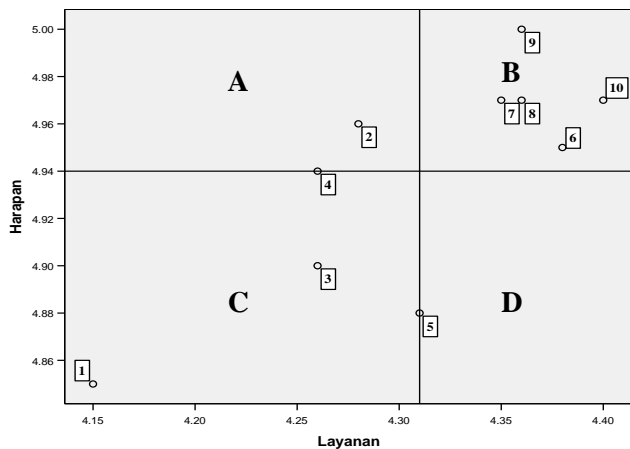
Indikator/Atribut	Kinerja	Harapan	Kesesuaian
Kecepatan, ketepatan, dan keahlian memberikan layanan	4.15	4.85	85.57 %
Kecepatan dan ketepatan merespon serta menuntaskan keluhan dan masalah	4.28	4.96	86.29 %
Rata-rata	4.22	4.90	86.02 %
Akses terhadap pelayanan / kemudahan mendapatkan layanan	4.26	4.90	86.94 %
Petugas yang berpengalaman dan berpengetahuan luas tentang layanan	4.26	4.94	86.23 %
Rata-rata	4.26	4.92	86.59 %
Kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas fisik di PT. Telkom	4.31	4.88	88.32 %
Rata-rata	4.31	4.88	88.32 %
Kemampuan memberikan informasi yang mudah dimengerti pelanggan	4.38	4.95	88.48 %
Kepedulian petugas untuk membantu pelanggan	4.35	4.97	87.53 %
Rata-rata	4.37	4.96	88.10 %
Kecepatan dan kenyamanan akses layanan, serta dapat diakses dimanapun	4.36	4.97	87.73 %
Sistem aplikasi yang bebas gangguan dan kualitas jaringan yang stabil	4.36	5	87.20 %
Kesesuaian harga paket yang ditetapkan PT. Telkom dengan kemampuan pelanggan	4.40	4.97	88.53 %
Rata-rata	4.37	4.98	87.75 %
Jumlah Rata-rata	4.31	4.94	87.25 %

Berdasarkan hasil analisis kesesuaian secara keseluruhan, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87.25 %, nilai tersebut masih di bawah 100 %. Hal ini artinya secara keseluruhan kinerja layanan *Indihome* PT. Telkom kepada pelanggannya baik dari

dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* sudah sangat baik, tetapi belum sepenuhnya mencapai 100 % sesuai dengan harapan atau kepentingan pelanggan.

Hasil analisis tingkat kesesuaian di atas menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian rata-rata tertinggi terjadi pada dimensi *tangibles* dengan rata-rata tingkat kesesuaian 88.32 %. Hal ini berarti kinerja dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang paling memberikan kepuasan bagi pelanggan *Indihome* diantara dimensi-dimensi lainnya, karena tingkat kesesuaiannya paling mendekati harapan pelanggan.

Pada Tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja layanan sebesar 4.31 dan rata-rata nilai harapan pelanggan adalah sebesar 4.94. Selanjutnya angka rata-rata kinerja layanan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata harapan pelanggan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk atribut yang nilai kinerja kurang dari 4.31 dan nilai harapannya diatas 4.94. Untuk Kuadran B, yaitu atribut-atribut yang memiliki nilai kinerja diatas 4.31 dan nilai harapannya diatas 4.94. Untuk kuadran C yaitu atribut yang memiliki nilai kinerja kurang dari 4.31 dan nilai harapannya kurang dari 4.94. Sedangkan pada kuadran D berisi atribut-atribut yang memiliki nilai kinerja lebih dari 4.31 tetapi nilai harapannya kurang dari 4.94. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.13 diatas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 3
Diagram Kartesius Kinerja Layanan dan Harapan
Pelanggan Indihome PT. Telkom

Dalam diagram kartesius terlihat, bahwa letak unsur-unsur pelaksanaan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *Indihome* PT. Telkom. Adapun interpretasi dari diagram kartesius adalah :

1. Kuadran A

Atribut-atribut kinerja layanan *Indihome* PT. Telkom yang masuk dalam kuadran ini, yaitu :

- a. Atribut 2. Kecepatan dan ketepatan merespon serta menuntaskan keluhan dan masalah.

Setiap permasalahan yang diantisipasi dengan baik dan cepat, serta dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas oleh perusahaan dengan menghasilkan *win-win solution*, maka masing-masing pihak akan merasa diuntungkan sehingga berdampak pada suatu kesan yang baik kepada pelanggan dan pelanggan tidak akan menjadi terlalu kecewa serta terus mengingat kejadian tersebut.

- b. Atribut 4. Petugas yang berpengalaman dan berpengetahuan luas tentang layanan.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari pengalamannya dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut, ia memahami

bagaimana karakteristik dari pekerjaannya, cakupan pekerjaan, beban pekerjaannya, tanggungjawabnya, termasuk karakteristik eksternal dari berbagai sifat pelanggan. Namun **B** ikian dituntut pula untuk memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam tentang keseluruhan layanan, sehingga petugas dapat menyampaikan kepada pelanggan alternatif-alternatif layanan dengan informasi yang jelas dan detail, sehingga mudah dimengerti, dipahami, dan akhirnya menjadi pilihan pelanggan **D**

2. Kuadran B

Atribut-atribut dalam kuadran ini, yaitu :

- a. Atribut 6. Kemampuan memberikan informasi yang mudah dimengerti pelanggan.

Dengan tersedianya informasi yang jelas, cepat dan lengkap, akan sangat membantu pelanggan dalam memilih atau menggunakan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Informasi tersebut adalah :

- 1) Informasi tentang layanan *Indihome*
- 2) Informasi tentang paket layanan *Indihome*
- 3) Informasi tentang *coverage area* (wilayah yang sudah dapat dilayani)
- 3) Informasi pendaftaran layanan *Indihome*
- 4) Informasi tentang biaya paket layanan *Indihome*
- 5) Informasi tentang berbagai jenis layanan lainnya yang terkait dengan produk layanan *Indihome*

- b. Atribut 7. Kepedulian petugas untuk membantu pelanggan.

Kepedulian petugas dalam membantu pelanggan tanpa diminta, memberikan pelayanan dengan ramah tamah dan dengan bahasa yang santun, memberikan perhatian lebih terhadap pelanggan seolah-olah hanya seorang pelanggan yang ada. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan merasa seperti seseorang yang sangat spesial karena diperlakukan khusus. Selain itu, dalam

memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan, petugas tidak membedakan status sosialnya sehingga pelanggan merasa diperlakukan secara adil. Sikap ramah, perhatian kepada setiap pelanggan tanpa membedakan status harus ditanamkan agar pelanggan merasa diperhatikan dengan baik

- c. Atribut 8. Kecepatan dan kenyamanan akses layanan, serta dapat diakses dimanapun.

Menyediakan layanan akses internet berkecepatan tinggi, layanan hiburan interaktif dengan berbagai *konten*, seperti portal musik *digital*, *home automation*, dan multi produk lainnya yang menawarkan solusi lengkap bagi rumah tinggal pelanggan (*digital home experience*), sehingga pelanggan tidak perlu harus keluar untuk menikmati layanan, tetapi dapat dinikmati dengan nyaman di rumah sendiri di seluruh wilayah Indonesia. Dengan demikian pelanggan semakin terkesan dengan berbagai keunggulan produk yang ditawarkan.

- d. Atribut 9. Sistem aplikasi yang bebas gangguan dan kualitas jaringan yang stabil.

Layanan terintegrasi Telkom Group yang berbasis akses *broadband* untuk segmen perumahan sebagai solusi yang mendukung *digital life style* dalam sebuah rumah tangga, dengan mempersembahkan *Indihome* sebagai layanan internet dengan kualitas jaringan yang stabil; *Usestv Cable* untuk memudahkan mengakses layanan portal hiburan. Semua layanan Telkom Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rumah tangga pelanggan di era teknologi tinggi. Namun demikian dengan berbagai keunggulannya tersebut, di luar bertebaran para pesaing yang saat ini sedang terus berupaya mengembangkan konsep inovatifnya untuk dapat merebut pangsa pasar yang

sama, oleh karena itu berbagai upaya perbaikan dan peningkatan ke depan melalui konsep baru yang lebih *inovatif* harus terus dilakukan.

- e. Atribut 10. Kesesuaian harga paket yang ditetapkan PT. Telkom dengan kemampuan pelanggan

Biaya dan paket dalam layanan *Indihome* sudah bervariasi, sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Variasi ini dipandang pelanggan sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan, mengingat pelanggan *Indihome* tidak hanya para karyawan, pegawai, perusahaan, organisasi, atau pihak lainnya yang memiliki kemampuan yang memadai, tetapi mencakup pula para mahasiswa, pelajar, dan pelanggan lain yang memiliki pendapatan terbatas. Dengan adanya variasi biaya dan paket ini tentunya meringankan para pelajar dan mahasiswa serta pelanggan lainnya untuk dapat mengakses internet berkecepatan tinggi dengan biaya yang terjangkau.

3. Kuadran C

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- a. Atribut 1. Kecepatan, ketepatan, dan keahlian memberikan layanan
Kecepatan memberikan pelayanan merupakan hal penting karena menyangkut kualitas memberikan pelayanan serta mengurangi waktu tunggu pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa tidak sabar, bosan, ataupun malas berhubungan dengan layanan *Indihome* PT. Telkom karena lamanya pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itu dibutuhkan persiapan yang matang, baik dari segi sarana dan prasarana penunjang yang layak serta kesiapan dan keahlian dari petugas dalam melakukan pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan.
- b. Atribut 3. Akses terhadap pelayanan/kemudahan mendapatkan layanan.

Tempat pelayanan *Indihome* PT. Telkom berada di lokasi strategis yaitu di jantung

kota, bertempat di kawasan wisata, sehingga *aksesibilitas* masyarakat untuk mendapatkan informasi maupun layanan *Indihome* secara langsung relatif sangat mudah, sehingga memudahkan masyarakat menjangkau lokasi pelayanan.

4. Kuadran D

Atribut yang ada dalam kuadran ini adalah :

Atribut 5. Kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas fisik di PT. Telkom

Kerbersihan tempat pelayanan menyangkut kebersihan lingkungan dan juga sarana dan prasarana penunjang yang terdapat di PT. Telkom. Dengan terjaganya kebersihan di lingkungan PT. Telkom tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dari pelanggan *Indihome* dan pelanggan produk Telkom lainnya. Selain bersih, tentunya kelengkapan fasilitas pun mutlak harus diperhatikan, apalagi fasilitas yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan ketika sedang mendapatkan atau menunggu pelayanan, misalnya toilet, buku bacaan, *dispenser* air, AC, televisi, fasilitas *wi-fi* dan lain-lain. Hal tersebut dimaksudkan agar pelanggan merasa nyaman dan betah menunggu di tempat pelayanan.

Untuk menentukan implikasi penerapan metode *Servqual* dan *Importance Performance* terhadap penilaian kinerja perusahaan PT. Telkom Pangandaran dapat diketahui dari tabel berikut di bawah ini :

Tabel 3
Hasil Pengujian Korelasi antara *Servqual* dengan Kinerja Perusahaan

		Servqual	Kinerja Perusahaan
Servqual	Pearson Correlation	1	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	78	78
Kinerja Perusahaan	Pearson Correlation	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa korelasi antara metode *servqual* (X_1) dengan penilaian kinerja perusahaan (Y) diperoleh nilai sebesar 0.748, kemudian nilai tersebut *diinterpretasikan* dengan berkonsultasi pada harga kritik r *Product Moment* (r_{tabel}) dengan $n = 78$ pada interval kepercayaan 95% ($\alpha 0.05$) adalah 0.217. Dengan demikian pengujian korelasi antara metode *servqual* (X_1) dengan variabel penilaian kinerja perusahaan (Y) diketahui lebih besar dari nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% ($0.748 > 0.217$) . Artinya metode *servqual* (X_1) memiliki hubungan yang signifikan dengan penilaian kinerja perusahaan (Y). Untuk mengetahui besarnya implikasi yang ditimbulkan oleh metode *servqual* terhadap penilaian kinerja perusahaan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100 \% \\ &= 0.748^2 \times 100 \% \\ &= 0.559504 \times 100 \% \\ &= 55.95 \% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa metode *servqual* secara parsial memiliki implikasi sebesar 55.95% terhadap penilaian kinerja perusahaan.

Tabel 4
Hasil Pengujian Korelasi antara *Importance Performance analysis* dengan Kinerja Perusahaan

		Importance Performance	Kinerja Perusahaan
Importance Performance	Pearson Correlation	1	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	78	78
Kinerja Perusahaan	Pearson Correlation	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasi antara *importance performance analysis* (X_2) dengan penilaian kinerja perusahaan (Y) diperoleh nilai sebesar 0.801, nilai tersebut diinterpretasikan dengan berkonsultasi pada harga kritik *r Product Moment* (r_{tabel}) dengan $n = 78$ pada interval kepercayaan 95% ($\alpha 0.05$) adalah 0.217. Dengan demikian hasil pengujian korelasi antara *importance performance analysis* (X_2) dengan variabel penilaian kinerja perusahaan (Y) diketahui lebih besar dari nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% ($0.801 > 0.217$). Artinya *importance performance analysis* (X_2) memiliki hubungan yang signifikan dengan penilaian kinerja perusahaan (Y).

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

$$= 0.801^2 \times 100 \%$$

$$= 0.641601 \times 100 \%$$

$$= 64.16\%$$

Secara parsial *importance performance analysis* memiliki implikasi sebesar 64.16% terhadap penilaian kinerja perusahaan.

Tabel 5
Hasil Pengujian Korelasi antara *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* dengan Kinerja Perusahaan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.678	.669	2.80386

a. Predictors: (Constant), Importance Performance, Servqual

Kemudian hasil pengujian korelasi secara simultan antara metode *servqual* dan *importance performance analysis* (X_1 dan X_2) dengan penilaian kinerja perusahaan (Y) diperoleh nilai sebesar 0.823, nilai tersebut diinterpretasikan dengan berkonsultasi pada harga kritik *r Product Moment* (r_{tabel}) dengan $n = 78$ pada interval kepercayaan 95% ($\alpha 0.05$) adalah 0.217. Dengan demikian hasil pengujian korelasi secara bersama-sama antara metode *servqual* dan *importance performance analysis* (X_1 dan X_2) diketahui lebih besar dari nilai r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% ($0.823 > 0.217$). Artinya metode *servqual* dan *importance performance analysis* (X_1 dan X_2) secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan penilaian kinerja perusahaan (Y).

Nilai 0.823 pada kriteria Guilford (*Guilford Empirical Rule*) berada pada rentang interval 0.80 – 1.00, hal tersebut menunjukkan bahwa metode *servqual* dan *importance performance analysis* memiliki hubungan yang sangat erat dengan penilaian kinerja perusahaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan sangat erat.

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

$$= 0.823^2 \times 100 \%$$

$$= 0.677329 \times 100 \%$$

$$= 67.73\%$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan metode *servqual* dan *importance performance analysis* memiliki implikasi sebesar 67.73% terhadap penilaian kinerja perusahaan,

dan sisanya sebesar 32.27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti (*implisit eksogenous/epsilon*).

Tabel 6
Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1238.749	2	619.374	78.784	.000 ^a
	Residual	589.623	75	7.862		
	Total	1828.372	77			

a. Predictors: (Constant), Importance Performane, Servqual

Hasil pengujian hipotesis secara secara simultan diperoleh nilai sebesar 78.784, nilai tersebut kemudian diinterpretasikan dengan berkonsultasi kepada nilai distribusi F (F_{tabel}) dengan ukuran sampel sebanyak $n = 78$ dengan $df : n - k - 1 = 75$ diketahui bahwa metode *servqual* (X_1) dan *importance performance analysis* (X_2) memiliki implikasi yang signifikan terhadap penilaian kinerja perusahaan (Y). Hal ini terlihat dari perbandingan bahwa $F_{hitung} X_1$ dan X_2 secara simultan lebih besar dari F_{tabel} pada taraf kepercayaan 95 % = 3.13 ($78.784 > 3.13$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya, artinya bahwa metode *servqual* dan *importance performance analysis* secara bersama-sama memiliki implikasi yang signifikan terhadap penilaian kinerja perusahaan PT. Telkom Pangandaran.

Tabel 7
Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.258	2.478		3.736	.000
	Servqual	.501	.174	.307	2.884	.005
	Importance Performance	.533	.102	.559	5.243	.000

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis metode *servqual* terhadap penilaian kinerja perusahaan secara parsial diperoleh nilai sebesar 2.884. Nilai tersebut kemudian diinterpretasikan dengan berkonsultasi kepada nilai persentil

distribusi t (t_{tabel}) dengan ukuran sampel sebanyak $n = 78$ dengan $df : n - 2 = 76$ diketahui bahwa $t_{hitung} X_1$ lebih besar dari t_{tabel} pada taraf kepercayaan 95 % ($\alpha 0.05$) = 2.000 ($2.884 > 2.000$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya, artinya bahwa metode *servqual* memiliki implikasi yang signifikan terhadap penilaian kinerja perusahaan PT. Telkom Pangandaran.

Kemudian hasil pengujian hipotesis *importance performance analysis* terhadap penilaian kinerja perusahaan diperoleh nilai sebesar 5.243, nilai tersebut kemudian diinterpretasikan dengan berkonsultasi kepada nilai persentil distribusi t (t_{tabel}) dengan ukuran sampel sebanyak $n = 78$ dengan $df : n - 2 = 76$ diketahui bahwa $t_{hitung} X_2$ lebih besar dari t_{tabel} pada taraf kepercayaan 95 % ($\alpha 0.05$) = 2.000 ($5.243 > 2.000$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya, artinya bahwa *importance performance analysis* memiliki implikasi yang signifikan terhadap penilaian kinerja perusahaan PT. Telkom Pangandaran.

4.6 Pembahasan Penelitian

Hasil analisis *gap* dengan menggunakan metode *servqual* menunjukkan, bahwa kinerja pelayanan *IndiHome* yang diberikan PT. Telkom Pangandaran belum memberikan kepuasan yang optimal bagi pelanggan. Hal ini disebabkan karena semua indikator masih memiliki nilai *gap* negatif, dengan rata-rata *gap* sebesar -23. Kinerja pelayanan pada PT. Telkom Pangandaran melalui analisis *importance performance analysis* menunjukkan telah termasuk pada kategori dianggap cukup penting oleh pelanggannya

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa metode *servqual* secara parsial memiliki implikasi sebesar 55.95% terhadap penilaian kinerja perusahaan dan *importance performance analysis* memiliki implikasi sebesar 64.16% terhadap penilaian kinerja perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan metode *servqual* dan *importance performance*

analysis memiliki implikasi sebesar 67.73% terhadap penilaian kinerja perusahaan, dan sisanya sebesar 32.27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti (*implisit eksogenous/epsilon*).

Tuntutan pelayanan terhadap berbagai keluhan dari pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pelanggan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan lebih meningkatkan kecepatan pelayanannya, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan merasa lebih diperhatikan dan merasa sangat puas. Selain itu PT. Telkom Pangandaran diharapkan untuk lebih fokus terhadap peningkatan kemampuan dan penampilan petugas. Hal ini dapat tercapai dengan cara memberikan perhatian khusus pada pengetahuan petugas atas layanan yang diberikan, kepedulian, dan juga keramahan petugas.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis *gap* dengan menggunakan metode *servqual* menunjukkan, bahwa kinerja pelayanan *IndiHome* yang diberikan PT. Telkom Pangandaran sudah cukup baik meskipun belum memberikan kepuasan yang optimal bagi pelanggan. Hal ini disebabkan masih terdapat indikator yang memiliki nilai *gap* negatif. Hasil analisis tingkat kepentingan secara keseluruhan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87.25 %, nilai tersebut masih di bawah 100 %. Artinya secara keseluruhan kinerja layanan *Indihome* PT. Telkom Ciamis kepada pelanggannya baik, tetapi belum sepenuhnya mencapai 100 % sesuai dengan harapan atau kepentingan pelanggan. Kemudian hasil pengujian statistik diketahui, bahwa Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara parsial metode *servqual* dan *importance performance* memiliki implikasi terhadap penilaian kinerja perusahaan sebesar 55.95%, dan 64.16%. Metode *servqual* dan *importance performance* secara simultan memiliki implikasi terhadap penilaian kinerja perusahaan sebesar 67.73%

dan sisanya sebesar 32.27% implikasi dari variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun secara simultan menunjukkan bahwa hipotesis teruji kebenarannya.

5.2 Rekomendasi

Atribut-atribut dalam layanan *IndiHome* yang merupakan kekuatan PT. Telkom Pangandaran dan memiliki tingkat harapan yang tinggi serta dianggap sangat penting oleh pelanggan dan dalam pelaksanaannya dinilai sudah sangat baik oleh PT. Telkom, perlu dipertahankan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan kinerja atribut-atribut tersebut agar tetap berjalan dengan baik, dan tetap berusaha meningkatkannya sehingga menjadi salah satu keunggulan layanan PT. Telkom Pangandaran.

Daftar Pustaka

- Arikunto, 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bahrul, Kirom, 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipa.
- Jalaludin Rahmat. 2009. *Statistik untuk Ilmu Sosial*. Bandung : Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Lovelock, C and Wirtz, J. 2015. *Services Marketing*. Fifth Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Purnama, N. 2014. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yanuar R. Yovanda. 2022. Kominfo: Pengguna Internet Indonesia Capai 204.7 Juta (www.tribunnews.com). Diakses Pada Tanggal 9 Januari 2023.