

Pengembangan Instrumen *Antecedent Gap ServQual*

Antecedent Gap ServQual Instrument Development

Dewi Nusraningrum
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id
dewinusraningrum@gmail.com

Osman Arofat
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

Yuwono Sucipto Dwisilo
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

ABSTRACTS

By applying ServQual descriptive analysis, in the midst of stiff competition among airlines competitive advantage is the ultimate reference for its cabin crews .

Keywords: instrument, antesenden gap ServQual, customer satisfaction, satisfaction flight attendant.

ABSTRAK

Di tengah-tengah persaingan yang demikian ketat, dengan menggunakan metode *Antecedent Gap ServQual* dan deskriptif analisis, maka, tampak dengan jelas betapa keunggulan yang kompetitif menjadi acuan bagi segenap Awak Kabin.

Kata kunci: *antecedent gap ServQual*, kepuasan pelanggan, kepuasan Awak Kabin

Pendahuluan

Kepuasan pelanggan yang diharapkan, akibat dari persaingan dalam industri jasa transportasi, secara sederhana dapat dimulai dari pertanyaan tertutup; “puas” atau “tidak puas”.

Terkait dengan hal di atas, dengan menggunakan metode ServQual, terlihat PT Garuda Indonesia merasa perlu untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan atau kepentingan dan persepsi atau kenyataan, dalam hal ini kenyataan performansi kinerja dari pelanggan terhadap suatu bentuk pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan yang

merupakan suatu penelitian eksploratori, mensyaratkan betapa penulis telah cukup memahami komposisi dan sikap dari target populasi, mendapatkan sampel yang akurat, dapat merancang kuesioner, dengan kecepatan serta keakuratan instrumen pertanyaan, cara dan responden yang dituju.

Penelitian di PT Garuda Indonesia telah dilakukan dengan menggunakan alat ukur sebagaimana yang telah dikembangkan oleh Zeithaml A. Valarie, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (2005) dengan mengacu pada dimensi

mutu pelayanannya; yakni keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), terjamin (*reassurance*), empati (*emphaty*), dan nyata (*tangible*). Pada penelitian lanjutan ini, penulis menggunakan metode deskriptif analisis yang dibagi dalam dua tahapan ---- yakni studi pustaka dan wawancara untuk penyusunan instrumen penelitian *antecedent gap ServQual*, dan dilanjutkan dengan penelitian kualitatif yang menggunakan metode survei atau studi lapangan dan berada pada tingkat eksplanasi-deskriptif, sedang sampel diambil dengan cara acak sederhana (Sugiyono, 2007).

Sementara itu, untuk mendapatkan gambaran tingkat Awak Kabin yang akan diteliti sebagai variabel utama, maka, akan tampak dengan jelas dari empat kesenjangan kualitas pelayanan yang sekaligus digunakan sebagai indikator; yaitu (1) Gap Pemahaman; dengan instrumen yang meliputi riset pemasaran, komunikasi pelanggan dan tingkatan manajemen; (2) Gap Standar; dengan instrumen yang meliputi komitmen manajemen, penetapan sasaran, standarisasi tugas dan persepsi tentang kelayakan; (3) Gap Pelaksanaan; dengan instrumen yang meliputi kerja sama tim, kesesuaian karyawan, kesesuaian teknologi, pengendalian pemahaman, penyediaan sistem pengendalian, konflik dan ketaksamaan peran; (4) Gap Komunikasi; dengan instrumen yang meliputi komunikasi horizontal dan kecenderungan janji berlebihan. Hal ini dapat terlihat dalam Gambar 1 (lampiran).

Hasil dan Pembahasan

Gap Pemahaman, Gap Standar, Gap Pelaksanaan, dan Gap Komunikasi

Meminjam Zeithaml A. Valarie, A.

Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (2005), dari 50 instrumen yang disusun olehnya, 20 instrumen ditujukan untuk mengidentifikasi kepuasan manajemen, dan sisanya untuk mengidentifikasi kepuasan petugas lini depan. Karena dirasa terlalu banyak, maka, tanpa menghilangkan indikator-atribut aslinya, penulis mencoba untuk menyederhanakannya menjadi 32 instrumen. Ketika penelitian kembali dijalankan, ternyata, Awak Kabin bahkan meminta kembali untuk menyederhanakan instrumen tersebut, sehingga akhirnya, dalam penelitian ini, disepakati untuk menggunakan 20 instrumen sebagaimana diuraikan di bawah ini:

Hasil dan Pembahasan

Gap Pemahaman

1. Pihak manajemen sering berinteraksi dengan pelanggan;
2. Pihak manajemen sering meminta pendapat mengenai pelayanan pelanggan kepada staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan;
3. Pihak manajemen menyediakan media dan acara khusus untuk berinteraksi dengan konsumen;
4. Struktur organisasi perusahaan tidak memiliki banyak tingkatan manajemen antara staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan manajemen puncak;

Gap Standar

5. Pihak Perusahaan memiliki komitmen yang kuat mengenai pentingnya kualitas pelayanan;
6. Pihak Perusahaan membuat tujuan yang spesifik dalam kualitas pelayanan;
7. Pihak Perusahaan memiliki standar

prosedur kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menyediakan pelayanan secara konsisten;

8. Pihak Perusahaan memiliki kemampuan sistem operasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan;

Gap Pelaksanaan

9. Setiap karyawan di perusahaan berusaha memberikan kontribusi dalam tim untuk melayani pelanggan;
10. Saya merasa sesuai dengan pekerjaan yang sekarang sehingga dapat melakukannya dengan baik;
11. Pihak perusahaan memberikan peralatan dan perlengkapan yang memungkinkan saya untuk melakukan pekerjaan dengan baik;
12. Saya memiliki kebebasan untuk melakukan tugas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pelanggan;
13. Pihak perusahaan memberikan penghargaan lebih kepada karyawan yang dapat terus-menerus melayani pelanggan dengan baik;
14. Pihak pelanggan dan manajemen memiliki harapan yang sama mengenai apa yang harus saya kerjakan;
15. Saya merasa telah dilatih untuk dapat berinteraksi secara efektif dengan pelanggan;

Gap Komunikasi

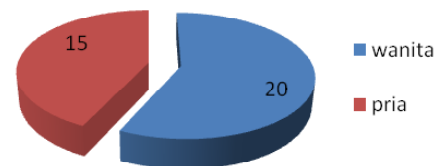
16. Saya selalu memperhatikan janji-janji yang dimuat dalam iklan perusahaan;
17. Dalam rangka persaingan, pihak perusahaan tidak pernah berjanji secara berlebihan kepada calon pelanggan baru.

Deskripsi data

Dari 40 kuisioner yang disebar, 37 kembali dan 35 dapat digunakan. Adapun deskripsi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

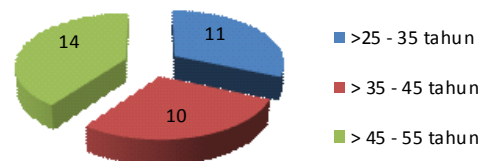
Jenis Kelamin

- Wanita 20
- Pria 15



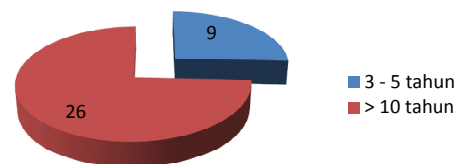
Kelompok Usia

- > 25-35 tahun 11
- > 35-45 tahun 10
- > 45-55 tahun 14



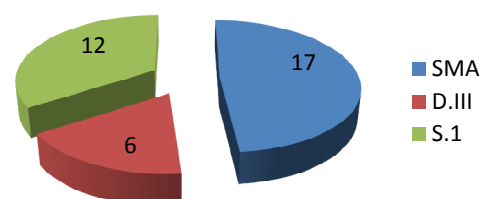
Lama Bekerja

- 3-5 tahun
- > 5-10 tahun
- > 10 tahun



Pendidikan

- SMA 17
- D-III 6
- S-1 12



Kebanyakan responden merupakan pramugari senior dengan kisaran usia di atas 45 tahun, atau rata-rata 36 tahun, dengan masa kerja di atas 10 tahun. Dalam hal pendidikan, 51% berpendidikan tinggi sedang 41% berpendidikan SMA --- profil dari pramugari senior ini, sudah barang tentu sangat memengaruhi ekspektasi dan persepsi mereka terhadap terhadap keempat anteseden gap dalam penelitian ini.

Tingkat Kepentingan, Kinerja, dan Kesesuaian

Sejatinya, tingkat kepentingan akan *antecedent gap ServQual* para Awak Kabin senior ini bervariasi dengan rata-rata skor penilaian 74,1 dari maksimum bobot 85. Bobot kepentingan terbesar terdapat pada instrumen nomor 9; di sini, seluruh karyawan di perusahaan berusaha memberikan kontribusi dalam tim untuk melayani pelanggan --- sedang pada instrumen nomor 13; saat atau ketika pihak perusahaan memberikan penghargaan yang lebih kepada Awak Kabin yang dapat terus-menerus melayani pelanggan dengan baik; dengan skor 4,63. Selanjutnya, bobot kepentingan terkecil ada pada instrumen nomor 12; saya memiliki kebebasan untuk melakukan tugas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan skor 4,17. Secara tegas dapat dikatakan, rata-rata bobot penilaian kepentingan sebesar 4,361 dari skala 5. Hal ini yang menunjukkan mengapa rata-rata instrumen penelitian antesenden gap memiliki nilai yang teramat penting.

Selanjutnya, tingkat pelaksanaan *antecedent gap ServQual* para Awak Kabin senior ini bervariasi dengan rata-rata skor penilaian 64,37 dari maksimum

bobot 85. Bobot pelaksanaan terbesar ada pada instrumen nomor 8; pihak perusahaan memiliki kemampuan sistem operasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan bobot sebesar 4,00 dari skala 5,00.

Bobot pelaksanaan terkecil terdapat pada instrumen nomor 2; pihak manajemen sering meminta pendapat mengenai pelayanan pelanggan kepada Awak Kabin yang berhubungan langsung dengan pelanggan, dan instrumen nomor 14; pihak pelanggan dan manajemen memiliki harapan yang sama mengenai apa yang harus saya kerjakan dengan skor 3,57. Dengan kata lain, rata-rata bobot penilaian pelaksanaan atau kinerja adalah sebesar 3,78 dari skala 5. Hal ini menunjukkan, rata-rata instrumen penelitian anteseden gap pelaksanaan, memberikan nilai yang baik.

Kemudian, tingkat kesesuaian *antecedent gap ServQual* Awak Kabin Garuda sangat baik; yakni sebesar 87,22%, sedang yang paling tinggi tingkat kesesuaiannya terdapat pada gap komunikasi; yaitu sebesar 90,09% dan yang terendah adalah pada gap pemahaman; sebesar 85,03% (lihat Gambar 2 dan 3 pada lampiran).

Simpulan

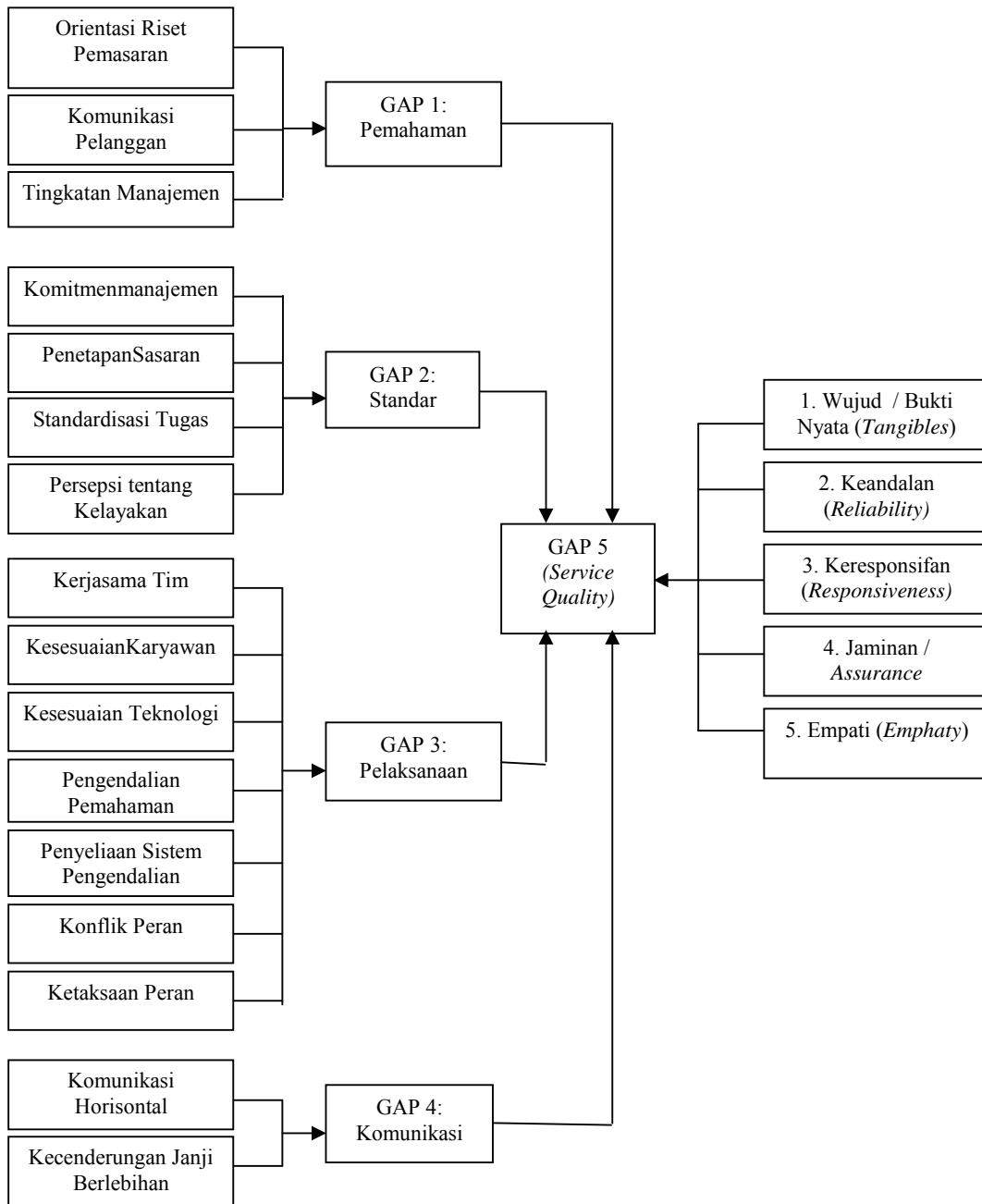
Instrumen anteseden gap dapat dikembangkan dan dimodifikasi sesuai kebutuhan. Harus diakui, atau secara tegas dapat dikatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan internal dengan menggunakan pengembangan antesenden gap dari metode ServQual pada Awak Kabin Garuda, ternyata telah menghasilkan perspektif baru dalam penelitian bergenre kepuasan pelanggan. Karena tidak ada yang bisa memungkiri, hasilnya adalah

kesesuaian sebesar 87,22% atau dapat dikatakan awak kabin Garuda sudah sangat puas. Hal tersebut teridentifikasi bahwa Gap 2; Standar, dan Gap 3; Pelaksanaan, adalah merupakan *competitive advantage* bagi segenap Awak Kabin Garuda.

Daftar Pustaka

- Anderson, K & Zemke, R. 2002. *Delivering Knock Your Socks Off Service*. New York: American Association.
- Brown, SA. 2002. *Total Quality Service*. Ontario: Prentice Hall Canada Inc.
- Cascio, WF. 2003. *Managing Human Resources*. New York: McGraw-Hill.
- DeVry, C. 2002. *Good Services is Good Business*. New York: Mc.Graw-Hill.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Zeithaml AV, Parasuraman, A & Berry, LL. 2005. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

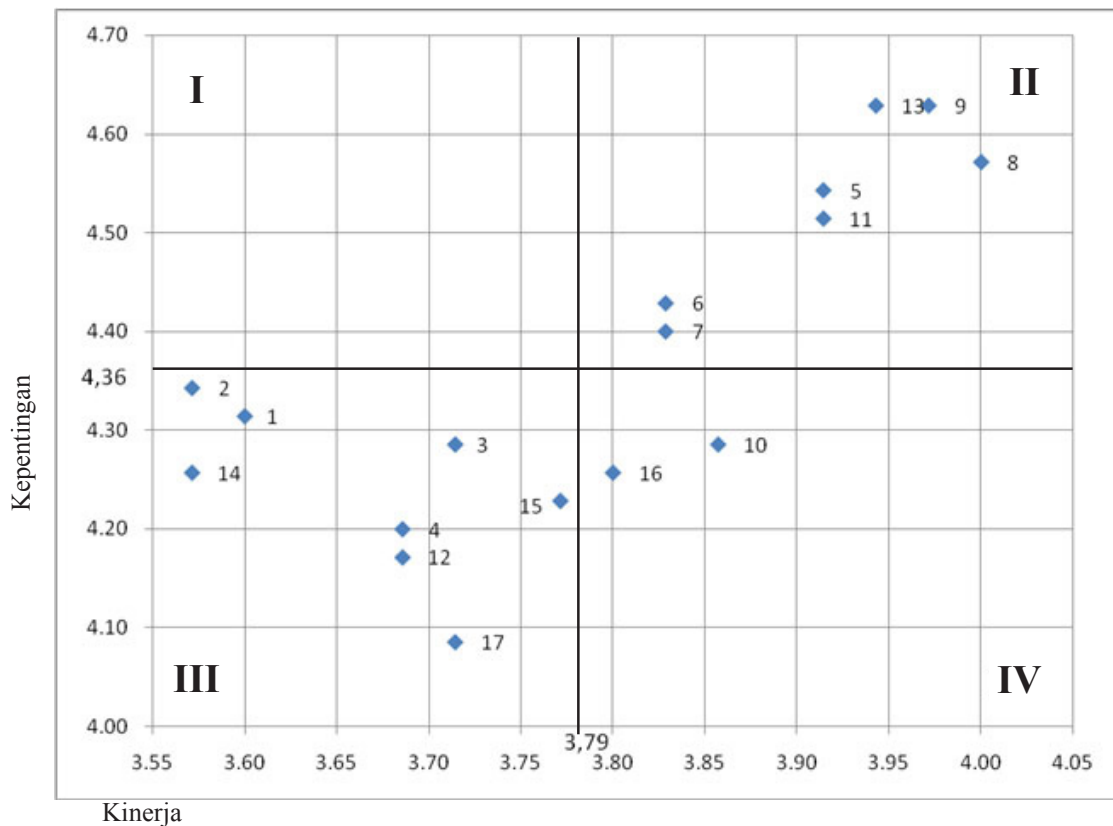
Lampiran



Sumber : Valeri A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (2005)

Gambar 1 Model Perluasan Kesenjangan / Gap Kualitas Jasa

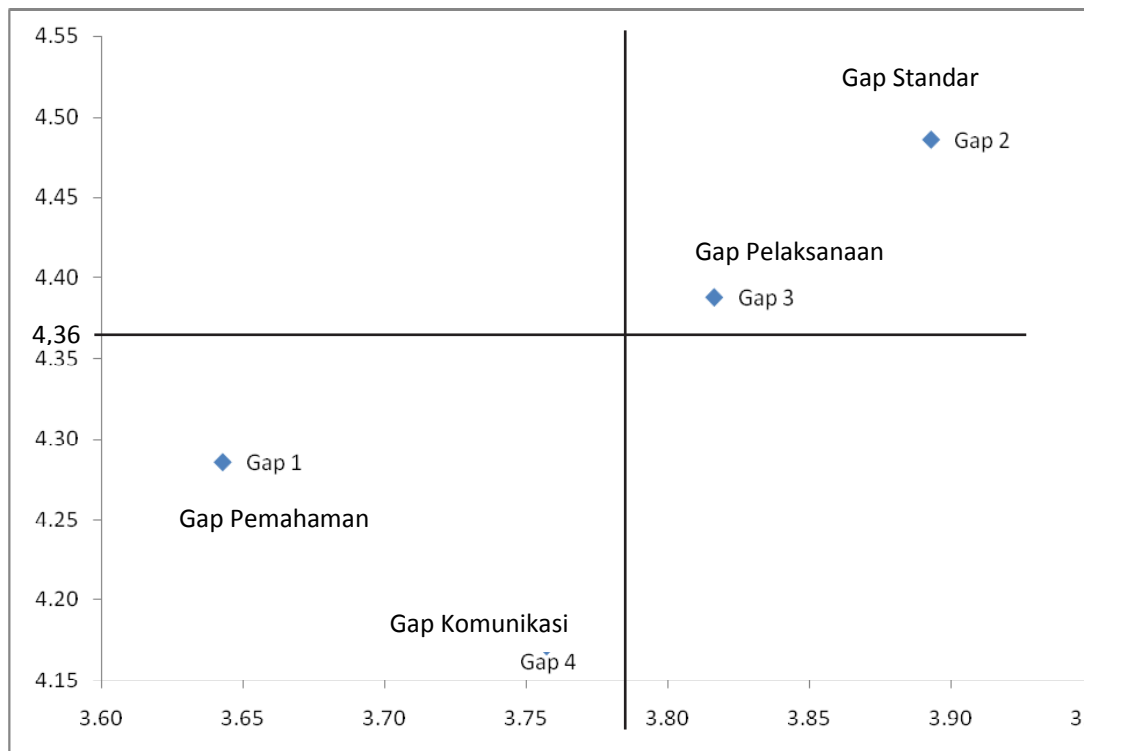
**Peta Kepuasan Pelanggan Awak Kabin.
Peta Kepuasan Pelanggan berdasarkan instrumen.**



Gambar 2 Peta Kepuasan Awak Kabin

- Berdasarkan peta kepuasan pelanggan, maka, terdapat 7 instrumen yang terletak pada kuadran II dan merupakan daya saing Awak Kabin Garuda.
- Tidak terdapat instrumen yang terletak pada kuadran I (*priority for improvement*). Hal ini disebabkan karena para responden pada umumnya adalah Awak Kabin senior.
- Demikian pula pada kuadran III, terdapat 8 instrumen yang tingkat kepentingan dan kinerjanya berada di bawah rata-rata.
- Hanya ada 2 instrumen yang terletak pada kuadran IV, sehingga tingkat kinerjanya di atas rata-rata, namun, tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata.

Peta Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Gap.



Gambar 3 Peta Kepuasan Awak Kabin

Merujuk pada peta kepuasan pelanggan berdasarkan Gap, maka, akan terlihat dengan jelas pada Gap 2; Standar dan Gap 3; Pelaksanaan yang merupakan *competitive advantage*. Sedang Gap 1: Pemahaman dan Gap 4: Komunikasi terletak pada kuadran yang diabaikan. Hal ini disebabkan karena responden adalah Awak Kabin senior.