

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *GENERAL AFFAIRS* (GA) DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN OPERASIONAL DI ITDC THE NUSA DUA

Munisa Az – Zhara Latutuapraya <sup>1\*</sup>, I Ketut Santra <sup>2</sup>, Kadek Eni Marhaeni <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [Munisazhr@gmail.com](mailto:Munisazhr@gmail.com)

**Abstrak:** Aplikasi General Affair (GA) merupakan Aplikasi yang disediakan oleh divisi General Affair sebagai perpanjangan tangan untuk melayani permintaan rutin kebutuhan operasional di seluruh pegawai internal ITDC. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA ITDC The Nusa Dua guna mengetahui atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas utama dalam perbaikan agar dapat merumuskan strategi perbaikannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai internal dan menggunakan sampel insidental sehingga sample berjumlah 14 pegawai internal. Metode analisis data yang digunakan adalah statistis deskriptif, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) dengan jenis data kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan belum keseluruhan memuaskan dengan nilai tingkat kesesuaian 97%, nilai rata-rata kinerja dan harapan sebesar 3,89 dan 3,96 nilai gap sebesar -0,57 serta tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan sebesar 76,7% berarti puas. Atribut pelayanan yang membutuhkan perbaikan yakni dimensi tangible dan dimensi responsiveness. Strategi yang dirumuskan meliputi, menerapkan program sosialisasi sesuai dengan Standard Operating Procedures (SOP), serta diperlukan adanya improvement pada Aplikasi guna memperbaiki fisik (interface) Aplikasi GA yang kemudian akan memudahkan pegawai internal dalam penggunaan layanan Aplikasi GA, agar informasi Aplikasi GA tersampaikan secara menyeluruh sehingga seluruh pegawai dapat menggunakan Aplikasi GA sesuai alur yang ada pada SOP dan Aplikasi GA pun dapat menjadi salah satu Aplikasi handal.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Aplikasi GA, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis(IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

**Abstract:** The General Affair (GA) application is an application provided by the General Affair division as an extension to serve requests for routine operational needs for all ITDC internal employees. This study aims to determine the operational service quality of the GA ITDC The Nusa Dua application in order to determine the service attributes that require top priority in improvement in order to formulate a strategy for improvement. The population in this study were internal employees, and using incidental samples so that the sample amounted to 14 internal employees. The data analysis method used is descriptive statistics, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI) with quantitative data types. The results of this study indicate that the quality of service is not entirely satisfactory with the value of the level of conformity 97%, the average value of performance and expectations of 3.89 and 3.96, the value of the gap is -0.57 and the level of customer satisfaction with the services provided 76,7% means satisfied. The service attributes that require improvement are the tangible dimension and the responsiveness dimension. The strategy formulated includes, implementing a socialization program in accordance with standard operating procedures (SOP), and it is necessary to make improvements to the application in order to improve the physical (interface) of the GA application which will then facilitate internal employees in the use of the GA Application service, so that the GA application information is conveyed thoroughly so that all employees can use the GA Application according to the flow in the SOP and the GA Application can also become a reliable application.

**Keywords:** GA Application Service Quality, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis(IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

## PENDAHULUAN

Tiap perusahaan menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan guna mendukung pencapaian target perusahaan dalam pengolahan produksi/pelayanan sesuai visi dan misi serta kinerja

perusahaan. Pada saat ini, banyak didirikan perusahaan BUMN untuk berkontribusi dalam meningkatkan perekonomian negara. Salah satunya adalah Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) yang merupakan perusahaan jasa milik BUMN yang bergerak di sektor pariwisata, ITDC menawarkan alokasi sewa tanah berupa Lot Lot di berbagai destinasi pariwisata yang di klaim dan dikelola oleh ITDC, yakni The Nusa Dua dan The Mandalika diperuntukan guna kegiatan komersial bisnis. Sebagai pemilik The Nusa-Dua dan The Mandalika, peran ITDC termasuk melakukan pengembangan pada rencana induk, membangun segala hal infrastruktur kompleks yang berstandar internasional, dan mengembangkan sistem investasi yang menarik bagi investor untuk berinvestasi di kedua tujuan.

Secara umum departemen GA merupakan supporting unit yang bertujuan memberikan pelayanan – pelayanan kepada unit – unit kerja lain. Pengimplentasian Aplikasi GA telah dilakukan sejak tahun 2019 sehingga dapat dikatakan Aplikasi GA telah beroperasi selama kurang lebih 3 Tahun, tidak dapat dipungkiri hadirnya Aplikasi GA membantu adanya pemangkasan biaya operasional yang ditimbulkan dalam prosedur permintaan layanan, baik biaya konsumsi rapat, biaya tol, biaya BBM dan lainnya. Dengan pemanfaatan layanan Aplikasi GA tentunya data yang terekap lebih jelas sebagaimana umumnya pemanfaatan teknologi guna efektivitas dan efisiensi kerja. Namun tentunya dalam implementasi aplikasi GA masih terdapat resiko masalah hingga hambatan yang terjadi dalam berbagai hal, berdasarkan fenomena masalah yang didapatkan saat melakukan observasi maupun wawancara secara tidak terstruktur selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di ITDC The Nusa Dua.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi. Dilaporkan bahwa pendekatan menggunakan Service-Quality, IPA mampu menyediakan informasi yang berguna serta diketahui bahwa terdapat GAP antara persepsi dan kenyataan pada 5 dimensi kualitas pelayanan (Anggraini, 2018; Ju-Lu, 2020; Kim Jinho, 2020; dan Fadhillah, 2021), pada penelitian lainnya ditemukan bahwa CSI dapat mengukur lebih jauh tki pengguna aplikasi terhadap kepuasan kualitas pelayanan (Gunawan, 2021; Ulpa, 2021). Berdasarkan paparan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas implementasi pelayanan operasional Aplikasi GA terhadap kepuasan pegawai internal dan mengetahui strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA. Diharapkan penelitian ini menjadi khasanah pengetahuan dalam bidang evaluasi kualitas pelayanan operasional melalui aplikasi GA berdasarkan SERVQUAL, IPA dan CSI serta diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional.

## METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai internal ITDC The Nusa Dua selaku pengguna Aplikasi GA. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 14 orang didasari sampling incidental. Menurut Sugiyono (2016:124) "sampling incidental / *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pegawai internal yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data primer yang digunakan pada penelitian ini langsung dari objek yang akan diteliti yang berhubungan atau berkaitan pegawai internal selaku pengguna aplikasi GA, langkah pertama yang dilakukan adalah observasi guna mengumpulkan data melalui pengamatan dan peninjauan secara langsung terhadap objek yang diteliti, kemudian dilakukan penyebaran kuisisioner yang diukur dengan skala likert untuk selanjutnya hasil tersebut di analisis menggunakan teknik Service Quality, IPA dan CSI.

Penelitian ini menggunakan data primer yakni sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti melalui dokumen maupun orang lain (Sugiyono, 2016). Dan menggunakan data sekunder yang merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti melalui dokumen maupun orang lain (Sugiyono, 2016). Data – data tersebut berisi tentang petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan semua informasi yang berguna dalam penyusunan skripsi. Adapun jenis data pada penelitian ini terdiri dari kualitatif dan kuantitatif, data kualitatif dalam penelitian ini ialah gambaran umum obyek penelitian yakni: sejarah singkat berdirinya ITDC, visi dan misi, struktur organisasi serta uraian tugas dan tanggung jawab. Sedangkan data kuantitatif adalah penyebaran kuisisioner kepada pegawai internal ITDC.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Analisis menggunakan uji validitas digunakan untuk menghitung korelasi (  $r$  ) masing – masing butir pernyataan kemudian diperbandingkan dengan  $r$  table, Jika nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel maka butir pernyataan kuisisioner valid dan sebaliknya (Sugiyono, 2017). Penelitian dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika *cronbach's alpha* lebih besar atau sama dengan 0.60 (Sugiyono, 2017:216).

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca. Dengan menggunakan metode kuantitatif, diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang akurat tentang respon yang diberikan responden, sehingga data yang berbentuk angka dapat diolah dengan menggunakan metode statistik. Analisis data menggunakan program komputer Package for Social Science (SPSS) 21.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

**Tabel/ Table 4.1** Hasil Uji Test Validitas

Dimensi	No	r tabel	r. hitung kinerja	r. hitung harapan	Valid
Tangible	1	0.457	0.860	0.890	Valid
	2	0.457	0.926	0.921	Valid
	3	0.457	0.940	0.964	Valid
	4	0.457	0.940	0.951	Valid
	5	0.457	0.949	0.963	Valid
	6	0.457	0.771	0.964	Valid
	7	0.457	0.870	0.963	Valid
	8	0.457	0.840	0.956	Valid
	9	0.457	0.731	0.943	Valid
Reliability	10	0.457	0.865	0.902	Valid
	11	0.457	0.794	0.954	Valid
	12	0.457	0.947	0.937	Valid
	13	0.457	0.903	0.979	Valid
	14	0.457	0.903	0.979	Valid
	15	0.457	0.828	0.943	Valid
	16	0.457	0.962	0.995	Valid
Responsiveness	17	0.457	0.948	0.995	Valid
	18	0.457	0.903	0.919	Valid
	19	0.457	0.962	0.995	Valid
Assurance	20	0.457	0.866	0.995	Valid
	21	0.457	0.970	0.970	Valid
	22	0.457	0.970	0.970	Valid
	23	0.457	0.989	0.989	Valid
	24	0.457	0.989	0.989	Valid
	25	0.457	0.929	0.929	Valid
	26	0.457	0.989	0.989	Valid
Emphaty	27	0.457	0.941	0.957	Valid
	28	0.457	0.966	0.957	Valid
	29	0.457	0.993	0.989	Valid
	30	0.457	0.924	0.940	Valid

Source: Data Diolah SPSS 2022

**Table 4.2** Hasil Uji Test Reabilitas

Dimensi	$\alpha$ Tingkat Kinerja	$\alpha$ Tingkat Harapan	Nilai Kritis	Keterangan
Tangible	0,960	0,983	0,60	Reliabel
Reliability	0,929	0,981	0,60	Reliabel
Responsiveness	0,953	0,990	0,60	Reliabel
Assurance	0,900	0,988	0,60	Reliabel
Emphaty	0,967	0,971	0,60	Reliabel

Source: Data Diolah SPSS 2022

Berdasarkan hasil pada tabel 1.1 diketahui bahwa r hitung kinerja dan harapan  $>$  r table (0.475) yang mengindikasikan penelitian valid, sementara hasil pada table 1.2 diketahui jika cornbach's alpha kinerja dan harapan  $>$  nilai kritis maka penelitian dapat dikatakan reliabel.

### 2. Hasil Uji Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.3** Pengukuran Gap *Service Quality*

Pernyataan (No. Item)	Keterangan	Gap
P8	Tampilan <i>interface</i> Aplikasi GA sudah menarik dan informatif atau user friendly	0.00
P13	Penggunaan Aplikasi GA membuat pekerjaan menjadi lebih mudah diselesaikan. (efisiensi tenaga dan pikiran)	0.00
P14	Penggunaan Aplikasi GA menghemat biaya operasional (efisiensi biaya anggaran)	0.00
P16	Fitur yang terdapat dalam Aplikasi GA mudah dicerna dan diakses	0.00
P21	Sistematis perubahan maupun upgrade yang bersifat mayor sudah disampaikan dengan jelas oleh perusahaan	0.00
P22	Layanan Aplikasi GA memiliki prosedur request yang tidak rumit	0.00
P23	Kompetensi/penguasaan staf/operator terhadap pekerjaannya (mempunyai pengetahuan dan keahlian yang memadai) dalam melayani user	0.00

P24	Dalam pengelolaan Aplikasi GA, staf yang bertugas dapat diandalkan	0.00
P25	Pemuatan halaman Aplikasi GA tidak membutuhkan waktu yang lama	0.00
P26	Keakuratan Aplikasi GA dalam menyampaikan informasi sudah optimal	0.00
P28	Keramahan bantuan dari petugas Aplikasi GA sudah optimal	0.00
P29	Keluhan pelayanan Aplikasi GA oleh perusahaan ditangani dengan baik	0.00
P30	Saudara/i memiliki hubungan yang baik dengan para pejabat dan staf GA	0.00
P2	Aplikasi GA tidak memerlukan proses input data yang rumit dalam merequest kebutuhan operasional	-0.07
P10	Pelayanan yang diberikan kepada user akurat sesuai dengan request dalam Aplikasi GA	-0.07
P18	Staf GA tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan yang diminta oleh user sesuai request yang dibuat pada Aplikasi GA	-0.07
P19	Customer service Aplikasi GA menanggapi komplain dengan baik	-0.07
P3	Saudara/I mengoperasikan Aplikasi GA dengan mudah	-0.14
P12	Aplikasi GA dapat memenuhi segala kebutuhan spesifik operasional para user	-0.14
P15	Aplikasi GA memiliki pencatatan (historis) yang baik	-0.14
P17	Informasi penggunaan fitur - fitur yang terdapat pada Aplikasi GA	-0.14
P20	Kecepatan respon request Aplikasi GA yang masuk pada email	-0.14
P27	User merasa nyaman dalam menggunakan Aplikasi GA	-0.14
P4	Kemampuan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah maksimal	-0.21
P6	Penggunaan Aplikasi GA dapat meminimalisir	-0.29
P5	Kemampuan sistem informasi GA dalam memberikan pelayanan kepada user sudah maksimal	-0.36
P9	Aplikasi GA memudahkan user dalam menggunakan pelayanan operasional	-0.36
P1	Tata letak menu dan fitur pada Aplikasi GA sudah rapi	-0.43
P7	Ketersediaan ruang akses on-line di Aplikasi GA sudah baik	-0.50
P11	Sistem Aplikasi GA dapat bekerja dengan baik selama 24 jam	-0.57

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa terdapat 3 gap terbesar pada no item 11 sebesar - 0,57 terkait dimensi responsiveness dan no item 7 sebesar -0,50 dan no item 1 sebesar -0,43 untuk dimensi tangible. Berdasarkan hasil uji validitas harapan dan kinerja pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa, semua variabel saling mempengaruhi yang ditunjukkan dengan r hitung yang didapat mencapai 0,700 - 0,900 dengan tingkat hubungan sangat kuat maka dapat diasumsikan jika memang benar.

### 3. Hasil Importance Performance Analyze

#### a. Hasil Perhitungan TKI

**Tabel 4.4** Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Dimensi	Pernyataan (No. Item)	ΣX	ΣY	Tingkat Kesesuaian	%
<i>Tangible</i>	1	50	56	0.89	89%
	2	56	57	0.98	98%
	3	56	58	0.97	97%
	4	54	57	0.95	95%
	5	51	56	0.91	91%
	6	54	58	0.93	93%
	7	49	56	0.88	88%
	8	55	55	1.00	100%
<i>Reliability</i>	9	51	56	0.91	91%
	10	54	55	0.98	98%
	11	47	55	0.85	85%
	12	53	55	0.96	96%
	13	54	54	1.00	100%
	14	54	54	1.00	100%
	15	54	56	0.96	96%
	16	56	56	1.00	100%
<i>Responsiveness</i>	17	54	56	0.96	96%
	18	55	56	0.98	98%
	19	55	56	0.98	98%
	20	54	56	0.96	96%

	21	55	55	1.00	100%
	22	55	55	1.00	100%
<i>Assurance</i>	23	54	54	1.00	100%
	24	54	54	1.00	100%
	25	52	52	1.00	100%
	26	54	54	1.00	100%
<i>Emphaty</i>	27	53	55	0.96	96%
	28	55	55	1.00	100%
	29	54	54	1.00	100%
	30	56	56	1.00	100%
Rata - Rata				0.97	97%

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian menurut Nasrullah dalam Nasution (2018:5) diketahui bahwa rata-rata perolehan hasil tingkat kesesuaian yaitu sebesar 97%. Rata-rata ini diperoleh dari hasil perhitungan jumlah seluruh persentase dari 30 butir pernyataan yang selanjutnya hasilnya dibagi 30. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa nilai Tki < 100% yang mana baik kinerja ataupun pelayanan yang diberikan pada pegawai internal belum memuaskan dan belum sesuai harapan.

**Tabel 4.4** Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per dimensi

Dimensi	Tingkat Kes- esuaian	%
<i>Tangible</i>	0.94	94%
<i>Reliability</i>	0.95	95%
<i>Responsiveness</i>	0.98	98%
<i>Assurance</i>	1.00	100%
<i>Emphaty</i>	0.99	99%
Nilai Rata - Rata	0.97	97%

Sumber : Data diolah 2022

b. Menghitung GAP Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4.5** Perhitungan Nilai GAP Kepuasan Pelanggan

Pernyataan (No. Item)	Tingkat Kinerja (ΣX)	Tingkat Harapan (ΣY)	N	Nilai Rata Rata		GAP
				Kinerja (X)	Harapan (Y)	
P1	47	45	14	3.57	4.00	-0.43
P2	45	46	14	4.00	4.07	-0.07
P3	45	43	14	4.00	4.14	-0.14
P4	47	46	14	3.86	4.07	-0.21
P5	48	49	14	3.64	4.00	-0.36
P6	51	43	14	3.86	4.14	-0.29
P7	50	49	14	3.50	4.00	-0.50
P8	52	52	14	3.93	3.93	0.00
P9	52	49	14	3.64	4.00	-0.36
P10	51	48	14	3.86	3.93	-0.07
P11	44	48	14	3.36	3.93	-0.57
P12	50	48	14	3.79	3.93	-0.14
P13	51	51	14	3.86	3.86	0.00
P14	51	51	14	3.86	3.86	0.00
P15	47	49	14	3.86	4.00	-0.14
P16	49	49	14	4.00	4.00	0.00
P17	55	49	14	3.86	4.00	-0.14
P18	52	49	14	3.93	4.00	-0.07
P19	52	49	14	3.93	4.00	-0.07
P20	47	49	14	3.86	4.00	-0.14
P21	52	52	14	3.93	3.93	0.00
P22	52	52	14	3.93	3.93	0.00
P23	51	51	14	3.86	3.86	0.00
P24	52	51	14	3.86	3.86	0.00
P25	49	49	14	3.71	3.71	0.00
P26	51	51	14	3.86	3.86	0.00
P27	50	48	14	3.79	3.93	-0.14
P28	48	48	14	3.93	3.93	0.00
P29	51	51	14	3.86	3.86	0.00
P30	45	45	14	4.00	4.00	0.00
Rata - Rata				3.83	3.96	-0.13

Sumber : Data diolah 2022

**Tabel 4.6** Perhitungan Nilai GAP Kepuasan Per Dimensi

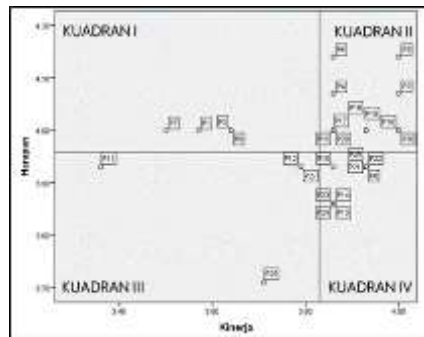
Dimensi	GAP
<i>Tangible</i>	-0.25

<i>Reliability</i>	-0.18
<i>Responsiveness</i>	-0.09
<i>Assurance</i>	0.00
<i>Emphaty</i>	-0.04
Nilai Rata - Rata	-0.11

Sumber : Data diolah 2022

Diketahui hasil dari gap yang diperoleh pada Tabel 4.5 yaitu dari rata-rata nilai kinerja ( $X$ ) yang dihasilkan dengan membagikan skor total kinerja ( $\Sigma X$ ) dengan sejumlah 14 responden. Selanjutnya selisih dari kedua hasil tersebut dapat menghasilkan gap dari kepuasan pelayanan. Hasil dari gap diatas terlihat yang mendapatkan gap terbesar ada pada butir pernyataan no -11 yaitu sebesar -0,59 mengenai sistem Aplikasi GA dapat bekerja dengan baik selama 24 jam. Selanjutnya hasil rata-rata GAP kepuasan kerja ini yaitu sebesar -0,13 dengan kesimpulan nilai GAP < 0 maka dikatakan kualitas pelayanan tidak memuaskan. Berdasarkan hasil dari Tabel 4.6 di atas, diperoleh nilai GAP terendah berada pada dimensi assurance yakni 0.00. Sedangkan nilai GAP tertinggi berada pada dimensi emphaty dengan nilai sebesar -011. Maka dari itu, ke 4 nilai GAP per dimensi berada pada GAP < 0 dengan 1 dimensi 0.00 maka terdapat ketidaksesuaian antara harapan pegawai internal dengan kinerja pelayanan Aplikasi GA sehingga pelayanan yang diberikan belum memuaskan

c. Hasil Diagram Kartesius *Importance Perfomance Analyze*



Sumber : Munisa (2022)

**Gambar 4.1** Hasil Diagram Kartesius

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Pernyataan yang masuk pada kuadran I menunjukkan bahwa adanya faktor- faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pegawai internal dan termasuk unsur jasa uang dianggap sangat penting namun pihak perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menimbulkan rasa tidak puas (Supranto,2001). Maka dari itu, direkomendasikan untuk perbaikan dengan prioritas utama, adapun beberapa pernyataan yang masuk di kuadran ini diantaranya sebagai berikut:

- (a) P1, tata letak menu dan fitur pada Aplikasi GA sudah rapi
- (b) P5, kemampuan sistem informasi GA dalam memberikan pelayanan kepada user sudah maksimal
- (c) P7, ketersediaan ruang akses on-line di Aplikasi GA sudah baik
- (d) P9, Aplikasi GA memudahkan user dalam menggunakan pelayanan operasional

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran II menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi dan tingkat harapan yang tinggi juga. Sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut dan hasilnya sangat memuaskan pelanggan. Berikut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran II adalah :

- (a) P2, Aplikasi GA tidak memerlukan proses input data yang rumit dalam.
- (b) P3, Saudara/I mengoperasikan Aplikasi GA dengan mudah
- (c) P4, kemampuan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah maksimal
- (d) P6, penggunaan Aplikasi GA dapat meminimalisir adanya *schedule* ganda dalam peminjaman ruang rapat maupun peminjaman kendaraan internal
- (e) P15, Aplikasi GA memiliki pencatatan (historis) yang baik
- (f) P16, fitur yang terdapat dalam Aplikasi GA mudah dicerna dan diakses
- (g) P17, informasi penggunaan fitur - fitur yang terdapat pada Aplikasi GA jelas dan lengkap
- (h) P18, staf GA tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan yang diminta oleh user sesuai *request* yang dibuat pada Aplikasi GA
- (i) P19, *customer service* Aplikasi GA menanggapi komplain dengan baik
- (j) P20, kecepatan respon request Aplikasi GA yang masuk pada email pribadi sudah baik

(k) P30 Saudara/i memiliki hubungan yang baik dengan para pejabat dan staf GA

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran III ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan. Sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut, namun direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan dengan prioritas rendah. Berikut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran III adalah :

- (a) P12, Aplikasi GA dapat memenuhi segala kebutuhan spesifik operasional para user
- (b) P25, pemuatan halaman Aplikasi GA tidak membutuhkan waktu yang lama
- (c) P27, *user* merasa nyaman dalam menggunakan Aplikasi GA

4) Kuadran IV (Rendah Berlebihan)

Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran IV ini menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi, namun tingkat harapannya yang rendah sehingga tidak dianggap terlalu penting oleh pegawai internal. Dari hasil diagram kartesius menunjukkan adanya beberapa pernyataan yang masuk dalam kuadran IV, diantaranya

- (a) P10, pelayanan yang diberikan kepada *user* akurat sesuai dengan *request* dalam Aplikasi GA
- (b) P8, tampilan *interface* Aplikasi GA sudah menarik dan informatif atau *user friendly*
- (c) P13, penggunaan Aplikasi GA membuat pekerjaan menjadi lebih mudah diselesaikan (efisiensi tenaga dan pikiran)
- (d) P14, penggunaan Aplikasi GA menghemat biaya operasional (efisiensi biaya anggaran)
- (e) P21, sistematis perubahan maupun upgrade yang bersifat mayor sudah disampaikan dengan jelas oleh perusahaan
- (f) P22, layanan Aplikasi GA memiliki prosedur *request* yang tidak rumit
- (g) P23, kompetensi/penguasaan staf/operator terhadap pekerjaannya (mempunyai pengetahuan dan keahlian yang memadai) dalam melayani *user*
- (h) P24, dalam pengelolaan Aplikasi GA staff yang bertugas dapat diandalkan
- (i) P28, keramahan bantuan dari petugas Aplikasi GA sudah optimal

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius di atas, bahwa pernyataan yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan ataupun peningkatan yakni semua dimensi yang ada di kuadran I, dan III dan IV. Adapun kuadran I yang paling diprioritaskan yakni pernyataan no item 1, 5, 7 dan 9 dan kuadran III dengan prioritas rendah yakni no item 12, 25 dan 27.

Pada kuadran I, sehingga pernyataan yang masuk pada kuadran I harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**4. Hasil Customer Indeks Satisfaction (CSI)**

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

**Tabel 4.7** Hasil Perhitungan Nilai MIS dan Nilai MSS

Dimensi	Pernyataan (No. Item)	MIS	MSS
Tangible	1	4.00	3.57
	2	4.07	4.00
	3	4.14	4.00
	4	4.07	3.86
	5	4.00	3.64
	6	4.14	3.86
	7	4.00	3.50
Reliability	8	3.93	3.93
	9	4.00	3.64
	10	3.93	3.86
	11	3.93	3.36
	12	3.93	3.79
	13	3.86	3.86
	14	3.86	3.86
Responsiveness	15	4.00	3.86
	16	4.00	4.00
	17	4.00	3.86
	18	4.00	3.93
	19	4.00	3.93
	20	4.00	3.86
	21	3.93	3.93
Assurance	22	3.93	3.93
	23	3.86	3.86
	24	3.86	3.86
	25	3.71	3.71
	26	3.86	3.86

	27	3.93	3.79
<i>Emphaty</i>	28	3.93	3.93
	29	3.86	3.86
	30	4.00	4.00
Total		118.73	

Sumber : Data diolah 2022

b. Menentukan *Weight Factors* (WF)

**Tabel 4.8** Hasil Nilai MIS dan WF

Dimensi	Pernyataan (No. Item)	MIS	WF (%)
<i>Tangible</i>	1	4.00	0.03
	2	4.07	0.03
	3	4.14	0.03
	4	4.07	0.03
	5	4.00	0.03
	6	4.14	0.03
	7	4.00	0.03
<i>Reliability</i>	8	3.93	0.03
	9	4.00	0.03
	10	3.93	0.03
	11	3.93	0.03
	12	3.93	0.03
	13	3.86	0.03
	14	3.86	0.03
<i>Responsiveness</i>	15	4.00	0.03
	16	4.00	0.03
	17	4.00	0.03
	18	4.00	0.03
	19	4.00	0.03
<i>Assurance</i>	20	4.00	0.03
	21	3.93	0.03
	22	3.93	0.03
	23	3.86	0.03
	24	3.86	0.03
	25	3.71	0.03
<i>Emphaty</i>	26	3.86	0.03
	27	3.93	0.03
	28	3.93	0.03
	29	3.86	0.03
	30	4.00	0.03
Total			1.00

Sumber : Data diolah 2022

c. Menentukan *Weight Score* (WS)

**Tabel 4.9** Hasil WS

Dimensi	Pernyataan (No. Item)	MSS	WF	WS
<i>Tangible</i>	1	3.57	0.03	0.120
	2	4.00	0.03	0.137
	3	4.00	0.03	0.139
	4	3.86	0.03	0.132
	5	3.64	0.03	0.123
	6	3.86	0.03	0.135
	7	3.50	0.03	0.118
<i>Reliability</i>	8	3.93	0.03	0.130
	9	3.64	0.03	0.123
	10	3.86	0.03	0.128
	11	3.36	0.03	0.111
	12	3.79	0.03	0.125
	13	3.86	0.03	0.125
	14	3.86	0.03	0.125
<i>Responsiveness</i>	15	3.86	0.03	0.130
	16	4.00	0.03	0.135
	17	3.86	0.03	0.130
	18	3.93	0.03	0.132
	19	3.93	0.03	0.132
<i>Assurance</i>	20	3.86	0.03	0.130
	21	3.93	0.03	0.130
	22	3.93	0.03	0.130
	23	3.86	0.03	0.125



	24	3.86	0.03	0.125
	25	3.71	0.03	0.116
	26	3.86	0.03	0.125
	27	3.93	0.03	0.130
Emphaty	28	3.93	0.03	0.130
	29	3.86	0.03	0.125
	30	4.00	0.03	0.135
	Total			3.835

Sumber : Data diolah 2022

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk mendapatkan hasil dari CSI yaitu weight total dibagi skala maksimal yang digunakan (skala maksimal 5) lalu dikalikan 100%.

Berikut hasil persamaan perhitungan nilai CSI :

$$\text{CSI} = \text{weighted score total : skala maksimum} ) \times 100\%$$

$$= (38,35:5) \times 100\%$$

$$= 76,7\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) di atas, bahwa tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen berada pada skor 76,7% berada pada rentang 66%-80,99% yang berarti index kepuasan pegawai internal akan pelayanan Aplikasi General Affair ITDC The Nusa Dua masuk pada kriteria puas.

Adapun penyusunan usulan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan Importance Performance Analysis yaitu pernyataan yang berada pada kuadran I dalam diagram kartesius. Kuadran I memiliki tingkat harapan yang tinggi dan dengan kinerja yang rendah, sehingga pernyataan yang masuk pada kuadran I perlu perbaikan mendalam untuk meningkatkan kepuasan dan didukung hasil analisis kendala responden. Adapun pernyataan yang masuk sebagai prioritas utama yaitu pernyataan (no item) P1, P5, P7, P9

- a) Dimensi tangible merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya (fisik) kepada pihak pelanggan (pihak pelanggan dimaksud ialah pegawai internal ITDC The Nusa Dua) dalam bentuk pelayanan aplikasi tersebut, seperti beberapa bentuk fisik pada aplikasi seperti fitur, interface, kecepatan dan ketersediaan akses perlu adanya improvement agar kedepannya Aplikasi GA dapat di improvement lebih baik demi kenyamanan.
- b) Dimensi reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dalam bentuk layanan Aplikasi GA. Berdasarkan hasil analisis perlu adanya evaluasi maupun maintenance terkait aplikasi ini, serta riwayat Aplikasi GA yang dapat dilihat oleh para pegawai internal lainnya.

## 5. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai dasar evaluasi dan memberikan masukan kepada perusahaan khususnya bagi divisi GA selaku penyedia Aplikasi GA pada ITDC The Nusa Dua dalam meningkatkan kualitas layanan yang dianggap memuaskan pegawai internal. Strategi dalam meningkatkan kualitas layanan dalam mencapai kepuasan pegawai yang maksimal dapat dilakukan dengan pengadaan evaluasi Aplikasi GA yang lebih sistematis. Selain itu, menyebarkan informasi terkait dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) bagi seluruh user dan petugas terkait prosedur penggunaan aplikasi, sosialisasi lebih lanjut terkait penggunaan Aplikasi GA agar manfaat dapat tersebar ke seluruh pegawai internal. Serta dapat dibuatkan brcode video penggunaan Aplikasi GA dan dapat dipertimbangkan adanya *improvement* pada Aplikasi GA kedepannya. Sehingga pelayanan yang dilakukan dapat mencapai titik kepuasan pegawai internal secara maksimal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan implementasi kualitas pelayanan operasional Aplikasi ITDC The Nusa Dua, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) didapatkan beberapa dimensi yang masuk pada Kuadran 1, yaitu P(1) letak menu dan fitur pada Aplikasi GA perlu dirapikan agar lebih menarik jika memungkinkan, P(5) diberikannya ketersediaan ruang akses online pada Aplikasi GA yang tentunya lebih memadai, P(7) serta kemampuan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada user terkait perlu dimaksimal lagi dan P(9) Aplikasi GA diharapkan dapat lebih mempermudah user dalam menggunakan pelayanan, dan adapun perhitungan CSI yaitu 76,7% dengan kategori puas.

b. Adapun penyusunan ulang strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan operasional Aplikasi GA di ITDC The Nusa Dua berdasarkan hasil importance performance analysis diketahui bahwa memang terdapat pernyataan yang masuk pada kategori

kuadran I, mengingat pernyataan pernyataan ini terdapat pada dimensi tangible dan responsiveness, yakni diperlukan adanya improvement pada Aplikasi guna memperbaiki fisik (interface) dari Aplikasi GA yang kemudian akan memudahkan pegawai internal dalam penggunaan layanan Aplikasi GA, agar informasi Aplikasi GA tersampaikan secara menyeluruh sehingga seluruh pegawai dapat menggunakan Aplikasi GA sesuai alur yang ada pada SOP dan Aplikasi GA pun dapat menjadi salah satu aplikasi handal yang kemudian dapat dikembangkan

Adapun saran-saran sebagai bahan pertimbangan serta proses peningkatan perbaikan yang lebih lanjut yang dapat diberikan yaitu:

a. Pihak perusahaan diharapkan dapat mempertimbangkan kembali tata cara pemberlakuan evaluasi aplikasi sesuai CIP maupun sosialisasi kembali terkait SOP secara menyeluruh terkait pemberlakuan request kebutuhan operasional melalui Aplikasi GA, agar informasi Aplikasi GA tersampaikan secara menyeluruh sehingga seluruh pegawai dapat menggunakan Aplikasi GA sesuai alur yang ada pada SOP dan Aplikasi GA pun dapat menjadi salah satu aplikasi handal yang kemudian dapat dilakukan pengembangan (improvement).

b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan khususnya dalam hal improvement Aplikasi GA demi meningkatkan kualitas pelayanan Aplikasi terkait. Sehingga dalam hal ini penulis memberikan kontribusi melalui linktree dimana terdapat beberapa SOP dan video tentang Aplikasi GA

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada para penguji dan pemberi data sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyelesaian penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terselamatkan tepat pada waktunya.

## REFERENSI

- Anggraini, L.D. kk. 2018. *The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and Customer Satisfaction Index*, Jurnal Industri. Vol 4(2), 74 – 8
- Fadillah, Harris. dkk, 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, Vol 15(1).
- Gunawan, Akbar Dkk. 2021 *Quality Of 'DANA' Application Services On Consumer Satisfaction*. *Jurnal Of Intregrated System*, Vol 4(2), 81 – 198
- Ju-Lu, Shu. dkk. 2020. *Identification Of Quality Gaps In Healthcare Services Using The SERVQUAL Instrument And Importance Performance Analysis In Medical Intensive Care: A Prospective Study At A Medical Center In Taiwan*, *BMC Health Services Research*, Vol 20 (908).
- Kim, Jinho. dkk. 2020. *Performance Evaluation For The Outsourcing Of Military Base Management Services In The Republic Of Korea Using SERVQUAL and IPA*. SpringerLink, Qual-Quan, 55, 1497–1512.
- Sugiyono, M.T. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Ulpa, D W, Dkk. 2021. *Lazada Application Service Quality Analysis Mobile Based By Servqual Method*. *Jurnal Of Intergration System*, Vol 2(1), 38 – 48