

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan faktor strategis yang menentukan keberlanjutan perusahaan jasa di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dan dinamis. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan pelanggan, tetapi juga sebagai sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*). Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan, loyalitas, serta kinerja bisnis jangka panjang (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2020).

Kualitas pelayanan secara konseptual didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara ekspektasi pelanggan sebelum menerima layanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang benar-benar diterima. Apabila persepsi layanan berada di bawah ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas, sedangkan kesesuaian atau keunggulan persepsi terhadap ekspektasi akan menghasilkan kepuasan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Kualitas pelayanan umumnya diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dikenal sebagai model ServQual.

Dalam praktiknya, banyak perusahaan jasa menghadapi kesulitan dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara objektif dan berkelanjutan. Pengukuran yang dilakukan secara manual dan tidak terintegrasi sering kali menyebabkan hasil evaluasi tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dianalisis secara longitudinal, serta kurang mendukung pengambilan keputusan strategis. Padahal, penelitian terbaru menegaskan bahwa sistem pengukuran kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan akurasi evaluasi layanan dan mempercepat proses perbaikan berkelanjutan (*continuous service improvement*) (Khan et al., 2021).

PT. Karya Mandiri Engineering merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa teknik dan kontraktor mekanikal, khususnya perbaikan dan pemeliharaan boiler industri pada pabrik kelapa sawit. Perusahaan ini telah beroperasi sejak tahun 2009 dan melayani berbagai klien industri. Namun, berdasarkan data internal perusahaan selama periode 2020–2024, terlihat adanya fluktuasi yang signifikan pada jumlah kegiatan pelayanan yang dilakukan.

Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 33 kegiatan pelayanan. Jumlah tersebut menurun menjadi 27 kegiatan pada tahun 2021 (penurunan sebesar 18,18%), kemudian kembali menurun menjadi 19 kegiatan pada tahun 2022 (penurunan sebesar 29,63%). Pada tahun 2023 terjadi peningkatan menjadi 25 kegiatan (kenaikan sebesar 31,58%), namun pada tahun 2024 jumlah kegiatan kembali mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar 44% menjadi hanya 14 kegiatan. Pola fluktuasi ini mengindikasikan adanya ketidakstabilan kinerja pelayanan dan potensi permasalahan pada sistem pengelolaan kualitas pelayanan perusahaan.

Penurunan jumlah kegiatan perusahaan tidak terlepas dari pengaruh faktor eksternal, seperti pandemi Covid-19, kondisi perekonomian, serta tingkat persaingan usaha yang semakin ketat. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan serta temuan bahwa belum terdapat sistem evaluasi kepuasan pelanggan yang terdokumentasi dengan baik, dapat disimpulkan bahwa faktor internal berupa lemahnya sistem pengelolaan kualitas pelayanan menjadi penyebab utama yang berpotensi memengaruhi kinerja perusahaan. Faktor internal ini merupakan aspek yang dapat dikendalikan dan diperbaiki oleh perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan keberlangsungan usaha. (Sharma et al., 2022).

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, diperlukan suatu sistem informasi kualitas pelayanan yang mampu mengakomodasi proses pengukuran, analisis, dan pelaporan kualitas pelayanan secara objektif dan berkelanjutan. Metode *Service Quality (ServQual)* dipilih karena memiliki kerangka konseptual yang kuat, telah teruji secara empiris di berbagai sektor jasa, serta mampu mengidentifikasi nilai gap pada setiap atribut layanan sehingga memudahkan

perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan (Winarno & Absror, 2017; Akter et al., 2020).

Metode *Service Quality (ServQual)* sendiri dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dimana adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kinerja pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan membandingkan Ekspektasi pelanggan dengan pengalaman yang sebenarnya. Chaniotakis dan Lymperopoulos pada tahun 2009 melakukan penelitian tentang validitas *ServQual* di sektor kesehatan, khususnya rumah sakit di Yunani. Hasilnya menunjukkan bahwa *ServQual* adalah alat yang dapat diandalkan untuk mengukur kualitas layanan kesehatan, terutama dalam hal kepercayaan dan empati, faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien. Ada juga penelitian oleh Sultan dan Wong pada tahun 2010 menilai relevansi *ServQual* untuk menyiarkan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi. Mereka menemukan bahwa *ServQual* efektif untuk memutar layanan kualitas di sektor pendidikan tinggi. Kepuasan siswa dipengaruhi oleh aspek keyakinan dan empati. Karena pada metode *Service Quality (ServQual)* terdapat kelebihan atau keunggulan dibandingkan metode lain, diantaranya dapat diketahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, dapat diketahui bagaimana Ekspektasi dan bagaimana kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan, dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi fokus perbaikan selanjutnya, metode *ServQual* telah menjadi standar penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan, berbagai konteks layanan, dan kuesioner. (Winarno & Absror, 2017)

Metode *Service Quality (ServQual)* dipilih karena mampu mengukur secara langsung kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berbeda dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang hanya menghasilkan nilai indeks kepuasan secara umum tanpa mengidentifikasi atribut layanan spesifik yang perlu diperbaiki. Sementara itu, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan model Kano lebih bersifat sebagai metode pelengkap dalam evaluasi kualitas layanan, karena keduanya tidak secara eksplisit mengukur kesenjangan kualitas layanan antara harapan dan kinerja sebagaimana yang dilakukan oleh metode *ServQual*. Oleh karena itu, penerapan *ServQual* yang diintegrasikan ke dalam sistem informasi berbasis web diharapkan

mampu membantu PT. Karya Mandiri Engineering dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara terukur, sistematis, dan berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terjadi fluktuasi dan penurunan signifikan jumlah kegiatan pelayanan PT. Karya Mandiri Engineering dalam periode 2020–2024.
2. Belum tersedianya sistem pengukuran kualitas pelayanan yang terstruktur, terintegrasi, dan berbasis data pelanggan.
3. Pengukuran kepuasan dan kualitas pelayanan masih bersifat manual sehingga sulit dianalisis secara berkelanjutan.
4. Perusahaan belum mampu mengidentifikasi secara spesifik atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup pelaksanaan wawancara dengan direktur PT. Karya Mandiri Engineering untuk menggali berbagai hal yang akan dijadikan dasar penyusunan butir-butir pertanyaan pada lima dimensi *Service Quality*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada PT. Karya Mandiri Engineering dan tidak mencakup Perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama atau berbeda.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* untuk mengevaluasi dan merancang sistem kualitas pelayanan.
3. Penelitian ini akan fokus pada lima dimensi utama dari *ServQual*, yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Aspek lain dari kualitas pelayanan yang tidak termasuk dalam metode *ServQual* tidak akan diteliti.
4. Data yang digunakan dengan penelitian ini terbatas pada data yang diperoleh dari survei pelanggan, wawancara dengan karyawan, dan dokumen perusahaan yang relevan. Data terkenal seperti tren atau *benchmark* dari perusahaan lain tidak akan digunakan.

5. Penelitian ini hanya mencakup tahap rancang bangun sistem, tanpa mencakup implementasi secara penuh dari sistem tersebut di PT. Karya Mandiri Engineering. Evaluasi pasca-implementasi juga tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal ini di atas dalam penelitian ini, masalah penelitian yang mendasari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan PT. Karya Mandiri Engineering berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan menggunakan metode ServQual?
2. Atribut pelayanan apa saja yang memiliki nilai gap negatif dan memerlukan prioritas perbaikan?
3. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi kualitas pelayanan berbasis web menggunakan metode ServQual?
4. Bagaimana sistem yang dibangun dapat mendukung proses monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan secara berkelanjutan?

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Mengukur tingkat kualitas pelayanan PT. Karya Mandiri Engineering menggunakan metode ServQual.
2. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi kelemahan dan prioritas perbaikan.
3. Merancang dan membangun sistem informasi kualitas pelayanan berbasis web.
4. Menyediakan alat bantu pengambilan keputusan berbasis data pelanggan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1.7 Manfaat Penelitian

Memberikan sarana evaluasi kualitas pelayanan yang objektif dan terukur bagi PT. Karya Mandiri Engineering serta membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian sistem informasi dan manajemen kualitas pelayanan, khususnya penerapan metode ServQual pada sektor jasa teknik. Menjadi referensi

bagi penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu syarat penyelesaian program Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komputer.

