

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING AREA PT. KRAKATAU STEEL (PERSERO) TBK

¹Sahrupi, ²Tb Asror Zulqornain

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Serang Raya

sahrupi@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Media Purna Engineering area PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk atas pelayanan jasa perawatan mekanik rotating, sistem hidrolis, konstruksi, dan piping. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode service quality (servqual) untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk dan dengan melakukan observasi secara mendalam tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Media Purna Engineering kepada PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa PT. Media Purna Engineering tergolong baik, namun masih ada 3 atribut kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan kembali dari 25 atribut kualitas pelayanan diantaranya adalah kelengkapan dan kesiapan perlengkapan kerja, kecepatan dalam memberikan solusi, pekerja mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pekerjaan. Kualitas yang dirasakan oleh mitra memberikan dampak pada kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah PT. Media Purna Engineering diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan baik dari kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja, daya tanggap pekerja, kepedulian akan keluhan-keluhan, kecepatan dalam bertindak memberikan solusi, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kesesuaian hari dan jam kerja, serta kualitas pelayanan lainnya yang dianggap perlu ditingkatkan guna kepuasan mitra perusahaan untuk kelangsungan bisnis yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Service Quality (Servqual), Atribut Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Seiring dengan berjalannya waktu, paradigma dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan juga telah mengalami perkembangan. Di tahun 1970-an dan 1980-an konsep perencanaan strategis perusahaan kurang memperhatikan pada aspek kepentingan pelanggan, perusahaan hanya menekankan pada aspek strategi pemasaran. Sampai akhirnya disadari pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan. Konsep ini menempatkan pelanggan pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena konsumen dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perusahaan.

Industri jasa telah berkembang tidak hanya pada jenisnya, akan tetapi semakin dominan dan beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut. Dalam industri ini kualitas sangat penting bagi pihak perusahaan dan konsumen, karena kualitas barang ataupun jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas jasa dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Konsumen akan membandingkan harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Bila harapan terpenuhi oleh pelayanan perusahaan, maka jasa tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan konsumen.

PT. Media Purna Engineering adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perawatan mekanik *rotating*, sistem hidrolis, konstruksi, dan *piping*. Sehingga dalam usaha

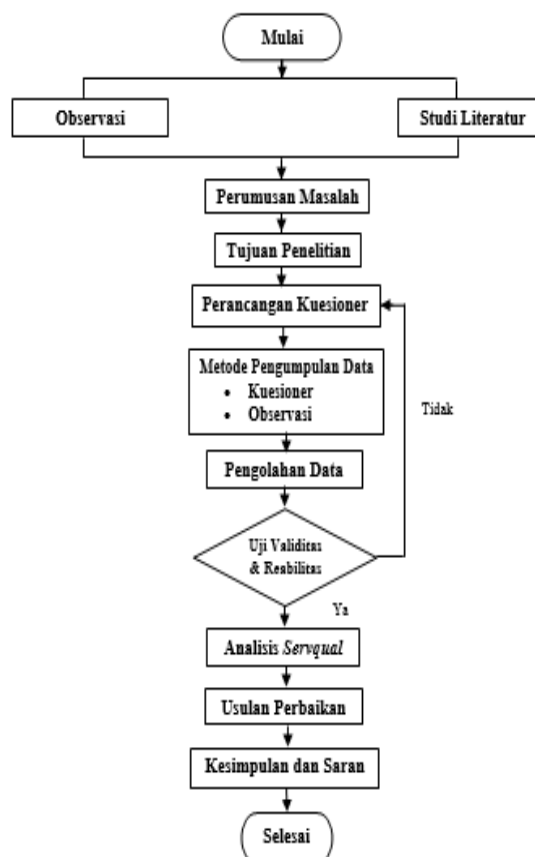
meningkatkan kepuasan pelanggan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan karena pelanggan merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa perawatan yang dikelola oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Demikian pula dengan PT. Media Purna Engineering sebagai perusahaan pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Karena dalam perusahaan pelayanan jasa masalah kualitas pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selaku pengguna layanan jasa.

Penelitian ini bertujuan memberikan satu metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Media Purna Engineering dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai peningkatan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Media Purna Engineering area PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk. Penelitian dan pengolahan data dilakukan mulai bulan 20 Desember 2016 sampai dengan 20 Januari 2017. Diagram alir penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir penelitian

Pada pengumpulan data penelitian ini menggunakan dua metode yaitu dengan penyebaran kuesioner yang selanjutnya data yang diperoleh dikumpulkan serta dengan melakukan observasi. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan

pengamatan terhadap objek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan kenyataan yang terjadi dilapangan khususnya kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering area PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk. Dalam pengindentifikasian atribut, atribut-atribut tersebut disesuaikan dengan kualitas layanan yang akan diteliti dengan merujuk terhadap lima dimensi *Servqual*. Skala pengukuran yang digunakan untuk penelitian ini adalah skala pengukuran likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Leoni, 2010). Pada penelitian ini menggunakan 5 jenjang kriteria yang berbeda dari masing-masing bagian kuesioner. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan skala Likert. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana skor / nilai / ukuran yang diperoleh menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang ingin diukur. Suatu alat ukur yang memenuhi uji validitas berarti dapat memberikan hasil pengukuran yang tepat dan akurat serta memiliki ketelitian yang tinggi karena mampu mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukur (Sutalaksana, 1979). Dalam penelitian uji validitas menggunakan teknik pengujian Pearson dengan taraf kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian (α) sebesar 0,05. Nilai yang digunakan dalam penelitian ini jika nilai koefisien r yang diperoleh $> r$ tabel, berarti valid dan jika $< r$ tabel berarti tidak valid. Uji validitas menggunakan rumus Bivariate Pearson (*Korelasi Pearson Product Moment*). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah subyek yang diteliti

$\sum X$ = Jumlah X (skor item)

$\sum Y$ = Jumlah Y (skor total)

X^2 = Jumlah kuadrat X

Y^2 = Jumlah kuadrat Y

$\sum XY$ = Jumlah kuadrat antara X dan Y

Gambar 2. Rumus Uji Validitas

Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah metode Cronbach's Alpha. Metode Cronbach's Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala atau skor rentangan. Pengujian reliabilitas biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Pengujian Reliabilitas menggunakan alat ukur berupa teknik Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut (Priyatno, 2010) :

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_1^2} \right\} \quad (2)$$

Dimana:

r_{11} = Koefisien reliabilitas

k = Banyaknya item dan tes

$\sum \alpha_b^2$ = Varians skor tes

α_1^2 = Varian total

Gambar 3. Rumus Uji Realibitas

Dalam penelitian ini uji validitas dan reabilitas menggunakan aplikasi *Microsoft excel*.

Perhitungan kesenjangan merupakan suatu perhitungan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara variabel layanan yang diteliti, disamping itu juga mengetahui atribut apa saja yang mengalami kesenjangan. Cara perhitungannya yaitu dengan menghitung kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara dua variabel yang diteliti yaitu menghitung nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan (*gap*).

Setelah dilakukan pengolahan data dengan cara menghitung nilai kesenjangan (*gap*), maka dapat ditentukan nilai kepuasan negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (>0) menunjukkan kualitas pelayanan melebihi tingkat kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sesuai ($=0$) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan.

Setelah dilakukan analisis data diperoleh atribut-atribut dari dimensi-dimensi tingkat kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan kembali agar kepuasan mitra atau pelanggan terpenuhi. Dalam hal ini yang perlu dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah atribut kualitas pelayanan yang mendapatkan kesenjangan antara harapan dan persepsi. Adapun dalam menganalisis akar penyebab masalah dengan menggunakan *why why analysis* (analisa kenapa kenapa) yang merupakan suatu metode yang digunakan dalam *root cause analysis* dalam rangka untuk *problem solving* yaitu mencari akar suatu masalah atau penyebab dari *defect* supaya sampai ke akar penyebab masalah.

Dalam membuat usulan perbaikan pada penelitian ini dengan cara merencanakan langkah-langkah implementasi kaizen yaitu 5W + 1H yang terdiri dari *what* (apa), *why* (mengapa), *where* (dimana), *when* (kapan), *who* (siapa) dan *how* (bagaimana) untuk memperoleh data-data dalam melakukan perbaikan. Dalam Perencanaan implementasi Kaizen ini di dasarkan dari hasil identifikasi masalah yang sudah di dapatkan.

Dari usulan perbaikan ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh mitra perusahaan.

Pihak pengawas dan manajemen diharapkan selalu dapat mengevaluasi kinerja pelayanannya tidak hanya saat ini tetapi untuk seterusnya agar tingkat persepsi mitra perusahaan dapat selalu terkontrol dengan baik. Hal ini penting dilakukan karena pelayanan yang baik akan mendapatkan persepsi yang positif dari mitra perusahaan dan menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Media Purna Engineering adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa (kontraktor) yang melayani perusahaan menengah dan perusahaan besar, baik swasta atau pemerintahan. Sebagai perusahaan pelayanan jasa yang didirikan pada tahun 2013, PT. Media Purna Engineering menyediakan solusi bisnis yang inovatif kepada perusahaan yang menjadi mitranya, yang mana selalu mengutamakan mutu serta kepercayaan demi kelangsungan bisnis yang harmonis dan berkelanjutan.

PT. Media Purna Engineering saat ini berfokus terhadap suplay tenaga kerja dibidang perawatan *mechanic rotating*, sistem hidrolik, kontruksi, dan *piping*, mulai dari *level helper* sampai dengan *level supervisor*, disamping perusahaan juga melayani kebutuhan permintaan mitra perusahaan.

PT. Media Purna Engineering dalam menjalankan bisnis didukung oleh sumber daya yang berkeaitas dan berpengalaman dalam bidangnya. Karena perusahaan yakin, hanya dengan sumber daya yang tinggi dapat menghasilkan kualitas pekerjaan dan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan mitra bisnis perusahaan.

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

Hasil Kuesioner yang telah disebar kemudian diuji tingkat validitas dan reliabilitas dengan menggunakan software *Microsoft Excel*. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk

mengukur apa yang hendak diukur. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Alat ukur yang reliabel menghasilkan data yang dapat dipercaya. Jika koefisien lebih dari 0,905 maka instrumen dinyatakan reliabel. Keseluruhan hasil menunjukkan bahwa semua variabel telah valid dan reliabel.

ANALISIS SERVQUAL

Perhitungan kesenjangan (*gap*) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Kesenjangan (*Gap*)

DIMENSI TANGIBLES		RATA-RATA PERSEPSI	RATA-RATA HARAPAN	GAP
1	Penampilan pekerja (menggunakan perlengkapan <i>safety</i>) saat bekerja	4,57	4,57	0
2	Pekerja selalu ditempat bila dibutuhkan	3,71	3,71	0
3	Pekerja selalu memakai sabuk pengaman ketika bekerja diketinggian	4,29	4,14	0,15
4	Kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja	2,29	4,43	-2,14
5	Pekerja selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja	3,14	2,86	0,28
DIMENSI RELIABILITY		RATA-RATA PERSEPSI	RATA-RATA HARAPAN	GAP
6	Kesesuaian pelayanan yang diberikan terhadap permintaan kebutuhan	4,29	4	0,29
7	Keandalan pekerja dalam melaksanakan tugas yang diberikan	4	4	0
8	Memberikan pelayanan secara tepat	3,71	3,43	0,28
9	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	3,89	3,89	0
10	Kemampuan pekerja untuk melaksanakan pekerjaan tanpa melakukan kesalahan	4,43	4,43	0
DIMENSI RESPONSIVENESS		RATA-RATA PERSEPSI	RATA-RATA HARAPAN	GAP
11	Kecepatan pekerja dalam menanggapi permasalahan kerja	3,71	3,57	0,14

12	Cepat dalam memberikan informasi genting	3,86	3,86	0
13	Pekerja langsung memberikan bantuan saat diminta bantuan	4,43	4,29	0,14
14	Pekerja tidak pernah terlalu sibuk sehingga selalu dapat merespon permintaan	4,43	4,43	0
15	Cepat dalam memberikan solusi	3,29	3,86	-0,57
DIMENSI ASSURANCE		RATA-RATA PERSEPSI	RATA-RATA HARAPAN	GAP
16	Pekerja selalu berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaan	4,71	4,43	0,28
17	Pekerja selalu konsisten bersikap sopan	4	4	0
18	Pekerja mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pekerjaan	3,29	3,57	-0,28
19	Menginformasikan hasil dalam setiap pekerjaan	4	4	0
20	Memberikan evaluasi dari setiap hasil pekerjaan	4,29	4,14	0,15
DIMENSI EMPATHY		RATA-RATA PERSEPSI	RATA-RATA HARAPAN	GAP
21	Memberikan perhatian secara khusus terhadap setiap <i>plane</i> yang dikerjakan	4	3,71	0,29
22	Kepedulian pekerja terhadap keluhan-keluhan dari PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk	3,43	3,14	0,29
23	Kesesuaian hari dan jam kerja dengan waktu kerja PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk	3,71	3,57	0,14
24	Pemahaman pekerja terhadap kebutuhan dalam bekerja	4	3,43	0,57
25	Memberikan kesan yang baik dalam setiap pekerjaan	4,43	4,43	0

Dari hasil perhitungan kesenjangan (*gap*) terdapat 3 atribut kepuasan negatif, 10 atribut kepuasan sesuai, dan 12 atribut kepuasan positif. Adapun atribut dan dimensi yang mendapatkan kepuasan negatif adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles*

Pada dimensi ini terdapat 1 atribut yang mendapatkan kepuasan negatif yaitu pada atribut ke 4 dengan pernyataannya mengenai kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja.

2. *Responsiveness*

Pada dimensi ini terdapat 1 atribut yang mendapatkan kepuasan negatif yaitu pada atribut ke 15 dengan pernyataannya mengenai kecepatan dalam memberikan solusi pada pekerjaan.

3. *Assurance*

Pada dimensi ini terdapat 1 atribut yang mendapatkan kepuasan negatif yaitu pada atribut ke 18 dengan pernyataannya mengenai pekerja mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pekerjaan.

Adapun dalam menganalisis akar penyebab masalah dengan menggunakan *why why analysis* (analisa kenapa kenapa) yang merupakan suatu metode yang digunakan dalam *root cause analysis* dalam rangka untuk *problem solving* yaitu mencari akar suatu masalah atau penyebab dari *defect* supaya sampai ke akar penyebab masalah. Analisis penyebab masalah dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. *Why Why Analysis*

TANGIBLES			
4M + 1E	Why1	Why2	Why3
<i>Machine</i> (Alat)	Peralatan kerja tidak lengkap	Tidak ada penambahan peralatan baru serta adanya peralatan yang hilang dan rusak	Kurangnya perawatan dan pengecekan kelengkapan terhadap alat yang telah digunakan
<i>Man</i> (Manusia)	Kelalaian pekerja dalam menggunakan dan menyimpan peralatan kerja sehingga peralatan rusak dan hilang	Kurangnya kesadaran pekerja dalam merawat dan menjaga peralatan	Hukuman yang kurang tegas bagi yang merusak atau menghilangkan peralatan
<i>Methodhe</i> (Cara)	Tidak adanya peraturan tentang penggunaan dan perawatan peralatan	Tidak dibuatkannya penjadwalan perawatan peralatan kerja	-
<i>Environment</i> (Lingkungan)	Gudang tempat penyimpanan peralatan yang tidak rapi	Tempat penyimpanan yang tidak tertata baik	Tidak adanya tempat khusus untuk menyimpan peralatan yang sejenis
RESPONSIVENESS			
4M + 1E	Why1	Why2	Why3
<i>Man</i> (Manusia)	Pekerja kurang cepat dalam memberikan solusi permasalahan kerja	Kurangnya pemahaman terhadap masalah yang dihadapi	Kurangnya penjelasan tentang pekerjaan yang akan dilakukan
<i>Methodhe</i> (Cara)	Kurangnya pelatihan tentang bagaimana cara mengatasi permasalahan susatu pekerjaan	Pengaturan waktu pelatihan yang tidak tepat	Tidak adanya penjadwalan pelatihan

ASSURANCE			
4M + 1E	Why1	Why2	Why3
<i>Man</i> (Manusia)	Pekerja kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pekerjaan	Banyaknya pekerja <i>helper</i> atau <i>non skill</i> yang baru, yang belum mempunyai keterampilan kerja	Kurangnya pekerja <i>helper</i> yang berpengalaman
<i>Methodhe</i> (Cara)	Kurangnya pelatihan pengetahuan dan keterampilan kerja kepada pekerja baru	Pengaturan waktu pelatihan yang tidak tepat	Tidak adanya penjadwalan pelatihan

Usulan perbaikan pada penelitian ini dengan cara merencanakan langkah-langkah implementasi kaizen yaitu 5W + 1H yang terdiri dari *what* (apa), *why* (mengapa), *where* (dimana), *when* (kapan), *who* (siapa) dan *how* (bagaimana) untuk memperoleh data-data dalam melakukan perbaikan. Dalam Perencanaan implementasi Kaizen ini di dasarkan dari hasil identifikasi masalah yang sudah di dapatkan yaitu ada 3 atribut dari 25 atribut yang harus dilakukan peningkatan atau pengembangan dan untuk melakukan ini langkah selanjutnya adalah menentukan acuan untuk bisa memperbaiki dari ke 3 atribut tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat keluhan. Usulan perbaikan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. 5W + 1H

Dimensi	What	Why	Where	When	Who	How
Tangibles	- Kurangnya perawatan dan pengecekan kelengkapan terhadap alat yang telah digunakan	- Supaya peralatan yang telah digunakan selalu lengkap	- Gudang tempat penyimpanan peralatan kerja	- Setelah menyelesaikan pekerjaan	- Pekerja dan <i>Leader</i>	- Mengadakan perawatan rutin dan penambahan peralatan secara berkala
	- Hukuman yang kurang tegas bagi yang merusak atau menghilangkan peralatan	- Supaya para pekerja lebih bertanggung jawab terhadap peralatan yang telah digunakan	- Kantor	- Ketika merusak atau menghilangkan peralatan	- <i>Supervisor</i>	- Memberikan hukuman yang tegas bagi pekerja yang merusak atau menghilangkan peralatan kerja
	- Tidak dibuatkannya penjadwalan perawatan peralatan kerja	- Supaya waktu perawatan lebih terencana dalam melakukan	- Gudang tempat penyimpanan peralatan	- Setelah melakukan perawatan peralatan kerja	- <i>Supervisor</i>	- Membuat jadwal perawatan kerja
				- Ketika		

	kerja tidak adanya tempat khusus untuk menyimpan peralatan yang sejenis	perawatan peralatan kerja - Supaya peralatan tertata rapi dan mudah dalam menemukan suatu alat		an peralatan kerja		- Membuat tempat-tempat khusus untuk peralatan yang sejenis
<i>Responsiveness</i>	- Kurangnya penjelasan tentang pekerjaan yang akan dilakukan - tidak adanya penjadwalan pelatihan	- Supaya para pekerja mengerti pekerjaan dan permasalahan yang akan dihadapi dan diselesaikan - Supaya waktu pelatihan lebih terencana dalam memberikan pelatihan mengenai permasalahan kerja yang akan dihadapi	- Tempat <i>floating</i> masing-masing pekerja - Kantor	- Sebelum melaksanakan pekerjaan - Setelah melaksanakan pekerjaan	- <i>Supervisor</i> dan <i>Leader</i> - <i>Supervisor</i>	- Melakukan penjelasan atau pengenalan area tentang yang akan dikerjakan - Membuat jadwal pelatihan tentang cara mengatasi permasalahan kerja
<i>Assurance</i>	- Kurangnya pekerja <i>helper</i> yang berpengalaman	- Supaya tenaga kerja <i>helper</i> selalu terpenuhi sesuai kebutuhan pekerjaan	- Tempat <i>floating</i> masing-masing pekerja	- Sebelum melaksanakan pekerjaan	- <i>Supervisor</i>	- Melakukan perekrutan pekerja <i>helper</i> yang berpengalaman

	- Tidak adanya penjadwalan pelatihan	- Supaya waktu pelatihan lebih terencana dalam memberikan pelatihan kepada pekerja helper baru	- Kantor	- Setelah melaksanakan pekerjaan	- <i>Supervisor</i>	- Membuat jadwal pelatihan tentang pengetahuan dan keterampilan kerja
--	--------------------------------------	--	----------	----------------------------------	---------------------	---

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering area PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering area PT. Krakatau Steel (Persero) tergolong baik. Dari semua dimensi yang digunakan penulis untuk peneliti, yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* pada harapan dan persepsi banyak yang sesuai, artinya pelayanan yang diberikan banyak yang sudah memenuhi harapan mitra perusahaan. Namun masih ada yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya karena masih terdapat kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan mitra.

Terdapat tiga dimensi dan tiga atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan kembali oleh PT. Media Purna Engineering dari hasil penelitian ini diantaranya adalah kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja, cepat dalam memberikan solusi, pekerja mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pekerjaan. Adapun yang sangat perlu lebih ditingkatkan kembali adalah kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja karena mendapat nilai kesenjangan (*gap*) paling rendah dari pada atribut-atribut kualitas pelayanan lainnya.

Saran

Adapun saran yang diajukan oleh penulis berdasarkan kesimpulan diatas sebagai berikut :

1. Penambahan peralatan kerja guna kelengkapan dan kesiapan alat-alat dalam bekerja.
2. Keandalan pekerja dalam melaksanakan tugas yang diberikan lebih ditingkatkan kembali seperti memberikan *training* atau pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja.
3. Pekerja sebaiknya lebih cepat dan tanggap dalam menyikapi setiap permasalahan kerja, sehingga dapat dengan cepat memberikan solusi permasalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W, 2003, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gasparz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT Gramedia halaman.
- Gronroos, C. 1990, *Service Management and Marketing: managing the Moment of Truth in Services Competition*. Lexington, Massachusess.
- Haeril, Muhammad. 2011. *Kualitas Pelayanan PLN Ranting Rappang Kec. Pancarijang Kab. Sidrap [Online]*. Tersedia: <http://repostory.uhnas.ac.id/handle/1236789/226>.
- Jasfar, Farida, 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip., Susanto, AB. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, 2002. *Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran, dan Strategik* : EKOBIS.
- Payne, Adrian. 1993. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Parasuraman, A; Valarie A. Zeithaml; and Leonard L. Berry, 1985. *Problem and Stratigies in Service Marketing, Journal of marketing*.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Sampara, Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Sanapiah, Azis, 2000. *Pelayanan yang Berorientasi kepada Kepuasan Masyarakat*, Jurnal Administrasi Negara, vol.6 nomor 1.
- Santya, Meryana. 2014. *Penilaian KepuasanKonsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan Six Sigma (Studi Kasus Pada RestoranDahlia Pasuruan [Online]*. Tersedia: <http://www.skripsitip.staff.ub.ac.id/files/014/06/Jurnal-Meryana-Santya-P.pdf>.
- Supranto, Johannes, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo, Heru. 1999. *Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pelanggan: Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang*. Jurnal Bisnis Strategi.
- Sugiyono, 2006, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sutalaksana, Iftikar, dkk, 1979, *Teknik Tata Cara Kerja*. Bandung: Departemen Teknik Industri-ITB.
- Sugiarto, Endar, 1999, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset