

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Fathoni

Dosen pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

E-mail : [fathoni@unsri.ac.id](mailto:fathoni@unsri.ac.id)

## ABSTRACT

Basically, each information system development aims at improving the *performance* of currently used systems. However, a lot of service qualities from information system development are still in doubt. Therefore, an accurate and trusted method to measure quality of implemented information system service is required. This paper aims at analyzing the use of servqual method in measuring quality of existing information system service. By applying stages described, management will recognize quality level of information system being used and will be able to give correction to improve service quality.

**Keywords:** Service Quality, Information System, Servqual Method

## 1. PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pelanggan yang ada, perusahaan maupun instansi harus mengetahui siapa pelanggan mereka dan apa yang mereka inginkan. Dimensi kualitas memberikan perusahaan atau instansi suatu kerangka kerja untuk menjawab pertanyaan, apa yang diinginkan para pelanggan. Pelanggan mencari dimensi-dimensi kualitas ini. Saat para eksekutif perusahaan/instansi memulai tugas perencanaan, mereka memutuskan produk dan jasa yang akan ditawarkan perusahaan/instansi. Dalam melakukan ini, para pimpinan sebenarnya telah mengarah pada dimensi-dimensi kualitas. Kumpulan kualitas produk dan jasa yang ditetapkan adalah yang diyakini para eksekutif akan paling memenuhi kebutuhan, para pelanggan. Sehingga pada akhirnya, perusahaan akan dapat memahami dan menyediakan apa-apa yang menjadi harapan dan kebutuhan para pelanggannya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan yang menikmati layanan perusahaan yang menentukan kualitas layanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Makalah ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan metode servqual dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi yang ada.

## 2. PEMAHAMAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI

Istilah *kualitas* telah didefinisikan dalam banyak cara. Peneliti Joyce Rowe dari Virginia State University dan Ralp Neal dari Virginia Commonwealth<sup>[1]</sup> mendapatkan beragam definisi dari sembilan pakar. Salah seorang pakar adalah : James Martin, konsultan komputer terkenal, yang mendeskripsikan kualitas perangkat lunak sebagai tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi kebutuhan pemakai.

Suatu definisi kualitas yang paling sederhana, namun yang menangkap pemikiran mutakhir dalam bisnis, mendefinisikan kualitas sebagai “kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan”. Ide dasarnya, kualitas *bukanlah* memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan *perusahaan/instansi*, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan *pelanggan*. Kunci mencapai jenis kualitas ini, karena itu adalah mengetahui siapa pelanggannya dan apa yang mereka inginkan.

Kualitas biasanya tidak ditentukan oleh satu atribut atau dimensi tunggal dari suatu produk atau jasa, tetapi ditentukan oleh beberapa atribut. David Garvin<sup>[1]</sup> memperkenalkan subyek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari:

### 1) **Kinerja**

Dimensi ini mengenai seberapa baik suatu sistem informasi melakukan apa yang memang harus dilakukannya.

### 2) **Features**

Ini adalah "pernik-pernik" yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar pada sistem informasi. Contohnya adalah pada input, proses, dan output yang dihasilkan.

### 3) **Keandalan**

Dimensi kualitas ini berkaitan dengan kemampuan sistem informasi untuk bertahan selama penggunaan yang biasa.

### 4) **Kesesuaian**

Dimensi ini berkaitan dengan seberapa baik sistem informasi tersebut sesuai dengan standar. Bagi pelanggan industri, yaitu perusahaan/instansi yang membeli dari perusahaan/instansi lain, standar tersebut biasanya dinyatakan dalam istilah kuantitatif yang ketat

### 5) **Daya Tahan**

Daya tahan (*durability*) adalah ukuran umur ekonomis sistem informasi dan teknologi modern memungkinkan hal ini. Sementara banyak produk sistem informasi yang dihasilkan yang berjenis sekali pakai. Ini berarti sistem informasi yang ada tersebut samasekali tidak akan terpakai jika terjadi pengembangan sistem.

- 6) **Kemudahan Perbaikan**  
Sistem informasi yang digunakan untuk jangka waktu lama sering harus diperbaiki atau dipelihara. Rancangan sistem informasi yang memudahkan perbaikan akan menambah nilai produk. Karakteristik personil yang melakukan perbaikan juga bagian dari dimensi ini
- 7) **Keindahan**  
Kualitas tidak selalu bergantung pada kemampuan fungsional. Keindahan (*aesthetics*) suatu sistem informasi terletak bagaimana produk tersebut dilihat dan dirasakan, dapat menjadi dimensi yang penting.
- 8) **Persepsi terhadap Kualitas**  
Dimensi ini tidak didasarkan pada sistem informasi itu sendiri tetapi pada citra atau reputasinya. Iklan, peringkat dari para pakar, dan pendapat teman dan keluarga dapat mempengaruhi persepsi pemakai terhadap produk sistem informasi.

Subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas<sup>[2]</sup>, seperti;

- 1) **Berwujud (*Tangibles*)**  
Ini adalah hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan seperti: fasilitas, pegawai, perlengkapan dan peralatan.
- 2) **Keandalan (*Reliability*)**  
Sama seperti produk harus andal, demikian pula personil jasa harus dapat melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat dan dapat diandalkan.
- 3) **Responsif (*Responsiveness*)**  
Pelanggan tidak ingin harus menunggu untuk dilayani.
- 4) **Kepastian (*Assurance*)**  
Pelanggan mengharapkan personil jasa sopan dan terpelajar. Melalui tindakan dan penampilannya, orang yang menyediakan jasa menampilkan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) **Empathy (*Emphaty*)**  
Personil jasa harus menunjukkan perhatian yang tulus pada para pelanggan dan kebutuhan mereka.

### 3. METODE SERVQUAL

Sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas, maka penggunaan teknik manajemen kualitas standar tidaklah sesuai karena sifatnya yang khas tersebut, beberapa peneliti dan akademisi mengembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisa determinan dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan<sup>[3]</sup>, yaitu:

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Metode Servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi<sup>[4]</sup>. Disamping itu, metode servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik<sup>[3]</sup>. Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan<sup>[1]</sup>, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

#### 3.1. PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.

Terdapat beberapa langkah untuk melaksanakan pengukuran kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode Servqual, yaitu:

**Langkah 1 :** Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual adalah :

1. Variabel Independen (Xn) = tangibles(X1), reliability(X2), responsiveness(X3), assurance(X4), emphaty(X5).
2. Variabel dependen (Y) = Kepuasan Pemakai sistem informasi

Uraian dari masing-masing variabel ini adalah sebagai berikut :

a. Tangibles : Untuk melihat kualitas layanan dengan dimensi *tangibles*, maka akan dilihat indikatornya yaitu :

Tabel 1. Operasional variabel Kualitas Layanan Sistem informasi dengan dimensi tangibles.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Sistem Informasi	<i>Tangibles</i> Hal-hal yang dilihat pelanggan dalam hal ini pengguna yang terlibat langsung dengan sistem informasi	Fasilitas	Ordinal
		Pegawai	Ordinal
		Perlengkapan	Ordinal
		Peralatan	Ordinal

Sumber : Raymond Mc Leod 2007

b. Reliability : Untuk melihat kualitas layanan dengan dimensi *reliability*, maka akan dilihat indikatornya yaitu :

Tabel 2. Operasional variabel Kualitas Layanan Sistem informasi dengan dimensi *reliability*.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Sistem Informasi	<i>Reliability</i> Sama seperti produk harus handal, demikian juga dengan pemakai akhir sistem informasi	Konsisten	Ordinal
		Akurat	Ordinal
		Handal	Ordinal

Sumber : Raymond Mc Leod 2007.

b. Responsiveness : Untuk melihat kualitas layanan dengan dimensi *responsiveness*, maka akan dilihat indikatornya yaitu :

Tabel 3. Operasional variabel Kualitas Layanan Sistem informasi dengan dimensi *responsiveness*.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Sistem Informasi	<i>Responsiveness</i>	Kesigapan staff dalam melayani pemakai sistem	Ordinal
		Kecepatan staff dalam menangani transaksi	Ordinal
		Penanganan keluhan pemakai sistem	Ordinal

Sumber : Husein Umar 2002

c. Assurance : Untuk melihat kualitas layanan dengan dimensi *assurance*, maka akan dilihat indikatornya yaitu :

Tabel 4. Operasional variabel Kualitas Layanan Sistem informasi dengan dimensi *assurance*.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Sistem Informasi	<i>Assurance</i>	Kompetensi	Ordinal
		Kesopanan	Ordinal
		Kredibilitas	Ordinal

Sumber : Husein Umar 2002.

d. Emphaty

Untuk melihat kualitas layanan dengan dimensi *emphaty*, maka akan dilihat indikatornya yaitu ;

Tabel 5. Operasional variabel Kualitas Layanan Sistem informasi dengan dimensi *emphaty*.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Sistem Informasi	<i>Emphaty</i>	Akses	Ordinal
		Komunikasi	Ordinal
		Pemahaman pada pemakai sistem	Ordinal

Sumber : Husein Umar 2002.

e. Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan yang dikemukakan para ahli. Namun, definisi yang banyak diacu adalah dari Oliver<sup>[5]</sup> yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Tabel 6. Operasional variabel Kepuasan Pemakai sistem informasi

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan	Psikologic	Faktor-faktor kejiwaan	Ordinal
	Sosial	Interaksi sosial antar sesama	Ordinal
	Fisik	Kondisi lingkungan	Ordinal

## Langkah 2 :: Membuat dan menyebarkan kuisioner

Pembuatan kuisioner dilakukan dengan mengaju kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuisioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi dilapangan.

Tabel 7. Contoh Kuisisioner Tingkat Kualitas Layanan Dimensi Tangibles

No	PERTANYAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas yang mendukung pemanfaatan Sistem Informasi dalam memberikan informasi					
2	Kenyamanan fasilitas yang diberikan					
3	Dukungan alat yang diberikan untuk pemakai sistem					
4	Kemampuan memberikan pelayanan					
5	Kemampuan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada pemakai sistem					
6	Kemampuan user dalam menggunakan sistem					
7	Kemampuan user untuk pelayanan Sistem Informasi					
8	Kemampuan pelayanan yang diberikan staff.					
9	Perlengkapan yang mendukung Sistem Informasi					
10	Kemampuan peralatan yang diberikan untuk mendapatkan informasi tentang sistem yang diimplementasikan					
11	Fasilitas jasa yang diberikan kepada pemakai sistem					
12	Kondisi ruangan tempat sistem informasi dijalankan					
13	Kondisi dan kerapihan user yang membantu dalam memberikan informasi dari sistem yang dijalankan					
14	Kenyamanan ruangan yang ada untuk menempatkan sistem informasi					
15	Komunikasi yang dibutuhkan lengkap					
16	Alat Yang dibutuhkan memadai					
17	Penampilan interfaceya menarik					
18	Sistem mudah dioperasikan					
19	Dalam penggunaan sistem lancar					
20	Tidak ada gangguan saat menggunakan sistem informasi					

**Langkah 3 :** Mengolah data hasil kuisisioner.

Data hasil penyebaran kuisisioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya hasil pengolahan tersebut dapat diolah dengan menggunakan model statistika dengan Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.

**Langkah 4 ::** Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner

Hasil analisis dari pengolahan kuisisioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance*. Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan harapan dan kepuasan yang diterima saat ini. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan..

#### 4. KESIMPULAN

Metode Servqual dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sistem informasi yang telah di jalankan. Metode Servqual memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi. Untuk mendukung hasil pengukuran kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual, diperlukan pembuktian yang empiris dengan menggunakan metode statistik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mc Leod Raymond , 2007. Management Information Systems / 10th.ed., Upper Saddle River : Pearson Education
- [2] Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman (1985), Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing, Jounal of Marketing, April, pp.35-48
- [3] Brysland, Alexandria dan Curry, Adrienne, 2001, "Service improvements in public services using Servqual", Managin Service Quality, Vol. 11 (6), pp. 389-401
- [4] Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katirciogln, Salih Turan, 2005, "Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry", Managing Service Quality, Vol.15 (1), pp. 41-56
- [5] Husein Umar, 2002, Metode Riset Komunikasi Organisasi, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.