

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka ini membahas hasil penelitian terdahulu yang didapatkan dari berbagai jurnal dan juga skripsi yang membahas tentang perbaikan sistem pelayanan di berbagai bisnis jasa. Sistem pelayanan memiliki peran penting dalam sebuah bisnis, terutama bisnis yang bergerak pada bidang jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan perlu ditinjau untuk bisa menghasilkan kualitas yang baik dan kepuasan pelanggan dapat terus meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Harmawan (2012) mengenai perbaikan kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan membahas keluhan yang diberikan oleh pelanggan kepada pihak rumah sakit. Terdapat 2.563 keluhan terhadap pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ). Penelitian tersebut dilakukan dengan melakukan survei menggunakan kuesioner dengan pertanyaan yang terkait dengan aspek yang dikeluhkan oleh pelanggan. Berdasarkan kuesioner tersebut, kemudian ditentukan variabel yang membutuhkan perbaikan dengan menggunakan metode *Service Quality*. Kemudian, usulan perbaikan dilakukan dengan metode TRIZ yang menghasilkan kesimpulan bahwa alur pelayanan harus diperbaiki dengan cara membagi kategori pelayanan berdasarkan tingkat kunjungan. Ekmekci & Koksall (2015) juga melakukan penelitian untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi agar mendapatkan inovasi produk baru menggunakan metode TRIZ dan didapatkan bahwa metode tersebut dapat memberikan ide inovatif bagi pengembangan produk serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Novirasari dkk (2014), perbaikan pelayanan juga dilakukan berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *Service Quality*. Penelitian dilakukan menggunakan variabel yang telah didapatkan sesuai dengan keluhan pelanggan yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada 30 responden secara acak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perbaikan yang diusulkan yaitu dilakukan pembuatan SOP dan juga pelatihan lanjut kepada karyawan. Kemudian pada penelitian Anggakusumah dkk (2016) yang dilakukan di sebuah café juga dilakukan perbaikan berdasarkan keluhan pelanggan menggunakan metode *Service Quality*. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu memperbaiki standar pelayanan, meningkatkan konsistensi pelayanan, serta meningkatkan kebersihan.

Terkait usulan perbaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Novirasari dkk (2014) mengenai pembuatan SOP, Dipadirani (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa adanya SOP dapat berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan. Pawestriningtyas dkk (2016), melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan dengan 89 responden, kemudian dilakukan analisis menggunakan metode regresi linier berganda dengan variabel bebas adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan juga empati. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel bebas tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian terdapat variabel empati yang menghasilkan nilai beta sebesar 0,336 sehingga disimpulkan bahwa variabel empati tersebut memiliki pengaruh yang paling besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk menindaklanjuti keluhan-keluhan dari pelanggan, Ro & Wong (2012) melakukan penelitian mengenai tanggapan karyawan terhadap keluhan-keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Penelitian tersebut juga membahas mengenai keluhan-keluhan pelanggan yang tidak selalu terjadi karena kesalahan pelayanan. Pada tahun sebelumnya, Pyon dkk (2011) juga telah melakukan penelitian mengenai peningkatan pelayanan berdasarkan keluhan yang diberikan pelanggan pada industri keuangan dengan menggunakan *voice of customer* (VOC) untuk memperkaya data serta memperkuat analisis yang dilakukan. Kemudian, Barravecchia dkk (2021) juga telah melakukan penelitian menggunakan VOC agar bisa mendapatkan perbandingan kebutuhan dari setiap pelanggan. Penelitian-penelitian tersebut memperkuat agar data keluhan-keluhan pelanggan harus bisa divalidasi agar perbaikan yang dilakukan dapat bekerja secara optimal. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rusyan (2013) disimpulkan bahwa perlu dilakukan strategi komunikasi kepada pelanggan untuk bisa menanggapi keluhan-keluhan dari masing-masing pelanggan agar pelanggan bisa yakin bahwa perusahaan terkait akan menindaklanjuti perbaikan berkelanjutan berdasarkan keluhan-keluhan yang telah diberikan oleh pelanggan. Tabel 2.1 menampilkan rekap dari penelitian terdahulu dengan topik perbaikan sistem pelayanan berdasarkan keluhan pelanggan.

Tabel 2.1. Rekap Data Penelitian Terdahulu

Penulis	Tahun	Bahasan Penelitian	Metode	Hasil
Barravecchia dkk	2021	Penelitian ini membahas <i>Digital Voice of Customer</i> untuk mendapatkan perbandingan kebutuhan dan keinginan setiap pelanggan.	<i>Voice of Customer</i>	<i>Voice of Customer</i> tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan untuk pelanggan.
Pyon dkk	2011	Penelitian yang dilakukan di Industri keuangan ini membahas mengenai peningkatan pelayanan berdasarkan keluhan yang diberikan oleh pelanggan dimana keluhan tersebut harus divalidasi	<i>Voice of Customer</i>	<i>Voice of Customer</i> memengaruhi nama dan juga tindak lanjut kualitas
Sari & Harmawan	2012	Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Roemani ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dikarenakan pihak RS mendapat banyak kritik dari pasien mengenai turunnya kualitas pelayanan	<i>Service Quality</i> dan TRIZ	Memperbaiki alur pelayanan serta memperbaiki berbagai fasilitas alat dan jasa
Ro & Wong	2012	Melakukan penelitian mengenai tanggapan karyawan terhadap keluhan-keluhan yang diberikan oleh pelanggan	<i>Critical Incident Technique</i>	Karyawan baik dalam menanggapi keluhan yang diberikan oleh pelanggan
Rusyan	2013	Penelitian yang dilakukan di PT. Nasmoco Bahtera Motor ini membahas mengenai perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan	Strategi Komunikasi <i>Continuous Improvement</i> <i>Follow Up</i>	Strategi komunikasi berpengaruh pada pelayanan yang diberikan dan juga memengaruhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan
Novirasari dkk	2014	Penelitian yang dilakukan di Baraya Travel Bandung ini bertujuan untuk memperbaiki pelayanan jasa yang diberikan berdasarkan keluhan yang diberikan oleh pelanggan kepada perusahaan	<i>Service Quality</i>	Pembuatan SOP pekerjaan tertulis yang ditujukan kepada karyawan kemudian memberikan pelatihan lanjutan kepada karyawan agar kemampuannya dapat memenuhi harapan pelanggan

Penulis	Tahun	Bahasan Penelitian	Metode	Hasil
Ekmekci & Koksal	2015	Penelitian ini membahas mengenai peningkatan produktivitas dan peningkatan keefisienan dalam pengembangan produk.	TRIZ	Metode TRIZ dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan serta memberikan hasil yang inovatif terhadap produk baru.
Anggakusumah dkk	2016	Penelitian yang dilaksanakan di Café X ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta memberikan perbaikan terkait hal yang harus dilakukan perbaikan	Dineserv dan <i>Service Quality</i>	Perbaikan standar pelayanan berdasarkan riset pasar yang berhubungan dengan ekspektasi yang diberikan oleh pelanggan serta konsistensi pelayanan
Pawestriningtyas dkk	2016	Penelitian yang dilakukan di Pegadaian Syariah Malang ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah secara bersama-sama dan sendiri-sendiri. Variabel yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan nasabah	Regresi Linier Berganda	Empati menjadi pengaruh paling besar dalam kualitas pelayanan
Dipadirani	2020	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh SOP dan sistem penggajian secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan di Top Ten Group Surabaya	Regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh secara simultan dan parsial

2.2. Dasar Teori

Dasar teori ini menjelaskan apa saja yang akan digunakan dalam penelitian ini, terutama hal yang berhubungan dengan metode penelitian dan juga tujuan penelitian.

2.2.1. Pengertian Pelayanan Jasa

Menurut Sugiarto (2002), jasa merupakan suatu pekerjaan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan keluaran kepuasan yang didapatkan dari orang tersebut. Hal yang sama juga dikatakan oleh Moenir (2015) bahwa jasa merupakan hal yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang terkait. Kemudian pernyataan tersebut semakin lengkap dengan pernyataan Sulastyono (1999) mengenai kebutuhan-kebutuhan yang ditawarkan tersebut bisa dari berbagai aspek seperti aspek sosial dan aspek psikologis. Hal tersebut berhubungan dengan pelayanan jasa yang diberikan agar pelanggan merasa puas secara batin karena kebutuhannya telah terpenuhi.

Menurut Kotler (2009), kepuasan pelanggan merupakan sebuah keluaran dari masukan layanan yang telah diberikan sebelumnya. Perasaan senang tersebut dapat diekspresikan secara senang ataupun sedih. Ketika pelanggan senang maka pelanggan tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan, dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Parasuraman dkk (1988), terdapat 5 aspek pelayanan jasa sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, hal tersebut berarti pelayanan terkait dengan aspek fasilitas fisik yang tampak
- b. *Reliability* atau keandalan, hal tersebut berarti bahwa pelayanan yang diberikan sebaiknya diberikan dengan akurat
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap, hal tersebut berarti bahwa pelayanan yang diberikan harus dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan harapan
- d. *Assurance* atau rasa aman, hal tersebut berarti bahwa pelayanan yang diberikan haruslah memberikan keamanan dan kepastian bagi orang yang dilayani
- e. *Empathy* atau perhatian individu yang diberikan secara baik kepada pelanggan.

2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

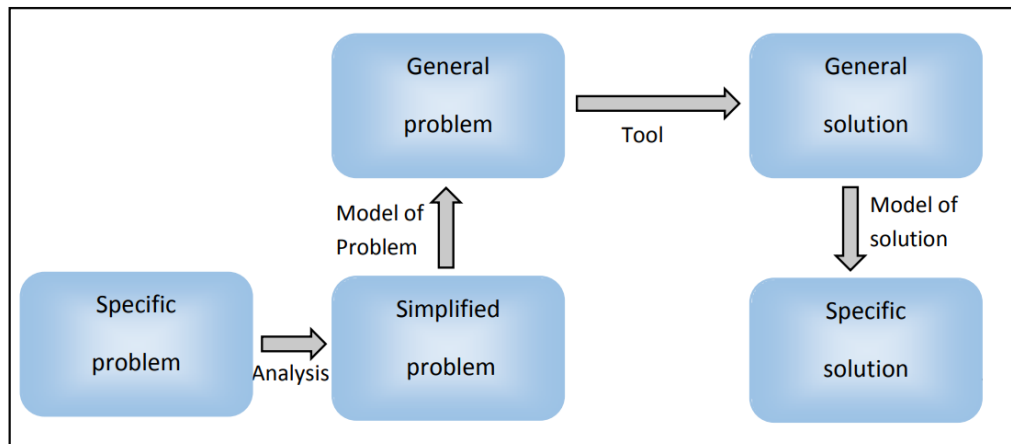
Ibrahim (2008) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian yang diberikan saat kejadian memberikan pelayanan. Penilaian tersebut akan menghasilkan kesenjangan antara harapan pelanggan serta pekerja sehingga kualitas akan terlihat dari kesenjangan tersebut. Yamit (2004) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kesenjangan antara harapan pelanggan dan juga kinerja dari pekerja terkait.

Kualitas layanan dapat diukur dengan melakukan beberapa aspek, hal-hal tersebut adalah:

- a. Terbuka dengan masukan pelanggan, hal ini bisa digunakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan. Masukan pelanggan bisa diberikan dengan cara menuliskan secara *online* atau bisa juga dengan menyediakan kotak saran di lokasi,
- b. Rutin mengevaluasi kinerja usaha. Hal ini dapat dilakukan setelah mendapatkan masukan dari pelanggan, ketika terdapat masukan yang tidak baik, hal tersebut bisa terjadi karena kinerja dari pekerja yang memang belum mencapai standar
- c. Meningkatkan pelayanan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan SOP layanan bisnis bagi pekerja agar pekerja dapat bekerja secara profesional, selain itu, pekerja juga bisa fokus terhadap pekerjaan masing-masing.

2.2.3. Metode TRIZ

Metode TRIZ (*Theory of Inventive Problem Solving*) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui solusi berdasarkan permasalahan yang dianalisis dengan menggunakan beberapa tahap. Tahapan untuk memecahkan masalah tersebut diawali dari mengidentifikasi masalah secara spesifik kemudian dilakukan analisis kontradiksi hingga menemukan solusi umum terlebih dahulu untuk bisa membuat solusi pada masalah khusus. Tahapan-tahapan pengerjaan metode TRIZ dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Langkah Metode TRIZ (Sumber: Kiong dkk, 2017)

Metode TRIZ diawali dengan adanya masalah spesifik kemudian dilakukan analisis untuk mendapatkan masalah yang lebih simple. Analisis masalah ini bisa dilakukan dengan menggunakan *Cause and Effect Chain Analysis Diagram*. Kemudian berdasarkan masalah yang telah dicecilkan tersebut, dilakukan analisis untuk mendapatkan masalah umum. Dengan menggunakan matriks kontradiksi dan 39 Parameter kemudian akan ditemukan solusi umum dengan menggunakan 40 prinsip pada metode TRIZ. Berdasarkan solusi-solusi umum tersebut kemudian bisa didapatkan solusi spesifik yang sesuai dengan kasus yang sedang diteliti. Bentuk dari matriks kontradiksi, daftar 39 parameter, dan daftar 40 prinsip pada metode TRIZ dapat dilihat pada Gambar 2.2 serta Tabel 2.2 dan Tabel 2.3. Parameter-parameter dan prinsip-prinsip tersebut sekaligus menjadi standar pada proses perancangan penelitian ini.

Worsening Feature → Improving Feature ↓	Speed	Shape	Loss of Time	Reliability	Measurement accuracy	Ease of operation	Adaptability or versatility	System complexity	Measurement Difficulty	Productivity
Speed	+	35, 15, 18, 34		11, 35, 27, 28	28, 32, 1, 24	32, 28, 13, 12	15, 10, 26	10, 28, 4, 34	3, 34, 27, 16	
Shape	35, 15, 34, 18	+	14, 10, 34, 17	10, 40, 16	28, 32, 1	32, 15, 26	1, 15, 29	16, 29, 1, 28	15, 13, 39	17, 26, 34, 10
Loss of Information	26, 32		24, 26, 28, 32	10, 28, 23		27, 22			35, 33	13, 23, 15
Loss of Time		4, 10, 34, 17	+	10, 30, 4	24, 34, 28, 32	4, 28, 10, 34	35, 28	6, 29	18, 28, 32, 10	
Measurement accuracy	28, 13, 32, 24	6, 28, 32	24, 34, 28, 32	5, 11, 1, 23	+	1, 13, 17, 34	13, 35, 2	27, 35, 10, 34	26, 24, 32, 28	10, 34, 28, 32
Ease of operation	18, 13, 34	15, 34, 29, 28	4, 28, 10, 34	17, 27, 8, 40	25, 13, 2, 34	+	15, 34, 1, 16	32, 26, 12, 17		15, 1, 28
Ease of repair	34, 9	1, 13, 2, 4	32, 1, 10, 25	11, 10, 1, 16	10, 2, 13	1, 12, 26, 15	7, 1, 4, 16	35, 1, 15, 11		1, 32, 10
Adaptability or versatility	35, 10, 14	15, 37, 1, 8	35, 28	35, 13, 8, 24	35, 5, 1, 10	15, 34, 1, 16	+	15, 29, 37, 28	1	35, 28, 6, 37
System complexity	34, 10, 28	29, 13, 28, 15	6, 29	13, 35, 1	2, 26, 10, 34	27, 9, 26, 24	29, 15, 28, 37	+	15, 10, 37, 28	12, 17, 28
Productivity		14, 10, 34, 40		1, 35, 10, 38	1, 10, 34, 28	1, 28, 7, 10	1, 35, 28, 37	12, 17, 28, 24	35, 18, 27, 2	+

Gambar 2.2. Matriks Kontradiksi TRIZ (Sumber: Kiong dkk, 2017)

Tabel 2.2. TRIZ 39 Parameters

1. Weight of moving object	21. Power
2. Weight of stationary object	22. Loss of Energy
3. Length of moving object	23. Loss of substance
4. Length of stationary object	24. Loss of Information
5. Area of moving object	25. Loss of Time
6. Area of stationary object	26. Quantity of substance/the matter
7. Volume of moving object	27. Reliability
8. Volume of stationary object	28. Measurement accuracy
9. Speed	29. Manufacturing precision
10. Force	30. External harm affects the object
11. Stress or pressure	31. Object-generated harmful factors
12. Shape	32. Ease of manufacture
13. Stability of the object's composition	33. Ease of operation
14. Strength	34. Ease of repair
15. Duration of action by a moving object	35. Adaptability or versatility
16. Duration of action by a stationary object	36. Device complexity
17. Temperature	37. Difficulty of detecting and measuring
18. Illumination intensity	38. Extent of automation
19. Use of energy by moving object	39. Productivity
20. Use of energy by stationary object	

Tabel 2.3. TRIZ 40 Principles

1. Segmentation	21. Skipping
2. Taking out	22. Blessing in disguise
3. Local quality	23. Feedback
4. Asymmetry	24. Intermediary
5. Merging	25. Self-service
6. Universality	26. Copying
7. Russian dolls	27. Cheap short-lived objects
8. Anti-weight	28. Mechanics substitution
9. Preliminary anti-action	29. Pneumatics and hydraulics
10. Preliminary action	30. Flexible shells and thin films
11. Beforehand cushioning	31. Porous materials
12. Equipotentiality	32. Colour changes
13. "The other way round"	33. Homogeneity
14. Spheroidality - Curvature	34. Discarding and recovering
15. Dynamics	35. Parameter changes
16. Partial or excessive actions	36. Phase transitions
17. Another dimension	37. Thermal expansion
18. Mechanical vibration	38. Strong oxidants
19. Periodic action	39. Inert atmosphere
20. Continuity of useful action Module	40. Composite materials

2.2.7. Diagram Tulang Ikan

Diagram tulang ikan merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk menganalisis masalah dan penyebab-penyebabnya. Diagram ini berbentuk seperti kerangka tulang ikan pada umumnya, dengan bagian ujung kepala merupakan

permasalahannya dan ruas-ruas tulang merupakan kemungkinan-kemungkinan penyebab yang ada menggunakan pendekatan 4S (*Systems, Skills, Surroundings, dan Suppliers*) untuk perusahaan jasa.

