

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa bagian yang akan dijelaskan pada tinjauan pustaka, yaitu mengenai penelitian terdahulu, pemilihan solusi, dan pemilihan metode.

2.1.1. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu, terdapat beberapa poin penting yang dijadikan sebagai referensi, yaitu aspek penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian. Penjelasan mengenai aspek penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian dari penelitian terdahulu.

Prananda, dkk (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual). Hasil pada penelitian ini berupa usulan renovasi terhadap kamar hotel untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

Muhammad, dkk (2022) melakukan sebuah penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan di hero dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti ruang parkir, responsivitas karyawan, dan layanan pelanggan. Analisis *Importance Performance Analysis* juga mengidentifikasi atribut-atribut yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Arina (2021) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan pelayanan di *petshop* dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual), metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil pada penelitian ini berupa usulan untuk meningkatkan intensitas upload pada sosial media dan menampilkan nomor Whatsapp pada akun sosial media.

Brigita (2021) melakukan sebuah penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pada

penelitian ini yaitu, memisahkan admin pada bagian *grooming* dan *pet hotel* serta menyediakan kotak saran untuk *pet colony*.

Triyadi (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT). Hasil pada penelitian ini berupa analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan meliputi penyediaan program pelatihan yang komprehensif.

Larasati (2020) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan kualitas layanan jasa dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode *Service Quality* (Servqual), dan metode TRIZ. Hasil pada penelitian ini berupa usulan kepada *café* untuk menambahkan area hijau dan memberikan *training* kepada pegawai mengenai produk yang dijual.

Sigalingging (2020) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pada penelitian ini berupa nilai GAP menunjukkan bahwa konsumen Kafe Mitro Kopi belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Ayu (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Six Sigma*. Hasil pada penelitian ini berupa saran untuk *café* yaitu, membuat jadwal piket kebersihan, menambah obat nyamuk, menambah kipas, dan perbaikan SOP bagi pegawai.

Feriyanto (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan kualitas layanan jasa dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil pada penelitian ini berupa usulan perbaikan untuk meningkatkan menambah pegawai waitress, penerapan work instruction, mengintegrasikan dengan sistem informasi, dan meningkatkan kualitas fasilitas.

Segonang (2021) melakukan sebuah penelitian mengenai peningkatan kualitas layanan pada website PT. Pos Indonesia dengan menggunakan metode penelitian

yaitu, metode *Service Quality* (Servqual), metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Hasil pada penelitian ini memperoleh nilai gap untuk setiap atribut dan terdapat 3 atribut yang terdapat pada kuadran 1. Urutan prioritas perbaikannya yaitu, kesesuaian titik lokasi lacak, *website* memiliki *customer service* yang selalu tersedia online, dan estimasi tarif pengiriman yang tersedia..

Wibawa (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pada penelitian ini yaitu, menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan pada empat dari lima atribut yang dipilih dan terdapat satu atribut yang mengalami penurunan kualitas.

Bandhaso (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai usulan peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pada penelitian ini yaitu, memperoleh nilai Gap pada *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*. Selain itu, usulan perbaikannya yaitu, mengganti wastafel dan cermin pada toilet, menambah loker, dan menambah kamera cctv.

Milasari (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan layanan jasa pelanggan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual), metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pada penelitian ini yaitu, diperoleh gap terbesar yang tidak menjadi atribut prioritas untuk diperbaiki dan memperoleh data kepuasan penumpang yang masih rendah.

Nirwana (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan layanan nasabah bank dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Lean Six Sigma*. Hasil pada penelitian ini yaitu, menggunakan tahap DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*) untuk mendapatkan pelayanan yang perlu diperbaiki dalam melayani nasabah bank. Harapannya agar usulan perbaikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah bank.

Susilo (2019) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Hasil pada

penelitian ini yaitu, mendapatkan prioritas atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan dan untuk mengetahui resiko tingkat kegagalan tiap atribut.

Kurnianingrum (2020) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pada penelitian ini yaitu, toko aksesoris *handphone* tersebut belum mampu memenuhi kepuasan konsumen.

Ningrum (2020) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan kualitas layanan pelanggan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Service Quality* (Servqual), metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil pada penelitian ini berupa usulan perbaikan berupa pemberian *Standard Operating Procedure* (SOP), sosialisasi dan pelatihan pada pekerja, dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

Senoji (2020) melakukan sebuah penelitian mengenai perbaikan tingkat kualitas layanan dengan menggunakan metode penelitian yaitu, metode *Six Sigma*, metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*), *cause and effect diagram*, metode *Service Quality* (Servqual), metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Hasil pada penelitian ini yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan metode *Six Sigma*, metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*), dan metode *Service Quality* (Servqual). Hasil penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu, atribut yang berada pada kuadran 1 menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Tabel mengenai aspek penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian dari penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Aspek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Prananda, dkk (2019)	Peningkatan kualitas pelayanan pelanggan	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	Usulan berupa renovasi terhadap kamar hotel untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan
Muhammad, dkk (2022)	Peningkatan kualitas pelayanan di hero	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti ruang parkir, responsivitas karyawan, dan layanan pelanggan. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> juga mengidentifikasi atribut-atribut yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan.
Arina, N.A. (2021)	Perbaikan pelayanan di <i>petshop</i>	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual), metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Usulan untuk meningkatkan intensitas upload pada sosial media dan menampilkan nomor Whatsapp pada akun sosial media
Brigita, R. (2021)	Peningkatan kualitas pelayanan jasa	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Memisahkan admin pada bagian <i>grooming</i> dan <i>pet hotel</i> serta menyediakan kotak saran untuk <i>pet colony</i> .
Triyadi (2019)	Strategi peningkatan kualitas layanan	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), dan metode <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i> (SWOT).	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) menunjukkan atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan meliputi penyediaan program pelatihan yang komprehensif.

Tabel 2.1. Lanjutan

Peneliti	Aspek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Larasati, D.A. (2020)	Perbaikan kualitas layanan jasa	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), metode <i>Service Quality</i> (Servqual), dan metode TRIZ	Usulan kepada <i>café</i> untuk menambahkan area hijau dan memberikan <i>training</i> kepada pegawai mengenai produk yang dijual
Sigalingging, A. (2020)	Perbaikan kualitas pelayanan	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Nilai GAP menunjukkan bahwa konsumen Kafe Mitro Kopi belum puas terhadap pelayanan yang diberikan
Ayu, R. (2019)	Perbaikan tingkat kepuasan pelanggan	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Six Sigma</i>	Saran untuk <i>café</i> yaitu, membuat jadwal piket kebersihan, menambah obat nyamuk, menambah kipas, dan perbaikan SOP bagi pegawai
Feriyanto (2019)	Perbaikan kualitas layanan jasa	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Usulan perbaikan untuk meningkatkan menambah pegawai <i>waitress</i> , penerapan <i>work instruction</i> , mengintegrasikan dengan sistem informasi, dan meningkatkan kualitas fasilitas
Segonang, dkk (2021)	Peningkatan kualitas layanan pada website PT. Pos Indonesia	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual), metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	Memperoleh nilai gap untuk setiap atribut dan terdapat 3 atribut yang terdapat pada kuadran 1. Urutan prioritas perbaikannya yaitu, kesesuaian titik lokasi lacak, <i>website</i> memiliki <i>customer service</i> yang selalu tersedia online, dan estimasi tarif pengiriman yang tersedia.

Tabel 2.1. Lanjutan

Peneliti	Aspek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Wibawa, A.A.B.A. (2019)	Peningkatan kualitas layanan	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan pada empat dari lima atribut yang dipilih dan terdapat satu atribut yang mengalami penurunan kualitas
Bandhaso, G.M. (2019)	Usulan peningkatan kualitas pelayanan	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Memperoleh nilai Gap pada <i>tangible, emphaty, reliability, responsiveness</i> . Selain itu, usulan perbaikannya yaitu, mengganti wastafel dan cermin pada toilet, menambah loker, dan menambah kamera cctv.
Milasari, A. (2019)	Perbaikan layanan jasa	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual), metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Diperoleh gap terbesar yang tidak menjadi atribut prioritas untuk diperbaiki dan memperoleh data kepuasan penumpang yang masih rendah
Nirwana, B.I. (2019)	Perbaikan layanan nasabah bank	Metode <i>Lean Six Sigma</i>	Menggunakan tahap DMAIC (<i>Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control</i>) untuk mendapatkan pelayanan yang perlu diperbaiki dalam melayani nasabah bank. Harapannya agar usulan perbaikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah bank
Susilo, C.Y. (2019)	Perbaikan kualitas layanan	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan metode <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	Mendapatkan prioritas atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan dan untuk mengetahui resiko tingkat kegagalan tiap atribut

Tabel 2.1. Lanjutan

Peneliti	Aspek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Kurnianingrum, Y.U. (2020)	Perbaikan kualitas layanan	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasilnya yaitu, toko aksesoris <i>handphone</i> tersebut belum mampu memenuhi kepuasan konsumen
Ningrum, E.M. (2020)	Perbaikan kualitas layanan	Metode <i>Service Quality</i> (Servqual), metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Usulan perbaikan berupa pemberian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP), sosialisasi dan pelatihan pada pekerja, dan pengawasan terhadap kinerja karyawan
Senoji, P.S. (2020)	Perbaikan tingkat kualitas layanan	Metode <i>Six Sigma</i> , metode DMAIC (<i>Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control</i>), <i>cause and effect diagram</i> , metode <i>Service Quality</i> (Servqual), metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), metode <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan Metode <i>Six Sigma</i> , metode DMAIC (<i>Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control</i>), dan metode <i>Service Quality</i> (Servqual). Hasil penggunaan metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yaitu, atribut yang berada pada kuadran 1 menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan

2.1.2. Pemilihan Solusi dan Metode

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh Toko Mebel Sembilan mengenai komplain yang diterima oleh Toko Mebel Sembilan. Komplain dari pelanggan akan menurunkan kepercayaan calon pelanggan Toko Mebel Sembilan. Komplain yang diterima oleh Toko Mebel Sembilan berdasarkan hasil dari wawancara dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan adalah tidak ada karyawan yang menyambut pelanggan, balasan pesan lama, tidak terdapat penjaga toko ketika pelanggan datang, pengemasan produk kurang baik yang menyebabkan produk cacat, dan pengiriman produk tidak sesuai estimasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Toko Mebel Sembilan dinilai rendah oleh konsumen. Hal

tersebut dapat dilakukan dengan cara mengirimkan barang pesanan dengan tepat waktu dan menyediakan kotak saran untuk konsumen agar Toko Mebel Sembilan dapat mengikuti keinginan konsumen.

Metode yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu, metode *Service Quality* (Servqual). Berdasarkan referensi terdahulu mengenai penelitian terhadap peningkatan kualitas pelayanan, metode *Service Quality* (Servqual) digunakan untuk mencari tahu apakah kualitas layanan pada sebuah usaha atau jasa sudah terpenuhi atau belum. Selain itu, pada penelitian ini juga akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Alasan menggunakan metode tersebut yaitu, untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki pada Toko Mebel Sembilan. Dengan demikian, usulan perbaikan yang diberikan nantinya dapat sesuai sasaran dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Mebel Sembilan.

2.2. Dasar Teori

Pada sub bab ini akan menginterpretasikan mengenai kualitas, pelayanan, metode *Service Quality* (Servqual), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2.2.1. Pengertian Kualitas

Menurut Dahlgaard, dkk (2005), kualitas merupakan suatu kapasitas sebuah komoditas tertentu atau layanan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan dan keinginan seseorang. Bahwa keinginan seseorang itu termasuk dalam kategori kompleks dan tidak selalu dapat terpenuhi. Sedangkan, menurut Mitra (2016), kualitas adalah sebuah kesesuaian produk maupun jasa atau layanan yang nantinya dapat memenuhi dan melebihi ekspektasi dari penggunaan yang diinginkan oleh konsumen.

2.2.2. Pengertian Pelayanan

Berdasarkan Kasmir (2017), pelayanan memiliki arti sebagai kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk membuat seseorang merasa senang dan dihargai, serta mampu memberikan rasa kepuasan kepada orang lain, keluarga, teman, sahabat, maupun rekan kerja. Sedangkan, menurut Rusydi (2017), pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam membuat orang lain merasa puas dengan mutu yang tidak dapat diberikan ke setiap orang. Contohnya pelayanan yang berbeda ketika dilakukan dengan sahabat dan keluarga.

2.2.3. Metode *Service Quality* (Servqual)

Menurut Han dan Leong (1996), yang terdapat di dalam *Productivity & Service Quality*, metode *Service Quality* (Servqual) merupakan sebuah metode yang digunakan untuk melakukan perbandingan antara harapan dengan pelayanan yang telah dilakukan. Berdasarkan kegiatan yang dilakukan, yakni membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang telah dilakukan tersebut, maka diperoleh seberapa besar kesenjangan yang terjadi atau biasa disebut dengan gap.

Dalam metode *Service Quality* (Servqual), terdapat tiga fase untuk mendapatkan data yang diinginkan. Fase 1 adalah mengenal konsep yang diterapkan pada objek penelitian mengenai kualitas pelayanan. Pada fase 2 yaitu, instrumen yang digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diterapkan. Dengan demikian, dapat menentukan penyebab utama yang menjadi masalah pada kualitas pelayanan. Fase 3 merupakan pengembangan untuk meminimalisir masalah yang terdapat pada kualitas pelayanan. Terdapat sepuluh kriteria yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan,

- a. *Reliability* merupakan konsistensi performa, dapat diandalkan, dan menepati janji.
- b. *Responsiveness* merupakan kemauan dan kesiapan pegawai, untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu.
- c. *Competence* merupakan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan layanan.
- d. *Courtesy* merupakan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan dan keramahan.
- e. *Credibility* merupakan kepercayaan, kejujuran dan memiliki rasa untuk kepentingan pelanggan yang utama.
- f. *Security* merupakan menjaga agar tidak terjadi bahaya dan resiko yang merugikan.
- g. *Access* merupakan lokasi mudah ditemui dan kemudahan komunikasi secara *online*.
- h. *Communication* merupakan mendengarkan keinginan pelanggan dan menyampaikan informasi ke pelanggan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.
- i. *Understanding the consumer* merupakan berusaha memahami yang menjadi keinginan pelanggan.

- j. *Tangibles* merupakan aspek fisik dari sebuah pelayanan, seperti penampilan fasilitas layanan dan karyawan.

Dalam metode *Service Quality* (Servqual), terdapat lima jenis kesenjangan atau biasa disebut dengan batasan. Berikut ini jenis kesenjangan atau batasan pada metode *Service Quality* (Servqual).

- Batasan 1 merupakan kesenjangan yang terdapat pada keputusan terhadap pelayanan yang diinginkan oleh konsumen.
- Batasan 2 merupakan penggabungan persepsi dengan penyampaian keinginan spesifikasi yang diinginkan konsumen.
- Batasan 3 merupakan penggabungan penyampaian keinginan spesifikasi yang diinginkan konsumen dan penyampaian pelayanan yang telah dilakukan.
- Batasan 4 merupakan komunikasi yang dilakukan oleh eksternal untuk mencapai keinginan konsumen.
- Batasan 5 merupakan penyampaian terhadap keinginan pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang telah diterapkan.

Rumus yang digunakan untuk perhitungan batasan pada setiap atribut, dapat dilihat pada rumus 2.1.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.1)$$

Keterangan:

\bar{X} = Nilai persepsi/nilai harapan

$\sum X_i$ = Total nilai atribut kuesioner

n = Jumlah responden

2.2.3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengukur aspek pelayanan mana yang perlu diperbaiki, dilihat dari letak kuadran. Dengan mengetahui aspek mana saja yang perlu diketahui, maka kemungkinan untuk meningkatkan kepuasan konsumen semakin tinggi dan kualitas pelayanan akan meningkat.

Dalam dunia bisnis, terdapat suatu metode yang sangat berguna untuk menganalisis kualitas layanan yang disebut *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk memahami sejauh mana pentingnya aspek-aspek tertentu dari layanan dan seberapa baik layanan tersebut dilakukan.

Importance Performance Analysis (IPA) didasarkan pada dua dimensi utama, yaitu *importance* yang artinya pentingnya suatu aspek dalam layanan dan *performance* yang artinya seberapa baik layanan dilakukan. Pentingnya suatu aspek dalam layanan dapat ditentukan melalui survei pelanggan dan penilaian ahli, sedangkan kinerja layanan dapat diukur melalui pengamatan langsung atau survei pelanggan.

Dalam *Importance Performance Analysis* (IPA), aspek-aspek layanan yang dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik dikategorikan sebagai kekuatan, sedangkan aspek-aspek yang dianggap penting tetapi memiliki kinerja yang buruk dikategorikan sebagai kelemahan. Aspek-aspek yang dianggap kurang penting tetapi memiliki kinerja yang baik dikategorikan sebagai peluang, sedangkan aspek-aspek yang dianggap kurang penting dan memiliki kinerja yang buruk dikategorikan sebagai ancaman.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat berguna dalam membantu kegiatan bisnis untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan serta meningkatkan kualitas layanan. Dengan fokus terhadap aspek-aspek penting yang dianggap kelemahan, perusahaan dapat meningkatkan kinerja mereka dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Di samping itu, perlu diketahui bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) hanya dapat memberikan gambaran umum tentang kualitas layanan dan tidak dapat menggantikan pengamatan langsung atau evaluasi yang lebih terperinci. Oleh karena itu, perusahaan harus tetap berupaya meningkatkan layanan mereka dengan menggunakan berbagai metode dan alat analisis yang lain.

Pada *scatter diagram Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat empat kuadran yang mengelompokkan tingkat kepentingan atribut. *Scatter diagram Importance Performance Analysis* (IPA) menggambarkan tingkat kepentingan pada setiap atribut yang terletak dalam kuadran 1 hingga kuadran 4. Kuadran 1, yang sering disebut sebagai *concentrate here* mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan belum optimal dalam pelaksanaannya, sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kuadran 2 mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi, tetapi perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Beberapa *maintenance* dan evaluasi harus rutin dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pelayanan. Kuadran 3 mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tidak begitu tinggi, namun perbaikan

tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan pada atribut yang terdapat di kuadran 3 tidak perlu dilakukan dengan tergesa-gesa, dikarenakan atribut tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Kuadran 4 mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tidak begitu tinggi, atribut tersebut telah memiliki performa yang baik, sehingga tidak memerlukan perbaikan yang signifikan pada atribut tersebut.

2.2.4. Multi Criteria Decision Analysis (MCDA)

Menurut Eland (2009), *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA) yang juga dikenal sebagai *Multi Criteria Decision Making* (MCDM) merupakan pendekatan yang dirancang untuk mendukung pengambil keputusan dalam mengevaluasi sejumlah opsi berdasarkan beberapa kriteria yang mungkin saling bertentangan. Di dalam dunia nyata, keputusan seringkali melibatkan pertimbangan yang kompleks yang mencakup berbagai aspek, baik kualitatif maupun kuantitatif. Dalam konteks ini, *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA) memfasilitasi proses keputusan dengan menyediakan kerangka kerja sistematis.

Proses ini melibatkan identifikasi alternatif solusi, penetapan kriteria penilaian, pemberian bobot pada kriteria sesuai pentingnya, dan evaluasi alternatif berdasarkan kriteria tersebut. Penggunaan *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA) dapat membantu mengurangi kompleksitas dalam pengambilan keputusan, namun keefektifannya sangat bergantung pada akurasi data masukan dan pemahaman mendalam tentang metode yang digunakan. *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA) banyak digunakan dalam berbagai bidang, termasuk perencanaan bisnis, perencanaan lingkungan, kebijakan kesehatan, dan teknik, untuk menyediakan solusi berdasarkan sejumlah kriteria yang mungkin saling bertentangan.

Dalam pendekatan *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA), terdapat beberapa komponen kunci yang memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan. Pertama adalah alternatif, yang merujuk pada berbagai opsi atau solusi yang tersedia dan dapat dipertimbangkan untuk implementasi. Kedua adalah kriteria, yaitu parameter atau metrik spesifik yang menjadi dasar dalam mengevaluasi dan membandingkan alternatif tersebut. Kriteria ini memastikan bahwa setiap alternatif dinilai berdasarkan aspek-aspek yang relevan dan penting bagi situasi atau masalah tertentu. Terakhir, bobot diberikan pada masing-masing kriteria untuk menunjukkan pentingnya relatif satu kriteria terhadap yang lain.

Bobot ini memastikan bahwa kriteria yang lebih penting memiliki dampak yang lebih besar dalam hasil akhir analisis, memungkinkan pengambil keputusan untuk memprioritaskan aspek-aspek tertentu dalam evaluasi mereka.

Multi Criteria Decision Analysis (MCDA) memiliki sejumlah kelebihan yang membuatnya menjadi metode pilihan dalam proses pengambilan keputusan. Pertama, pilihan tujuan dan kriteria yang ditentukan oleh pengambil keputusan dapat dianalisis ulang dan dimodifikasi jika dianggap kurang sesuai. Kedua, Skor dan bobot ditetapkan dengan jelas dan dibuat berdasarkan metode yang sudah ditentukan. Nilai-nilai ini dapat dibandingkan dengan sumber informasi lain mengenai nilai relatif dan dapat dimodifikasi bila diperlukan. Selain itu, *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA) memberikan kerangka kerja yang dapat membantu pengambilan keputusan yang lebih terstruktur dan memastikan semua aspek relevan sudah dipertimbangkan. Berikut ini merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengaplikasikan *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA).

a. Menentukan Sasaran

Sebelum mengambil langkah, tujuan harus didefinisikan terlebih dulu agar keputusan yang diambil sesuai dan mencegah potensi benturan kepentingan. Keputusan yang diambil akan sangat tergantung pada tujuan yang didefinisikan bersama. Karena itu, mendefinisikan tujuan dengan jelas adalah langkah kritis dan sebaiknya dilakukan di awal. Elemen kunci di sini adalah memastikan tujuan yang ditentukan tidak terpengaruh oleh benturan kepentingan dari berbagai pihak terkait. Tujuan harus selaras dengan visi dan misi organisasi.

b. Menentukan Kriteria

Kriteria menjadi landasan dalam pengambilan keputusan. Keputusan yang diambil akan mengacu pada kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan.

c. Membuat Pembobotan Kriteria

Setelah kriteria ditentukan, bobot harus diberikan kepada setiap kriteria untuk menilai seberapa penting setiap kriteria tersebut. Semakin signifikan kriteria, semakin tinggi bobotnya, dan begitu pula sebaliknya. Total bobot dari semua kriteria harus berjumlah 100%.

d. Membuat Penilaian

Dengan bobot kriteria sudah ditentukan, langkah berikutnya adalah memberikan penilaian untuk setiap opsi keputusan berdasarkan setiap kriteria. Dalam hal ini, adalah memberikan penilaian untuk setiap metode terhadap

setiap kriteria. Ini memastikan bahwa setiap opsi memiliki nilai keseluruhan yang dapat dibandingkan, memungkinkan organisasi untuk memilih opsi yang paling sesuai dengan tujuannya.

e. Merekomendasikan/Menentukan Keputusan

Tahap akhir dari metode *Multi Criteria Decision Analysis* (MCDA) adalah memilih atau merekomendasikan opsi berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

2.2.5. Pengertian Label

Menurut Stanton (2005), label merupakan elemen dari produk yang menyediakan informasi tertulis mengenai produk atau penjualannya. Label dapat menjadi bagian dari kemasan atau sebagai tanda identifikasi yang diletakkan pada produk. Pada dasarnya, label dapat menjadi komponen dari kemasan atau sebagai etiket terpisah yang ditempel di produk.

Label terbagi menjadi tiga kategori, yaitu:

- a. *Brand* label, merupakan label yang tertuju pada merek yang disematkan pada produk atau yang tertera pada kemasannya. Label jenis ini seringkali menjadi identitas khas dari sebuah produk.
- b. *Descriptive* label, merupakan label yang menampilkan informasi faktual mengenai cara penggunaan, proses pembuatan, perawatan, performa produk, dan aspek-aspek lain yang terkait dengan produk. Dengan demikian, label memiliki fungsi penting untuk membantu konsumen dalam mengenali kualitas produk.
- c. *Grade* label, merupakan label yang mengidentifikasi penilaian kualitas produk, yang biasanya ditandai dengan huruf, nomor, atau kata tertentu.

Menurut Kotler (2003), label memiliki beberapa fungsi utama, yaitu:

- a. *Identifies* (Identifikasi) : Label membantu menjelaskan dan mengenali produk.
- b. *Grade* (Kelas) : Label dapat menunjukkan kualitas atau penilaian terhadap produk.
- c. *Describe* (Menjelaskan) : Label memberikan rincian mengenai produsen produk, lokasi produksi, tanggal pembuatan, bahan-bahan dalam produk, serta petunjuk penggunaannya dengan cara yang aman.
- d. *Promote* (Promosi) : Label meningkatkan daya tarik produk melalui desain visual, seperti gambar dan warna yang menarik.

Berdasarkan uraian tersebut, label dapat diartikan sebagai identitas khusus dari suatu produk yang berisi berbagai informasi penting tentang produk itu sendiri agar konsumen yang ingin membeli dapat mengenali produk tersebut.

2.2.6. ISO 28219:2009

ISO 28219:2009 menetapkan persyaratan untuk desain dan tata letak label yang digunakan dalam suatu produk. ISO 28219:2009 merupakan standar yang ditentukan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) dan mengatur pelabelan untuk membantu mengidentifikasi, mengelola, dan melacak produk. Dengan mengacu pada standar ini, perusahaan dapat memastikan bahwa informasi produk mereka konsisten, akurat, dan dapat dengan mudah diakses oleh semua pelanggan, karyawan, dan pemilik.

Tujuan utama dari standar ISO 28219:2009 adalah untuk memastikan bahwa label dapat dengan mudah dibaca dan dipahami oleh *customer* maupun bagian dari pemilik perusahaan, baik oleh manusia maupun oleh sistem otomatis seperti *scanner*.

Pelabelan yang konsisten merupakan hal penting untuk efisiensi operasional. Standar ISO 28219:2009 memastikan bahwa pelabelan memenuhi persyaratan kualitas tertentu, memudahkan komunikasi antara produsen, distributor, pengecer, dan konsumen serta meminimalisir resiko kesalahan atau ketidakakuratan dalam informasi produk.

2.2.7. Standard Operation Procedure (SOP)

Menurut Arini (2014), *Standard Operation Procedure* (SOP) merupakan dokumen yang memberikan penjelasan rinci mengenai metode yang diterapkan untuk menjalankan kebijakan dan aktivitas produksi sesuai dengan panduan yang telah ditetapkan. Prosedur merupakan petunjuk tertulis yang dijadikan acuan dalam melaksanakan tugas-tugas rutin atau yang berulang-ulang untuk memastikan efektivitas dan efisiensi, serta untuk mencegah adanya perbedaan atau penyimpangan yang dapat berdampak pada performa pekerjaan.

Menurut Budiharjo (2014), *Standard Operation Procedure* (SOP) merupakan instrumen pengendali yang menetapkan langkah-langkah dalam suatu proses atau tata cara kerja secara spesifik. Prosedur kerja yang dimaksud bersifat konsisten, berulang, dan tetap. Dengan demikian, prosedur kerja tersebut ditulis dalam bentuk dokumen yang dikenal sebagai *Standard Operation Procedure* atau

biasa disingkat SOP. Dokumen ini kemudian dijadikan patokan dalam melaksanakan prosedur kerja yang spesifik tersebut.

Standard Operation Procedure (SOP) yang ideal adalah prosedur dengan informasi dan tahapan yang jelas dan mudah dimengerti, yang mendukung kepatuhan terhadap lingkungan. *Standard Operation Procedure* (SOP) seharusnya disusun berdasarkan observasi langsung terhadap aktivitas yang terjadi di lapangan. Penting untuk disadari bahwa tidak setiap bagian dari perusahaan menerapkan *Standard Operation Procedure* (SOP).


Menurut Winata (2016) pembuatan *Standard Operation Procedure* (SOP) penting karena digunakan sebagai patokan dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi bisnis saat menjalankan programnya. Dalam pemahaman dasarnya, prosedur didefinisikan sebagai sejumlah langkah instruksi yang logis untuk mencapai suatu proses yang diinginkan. Proses yang dimaksud meliputi para pengguna dalam sistem kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data dan aliran kerja. Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat fungsi dari *Standard Operation Procedure* (SOP) itu sendiri yaitu:

- a. Menciptakan sistem dan aliran kerja yang terstruktur, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Mengilustrasikan metode pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang ada.
- c. Menjelaskan bagaimana kegiatan dilaksanakan.
- d. Berfungsi sebagai panduan dalam urutan pelaksanaan kegiatan sesuai metode yang telah ditentukan.
- e. Menjamin konsistensi dan proses kerja yang teratur.
- f. Menentukan hubungan timbal balik antar divisi kerja.

Tujuan dari adanya *Standard Operation Procedure* (SOP) di perusahaan adalah sebagai berikut.

- a. Menjaga konsistensi dalam kinerja karyawan.
- b. Mengetahui fungsi dan peran setiap divisi.
- c. Menjelaskan wewenang, tugas, dan tanggung jawab pekerjaan.
- d. Mencegah kesalahan dalam administrasi.
- e. Menghindari kesalahan, keraguan, pengulangan, dan ketidakefisienan.

Pada Gambar 2.1. ini merupakan contoh *Standard Operation Procedure* (SOP).

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	1/2
PROSEDUR PENERIMAAN SURAT MASUK		
1.0 TUJUAN		
<p>Prosedur ini bertujuan untuk menerima surat masuk dari pihak luar oleh bagian security dan sekretaris.</p>		
2.0 RUANG LINGKUP		
<p>Prosedur ini berlaku sebagai acuan pertama terhadap tahapan-tahapan proses penerimaan surat masuk.</p>		
3.0 DEFINISI		
<p>Prosedur penerimaan surat masuk: surat yang diterima oleh suatu perusahaan atau organisasi yang berasal dari pihak lain, baik itu perorangan maupun perusahaan/ organisasi.</p>		
4.0 RINCIAN LANGKAH		
<p>4.1 Security menerima dokumen dari pihak pengirim.</p>		
<p>4.2 Security menandatangani tanda terima sebagai bukti dokumen telah diterima oleh perusahaan.</p>		
<p>4.3 Security menerima tanda terima.</p>		
<p>4.4 Mencatat dokumen pada buku jurnal <i>security</i> (Nama perusahaan pengirim, tanggal pengiriman, penerima surat, kepada siapa surat ditujukan).</p>		
<p>4.5 <i>Security</i> memberikan surat masuk pada sekretaris.</p>		
<p>4.6 Sekretaris menerima surat masuk.</p>		
<p>4.7 Sekretaris membuka surat dan mencatat pada buku agenda surat masuk sebagai arsip manual.</p>		

Gambar 2.1. Contoh *Standard Operation Procedure* (SOP)