

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kasoem Hearing & Speech Center Bandung

Arimbi Triswastika

Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia

* Email untuk Korespondensi: arimbitriswastika@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:

kualitas layanan
kepuasan pelanggan
kualitas

Keywords:

service quality
customer satisfaction
quality

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kasoem Hearing & Speech Center Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Koefisien Korelasi Spearman yang menunjukkan angka 0,822 yang berarti terdapat hubungan yang sangat erat antara sistem pelayanan terhadap kepuasan konsumen, kemudian koefisien determinasi yang menunjukkan besarnya pengaruh sistem pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 67,6%, sedangkan 32,4% dipengaruhi oleh faktor lain: 1. Masih menggunakan bentuk konvensional, 2. Kurangnya sumber daya manusia, 3. Kurangnya stok produk, 4. Sistem pelayanan BPJS yang masih sedikit rumit bagi sebagian pelanggan. Saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka demi kepuasan pelanggan, yaitu: 1. Menginstal aplikasi komputer sesegera mungkin, 2. Mempekerjakan sumber daya manusia yang lebih berkualitas, 3. Menambah stok produk, 4. Memberikan lebih banyak informasi mengenai sistem pelayanan BPJS dengan cara sosialisasi.

This study aims to determine how much the effect of service system towards customer satisfaction in Kasoem Hearing & Speech Center Bandung. The method that used in this research are observation, interviews, questionnaires, and study of literature. This research conducted using the Spearman Correlation Coefficient that showing 0,822 means a very close relationship between service system towards customer satisfaction, then the coefficient of determination showing the effect of service system towards customer satisfaction is 67,6%, while 32,4% is influenced by other factors. From the research conducted it was found problem including: 1. Still using conventional form, 2. Lack of human resources, 3. Lack of product stock, 4. BPJS's service system still little bit complicated for some customers. The suggestion given to improve the quality of their service for customer satisfaction, namely: 1. Install computer application as soon as possible, 2. Hire more qualified human resources, 3. Add more product stock, 4. Give more information of BPJS's service system by socialization.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

PENDAHULUAN

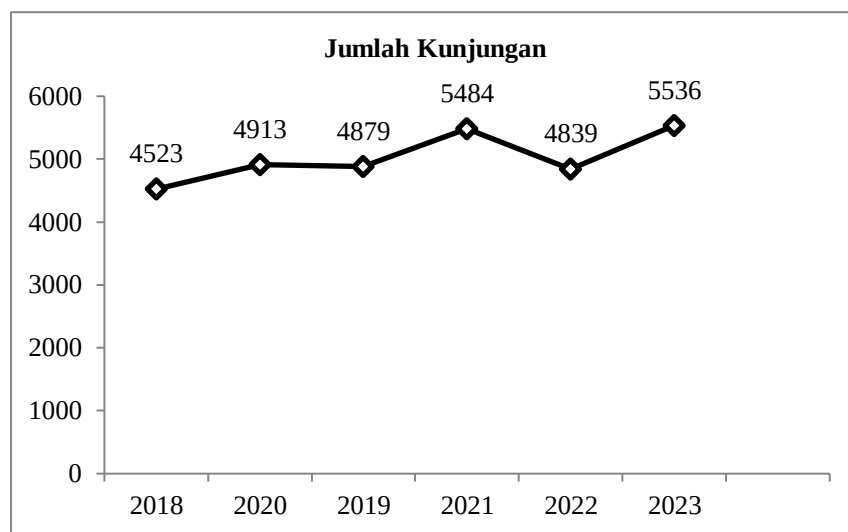
Di Indonesia, banyak sekali organisasi atau perusahaan yang menerapkan sistem tata kerja dalam melayani pelanggan yang berbeda-beda, baik itu promosi, diskon, sistem *multi level marketing*, atau sistem pelayanan terpadu yang kini mulai banyak digunakan (Arfah, 2022; Emilia & Prabandari, 2019; Fatihudin & Firmansyah, 2019; Saputra et al., 2023; Sudaryo et al., 2020). Itu semua merupakan hal yang wajar dalam bisnis demi mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dan membuktikan bahwa sistem yang diterapkan sudah tepat. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan pendengaran dan menjual berbagai alat bantu pendengaran untuk penderita gangguan pendengaran, Kasoem Hearing & Speech Center yang beralamat di Jl. Dr. Setiabudi 34 Bandung, merupakan perusahaan yang cukup mengandalkan sistem pelayanan terpadu

sebagai salah satu kegiatan operasional utama dalam bisnisnya, yang diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi dan mendapatkan lebih banyak pelanggan setia yang semakin loyal dikemudian hari.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Kasoem Hearing & Speech Center

Tahun	Jumlah Kunjungan	Prosentase
2018	4523	-
2019	4913	16%
2020	4879	16%
2021	5484	18%
2022	4836	16%
2023	5536	18%

Sumber: Kasoem Hearing & Speech Center (2023)



Gambar 1. Grafik Jumlah Kunjungan Kasoem Hearing & Speech Center

Sumber: Kasoem Hearing & Speech Center (2023)

Berdasarkan data di atas, tingkat kunjungan yang terjadi di Kasoem Hearing & Speech Center sangatlah fluktuatif dan terkesan kurang stabil. Adapun kunjungan yang dilakukan oleh seluruh pelanggan tersebut didominasi oleh pelanggan yang memiliki keluhan gangguan pendengaran untuk dilakukan pemeriksaan pendengaran, selain itu pula pelanggan yang membeli unit alat bantu mendengar dan kelengkapannya, terapi anak-anak berkebutuhan khusus, dan adapula yang hanya membutuhkan informasi mengenai kesehatan pendengaran, mengingat Kasoem Hearing & Speech Center merupakan perusahaan kesehatan pendengaran (audiologi) terbesar dan terlengkap di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Cabang Kasoem Hearing & Speech Center Bandung, diperoleh keterangan bahwa adanya beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah kunjungan pelanggan, diantaranya:

- 1) Bermunculannya kompetitor yang lebih agresif dalam penetrasi pasar.
- 2) Kurangnya pengetahuan dan kesadaran pelanggan tentang pentingnya kesehatan pendengaran.
- 3) Kurangnya informasi mengenai produk serta layanan yang diberikan oleh Kasoem Hearing & Speech Center.
- 4) Penerapan sistem pelayanan yang dirasa kurang optimal.

Hal ini menjadi konsentrasi tersendiri bagi Kasoem Hearing & Speech Center dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mempertahankan pelanggan yang loyal dan mendapatkan pelanggan baru. Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan penulis saat observasi di Kasoem Hearing & Speech Center, terlihat beberapa sikap ketidakpuasan yang dialami pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, seperti keluhan secara langsung kepada petugas mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dan juga mekanisme yang dianggap mempersulit pelanggan. Hal tersebut menjadi perhatian bagi Kasoem Hearing & Speech Center dalam mengevaluasi serta menilai apakah sistem pelayanan yang diterapkan sudah tepat atau belum memenuhi standar.

Sistem tata kerja yang berkonsentrasi pada pelayanan pelanggan kini menjadi salah satu fokus utama di beberapa perusahaan yang mengedepankan kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan merupakan

kondisi dimana terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan secara baik, cepat, dan tepat. Hal tersebut berdampak langsung kepada perusahaan itu sendiri, baik untuk mempertahankan posisi perusahaan (*positioning*), memperkuat citra perusahaan itu (*brand image*), mempertahankan pelanggan (*customer maintenance*) hingga mendapatkan pelanggan baru dan lain-lain.

Sistem pelayanan yang diterapkan oleh Kasoem Hearing & Speech Center sudah berjalan dengan baik namun dirasa kurang optimal, karena terlihat dari jumlah kunjungan yang fluktuatif dan kurang stabil, hal tersebut diduga disebabkan oleh salah satunya tingkat kepuasan pelanggan yang cukup rendah akibat dari sistem pelayanan yang kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan oleh Kasoem Hearing & Speech Center Bandung
- 2) Mengetahui kondisi kepuasan pelanggan yang terjadi
- 3) Mengetahui pengaruh sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

METODE

Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif, yaitu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia, dan merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan kata-kata tertulis maupun lisan dari objek penelitian yang diamati. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis. Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa deskriptif analitis yaitu penelitian yang memaparkan keadaan yang sebenarnya serta menganalisis dan menginterpretasikan data dan fakta yang telah diperoleh untuk menarik kesimpulan secara umum mengenai suatu masalah.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan observasi, wawancara, kuisioner/angket, pengumpulan data sekunder. Dengan menggunakan skala ordinal dan bantuan aplikasi SPSS 20. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*), maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Sistem Pelayanan (X). Lalu, Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah pelanggan yang datang ke Kasoem Hearing & Speech Center Bandung maksimal sebanyak 100 pelanggan berdasarkan data rata-rata pelanggan loyalitas tiap bulan yang bertahan hingga saat ini.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin, bahwa rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah minimal sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

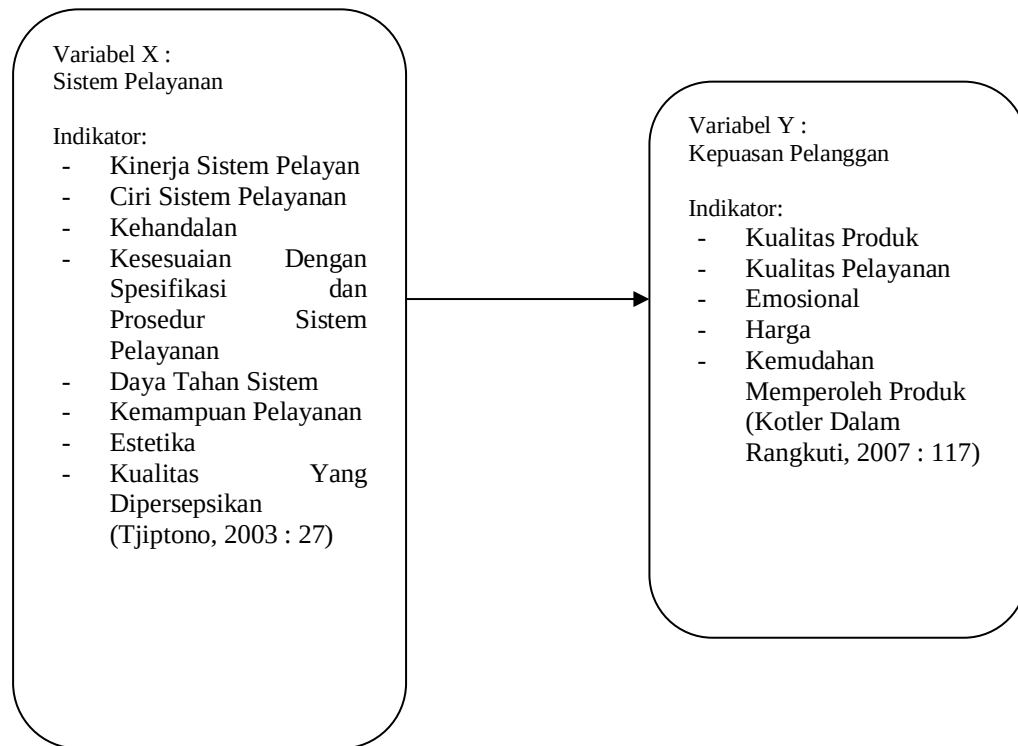
d = derajat kebebasan (ketentuan) : 0,1 ; 0,05 atau 0,01

dengan derajat kebebasan yang diambil oleh penulis sebesar 0,05 dan populasi sebanyak 100 orang, maka diperoleh :

$$n = \frac{100}{100(0,05)^2 + 1}$$

maka $n = 80$ pelanggan yang akan diberi angket

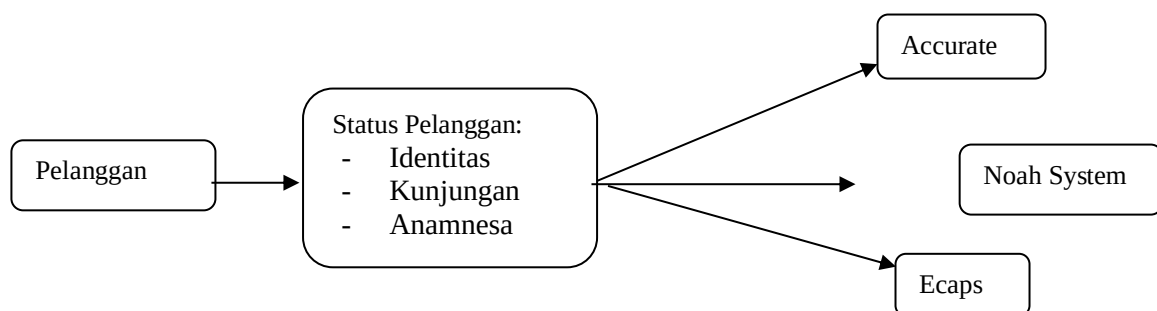
Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sample random sampling* (SPS) dengan sistem acak. Menurut Neuman (2013), *sample random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota dari populasi memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, tidak ada intervensi tertentu dari peneliti.



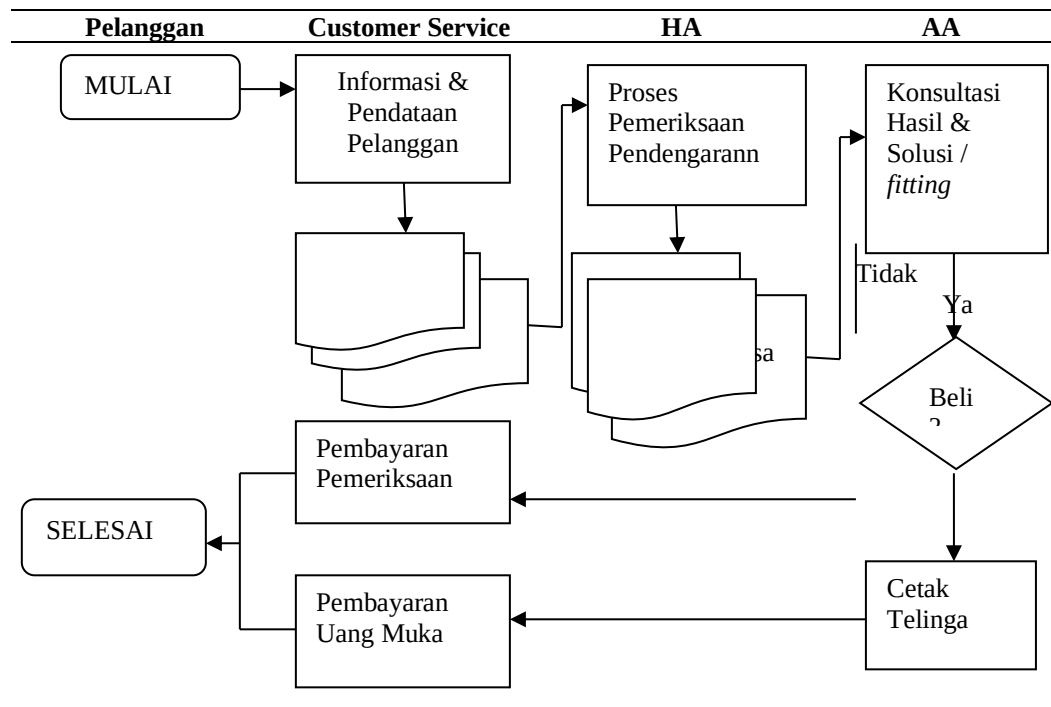
Gambar 4. Kerangka Pemikiran Penelitian
Sumber : Diolah Peneliti (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya sistem pelayanan yang diterapkan di Kasoem Hearing & Speech Center sudah berjalan dengan baik, karena mampu bertahan sejak sekian tahun yang lalu saat Kasoem Hearing & Speech Center Bandung didirikan dan sistem pelayanan tersebut diterapkan. Berdasarkan hasil pengamatan saat observasi dan wawancara, implementasi sistem pelayanan di Kasoem Hearing & Speech Center Bandung dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5. Alur Data Pelanggan Dari Formulir Ke Aplikasi Komputer
Sumber: Kasoem Hearing & Speech Center Bandung 2023



Gambar 6. Alur Prosedur Pelayanan
 Sumber: Kasoem Hearing & Speech Center 2023

Adapula berdasarkan hasil kuisioner yang didapat setelah disebar secara langsung kepada pelanggan menunjukkan hasil dari skala kontinum bahwa menurut pelanggan sampai saat ini sistem pelayanan yang diterapkan sudah baik, belum sangat baik. Peneliti menguji dari tiap-tiap indikator pun menunjukkan hasil kuisioner yang pada skala kontinum berada di daerah kategori baik dan sangat baik, artinya sistem pelayanan yang diterapkan sudah tepat karena mampu berjalan sekian lama dan melayani pelanggan dengan baik walaupun masih ada yang harus ditingkatkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di Kasoem Hearing & Speech Center Bandung, kepuasan pelanggan memang sudah tercipta namun masih dirasa kurang, karena hanya beberapa pelanggan saja yang langsung mengutarakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diterima, sisanya entah dipendam atau langsung pindah ke kompetitor. Kepuasan yang tercipta bisa berupa pujian hangat dari pelanggan, kedekatan yang terjalin antara petugas dan pelanggan, rekomendasi pelanggan terhadap calon pelanggan lain, ketidaksekanan pelanggan dalam mengutarakan isi hatinya mengenai pelayanan, kembalinya pelanggan untuk membeli produk dan jasa, dan lain sebagainya.

Sedangkan berdasarkan hasil kuisioner yang disebar secara langsung kepada pelanggan untuk mengetahui apakah selama ini pelanggan sudah merasa puas atau belum, didapat hasil berdasarkan skala kontinum bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori puas, belum sangat puas. Banyak faktor yang menentukan pelanggan merasa puas atau belum, namun dari masing-masing indikator yang peneliti uji bahwa pada indikator hargalah yang menjadi titik terendah kepuasan pelanggan karena berada pada kategori cukup puas. Hal ini bisa menjadi bahan evaluasi untuk Kasoem Hearing & Speech Center dalam menciptakan kepuasan pelanggan lebih tinggi di masa yang akan datang. Dalam penelitian ini kuisioner sudah memenuhi uji validitas dan reliabilitas dengan hasil valid dan reliabel, artinya kuisioner dapat digunakan sebagai alat penelitian, dan dilakukan uji yang lainnya, seperti uji koefisien korelasi *Spearman*, uji hipotesis (uji t), regresi linear sederhana, uji determinasi.

Setelah hasil kusioner diteliti lebih lanjut menggunakan bantuan SPSS 20, didapat hasil uji korelasi *Spearman* sebesar 0,822 artinya hubungan antara sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat. Uji hipotesis (uji t) menghasilkan kesimpulan bahwa H_a yang diterima karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$, artinya antara sistem pelayanan memang terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Persaman regresi linear sederhana yang didapat ialah $Y = 11,459 + 0,231X$. Setelah itu semua dapat diketahui seberapa besar pengaruh sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji determinasi yang menghasilkan 67,6% besar pengaruhnya antara variabel X (sistem pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) dan sisanya 32,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Sistem pelayanan yang digunakan oleh Kasoem Hearing & Speech Center Bandung sudah berjalan dengan baik, karena mampu bertahan sekian tahun, dan dari hasil kuisioner menghasilkan bahwa sistem pelayanan yang berjalan sudah baik, walaupun belum sangat baik dan masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan. Kepuasan pelanggan di Kasoem Hearing & Speech Center Bandung mencapai batas puas, belum sangat puas terhadap pelayanan yang ada, artinya hal tersebut merupakan bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian lebih lanjut hubungan antara sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,822 yang artinya hubungan sangat erat, dan pengaruh antara sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67,6% dan sisanya 32,4% dipengaruhi faktor lain. Sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki persamaan regresi linear sederhana $Y = 11,459 + 0,231X$.

REFERENSI

- Arfah, Y. (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Emilia, O., & Prabandari, Y. S. (2019). *Promosi kesehatan dalam lingkup kesehatan reproduksi*. UGM Press.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Johannes, J. (2012). KEPUASAN PELANGGAN: RIVIU DAN PENGEMBANGANNYA DALAM MELAKUKAN PENELITIAN. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, 1(1).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman, S. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Neuman, W. L. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and quantitative approaches*. Allyn & Bacon.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2007). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis PLN-JP*. Gramedia Pustaka.
- Saputra, D., Berry, Y., Hamali, S., Gaspersz, V., Syamil, A., Ubud, S., Waty, E., Rahadian, D., Ali, A., & Marpaung, A. B. (2023). *MANAJEMEN OPERASI: Inovasi, Peluang, dan Tantangan Ekonomi Kreatif di Indonesia*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Solikin, M. (2011). *Pelayanan Prima*. Inti Prima.
- Sudaryo, Y., Sofiati, E. N. A., Yosep, M. A., & Nurdiansyah, B. (2020). *Digital Marketing dan Fintech di Indonesia*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tathagati, A. (2014). *Step By Step Membuat SOP*. Efata Pubishing.
- Tjiptono, F. (2003). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Wahyu, A. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu.
- Wood, I. (2009). *Membangun Layanan Pelanggan*. Graha Ilmu.