

## ANALISIS KUALITAS JASA PADA PT LADFANID KONSULTINDO BATAM

Ardani Ramadhon<sup>1</sup>, Welly Sugianto<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup> Dosen Program studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

e-mail: pb170410064@upbatam.ac.id

### ABSTRACT

*PT Ladfanid is a company engaged in tax consulting services. However, not all PT Ladfanid services can be accepted by customers. The author in this study obtained data from up to 30 customer respondents from PT Ladfanid, then carried out IPA and Servqual calculations. Based on the IPA results, the highest score was PT Ladfanid Konsultindo providing complete service with a Tki level of 83.33 and the lowest was that the staff scheduled meetings with customers quickly. with Tki 43.88. There are 7 statements in Science Quadrant I, 7 statements in Quadrant II and 3 statements in Quadrant III and 6 statements in Quadrant IV. Based on the results from SERVQUAL, the highest customer satisfaction is in the Emphaty dimension with Q: 0.81 and the smallest is in Responsiveness at 0.43.*

**Keywords:** IPA, SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan

### PENDAHULUAN

Pelayanan atau jasa adalah suatu hal yang sangat penting, dengan memberikan pelayanan artinya dua belah pihak mengerjakan kesepakatan, untuk mencapai kepuasan. Layanan juga mencakup pada kualitas layanan yang pelanggan maupun klien dalam pemenuhan keinginan. Layanan dalam kualitasnya memiliki andil dalam pemenuhan keinginan pelanggan, pelayanan yang diterima pelayanan yang baik hasilnya kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pertumbuhan yang signifikan memberikan hasil yang baik pada kualitas layanan itu sendiri. Di zaman yang semakin canggih ini, banyak sekali layanan yang memudahkan Anda mencapai tujuan dan sasaran pribadi.

Banyaknya layanan di berbagai bidang memungkinkan pemilik layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya

untuk memenuhi dan mempertahankan konsumen dan pelanggan.

Penyedia layanan perlu meningkatkan semua metrik layanan yang mereka tawarkan dengan mengevaluasi layanan lama dibandingkan layanan baru (Santoso, Kurniawan, and Hidayat 2022).

Ladfanid Konsultindo Batam. PT Ladfanid Konsultindo mulai berdiri pada 21 Maret 2017 bertempat di Kota Batam Kepulauan Riau adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa konsultan pajak meliputi penyedia layanan Jasa Akuntansi, Pembukuan, Audit (Rekanan Kantor Akuntan Publik Terdaftar), Perpajakan, IT, Program/ Software Akuntansi & Kasir (POS), dan Manajemen Bisnis Lainnya. Seperti bisnis jasa pada umumnya PT Ladfanid Konsultindo Batam ingin meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh PT untuk para kliennya oleh karenanya perlu

adanya studi empiris untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggannya, salah satu studi yang digunakan dalam mengetahui kepuasan pelanggan yaitu IPA dan SERVQUAL.

Importance Performance Analysis (IPA) Suatu metode yang diterapkan dalam mengukur efektivitas pengembangan program, pentingnya proses pemasaran yang efektif, dalam melakukan analisis kuadran yang menunjukkan hubungan antara peringkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Dalam kasus SERVQUAL, ini terkait erat dengan kepuasan pelanggan dan sebagian besar didasarkan pada metode yang tidak terverifikasi.

Pendekatan ini menekankan bahwa peningkatan kinerja suatu atribut melebihi ekspektasi properti tersebut.

Maka kepuasan dan kualitas pelayanan akan meningkat dan sebaliknya Wahyuniardi et al., 2018. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aufa Amalia pada tahun 2019, indeks kepuasan kerja pegawai kantoran terhadap atribut yang diuji sangat memuaskan. Berikutnya, studi tahun 2017 yang dilakukan Laily Alfina dengan menggunakan metodologi IPA memuat tujuh atribut layanan yang perlu ditingkatkan rumah sakit karena kualitas layanan yang masih rendah. Evaluasi dari pasien rendah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Ananda Rizki pada tahun 2017 mengidentifikasi atribut-atribut yang dianggap penting bagi konsumen kopi Mandheling dan menganalisis IPA dalam hal kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi Mandheling di Kota Medan, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Artinya, lokasi penelitian berada di PT. Ladfanid Konsultindo dan variabel

yang diteliti adalah tingkat kepuasan pelanggan PT Ladfanid Konsultindo.

Dengan berlandaskan pemaparan sebelumnya serta penelitian terdahulu penulis termotivasi untuk mengangkat judul “ANALISIS KUALITAS JASA PADA PT LADFANID KONSULTINDO BATAM”

### KAJIAN TEORI

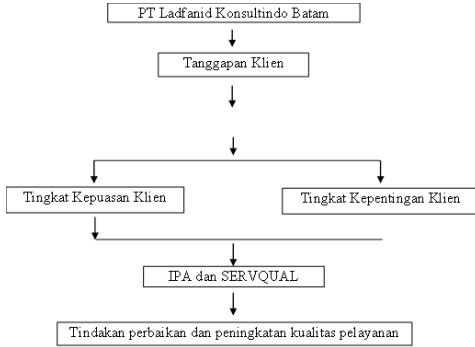
#### 2.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Tujuan dari IPA sendiri yaitu mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa, yang juga dikenal dengan analisis kuadran Wijayanti, 2020. IPA secara umum telah diterima dan digunakan di berbagai bidang penelitian karena kemudahannya penerapannya dan tampilan hasil analisis yang memfasilitasi usulan perbaikan kinerja Lusianti Dina, 2017.

#### 2.2 Model Service Quality (Servqual)

Model layanan berfokus pada kepuasan pelanggan dan terutama didasarkan pada pendekatan non-sertifikasi atribut yang disebutkan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan, begitu pula sebaliknya. Dalam model pelayanan, kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap keseluruhan mengenai keunggulan pelayanan.

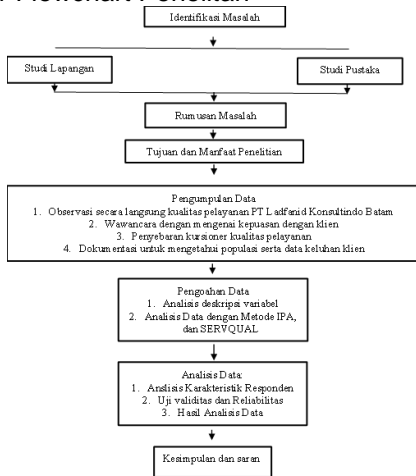
#### 2.5 Kerangka Berpikir



**Gambar 1** Kerangka Berfikir

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Flowchart Penelitian**



**Gambar 2** Flowchart Penelitian

3.1 Populasi, Populasi dalam penelitian ini yaitu klien yang berkunjung ke PT Ladfanid Konsultindo untuk konsultasi

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 2** Uji Validitas Propability dan Severity

No	Rhiting Kepuasan	Rhiting Harapan	Rtabel	Kesimpulan
1	0,683	0,386	0.361	Valid
2	0,408	0,427	0.361	Valid
3	0,413	0,516	0.361	Valid
4	0,599	0,707	0.361	Valid

pada periode juni – Desember 2023 yaitu sebanyak 116.

3.2 Sampel, Adapun teknik sampling pada penelitian ini yakni dengan menggunakan metode kecukupan data. Dengan rumus dibawah :

**Tabel 1** Kecukupan data

Data Ke	Bulan	X <sup>2</sup>
1	16	256
2	21	441
3	16	256
4	19	361
5	23	529
6	21	441
<b>Total</b>	116	2284
<b>Total (x)<sup>2</sup></b>	13456	

3.3 Teknik pengumpulan data, Dalam mengumpulkan informasi pada penulis memakai cara: melihat langsung, Wawancara, serta studi henti waktu.

3.4 Teknik Analisa Data

1. Observasi.
2. Wawancara.
3. Angket.
4. Dokumentasi.

3.4 Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskripsi Variabel
2. Analisis IPA
3. Analisis SERVQUAL
4. Uji Validitas dan Realibilitas.

**2.Uji**

5	0,494	0,617	0.361	Valid
6	0,582	0,537	0.361	Valid
7	0,414	0,541	0.361	Valid
8	0,485	0,613	0.361	Valid
8	0,492	0,533	0.361	Valid
9	0,533	0,543	0.361	Valid
10	0,374	0,703	0.361	Valid
11	0,378	0,554	0.361	Valid
12	0,569	0,530	0.361	Valid
13	0,579	0,427	0.361	Valid
14	0,679	0,632	0.361	Valid
15	0,479	0,505	0.361	Valid
16	0,556	0,540	0.361	Valid
17	0,482	0,616	0.361	Valid
18	0,601	0,365	0.361	Valid
19	0,683	0,386	0.361	Valid

**Reliabilitas**

**Tabel 3 Uji Reliabilitas Probability dan Severity**

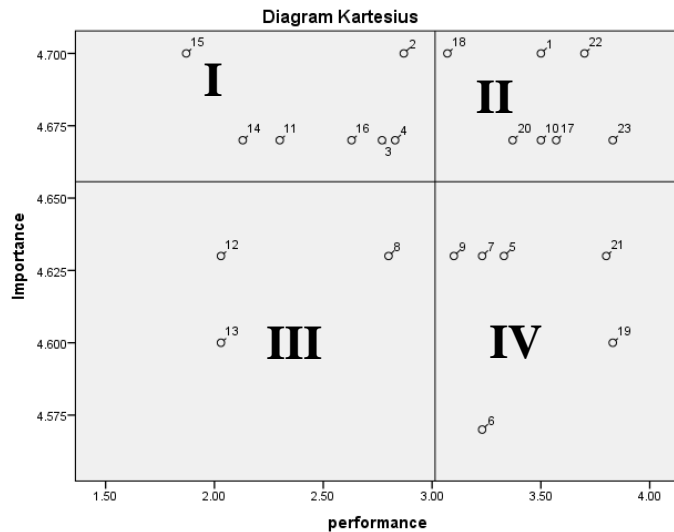
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha P Harapan	Cronbach's Alpha Kepuasan	N of Items
.894	.849	23

**1. Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

**Tabel 4 Skala pengukuran Propability**

Variabel	Atribut	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan	Tki
1	Tersedianya Internet	3,50	4,70	74,47
2	Kebersihan serta kenyamanan lingkungan PT Ladfanid Konsultindo.	2,87	4,70	60,99
3	Tempat tunggu disiapkan dalam keadaan bersih, rapi, dan siap pakai. Memiliki ruang konsultasi yang nyaman.	2,77	4,67	59,29
4	Kebersihan toilet dan ketersediaan air di toilet.	2,83	4,67	60,71
5	Tersedianya tempat parkir yang aman.	3,33	4,63	71,94
6	PT Ladfanid Konsultindo memiliki papan petunjuk yang jelas.	3,23	4,57	70,80
7	Cara staff memperlakukan klien sesuai dengan harapan klien.	3,23	4,63	69,78
8	Staff menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.	2,80	4,63	60,43
9		3,10	4,63	66,91
10	Staff memberitahu jenis perkara serta penanganan	3,50	4,67	75,00

11	yang tepat.	2,30	4,67	49,29
12	Staff memberikan pelayanan dengan teliti.	2,03	4,63	43,88
13	Staff menanggapi keluhan-keluhan klien.	2,03	4,60	44,20
14	Staff cepat tanggap dalam melayani klien	2,13	4,67	45,71
15	Staff menjadwalkan meeting dengan pelanggan secara cepat.	1,87	4,70	39,72
16	staff melakukan tindakan secara tepat dan cepat.	2,63	4,67	56,43
17	Staff memiliki kemampuan dan pengetahuan sehingga dapat mengetahui permasalahan klien dan tindakan yang harus diberikan Staff mempunyai pengalaman yang baik	3,57	4,67	76,43
18	Staff merupakan lulusan sarjana	3,07	4,70	65,25
19	PT Ladfanid Konsultindo memberikan pelayanan yang lengkap.	3,83	4,60	83,33
20	Staff mampu melayani klien dengan adil.	3,37	4,67	72,14
21	Staff melayani kebutuhan klien dengan ramah dan sopan.	3,80	4,63	82,01
22	Staff menyediakan konsultasi dengan ramah.	3,70	4,70	78,72
23	Kesabaran pihak Staff menerima keluhan klien.	3,83	4,67	82,14



**Gambar 1 Diagram Kartesius**

**1. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Pada kuadran ini menggambarkan faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan konsumen akan tetapi kinerja

dari pihak produsen belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan konsumen secara optimal, sehingga membuat konsumen merasa kecewa.

**2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran II merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh klien, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan dan sebagai faktor-faktor yang dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Atribut yang termasuk kuadran II yaitu nomor 1, 10, 17, 18, 20, 22, dan 23.

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu

diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Atribut yang termasuk kuadran III yaitu nomor 8, 12, dan 13.

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh klien sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Atribut yang termasuk kuadran IV yaitu nomor 5, 6, 7, 9, 19, dan 21

**Tabel 5** Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Variabel	Atribut	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan	Gap	Rank
Tangible	X1	Tersedianya Internet	3,50	4,70	1,20	17
	X2	Kebersihan serta kenyamanan lingkungan PT Ladfanid Konsultindo.	2,87	4,70	1,83	9
	X3	Tempat tunggu disiapkan dalam keadaan bersih, rapi, dan siap pakai. Memiliki ruang konsultasi yang nyaman.	2,77	4,67	1,90	7
	X4	Kebersihan toilet dan ketersediaan air di toilet.	2,83	4,67	1,83	9
	X5	Tersedianya tempat parkir yang aman.	3,33	4,63	1,30	15
	X6	PT Ladfanid Konsultindo memiliki papan petunjuk yang jelas.	3,23	4,57	1,33	14

	X7	Cara staff memperlakukan klien sesuai dengan harapan klien.	3,23	4,63	1,40	13
<b>Reliability</b>	X8	Cara staff memperlakukan klien sesuai dengan harapan klien.	2,80	4,63	1,83	8
	X9	Staff menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.	3,10	4,63	1,53	12
	X10	Staff memberitahu jenis perkara serta penanganan yang tepat.	3,50	4,67	1,17	18
	X11	Staff memberikan pelayanan dengan teliti.	2,30	4,67	2,37	5
	<b>Responsivness</b>	X12	Staff menanggapi keluhan-keluhan klien.	2,03	4,63	2,60
X13		Staff cepat tanggap dalam melayani klien	2,03	4,60	2,57	3
X14		Staff menjadwalkan meeting dengan pelanggan secara cepat.	2,13	4,67	2,53	4
X15		staff melakukan tindakan secara tepat dan cepat.	1,87	4,70	2,83	1
<b>Credibility</b>	X16	Staff memiliki kemampuan dan pengetahuan sehingga dapat mengetahui permasalahan klien dan tindakan yang harus diberikan .	2,63	4,67	2,03	6
	X17	Staff mempunyai pengalaman yang baik	3,57	4,67	1,10	19
	X18	Staff merupakan lulusan sarjana	3,07	4,70	1,63	11

	X19	PT Ladfanid Konsultindo memberikan pelayanan yang lengkap.	3,83	4,60	0,77	23
	X20	Staff mampu melayani klien dengan adil.	3,37	4,67	1,30	15
Empathy	X21	Staff melayani kebutuhan klien dengan ramah.	3,80	4,63	0,83	21
	X22	Staff menyediakan konsultasi dengan ramah.	3,70	4,70	1,00	20
	X23	Kesabaran pihak Staff menerima keluhan klien.	3,83	4,67	0,83	22
		Rata-rata	3,014	4,656	1,640	

**Tabel 6** Perhitungan Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (H)	Gap	Q = P/H
1	<i>Tangible</i>	3,11	4,65	1,54	0,67
2	<i>Reliability</i>	2,93	4,65	1,73	0,63
3	<i>Responsiveness</i>	2,02	4,65	2,63	0,43
4	<i>Credibility</i>	3,29	4,66	1,37	0,71
5	<i>Empathy</i>	3,78	4,67	0,89	0,81
	<b>Rata-rata</b>	3,026	4,656	1,6	0,65

### SIMPULAN

1. Tingkat kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT Ladfanid yang kurang memuaskan pelanggan ada pada dimensi empathy pada PT Ladfanid Konsultindo memberikan pelayanan yang lengkap dengan gap sebesar 2.83.
2. Pelayanan yang memuaskan pelanggan yaitu terdapat pada kuadran 2 IPA dan harus dipertahankan oleh PT Ladfanid yaitu

Tersedianya Internet, 10. Staff memberitahu jenis perkara serta penanganan yang tepat,. Staff merupakan lulusan sarjana Staff mampu melayani klien dengan adil. Staff menyediakan konsultasi dengan ramah. Kesabaran pihak Staff menerima keluhan klien. Staff mempunyai pengalaman yang baik

### DAFTAR PUSTAKA

- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and



- Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Aufa Amalia. (2019). ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE ANALYSIS PERFORMANCE) DI HOTEL FAMILIE 2 KOTA METRO.
- Dwi Ariska, O., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)* (Vol. 2, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 1).
- Indrajaya, D. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX PADA UKM GALLERY. In *Tj. Bar*.
- Ishak, A., Diriyanti Novalina, S., & Noviza, M. B. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Karyawan terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis : Studi Kasus. *Jurnal Sistem Teknik Industri (JSTI)*, 21(1), 12–23.
- Laily Alfina. (2017). ANALISIS KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus: RSU Imelda Pekerja Indonesia).
- Lusianti Dina. (2017). PENGUKURAN KEPUASAN PESERTA JKN MELALUI PENDEKATAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS.
- Patinong, Y. A., & Sumatika, A. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK. *JURNAL COMASIE*, 06(03).
- Siyamto Yudi. (2017). *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah KUALITAS PELAYANAN BANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) TERHADAP KEPUASAN NASABAH*.
- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021a). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh*. [www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi](http://www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi)
- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021b). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh*. [www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi](http://www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi)
- Wahyuniardi, R., Syaifulbachri, A., & Algaza, R. (2018b). Analisis Kepuasan

Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model Kano (Studi Kasus : L'societe Dine and Bar Bandung). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(2), 73.

<https://doi.org/10.26593/jrsi.v7i2.2881.73-84>

Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2018a). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK*.

Wijayanti, E. (2020). *INTEGRATING FUZZY-SERVQUALINTO IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT FOR IMPROVE KSP KUSUMA ARTHA LESTARI SERVICE QUALITY*.

Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50.

<https://doi.org/10.30656/intech.v5i2.1675>

Yola, M., Yola, M., & Budianto, D. (n.d.). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN*

**DAN HARGA PRODUK PADA SUPERMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).**

	<p>Biodata oleh penulis pertama Ardani Ramadhon, adalah mahasiswa program sarjana Teknik Industri Universitas Putera Batam</p>
	<p>Biografi Penulis Kedua Welly Sugiarto S.T., MM. adalah Dosen Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Putera Batam.</p>