

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PELANGGAN DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI BIDANG JASA

Novan Zulkarnain

Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University
Jln. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
novan.zulkarnain@gmail.com

ABSTRACT

Performance brings important influence to the company's competition level to survive in free trade. Many companies started to reorganize the company's strategy to review the company's strategic objectives. Along with the development of science and technology, performance factors cannot be separated from improving service quality and information systems. The studied company is engaged in educational services and located in Tangerang. The research data was obtained through a questionnaire with 81 questions. 30 respondents were obtained by simple random sampling method. The Data from the questionnaire is used to determine the influence of the perception of customer service quality (X_1) and information systems(X_2) towards the performance of the organization(Y). The dimensional measurement uses SERVQUAL theory, which is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result shows that the equality of services and information systems in an organization influence its performance.

Keywords: performance, service quality, information system, perception

ABSTRAK

Kinerja sangat mempengaruhi tingkat persaingan perusahaan untuk bertahan dalam perdagangan bebas. Banyak perusahaan mulai menata ulang strategi perusahaan dengan melakukan kajian terhadap tujuan strategis perusahaan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, faktor kinerja tidak terlepas dari penyempurnaan kualitas layanan dan sistem informasi. Perusahaan yang diteliti bergerak di bidang jasa pendidikan yang berlokasi di Tangerang. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dengan 81 pertanyaan. Melalui metode simple random sampling diperoleh jumlah responden sebanyak 30 orang. Data hasil kuesioner digunakan untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kualitas layanan pelanggan (X_1) dan sistem informasi (X_2) terhadap kinerja organisasi (Y). Dimensi pengukuran menggunakan teori SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa Kualitas layanan dan sistem informasi yang ada di organisasi mempengaruhi kinerja organisasi baik masing-masing maupun bersama-sama.

Kata kunci: kualitas layanan, sistem informasi, kinerja, persepsi

PENDAHULUAN

Dalam kegiatan perusahaan atau organisasi pada abad ke-21, kinerja sangatlah mempengaruhi tingkat persaingan untuk bertahan dalam perdagangan bebas Wibisono, (Dermawan, 2006:10). Banyak hal yang mempengaruhi kinerja dari organisasi saat ini. Kinerja organisasi secara keseluruhan dapat ditentukan dari kinerja pribadi dari setiap karyawan dalam perusahaan tersebut.

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* organisasi (Mahsun, 2006:23). Suatu organisasi harus menyediakan *direction framework* (kerangka kerja arahan) sebagai panduan kegiatan dan dasar pengambilan keputusan organisasi. *Direction framework* organisasi meliputi: visi, misi, strategi, prinsip, klien, *stakeholder*, tujuan, sasaran, produk atau jasa, kebijakan, tanggung jawab dan keahlian. *Stakeholder* dalam organisasi adalah individu atau kelompok individu tertentu yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi. *Stakeholder* terdiri dari *stakeholder* internal, yaitu: manajemen dan pegawai/karyawan organisasi. Sedangkan *stakeholder* eksternal, antara lain: klien, masyarakat, investor, dsb (Mahsun, 2006).

Pengukuran kinerja (*performace measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa; hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahsun, 2006:23).

Pengukuran kinerja membantu manajemen dalam memonitor implementasi strategi bisnis dengan cara membandingkan antara hasil aktual dengan sasaran dan tujuan strategis (Mahsun, 2006:24). Untuk mengukur kinerja organisasi, manajemen dan karyawan organisasi perlu mengetahui pekerjaan apa yang diharapkan dari mereka, kapan pekerjaan dikerjakan dan seberapa baiknya hasil pekerjaan tersebut. Mengukur kinerja kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, pada dasarnya adalah melakukan identifikasi terhadap kesenjangan yang timbul antara harapan pelanggan dengan layanan aktual yang mereka terima.

Salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah adanya umpan balik berupa informasi mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Apabila organisasi tidak dapat menampung informasi tentang hal tersebut, akan mengakibatkan berkurangnya layanan terhadap pelanggan dan rendahnya daya saing. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggannya, diharapkan organisasi dapat meningkatkan kinerjanya melalui peningkatan kualitas layanan terhadap pelanggannya.

Adapun faktor kinerja karyawan dimungkinkan berasal dari adanya persepsi yang berkembang dari pelanggannya. Persepsi pelanggan dapat diartikan sebagai suatu pengalaman pelanggan terhadap obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 1985:20). Jika seorang karyawan mendengarkan adanya informasi yang baik mengenai pelayanannya, ada indikasi secara langsung akan menambah semangat karyawan tersebut dalam bekerja dan juga sebaliknya, jika persepsi pelanggan terhadap organisasi buruk maka karyawan akan merasakan keputusasaan, yang akhirnya akan mempengaruhi kinerjanya di dalam organisasi. Komponen persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan komponen yang menarik untuk diteliti. Apakah persepsi pelanggan tersebut mempengaruhi kinerja karyawan dan akhirnya akan berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Bagi perusahaan atau organisasi yang menyelenggarakan jasa seperti jasa pendidikan, yang produknya berupa layanan jasa pendidikan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting. Pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan ini merupakan bentuk persepsi. Pelanggan akan mengalami suatu proses dengan melihat, mendengar atau merasakan suatu pelayanan yang kemudian dihipunkan dalam otak mereka (Sekuler & Blake, 1994:22). Dari proses ini akan timbul dalam diri pelanggan suatu penafsiran atau suatu kesimpulan mengenai pelayanan tersebut. Perusahaan atau organisasi dapat melihat persepsi pelanggannya sebagai umpan balik untuk meningkatkan kinerjanya.

Menurut Wibisono (2006) persepsi pelanggan terfokus pada lima dimensi layanan yang biasa disebut SERVQUAL (*Service of Quality*), meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* merupakan tampilan secara fisik dari fasilitas, perkakas, personil dan alat komunikasi. *Reliability* merupakan kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat. *Responsiveness* merupakan kemauan membantu pelanggan dan melayani dengan benar. *Assurance* merupakan jaminan yang diberikan perusahaan untuk kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. *Empathy* merupakan kepedulian, perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Beberapa organisasi mempertimbangkan sistem informasi sebagai pokok kemampuan mereka untuk bersaing atau mencapai keberhasilan persaingan (Wibisono, 2007:17). Informasi yang dihasilkan dari sistem informasi organisasi diperlukan untuk menganalisis bisnis, formulasi bisnis dan pengecekan bisnis guna mencapai tujuan. Tujuan ini berkaitan dengan keuntungan, kelangsungan hidup, pelayanan, pengembangan, kerjasama dan kesejahteraan karyawan atau kepuasan pelanggan. Sistem informasi dapat membantu organisasi mencapai efisiensi operasional dan efektifitas dalam keputusan manajemen.

Agar sistem informasi dapat berguna bagi organisasi, sistem informasi harus dapat diukur kualitasnya (Almutairi, 2005:113). Kesuksesan pengukuran Sistem Informasi (SI) sangatlah penting agar dapat mengetahui seberapa besar nilai dan manfaat SI bagi manajemen dan investasi organisasi (DeLone, 2003:10). Sistem informasi yang baik dimungkinkan akan menghasilkan kinerja setiap karyawan meningkat dan sebaliknya. Terdapat tiga alasan dasar penggunaan sistem informasi dalam dunia bisnis, yaitu: (1) mendukung proses dan operasional bisnis, (2) mendukung pengambilan keputusan oleh karyawan dan manajemen dan (3) mendukung strategi untuk meningkatkan persaingan. Secara konseptual, aplikasi sistem informasi yang digunakan saat ini dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bagian, diantaranya adalah sistem pendukung operasional dan sistem pendukung manajemen (O'Brien, 2005:30).

Sistem pendukung operasional terdiri dari 3 (tiga) proses, yaitu: (1) sistem proses transaksi – proses data dari transaksi bisnis, pengolahan database operasional sampai menghasilkan dokumen bisnis. Contoh: sistem penjualan, persediaan dan akuntansi; (2) sistem proses control – memonitor dan melakukan *control* proses produksi. Contoh: sistem penguatan daya, pengambilan minyak bumi dan produksi besi; (3) sistem kolaborasi perusahaan – mendukung komunikasi dan kolaborasi kelompok, unit kerja dan organisasi. Contoh: *e-mail*, *chat* dan *video conference*.

Sistem pendukung manajemen terdiri dari 3 (tiga) proses, yaitu: (1) sistem informasi manajemen (*management information system-MIS*) – menyediakan informasi dalam bentuk laporan baku dan tampilan guna mendukung keputusan. Contoh: sistem analisis penjualan, kinerja produksi dan biaya; (2) sistem pengambilan keputusan (*decision support system-DSS*) – menyediakan interaksi khusus untuk mendukung proses pengambilan keputusan manajemen dan bisnis profesional. Contoh: sistem harga produk, ramalan keuntungan dan analisis resiko; (3) sistem informasi eksekutif (*Executive Information System-EIS*) – menyediakan informasi yang kritis untuk MIS, DSS dan eksekutif. Contoh: sistem untuk kemudahan akses untuk menganalisis kinerja bisnis, perilaku para saingan dan peningkatan ekonomi untuk mendukung perencanaan strategi. Dalam penelitian ini permasalahan yang akan diteliti adalah apakah variabel persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan

dan variabel sistem informasi memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Untuk menjawabnya, dilakukan survei dengan menyebarkan beberapa pertanyaan kepada para pengguna SI yaitu karyawan dan mahasiswa yang bergerak di bidang jasa seperti Sekolah Tinggi Teknik Cendekia, Banten.

METODE

Penelitian dimulai dengan mengumpulkan data yang diperoleh melalui kuesioner dan kemudian diberikan kepada responden dengan jumlah total pertanyaan sebanyak 81 pertanyaan. Responden dipilih dengan metode *simplerandom sampling* dan diperoleh jumlah responden sebanyak 30 orang dari salah satu organisasi yang bergerak dibidang jasa pendidikan di Tangerang. Data hasil kuesioner digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan (X_1) dan sistem informasi (X_2) terhadap kinerja organisasi (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y menggunakan analisis regresi ganda, uji F , uji t dan koefisien determinasi (R^2) dengan SPSS versi 13.0. Hasil pengujian seperti terlihat pada Tabel 1, di mana diperoleh persamaan regresi ganda sebagai berikut:

$$Y = 11,944 + 0,744X_1 + 0,309X_2$$

Hal ini menunjukkan bahwa: (1) jika kualitas layanan dan sistem informasi bernilai 0 satuan, kinerja organisasi akan mencapai nilai 11,944 satuan; (2) setiap adanya upaya penambahan 1 satuan kualitas layanan, akan ada kenaikan kinerja organisasi sebesar 0,744 satuan; (3) setiap adanya upaya penambahan 1 satuan sistem informasi, akan ada kenaikan kinerja organisasi sebesar 0,309 satuan.

Tabel 1
Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Ganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.944	17.112		.698	.491
	X1	.744	.195	.555	3.811	.001
	X2	.309	.153	.294	2.017	.054

a. Dependent Variable: Y

Hasil pengujian menggunakan uji F , diperoleh bahwa kualitas layanan dan sistem informasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Hal ini dapat ditunjukkan dengan perbandingan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} , di mana $F_{hitung} > F_{tabel}$. Nilai F_{hitung} sebesar 15,613 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,35, seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Perhitungan Uji F

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	<i>Regression</i>	5877.474	2	2938.737	15.613	.000(a)
	<i>Residual</i>	5082.026	27	188.223		
	Total	10959.500	29			

a Predictors: (Constant), X2, X1 b Dependent Variable: Y

Dari hasil pengujian menggunakan uji *t* diperoleh bahwa kualitas layanan dan sistem informasi secara sendiri-sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi, seperti terlihat pada Tabel 3. Hal ini ditunjukkan dengan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , di mana $t_{hitung} > t_{tabel}$. Untuk X_1 , nilai t_{hitung} sebesar 3,811 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,703 pada tingkat signifikansi 5%. Untuk X_2 , nilai t_{hitung} sebesar 2,017 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,703 pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 3
Hasil Perhitungan Uji *t*

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	11.944	17.112		.698	.491		
	X1	.744	.195	.555	3.811	.001	.810	1.234
	X2	.309	.153	.294	2.017	.054	.810	1.234

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil pengujian menggunakan koefisien determinasi (R^2) (Tabel 4), diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,536 yang berarti bahwa kapasitas kualitas layanan dan sistem informasi dalam menjelaskan kinerja organisasi adalah sebesar 53,6%, sedangkan 46,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 4
Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732(a)	.536	.502	13.719

a Predictors: (Constant), X2, X1 b Dependent Variable: Y

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan sistem informasi, baik secara bersama-sama atau sendiri-sendiri akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan analisis regresi ganda, setiap terdapat peningkatan pada kualitas layanan dan sistem informasi, maka kinerja organisasi juga akan meningkat. Kualitas layanan dan sistem informasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja organisasi dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (edisi 1). Yogyakarta: BPFE.
- O'Brien, James A. (2005). *Introduction to Information Systems*, (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rakhmat, Jalaluddin. (1985). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Sekuler, Robert & Blake, Randolph. (1994). *Perception*. New York: McGraw-Hill.
- Wibisono, Dermawan. (2006). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.