

**PERANCANGAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN ANALISIS
KEBUTUHAN PELANGGAN PADA *STARTUP* ICOMITS
MENGUNAKAN INTEGRASI *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

***DESIGN OF SERVICE QUALITY BASED ON ANALYSIS OF
CONSUMERS NEED IN STARTUP ICOMITS USING INTEGRATION
SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Kirana Rizky Amalia Diani Supnadi¹, Agus Achmad Suhendra², Husni Amani³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

**kiranarizky@telkomuniversity.ac.id¹, Agus@telkomuniversity.ac.id²,
Husni@telkomuniversity.ac.id³**

Abstrak

Pertumbuhan pasar digital Indonesia semakin meningkat seiring dengan pesatnya pertumbuhan jumlah pengguna internet [1]. Hal ini menyebabkan munculnya bidang bisnis yang bergerak pada bidang teknologi. Salah satu bidang bisnis tersebut ialah *startup*, *startup* merupakan usaha yang cukup diminati di Indonesia [2]. Salah satu *startup* tersebut ialah Icomits yang didirikan pada tahun 2015 di Jawa Barat. Dengan banyaknya jumlah pesaing mengharuskan Icomits untuk dapat bertahan pada kondisi pasar yang kompetitif. Namun, target *revenue* dalam kurun setahun terakhir tidak pernah tercapai dan adanya keluhan dari pelayanan eksisting mengharuskan pihak Icomits untuk melakukan identifikasi kebutuhan layanan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan layanan Icomits berdasarkan integrasi *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*. Dimensi *SERVQUAL* digunakan untuk mendapatkan *voice of customer* yang akan menjadi atribut pelayanan dari Icomits. *SERVQUAL* juga akan menghasilkan skor *gap* antara tingkat kinerja dan harapan sehingga diketahui atribut yang belum memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, nilai rata-rata setiap atribut akan menjadi input untuk menghasilkan klasifikasi atribut pada diagram IPA.

Berdasarkan perhitungan *gap* diketahui seluruh atribut bernilai negatif, oleh sebab itu dilakukan analisis *importance performance* yang akan menunjukkan prioritas atribut yang perlu dilakukan peningkatan kinerja. Berdasarkan integrasi *SERVQUAL* dan *IPA* didapatkan 20 atribut kebutuhan layanan serta tujuh prioritas atribut kebutuhan layanan untuk ditingkatkan kinerjanya dan diberikan rekomendasi.

**Kata kunci : *SERVQUAL*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*,
KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN**

Abstract

The growth of the digital market in Indonesia is increasing along with the rapid growth in the number of internet users [1]. This has led to the emergence of a business sector that is engaged in technology. One of these business fields is startup, startup is a business that is quite in demand in Indonesia [3]. One of these startups is Icomits, this startup was founded in 2015 in West Java. The large number of competitors requires Icomits to be able to survive in a competitive market. But, due to the revenue target in the past year has never been achieved, and complaints from existing services require Icomits to identify service needs with the aim of improving service quality which has an impact on increasing customer satisfaction.

This study aims to identify the attributes of Icomits service needs based on the integration of SERVQUAL and Importance Performance Analysis method. The SERVQUAL dimension is used to get the voice of customer which then becomes the service attribute of Icomits. SERVQUAL will also produce a gap score between the level of performance and expectations from customers so that is known which attributes have not met customer expectations. In addition, the average value of each attribute will be the input to produce attribute classification on the IPA diagram.

Based on the calculation of the gap, it is known that all attributes are negative, therefore an analysis of the importance of performance is carried out which will show the priority of attributes that need to be improved. Based on the integration of SERVQUAL and IPA 20 attributes of needs were obtained, and seven priority attributes of service requirements are obtained to improve their performance and identify recommendations.

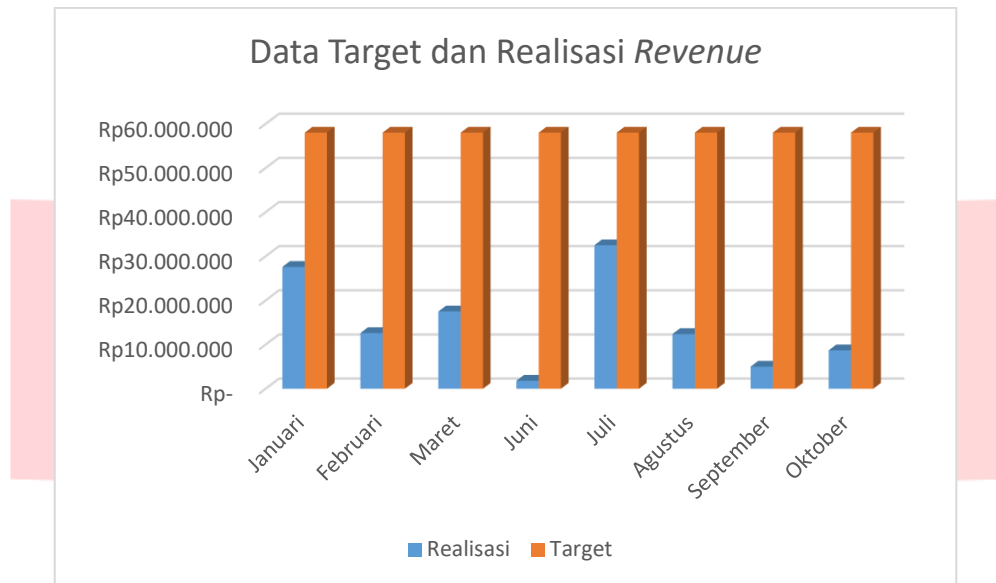
Keywords : SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION

1. Pendahuluan

Pertumbuhan pasar digital Indonesia semakin meningkat seiring dengan pesatnya pertumbuhan jumlah pengguna internet [1]. Diketahui berdasarkan hasil survey oleh APJII [4] bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 73% dari jumlah penduduk. Hal ini membuktikan bahwa Indonesia memiliki potensi perkembangan ekonomi digital yang besar. Dengan besarnya perkembangan ekonomi digital dan proses digitalisasi, hal ini menyebabkan munculnya bisnis yang bergerak pada bidang teknologi yaitu *startup*. Jumlah *startup* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun menyusul perkembangan internet dan ekonomi digital. *Startup* merupakan usaha yang cukup diminati di Indonesia, diketahui bahwa Indonesia menduduki urutan nomor lima di dunia dengan jumlah *startup* terbanyak [5]. Bersamaan dengan meningkatnya pertumbuhan pasar ekonomi digital, peran ekonomi digital pada perekonomian Indonesia tidak kalah pentingnya, tercatat bahwa ekonomi digital telah memberikan kontribusi pada perekonomian hingga sebesar Rp 619 triliun pada tahun 2020 [6].

Salah satu bisnis *startup* tersebut adalah Icomits, Icomits berdiri di Jawa Barat pada tahun 2015 dan bergerak pada bidang konsultasi teknologi informasi atau sebagai konsultan IT dan menyediakan jasa pengembangan *software* dan *hardware*, pelatihan, *maintenance IT Product* serta *service computer* pada konsumennya yang merupakan pelaku bisnis. Oleh karena itu model bisnis yang dijalankan oleh Icomits ialah B2B (*business to business*) dengan konsumen yang merupakan pelaku bisnis seperti pemilik UMKM, PNS, pegawai swasta maupun *freelancer*.

Sejak tahun 2020, Icomits telah memperluas ranah bisnisnya yaitu layanan konsultasi *digital marketing*. Akan tetapi dengan penambahan *digital marketing* saja tidak menyebabkan target *revenue* dapat diraih oleh Icomits, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1 Data Target dan Realisasi Revenue 2020

Sumber: (Icomits, 2020)

Pada pasar yang kompetitif seperti saat ini, mengharuskan Icomits untuk dapat mempertahankan pelanggan yang ada dan meningkatkan loyalitas pelanggannya. Untuk mengurangi kemungkinan pelanggan beralih ke kompetitor, maka strategi defensif dapat diterapkan untuk meraih kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan [7]. Oleh sebab itu dilakukan survei pendahuluan dengan melakukan *in depth interview* dengan pelanggan Icomits untuk mengetahui keluhan terkait pelayanan Icomits.

Tabel 1 Keluhan Pelanggan Icomits

Dimensi	Uraian Keluhan Terhadap Layanan Icomits	Jumlah Keluhan
Tangible	Pakaian karyawan kurang rapi dan cenderung santai	30%
	Kurang lengkapnya inventaris kantor seperti komputer, proyektor dan layar, serta ruang diskusi	60%
	Fasilitas luas lahan parkir	50%
Reliability	Kecepatan memperbaiki dan mengembangkan <i>IT product</i> lambat	70%
	Aplikasi <i>error (lag</i> saat meng <i>input</i> data, susah dioperasikan, loading saat memuat perintah, dan lambat saat diakses banyak pengunjung)	40%
	Website <i>error</i> (tidak dapat diakses saat melakukan perintah, terjadi kegagalan memuat halaman saat diakses banyak pengunjung, memuat sub menu lama)	50%
Responsiveness	Karyawan tidak responsif saat ada masalah pada <i>IT product</i>	60%
	<i>Customer Service</i> lambat saat memberikan informasi	40%
Assurance	Keamanan barang-barang pribadi kurang	40%
	Karyawan sulit memahami keinginan pelanggan	30%
Empathy	Waktu konsultasi tidak sesuai, jadwal sulit untuk menentukan waktu konsultasi	30%

Berdasarkan hasil survei pendahuluan pada Tabel 1 diatas, diketahui bahwa terdapat keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan Icomits dalam berbagai dimensi kualitas pelayanan, yang mana pihak Icomits selama ini hanya mengetahui keluhan mengenai *error* atau kerusakan saja pada produk IT. Selain itu pihak Icomits mengatakan bahwa selama ini belum pernah dilakukannya penelitian mengenai kualitas pelayanan sehingga keluhan yang diketahui pihak Icomits tidak banyak.

Keluhan-keluhan yang ada menandakan menandakan kualitas pelayanan eksisting belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan pengunjung, hal ini juga yang dapat mendasari mengapa target *revenue* yang ditetapkan tidak tercapai dan rendahnya *brand awareness* Icomits. Untuk menjawab gejala permasalahan serta keluhan terkait kualitas pelayanan, maka diperlukan analisis kebutuhan pelanggan pada *Startup* Icomits yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Analisis kebutuhan dilakukan dengan integrasi *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan adalah aktivitas-aktivitas yang bertujuan untuk memahami kebutuhan konsumen dan mengkomunikasikan kebutuhan tersebut kepada pihak penyedia jasa secara efektif. Proses pengumpulan data kebutuhan ini harus dilakukan dengan teliti dan netral agar mendapatkan data yang sebenarnya sesuai harapan pelanggan terhadap produk atau layanan tersebut [8].

2.2 *SERVQUAL*

Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang berfungsi untuk menghitung *gap* antara persepsi serta ekspektasi pada suatu pelayanan atau jasa [9]. Oleh sebab itu diketahui bahwa *servqual* terdiri atas perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi (*perceived service*) dan ekspektasi pelanggan (*expected service*). Menurut Parasuraman dalam (Rangkuti, 2006) [10] diketahui terdapat 5 *gap* dari suatu kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Gap* antara tingkat kepentingan pelanggan terhadap persepsi manajemen.
2. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. *Gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

SERVQUAL akan mengevaluasi suatu kualitas pelayanan dengan melihat kesenjangan antara layanan yang diterima (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Konsep *SERVQUAL* tepat digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara *perceived service* dengan *expected service*, hal ini didapatkan dengan mengurangi nilai persepsi pelanggan dan nilai harapan pelanggan (Wijaya, 2018). Berikut merupakan persamaan yang dapat digunakan untuk menghitung *gap* kualitas pelayanan:

$$Q = P (\text{Perceived Service}) - E (\text{Expected Service}) \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

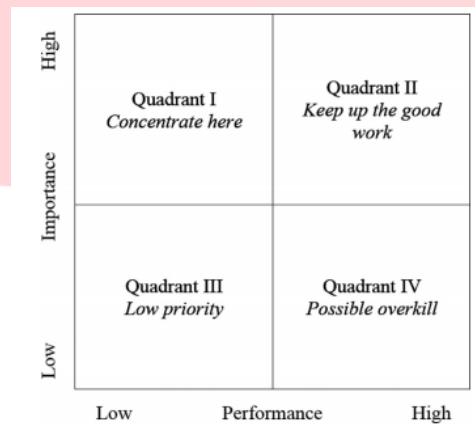
Q = *Quality of Service* (Kualitas Pelayanan)

P = *Perceived Service* (Persepsi pelanggan pada kualitas layanan yang dirasakan)

E = *Expected Service* (Harapan pelanggan terhadap kualitas layanan)

2.3 *Importance Performance Analysis*

Terdapat dua metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kualitas serta kepuasan dari pelanggan pada sektor jasa, kedua metode itu adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) serta *Servqual* [11]. *Importance Performance Analysis* berdasarkan pada empat kuadran matriks yang mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan suatu layanan, yang mana setelah itu dilakukan penentuan perbaikan untuk mengembangkan rencana strategis [12]. IPA melakukan perbandingan antara tingkat kepentingan (*expected satisfaction*) serta tingkat kinerja (*perceived satisfaction*) dari kualitas layanan yg kemudian akan dilakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan [13]. Empat kuadran yang akan memaparkan tiap atribut dalam diagram matriks adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Matriks Importance Performance Analysis

Keterangan:

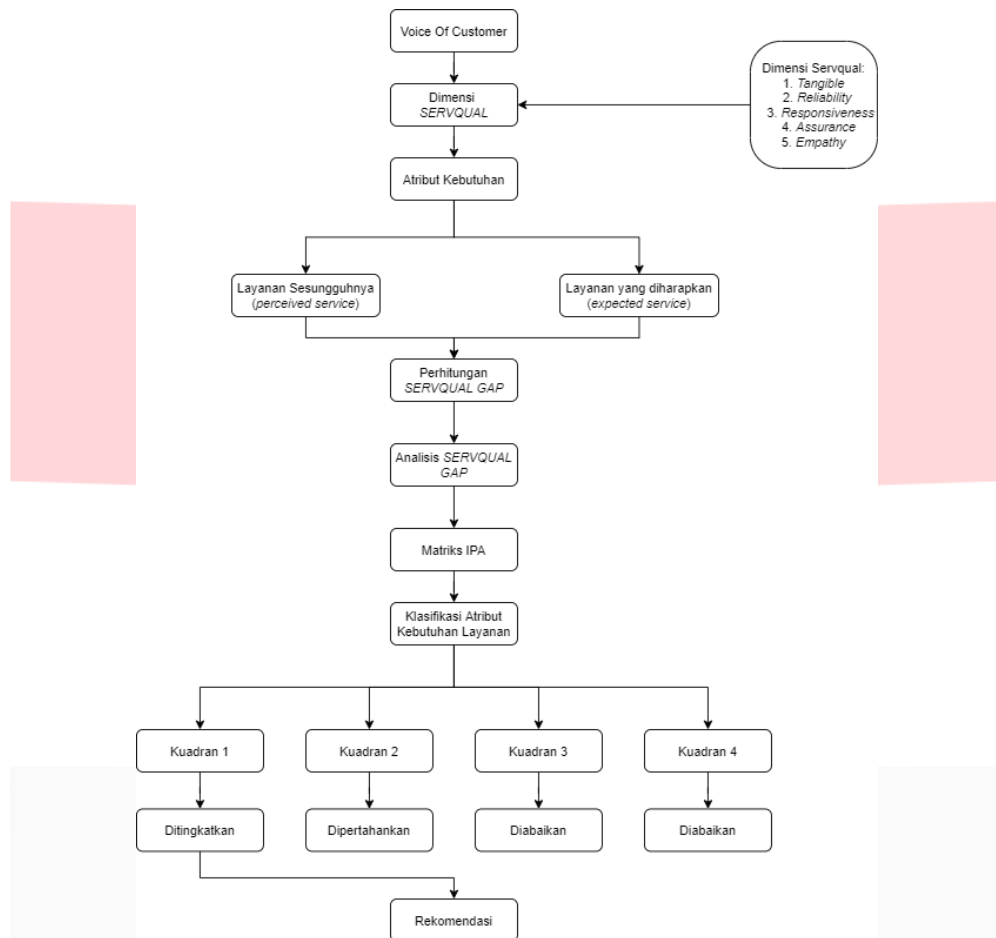
- A. Kuadran Pertama (*Concentrate Here*)
Kuadran ini berisikan faktor-faktor yang dirasa penting serta merupakan harapan dari pelanggan, tetapi perusahaan belum memberikan performansi dengan baik sehingga perusahaan harus lebih fokus untuk meningkatkan kinerja pada area ini.
- B. Kuadran Kedua (*Keep Up the Good Work*)
Merupakan area yang merepresentasikan faktor-faktor yang dirasa penting serta merupakan harapan penunjang dari pelanggan.
- C. Kuadran Ketiga (*Low Priority*)
Area ini berisikan faktor yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak begitu penting oleh pelanggan, oleh karena itu perusahaan tidak perlu berfokus pada faktor-faktor yang terdapat pada area ini.
- D. Kuadran Keempat (*Possible Overkill*)
Pada area ini berisikan faktor yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, akan tetapi keberadaannya dianggap tidak begitu penting oleh pelanggan.

2.4 Integrasi *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*

Integrasi *SERVQUAL* dan IPA akan memberikan analisis yang spesifik dalam menentukan prioritas atribut kebutuhan pelanggan. Hal ini dikarenakan kuesioner yang disebarakan akan berdasarkan dimensi *SERVQUAL*. Selain itu, perhitungan *gap SERVQUAL* akan menunjukkan informasi atribut mana yang tidak sesuai harapan pelanggan dan kemudian akan diklasifikasikan pada diagram IPA untuk mengetahui atribut mana yang merupakan prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya.

3. Sistematisa Penyelesaian Masalah

Model konseptual digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dan menunjukkan langkah-langkah pelaksanaan penelitian. Model konseptual penelitian ini akan menggunakan prosedur penyelesaian dari kombinasi *SERVQUAL* dan *Importance-Performance Analysis* yang ditunjukkan pada Gambar 3 berikut:



Gambar 3 Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan Gambar 3 diatas diketahui tahap awal adalah dilakukannya *in depth interview* dengan hasil berupa *voice of customer* dari konsumen Icomits. Lalu VoC tersebut akan dikelompokkan kedalam dimensi *SERVQUAL* yang relevan, dimana dimensi *SERVQUAL* terdiri atas *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Atribut tersebut kemudian diolah yang kemudian menghasilkan nilai pada layanan sesungguhnya (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Setelah itu dilakukan perhitungan dan analisis *SERVQUAL gap* antara tingkat layanan sesungguhnya (*perceived service*) dan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan layanan menurut konsumen. Setelah itu dilakukan pemetaan rata-rata tingkat harapan dan persepsi setiap atribut pada diagram IPA yang terdiri dari empat kuadran. Setelah pemetaan atribut pada diagram IPA kemudian akan diketahui atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kinerjanya, atribut-atribut prioritas tersebut ialah yang berada pada kuadran 1 (*Concentrate Here*).

4. Perancangan Sistem Terintegrasi

4.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan

Pemilihan atribut kebutuhan dilakukan dengan melakukan *in depth interview* dan studi literatur yang memiliki hasil berupa *voice of customer* (VoC) yang merupakan harapan dari pelanggan Icomits. Berikut merupakan atribut kebutuhan yang digunakan dan dikelompokkan kedalam dimensi *SERVQUAL*:

Tabel 2 Dimensi *SERVQUAL* dan Atribut Kebutuhan

Dimensi	Atribut
<i>Tangible</i>	Icomits memiliki fasilitas yang mendukung terlaksananya konsultasi dan pengembangan <i>IT product</i> dengan baik
	Karyawan berpenampilan baik dan rapi
	Terjaminnya kebersihan pada kantor Icomits
	Cukupnya ketersediaan lahan parkir
<i>Reliability</i>	Karyawan mampu memecahkan permasalahan terkait <i>IT</i>
	Karyawan akan menyelesaikan konsultasi dan atau pengembangan <i>IT product sesuai</i> waktu yang telah dijanjikan
	Karyawan akan menunjukkan ketertarikan untuk memecahkan permasalahan saat masalah muncul
	Pihak perusahaan menyimpan dokumen dan catatan konsumen (Seperti tujuan konsultasi atau pengembangan produk, permintaan konsumen)
	Kecepatan saat memperbaiki kerusakan yang terjadi
<i>Responsiveness</i>	Karyawan mampu memberikan respon yang tanggap saat dibutuhkan
	Pelanggan mudah untuk mendapatkan informasi dari karyawan
	Karyawan tidak akan terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan
<i>Assurance</i>	Pelanggan merasa yakin dan percaya diri terhadap kompetensi dan kemampuan karyawan Icomits
	Perilaku karyawan akan memberikan rasa percaya kepada konsumen
	Konsumen akan merasa aman selama proses konsultasi/ proyek berlangsung termasuk keamanan barang barang pribadi
	Karyawan memiliki pengetahuan terkait <i>IT</i> yang baik
<i>Empathy</i>	Karyawan ingin mendengarkan dan memberikan perhatian permasalahan pelanggan

	Icomits memiliki jam operasional yang nyaman untuk konsumen melakukan kontak
	Karyawan akan mengutamakan kepentingan konsumen
	Karyawan memahami kebutuhan konsumennya secara spesifik

4.2 Pengolahan Data Kuesioner *SERVQUAL*

Pada tahapan pengolahan ini, data yang telah terkumpul akan dianalisis untuk diketahui kesenjangan (*gap*) pada setiap butir pernyataannya. Atribut yang memiliki nilai *gap* negatif memiliki arti bahwa adanya kesenjangan antara kenyataan dan harapan dari pelanggan. Kesenjangan yang ada menandakan bahwa diperlukannya perbaikan kualitas pelayanan pada atribut terkait. Berdasarkan pengurangan nilai persepsi dan harapan, diketahui skor *gap* pada setiap atribut sebagai berikut:

Tabel 3 Rekapitulasi Rangkang *Gap* Atribut *SERVQUAL*

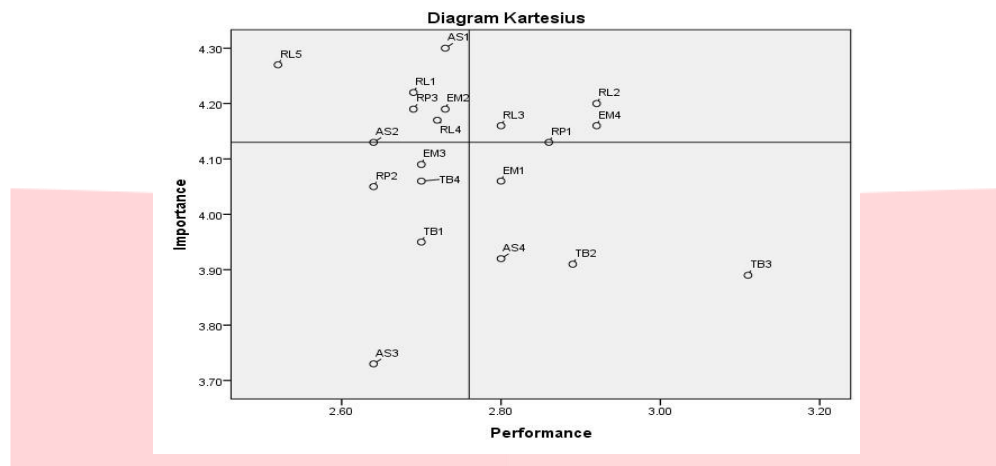
No	Atribut	Pernyataan	Gap	Rangking
1	TB1	Icomits memiliki fasilitas yang mendukung terlaksananya konsultasi dan pengembangan <i>IT Product</i> dengan baik	- 1,25	15
2	TB2	Karyawan berpenampilan baik dan rapi	- 1,02	19
3	TB3	Terjaminnya kebersihan pada kantor Icomits	- 0,78	20
4	TB4	Cukupnya ketersediaan lahan parkir	- 1,36	10
5	RL1	Ketika terjadi hal yang tidak sesuai pada layanan maupun produk IT (seperti <i>error</i> pada <i>website</i>), karyawan mampu memecahkan permasalahan tersebut	- 1,53	4
6	RL2	Karyawan akan menyelesaikan konsultasi dan/ atau pengembangan <i>IT product</i> sesuai waktu yang telah dijanjikan	- 1,28	12
7	RL3	Karyawan akan menunjukkan ketertarikan untuk memecahkan permasalahan saat masalah muncul	- 1,36	11
8	RL4	Pihak perusahaan menyimpan dokumen dan catatan konsumen (Seperti tujuan konsultasi atau pengembangan produk, permintaan konsumen)	- 1,45	6
9	RL5	Kecepatan saat memperbaiki kerusakan yang terjadi	- 1,75	1
10	RP1	Karyawan mampu memberikan respon yang tanggap saat dibutuhkan	- 1,53	3
11	RP2	Pelanggan mudah untuk mendapatkan informasi dari karyawan	- 1,28	13

12	RP3	Karyawan tidak akan terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan	- 1,36	9
13	AS1	Pelanggan merasa yakin dan percaya diri terhadap kompetensi dan kemampuan karyawan Icomits	- 1,56	2
14	AS2	Perilaku karyawan akan memberikan rasa percaya kepada konsumen	- 1,48	5
15	AS3	Konsumen akan merasa aman selama proses konsultasi/proyek berlangsung termasuk keamanan barang barang pribadi	- 1,09	18
16	AS4	Karyawan memiliki pengetahuan terkait IT yang baik	- 1,13	17
17	EM1	Karyawan ingin mendengarkan dan memberikan perhatian pada permasalahan pelanggan	- 1,27	14
18	EM2	Icomits memiliki jam operasional yang nyaman untuk konsumen melakukan kontak	- 1,45	7
19	EM3	Karyawan akan mengutamakan kepentingan konsumen	- 1,39	8
20	EM4	Karyawan memahami kebutuhan konsumennya secara spesifik	- 1,23	5

Berdasarkan Tabel 3 diatas, diketahui bahwa keseluruhan atribut memiliki skor *gap* negatif dengan skor tertinggi diraih oleh atribut RL-5 sebesar $-1,75$ dan posisi kedua terbesar dimiliki atribut AS-1 sebesar $-1,56$. Semakin kecil nilai negatif yang diperoleh suatu atribut maka semakin besar kesenjangan antara kinerja Icomits dan ekspektasi pelanggan.

4.3 Pengolahan Data Kuesioner *Importance Performance Analysis*

Setelah melakukan perhitungan dan mencari nilai *gap* setiap atribut, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis persepsi (*performance*) dan harapan (*importance*). Analisis ini akan menghasilkan posisi setiap atribut pelayanan *startup* Icomits berdasarkan tingkat persepsi dan harapan pada diagram kartesius. Untuk mendapatkan posisi setiap atribut sebelumnya dilakukan pengolahan data dengan mencari nilai rata-rata setiap atribut persepsi (X) dan nilai rata-rata setiap atribut harapan (Y). Analisis ini akan menentukan prioritas utama dari atribut-atribut yang harus diperbaiki terutama dikarenakan perolehan skor *gap* negatif pada seluruh atribut layanan tersebut.



Gambar 4 Diagram Importance Performance Analysis

Berdasarkan Gambar 4 Diagram *Importance Performance Analysis* diketahui terdapat tujuh atribut yang berada pada kuadran 1. Atribut yang berada pada kuadran 1 selanjutnya akan menjadi prioritas perbaikan kinerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran tersebut diantaranya adalah kemampuan karyawan memecahkan permasalahan, pihak perusahaan menyimpan dokumen konsumen, kecepatan saat perbaikan, ketersediaan karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan, keyakinan pelanggan terhadap kompetensi dan kemampuan karyawan, perilaku karyawan yang akan memberikan rasa percaya, dan jam operasional yang nyaman untuk konsumennya.

4.4 Perancangan Sistem Terintegrasi

Berikut merupakan rancangan sistem terintegrasi untuk setiap atribut kebutuhan layanan Icomits.

No	Kode Atribut	Atribut	Kuadran IPA	Rancangan Terintegrasi
1	RL-1	Ketika terjadi hal yang tidak sesuai pada layanan maupun produk IT (seperti error pada website), karyawan mampu memecahkan permasalahan tersebut	Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>)	Man: Mengikutsertakan karyawan pada <i>workshop</i> pengembangan IT Method: Menghadiri <i>workshop</i> secara rutin untuk meningkatkan kemampuan karyawan.
2	RL-4	Pihak perusahaan menyimpan dokumen dan catatan konsumen (Seperti tujuan konsultasi atau pengembangan produk, permintaan konsumen)	Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>)	Man: Menempatkan anak magang pada posisi khusus administrasi Method: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerapkan SOP terintegrasi terkait administrasi pada rangkaian pelayanan Icomits. 2. Melakukan pengecekan rutin antara data pada bagian administrasi dan <i>progress</i> yang berlangsung

3	RL-5	Kecepatan saat memperbaiki kerusakan yang terjadi	Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>)	<p>Man: Merekrut karyawan khusus bagian perbaikan yang ahli pada ruang lingkup <i>IT Product</i>.</p> <p>Method: Setelah memiliki karyawan khusus, maka dapat dilakukan pembuatan jadwal rutin <i>maintenance IT product</i>.</p>
4	RP-3	Karyawan tidak akan terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan	Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>)	<p>Man:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memperjelas uraian tugas dari setiap karyawan agar dapat meningkatkan produktivitas. 2) Merekrut karyawan magang untuk ikut dalam proyek tersebut. <p>Metode:</p> <p>Mengalokasikan maksimal dua proyek kepada satu tim. Hal ini akan membantu setiap tim agar dapat fokus pada apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.</p>
5	AS-1	Pelanggan merasa yakin dan percaya diri terhadap kompetensi dan kemampuan karyawan Icomits	Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>)	<p>Man:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikutsertakan karyawan pada <i>workshop</i> pengembangan IT 2. Membentuk tim yang akan melakukan penilaian untuk <i>employee of the month</i> <p>Metode:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mewajibkan karyawan mengikuti <i>workshop</i> untuk menyamakan kemampuan karyawan. 2. Memberikan apresiasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
6	AS-2	Perilaku karyawan akan memberikan rasa percaya kepada konsumen	Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>)	<p>Man:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan dan mewajibkan karyawan untuk mengikuti pelatihan standar pelayanan yang ditetapkan Icomits

				<p>2. Membentuk tim yang akan melakukan penilaian untuk <i>employee of the month</i></p> <p>Method:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat agenda pelatihan dan menetapkan standar pelayanan agar semua karyawan memberikan pelayanan yang sama. 2. Memberikan apresiasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
7	EM-2	Icomits memiliki jam operasional yang nyaman untuk konsumen melakukan kontak	Kuadran I (<i>Concentrate Here</i>)	<p>Man:</p> <p>Melakukan survey pelanggan untuk mendapatkan informasi terkait jam operasional yang diinginkan oleh konsumen</p> <p>Method:</p> <p>Mempertimbangkan waktu operasional agar sesuai dengan keinginan konsumen yang merupakan pekerja.</p>

5. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disusun sebelumnya, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis penentuan atribut kebutuhan layanan dilakukan dengan menggunakan dimensi *servqual* dan *feedback* konsumen, proses analisis ini menghasilkan 20 atribut kebutuhan layanan yang terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki hasil perolehan *gap servqual* bernilai negatif yang menandakan bahwa harapan konsumen terhadap 20 atribut tersebut tinggi, sementara kinerja yang diberikan penyedia jasa kurang.
2. Berdasarkan analisis *importance performance* yang divisualisasikan pada diagram IPA, diketahui terdapat tujuh atribut yang berada pada kuadran I (*concentrate here*), 4 atribut pada kuadran II (*keep up the good work*), 5 atribut pada kuadran III (*low priority*), 4 atribut pada kuadran IV (*possibly overkill*).
3. Atribut kebutuhan layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyedia jasa adalah atribut yang berada pada kuadran I (*concentrate here*) diantaranya adalah kemampuan karyawan memecahkan permasalahan terkait produk IT, pihak penyedia jasa menyimpan catatan penting konsumen, terkait kecepatan saat memperbaiki kerusakan yang terjadi, karyawan tidak akan terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan, menumbuhkan keyakinan pelanggan pada kompetensi karyawan, perilaku karyawan akan memberikan rasa percaya kepada konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman menurut konsumen

REFERENSI

- [1] Google and Temasek Holding, "Report e-conomy SEA 2018," pp. 1–32, 2018, [Online].

- Available: https://www.thinkwithgoogle.com/_qs/documents/6730/Report_e-Conomy_SEA_2018_by_Google_Temasek_v.pdf.
- [2] StartupRangking, "Startup Rangking," 2020.
 - [3] N. Sahara, "Indonesia Peringkat 5 Dunia Terbanyak di Dunia," *Investor Daily Indonesia*, 2020. <https://investor.id/finance/indonesia-peringkat-5-dunia-startup-terbanyak>.
 - [4] APJII, "Laporan survei internet apjii 2019 – 2020," vol. 2020, 2020.
 - [5] StartupRangking, "Negara Dengan Jumlah Startup Terbanyak," 2020. [Online]. Available: <https://www.startupranking.com/countries>.
 - [6] M. Elene, "Wah! Kontribusi Ekonomi Digital ke PDB Indonesia Sentuh Rp 619 Triliun," *ekonomi.bisnis*, 2021.
 - [7] F. Tjiptono and G. Chandra, "Service, Quality & Satisfaction," in *Edisi 4*, 2011.
 - [8] K. T. Ulrich and Steven D. Eppinger, *Product Design and Development*, Sixth Edit. New York: Mc Graw-Hill Education, 2012.
 - [9] J. Wibawa, Meyliana, H. A. E. Widjaja, and A. N. Hidayanto, "Integrating IS Success Model, SERVQUAL and Kano Model into QFD to improve Hospital Information System quality," *Proc. 2016 Int. Conf. Inf. Manag. Technol. ICIMTech 2016*, no. November, pp. 29–34, 2017, doi: 10.1109/ICIMTech.2016.7930297.
 - [10] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
 - [11] T. Wijaya, "Manajemen Kualitas Jasa Edisi ke 2," *Indeks*, 2018.
 - [12] R. Mohebifar, H. Hasani, A. Barikani, and S. Rafiei, "Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method," *Osong Public Heal. Res. Perspect.*, vol. 7, no. 4, pp. 233–238, 2016, doi: 10.1016/j.phrp.2016.05.002.
 - [13] H.-H. Lu, Y.-M Wu, "Applying IPA in evaluating service quality requirements of passengers of Taiwan high speed rail," *J. Qual.*, vol. 17, 2010.