

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Peninjauan *E-Service Quality* Aplikasi PosAja Menggunakan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus : PT. POS INDONESIA)

Bahtiar Permana^a dan Pepi Zulvia^b

^{a,b}Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : ^a bahtiarpermana17@gmail.com, ^b pepizulvia@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

PosAja merupakan salah satu aplikasi pengiriman barang yang difasilitasi oleh PT Pos Indonesia. Pada tahap pengembangannya saat ini PT Pos Indonesia selalu melakukan evaluasi dan pembenahan kualitas layanan yang diberikan dalam bentuk aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas layanan elektronik yang telah diberikan selama ini oleh aplikasi PosAja dalam pengiriman barang. Proses pengecekan kualitas layanan elektronik dalam penelitian ini dengan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai penentu prioritas perbaikan layanan. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan 28 atribut menggunakan 7 dimensi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mencapai 77.01% pada aplikasi PosAja. Dan untuk pengecekan prioritas perbaikan didapatkan 6 atribut dari 28 pernyataan yang perlu ditingkatkan, 9 atribut yang harus dipertahankan dalam kualitas pelayanan, 8 atribut yang masih seimbang antara kinerja dengan harapan pengguna, dan 5 atribut yang kinerja lebih tinggi dari harapan pengguna. Dengan demikian kualitas layanan elektronik dari aplikasi PosAja sudah berjalan dengan baik walaupun ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk diperbaiki kembali.

Kata kunci : Aplikasi, *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kualitas layanan elektronik, Prioritas perbaikan

Assessing E-Service Quality in the PosAja Application: A Review Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) (Case Study : PT. POS INDONESIA)

Abstract

PosAja is a goods delivery application facilitated by PT Pos Indonesia. At the current development stage, PT Pos Indonesia always evaluates and improves the quality of services provided in the form of applications. This research purpose is to review the quality of electronic services that have been provided so far by the PosAja application in shipping goods. The process of checking the quality of electronic services in this study uses the *Customer Satisfaction Index (CSI)* and *Importance Performance Analysis (IPA)* methods as determinants of service improvement priorities. The samples obtained in this study amounted to 100 people with 28 attributes using 7 dimensions. The results obtained show that customer satisfaction reaches 77.01% in the PosAja application. To check the improvement priorities, there are 6 out of 28 statements that need to be improved, 9 attributes that must be maintained in service quality, 8 attributes that are still in balance between performance and user expectations, and 5 attributes whose performance is higher than user expectations. Thus the quality of electronic services from the PosAja application has been running well although several things must be considered for improvement.

Keywords: Application, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Electronic Service Quality*, *User Satisfaction*

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

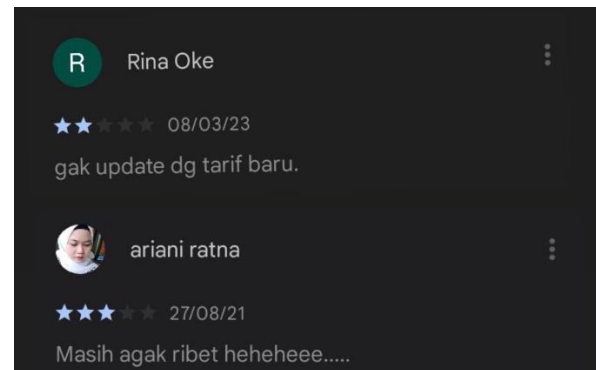
7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

A. PENDAHULUAN

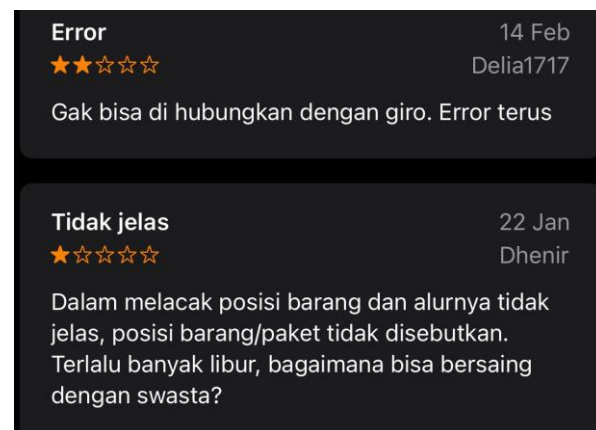
Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan, dan setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Masyarakat pada umumnya juga sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi teknologi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. Manfaat yang telah dinikmati manusia seperti memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi melalui internet serta media sosial, dimana informasi dapat diperoleh dari berbagai sumber. Teknologi juga telah meningkatkan efisiensi dalam berbagai bidang seperti produksi, transportasi, dan komunikasi.

PosAja merupakan aplikasi jasa pengiriman dari PT Pos Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah terlebih dahulu terjun menjadi perusahaan pertama jasa pengiriman. PosAja merupakan suatu produk atau inovasi yang dikeluarkan oleh PT Pos Indonesia, yang dapat diakses oleh pengguna dalam mempermudah pengiriman barang tanpa harus datang langsung ke kantor pos. Aplikasi PosAja memiliki beberapa fitur atau jenis pengiriman yang dapat dilakukan oleh pengguna. Selain menciptakan produk yang berinovasi kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang mereka tawarkan. Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Dibalik itu pelayanan yang sudah diberikan tidak dapat dipungkiri banyak juga keluhan dari pengguna mengenai aplikasi PosAja. Keluhan atau kekurangan ini dirasakan secara langsung oleh pengguna aplikasi dimana menjadi nilai penting untuk bagi PT Pos Indonesia untuk dapat mengevaluasi dan memberikan layanan terbaik kepada pengguna pada saat mengakses aplikasi PosAja. Beberapa keluhan mengenai layanan fitur dalam aplikasi PosAja pada saat

pengiriman barang yang disampaikan pada ulasan aplikasi diantaranya sebagai berikut :



Gambar 1. Keluhan Pengguna PosAja
(Sumber : Playstore)



Gambar 1. Keluhan Pengguna PosAja
(Sumber : Appstore)

Keluhan dari kualitas layanan yang baru saja disebutkan bersumber dari penilaian atau ulasan yang berada pada appstore dan playstore pada saat pengguna sudah melakukan proses unduh dan mencoba aplikasi tersebut. Penilaian yang ditulis dapat berdampak pada kepercayaan calon pengguna yang dalam hal ini ingin mencoba merasakan kemudahan dalam mengirim barang menggunakan aplikasi PosAja. Meskipun layanan yang diberikan memiliki kesamaan dengan beberapa kompetitor lainnya.

Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sangat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan yang di terima. Kepuasan konsumen

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

sebagai pemakai jasa menentukan alternatif pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman dengan berusaha mencari kepuasan yang optimal. Keadaan tersebut menjadikan konsumen lebih menyaring dalam memilih jasa pengiriman. Kondisi perilaku konsumen yang mudah berubah- ubah menyebabkan perusahaan harus mampu mempertahankan konsumen yang sudah ada melalui penerepan strategi baru dengan peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Zulvia *et al.*,(2022) meningkatnya tingkat persaingan dan jumlah pesaing menuntut suatu perusahaan untuk selalu bisa dalam memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan, serta berusaha terus dalam memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaingnya tersebut. Harapan pada kualitas pelayanan tertuju pada citra konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, disaat konsumen melihat suatu pelayanan itu baik maka perusahaan akan menghasilkan keuntungan yang besar.

Dalam mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan secara *online* atau melalui internet, maka kualitas pelayanan di tinjau dengan *Electronic Service Quality (E-SERQUAL)*, menurut Ziethml *et al.*, (dalam Edy Yulianto, 2020:123) *Electronic Service Quality* atau disebut dengan kualitas pelayanan *online* yang secara luas digunakan untuk mencakup semua tahap interaksi pelanggan dengan situs web.

Adapun dimensi *Electonic Service Quality (E-SERQUAL)* menurut Parasuraman (dalam Edy Yulianto, 2020:124) Yaitu Efisiensi, Ketersediaan sistem, Pemenuhan, Kerahasiaan, Daya Tanggap, Ganti Rugi, dan Kontak.

- a. Efisiensi
Efisiensi adalah kemampuan pelanggan untuk menemukan situs, mendapatkan produk yang dibutuhkannya dan informasi yang terkait dengan produk serta kemampuan untuk menggunakan.
- b. Ketersediaan sistem
Ketersediaan sistem adalah fungsi teknis dari situs, ketersediaan sistem untuk digunakan dan fungsional situs yang berjalan baik.
- c. Pemenuhan
Pemenuhan adalah akurasi dalam pelayanan yang dijanjikan, tersedianya stok produk dan

pengiriman produk sesuai waktu yang dijanjikan.

- d. Kerahasiaan
Kerahasiaan adalah jaminan kerahasiaan kegiatan pembelian pelanggan dan keamanan informasi.
- e. Daya tanggap
Daya tanggap adalah kemampuan dari perusahaan untuk menyediakan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika muncul masalah, ketersediaan mekanisme untuk pengembalian produk yang tidak sesuai pesanan pelanggan dan adanya perjanjian garansi pembelian secara *online*.
- f. Ganti rugi/kompensasi
Ganti rugi adalah memberikan ganti rugi uang jika terjadi kesalahan dari perusahaan, menanggung biaya pengembalian dan penanganan kesalahan.
- g. Kontak
Kontak adalah tersedianya fasilitas yang memungkinkan pelanggan untuk terhubung dengan petugas pelayanan *online* melalui telepon.

Metode dalam peninjauan kepuasan konsumen dapat dilihat menggunakan CSI dan IPA, hal ini sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan pada jurnal mengenai kualitas pelayanan yang diteliti oleh Niko Dwi Haryanto *et al.*,(2022) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa CSI dan IPA dapat mengevaluasi atau memperbaiki peningkatan kepuasan melalui perbaikan kualitas pelayanan.

Tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan CSI dalam upaya mengevaluasi kepuasan pelanggan dan memetakan kualitas pelayanan yang diberikan PT.Pos Indonesia melalui aplikasi PosAja pada konsumen dengan menggunakan kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*.

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

B. PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	58	54,7
Laki-laki	48	45,3
Pendidikan		
Sarjana	52	49,1
SMA	42	39,6
Diploma	10	9,4
Pasca Sarjana	2	1,9
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	68	64,2
Karyawan	25	23,6
Lainnya	9	8,5
Pegawai Negeri Sipil	4	3,8
Usia		
16-22	51	48,1
23-29	42	39,6
>39	13	12,3

Dari penjabaran keempat karakteristik responden diatas, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden sebagai pengguna dengan jenis kelamin dominan lebih banyak perempuan dengan usia sekitar 16-22 tahun dan berpendidikan sarjana, dapat diartikan bahwa kebanyakan responden termasuk dalam usia produktif, kemudian pada kriteria pekerjaan pegawai negeri lebih sedikit dibandingkan dengan yang lain, kebanyakan responden bekerja sebagai karyawan swasta, serta jumlah responden yang berlatar pendidikan pasca sarjana terhitung sangat sedikit dibandingkan dengan yang lainnya.

2. Hasil Pengolahan Data

Data diperoleh dengan dua alat analisis yang digunakan yaitu analisis CSI dan IPA, dari kedua analisis terdapat hasil sebagai berikut :

a. Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Hasil perhitungan CSI yang telah diolah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Perhitungan CSI

NO	NAMA ATRIBUT	MIS	MSS	WF	WS	Nilai csi
Efisiensi						
1	Mudah menemukan fitur yang tersedia pada aplikasi PosAja	4.1	3.8	3.641	14.01	77,59%
2	Mudah mengakses informasi yang dimuat dalam aplikasi PosAja	4.1	3.9	3.566	14.00	
3	Mudah dalam melakukan transaksi	4.1	3.9	3.632	14.26	
4	Memiliki kecepatan yang baik saat refresh	4.1	3.8	3.624	13.85	

Ketersediaan Sistem						
5	Jarang terjadi kesalahan pada sistem saat menggunakan aplikasi	4.0	3.7	3.483	12.72	75.96%
6	Waktu yang singkat saat mengakses berbagai fitur aplikasi	4.0	3.8	3.525	13.40	
7	Aplikasi PosAja berjalan dengan responsif	4.1	3.9	3.566	13.76	
8	Dapat menjalankan sistem dengan mudah sesuai keinginan	4.0	3.9	3.533	13.70	
Pemenuhan						
9	Mampu menepati pemenuhan kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi	4.0	3.9	3.516	13.70	77.65%
10	Customer service PosAja menanggapi keluhan pengguna dengan baik	4.1	3.8	3.574	13.49	
11	Aplikasi PosAja memberikan pelayanan dengan jujur atas setiap penawaran yang diberikan seperti fitur-fitur yang ditawarkan	4.0	3.9	3.533	13.70	
12	Aplikasi PosAja memberikan estimasi waktu barang akan diterima	4.1	4.0	3.632	14.46	
Kerahasiaan						
13	Layanan PosAja menjaga informasi aktivitas transaksi pengguna	4.1	4.1	3.641	14.77	79.26%
14	Merasa aman pada saat melakukan transaksi	4.1	3.9	3.616	14.26	
15	Aplikasi PosAja dapat dipercaya keamanannya	4.0	3.9	3.533	13.77	
16	Menjaga informasi pribadi dengan baik	4.0	4.0	3.558	14.06	
Daya Tanggap						
17	Tanggap dalam menangani keluhan pengguna	4.1	3.7	3.599	13.34	74.02%
18	Menindak lanjuti keluhan pengguna	4.0	3.7	3.541	13.20	
19	Memberikan arahan terhadap pengguna yang mengalami kendala	4.1	3.7	3.583	13.38	
NO	NAMA ATRIBUT	MIS	MSS	WF	WS	Nilai csi
20	Dapat menanggapi dalam waktu 24 jam	4.0	3.6	3.500	12.71	
Ganti Rugi / Kompensasi						
21	Memberikan jaminan uang kembali dengan cepat	4.0	3.7	3.500	13.01	75.62%
22	Menawarkan jaminan uang kembali jika terjadi transaksi yang tidak berjalan semestinya	4.0	3.8	3.516	13.37	
23	Memberikan kompensasi jika beberapa menu yang ditawarkan membuat pengguna terganggu	4.0	3.8	3.508	13.27	
24	Menawarkan retur barang jika barang yang datang tidak sesuai	4.0	3.8	3.558	13.59	
Kontak						
25	Memiliki customer service yang tersedia secara online	4.1	4.0	3.624	14.46	78.92%
26	Aplikasi PosAja menyediakan akses komunikasi (telepon, email dan lainnya) untuk membantu pengguna dalam berkomunikasi kepada pihak PosAja jika terjadi kendala	4.2	4.0	3.657	14.59	
27	Customer service melayani keluhan dengan cepat	4.1	3.8	3.599	13.72	
28	Kontak yang tersedia pada aplikasi dapat dihubungi	4.1	4.0	3.641	14.53	
TOTAL		113.8		WT	385.07	77.01%

(Sumber : Diolah, 2023)

CSI ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut *E-Serqual* yang diukur. CSI ditentukan dengan mengukur kepuasan pelanggan pada pengguna jasa secara keseluruhan dengan melihat kepentingan atribut barang atau jasa.

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

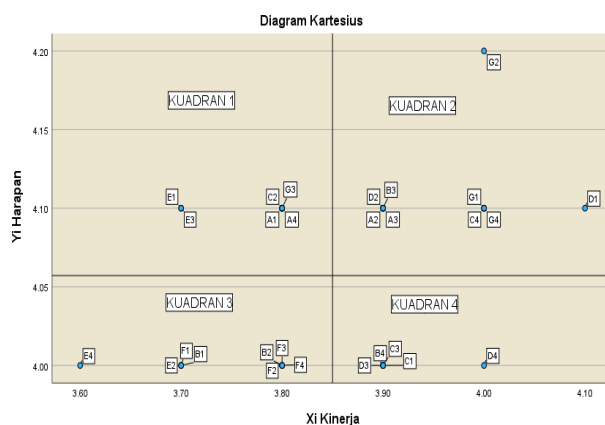
"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Hasil perhitungan semua dimensi yang berisikan pernyataan pada umumnya pengguna puas terhadap aplikasi PosAja dengan perolehan presentase atau kriteria sebesar 77.01%, meski mencapai pada kriteria puas masih perlu diperhatikannya kualitas pelayanan pada aplikasi PosAja karena dapat ditingkatkannya kualitas pelayanan pada aplikasi untuk memberikan kepuasan pengguna sampai dengan mencapai kriteria 100% sangat puas, sebagai pengguna pastinya mementingkan nilai akhir berupa kepuasan pengguna saat melakukan aktivitas pengiriman barang, sebagai perusahaan jasa pastinya mengendepankan kualitas pelayanan agar pengguna dapat kembali memakai jasanya, dengan demikian perusahaan harus mempertimbangkan kembali mengenai kualitas pelayanan yang ada pada aplikasi PosAja agar pengguna merasa sangat puas karena adanya kemungkinan yang lebih besar untuk dapat melakukan pembelian ulang terhadap jasa pengiriman melalui aplikasi PosAja.

b. Importance Performance Analysis (IPA)

Dari hasil analisis CSI dapat diketahui secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PosAja, maka dari hasil analisis CSI dilanjutkan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui suatu atribut yang perlu diperbaiki dan juga dipertahankan menggunakan diagram kartesius dari 4 kuadran. Pada diagram kartesius yang dimana akan mengetahui atribut mana yang perlu diperbaiki dan juga di pertahankan dalam kualitas pelayanan aplikasi PosAja. Dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan dari pemetaan atribut yang berisikan pernyataan dalam diagram kartesius diatas, maka penjelasan setiap kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran 1 prioritas utama

Kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting atau diharapkan oleh pengguna walaupun kinerja dari perusahaan dinilai belum bisa memuaskan, pada kuadran ini menunjukkan bahwa pernyataan dari dimensi *e-service quality* yang sangat penting bagi pengguna aplikasi PosAja tetapi pihak perusahaan belum memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna. Dimensi yang berada dalam kuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pernyataan yang masuk pada kuadran ini sebagai berikut :

- a. Mudah menemukan fitur yang tersedia pada aplikasi PosAja (A1 : efesiensi)
- b. Memiliki kecepatan baik saat refres (A4 : efesiensi)
- c. Customer service PosAja menanggapi keluhan pengguna dengan baik (C2: pemenuhan)
- d. Tanggap dalam menangani keluhan pengguna (E1 : Daya tanggap)
- e. Memberikan arahan terhadap pengguna yang mengalami kendala (E3: Daya tanggap)
- f. Customer service melayani keluhan dengan cepat (G3 : kontak)

Pada kuadran ini terdapat dua atribut (A1,A2) efesiensi yang dimana dapat diartikan sebagai kemudahan dalam menggunakan aplikasi PosAja, dari kedua atribut tersebut menunjukkan kepada priotas utama untuk diperbaiki oleh perusahaan, sedangkan pada satu atribut dimensi pemenuhan (C2) perlu diperbaiki karena keluhan pengguna menjadi yang terpenting pada suatu pelayanan, lalu pada dua atribut (E1,E3) yang terdapat pada dimensi daya tanggap menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, dan yang terakhir pada satu atribut (G3) yang terdapat pada dimensi kontak juga menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki.

Kebanyakan pada kuadran ini mengenai keluhan pengguna yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh perusahaan,

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

karena keluhan pengguna akan menjadi yang terpenting untuk ditanggapi dan dilayani.

2. Kuadran 2 pertahankan prestasi

Kuadran ini menunjukkan bahwa pernyataan dari dimensi *e-service quality* dianggap penting oleh pengguna aplikasi PosAja yang dimana berdasarkan persepsi pengguna, pihak perusahaan telah melakukan kinerja dengan baik serta sudah memenuhi harapan pengguna aplikasi PosAja. Sehingga perusahaan harus mempertahankan *e-service quality* yang berada dalam kuadran ini, yang dimana sebagai berikut :

- a. Mudah mengakses informasi yang dimuat dalam aplikasi PosAja (A2: efisiensi)
- b. Mudah dalam melakukan transaksi (A3 : efisiensi)
- c. Aplikasi PosAja berjalan dengan responsif (B3: ketersediaan sistem)
- d. Aplikasi PosAja memberikan estimasi waktu barang akan diterima (C4 : pemenuhan)
- e. Layanan PosAja menjaga informasi aktivitas transaksi pengguna (D1: kerahasiaan)
- f. Merasa aman pada saat melakukan transaksi (D2: kerahasiaan)
- g. Memiliki customer service yang tersedia secara online (G1: kontak)
- h. Aplikasi PosAja menyediakan akses komunikasi (telepon, email dan lainnya) untuk membantu pengguna dalam berkomunikasi kepada pihak PosAja jika terjadi kendala (G2: kontak)
- i. Kontak yang tersedia pada aplikasi dapat dihubungi (G4: kontak)

Pada kuadran pertahankan prestasi terdapat dua atribut (A2,A3) yang terdapat pada dimensi efisiensi hal tersebut perlu dipertahankan oleh perusahaan untuk dapat terus memberikan kepuasan terhadap pengguna, lalu terdapat satu atribut (B3) pada dimensi ketersediaan sistem yang perlu dipertahankan karena pengguna akan senang atau puas saat aplikasi berjalan dengan responsif. Terdapat satu atribut (C4) pada dimensi pemenuhan hal tersebut perlu dipertahankan karena dapat memberikan kepastian pada pengguna setelah melakukan transaksi pada aplikasi, selai itu terdapat satu

atribut (D2) pada dimensi kerahasiaan yang perlu dipertahankan prestasinya karena menjadi hal terpenting bagi pengguna, dan yang terakhir terdapat tiga atribut (G1,G2,G3) pada dimensi kontak yang artinya atribut tersebut perlu dipertahankan karena sangat berdampak terhadap kepuasan pengguna.

Pada kuadran ini terdapat atribut yang perlu dipertahankan oleh perusahaan untuk dapat terus memberikan kepuasan pengguna, tidak menutup kemungkinan dari atribut yang terdapat pada kuadran ini bisa saja akan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki maka dari itu perusahaan perlu mempertahankan prestasinya.

3. Kuadran 3 prioritas rendah

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa pernyataan dari dimensi *e-service quality* yang dinilai pengguna aplikasi PosAja kurang penting, tetapi persepsi pengguna menunjukkan pihak perusahaan telah melakukan kinerjanya dengan cukup baik. Sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan pada pernyataan yang ada dalam kuadran ini. Adapun pernyataan yang terdapat pada kuadran ini sebagai berikut :

- a. Jarang terjadi kesalahan pada sistem saat menggunakan aplikasi (B1: ketersediaan sistem)
- b. Waktu yang singkat saat mengakses berbagai fitur aplikasi (B2: ketersediaan sistem)
- c. Menindak lanjuti keluhan pengguna (E2: daya tanggap)
- d. Dapat menanggapi dalam waktu 24 jam (E4: daya tanggap)
- e. Memberikan jaminan uang kembali dengan cepat (F1: ganti rugi/kompensasi)
- f. Menawarkan jaminan uang kembali jika terjadi transaksi yang tidak berjalan semestinya (F2: ganti rugi/kompensasi)
- g. Memberikan kompensasi jika beberapa menu yang ditawarkan membuat pengguna terganggu (F3: ganti rugi/kompensasi)
- h. Menawarkan retur barang jika barang yang datang tidak sesuai (F4: ganti rugi/kompensasi)

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Pada kuadran ini terdapat atribut yang prioritasnya dianggap rendah atau kurang penting, ada dua atribut (B1,B2) pada dimensi ketersediaan sistem dimana hal tersebut dianggap kurang penting untuk pengguna terhadap kepuasan pengguna, lalu terdapat dua atribut (E2,E4) pada dimensi daya tanggap menjadi hal kurang penting bagi pengguna. Pada atribut (F1,F2,F3,F4) pada dimensi ganti rugi dianggap kurang penting bagi pengguna karena pengguna merasa bahwa kinerja yang dilakukan sudah cukup baik dan telah menjadi keharusan perusahaan untuk memberikan ganti rugi atas kesalahannya untuk dapat terus memberikan kepuasan pengguna.

Kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna namun tidak menutup kemungkinan pada atribut yang terdapat pada kuadran ini suatu saat akan menjadi hal yang terpenting bagi perusahaan yang mungkin menjadi perbaikan maupun menjadi prestasi untuk dapat dipertahankan.

4. Kuadran 4 berlebihan

Dalam kuadran ini menunjukkan pernyataan dari dimensi *e-service quality* yang dimana dinilai tidak terlalu penting oleh pengguna aplikasi PosAja. Tetapi menurut sudut pandang pengguna terhadap aplikasi PosAja telah memberikan layanan yang sangat memuaskan. Dalam hal ini dianggap berlebihan oleh pengguna. Sehingga diharapkan perusahaan mengalokasikan sumber daya yang terkait pada kuadran ini kepada faktor lain yang memiliki tingkat prioritas yang tinggi, atribut tersebut diantaranya sebagai berikut :

- a. Dapat menjalankan sistem dengan mudah sesuai keinginan (B4: ketersediaan sistem)
- b. Mampu menepati pemenuhan kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi (C1: pemenuhan)
- c. Aplikasi PosAja memberikan pelayanan dengan jujur atas setiap penawaran yang diberikan seperti fitur-fitur yang ditawarkan (C3: pemenuhan)
- d. Aplikasi PosAja dapat dipercaya keamanannya (D3: kerahasiaan)
- e. Menjaga informasi pribadi dengan baik (D4: kerahasiaan)

Pada kuadran ini dianggap berlebihan oleh pengguna karena telah memenuhi keinginan pengguna, terdapat satu atribut (B4) pada dimensi ketersediaan sistem hal tersebut dianggap berlebihan karena kinerja yang terdapat pada aplikasi sudah cukup memuaskan, lalu terdapat dua atribut (C1,C3) pada dimensi pemenuhan hal tersebut dianggap berlebihan pada kuadran ini, dan juga terdapat dua atribut (D3,D4) pada dimensi kerahasiaan yang dianggap berlebihan oleh pengguna pada kuadran ini.

Maka dari itu atribut yang terdapat pada kuadran ini sebaiknya diperhatikan oleh perusahaan untuk dapat memanfaatkan sumber dayanya terhadap prioritas yang lebih tinggi untuk kemungkinan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi PosAja.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Nilai yang dihasilkan melalui perhitungan pada CSI menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan presentase 77.01% yang dimana aplikasi PosAja memberikan suatu kualitas pelayanan baik. Meski memiliki nilai yang termasuk pada kriteria puas, sebaiknya perusahaan dapat lebih memperhatikan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi PosAja terhadap pengguna untuk mencapai pada kriteria 100% yang diartikan sangat puas.

Metode IPA menunjukkan hasil pada kuadran 1 terdapat 6 atribut yang menjadi prioritas utama, kuadran 2 terdapat 9 atribut yang perlu dipertahankan prestasinya, kuadran 3 terdapat 8 atribut yang menjadi prioritas rendah dan terakhir kuadran 4 terdapat 5 atribut yang sumber dayanya berlebihan.

Setelah melihat kesimpulan hasil penelitian, dari pemetaan terhadap atribut yang perlu diperbaiki sebagai prioritas utama pada kuadran IPA, hendaknya perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna, diharapkan perusahaan dapat menambahkan beberapa fitur pada aplikasi PosAja, pengoptimalan terhadap fitur yang tersedia dan mampu melakukan pemeliharaan terhadap aplikasi PosAja, hal tersebut dapat

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

menjadi suatu rekomendasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2(1), 33-47.
<https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>.

REFERENSI

- Ali Ibrahim, f. S., & Siti Nur Arafah, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel. *Building Of Informatics, Technology and Science*, 3(3), 302-311. doi: <https://doi.org/10.47065/bits.v3i3.1076>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2*. Jakarta: Guepedia.
- Haryanto, N. D., Zulvia, P., & Setiawan, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) Dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Pada Kantor Pos Purworejo 54100. *Progress Conference*, 4(1), 413-423.
<http://proceedings.itbwigalumajang.ac.id/index.php/progress/article/view/392>
- Heriyanto, B. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*. Surabaya: CV. Perwira Media Nusantara (PMN).
- Kamaruddin Sellang, J. A. (2022). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media, Basya Media Utama.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan*, 2(1), 33-47.
<https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>.
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Kota Bandung)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Pradesa, H., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting Pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 725-734.
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2419>
- Zulvia, P., & Haryanto, N. D. (2021). Increasing Customer Satisfaction Through Improving Service Quality At The Purworejo Post Office 54100. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 195-211.
<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.796>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128-141.
<https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>
- Zulvia, P., Haryanto, N. D., & Buana, A. A. P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Perbaikan Kualitas Informasi Di Kompas.Com. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 26(2), 81-94.
<https://doi.org/10.17933/Jskm.2022.4734>