

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Edutor Balikpapan Dengan *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* (QFD)

Fariidah Rahmah Deviyani¹, Sigit Rahmat Rizalmi^{2✉}, Faishal Arham Pratikno³

^{1, 2, 3} Teknik Industri, Jurusan Teknologi Industri dan Proses, Institut Teknologi Kalimantan, Indonesia

Informasi Artikel

Riwayat Artikel

Diserahkan : 11-07-2023

Direvisi : 03-08-2023

Diterima : 13-08-2023

Kata Kunci:

Bimbingan Belajar,
HOQ, QFD, *Service Quality*.

Keywords :

Tutoring, HOQ, QFD, Service Quality.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada lembaga bimbingan belajar menjadi hal yang utama diperhatikan. Layanan perlu menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, untuk menjaga persaingan dengan kompetitor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi pelanggan, serta menentukan prioritas respon teknis pelayanan. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* (QFD). Adapun nilai gap negatif pada setiap dimensi *service quality*. Urutan prioritas respon teknis yang dapat dilakukan adalah 1.) Ketersediaan etiket Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, 2.) Tersedia evaluasi tahunan kinerja tutor dan karyawan, 3.) Terdapat program pelatihan kompetensi tutor, 4.) Terdapat pembaruan informasi edutor kepada tutor dan karyawan, 5.) Mengurangi proses administrasi yang terlalu berbelit-belit, 6.) Tersedia laporan rutin dari klien mengenai sikap dan etika tutor dan karyawan, 7.) Lembar penulisan waktu mulai dan waktu selesai pembelajaran, 8.) Pedoman *outline* rencana pembelajaran, 9.) Penambahan fasilitas pendukung alat peraga pembelajaran.

ABSTRACT

Service quality in tutoring is the main thing to consider. Tutoring needs to adjust to customer desires to maintain competition with competitors. This study aims to conduct the service quality gap based on customer perceptions and expectations, and determine the priority of technical responses. The method used is Service Quality and Quality Function Deployment (QFD) method. The result showed negative gap value in each dimension of service quality. The priority orders of technical responses are 1.) Availability of Standard Operating Procedure (SOP) etiquette, 2.) Annual evaluation of tutor and employee performance, 3.) Tutor competency training program, 4.) Edutor information updates to tutors and employees, 5.) Reduce overly convoluted administrative processes, 6.) Report from clients on the attitude and ethics of tutors and staff, 7.) Sheets for writing start and end times, 8.) Lesson plan outline guidelines, 9.) Supporting facilities for learning.

Corresponding Author :

Sigit Rahmat Rizalmi

Teknik Industri, Jurusan Teknologi Industri dan Proses, Institut Teknologi Kalimantan
Jl. Soekarno-Hatta Km.15, Karang Joang, Balikpapan, Kalimantan Timur, 76127

Email: sigit.rahmat@lecturer.co.id

PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia terdapat perkembangan yang didasari dari perkembangan zaman dan kebutuhan belajar setiap individu. Kebutuhan belajar yang berbeda ini, membuat munculnya lembaga bimbingan belajar yang menarik perhatian dalam dunia Pendidikan yakni dalam tahapan belajar dengan adanya interaksi aktif dengan lingkungan dan perubahan yang terjadi tidak bersifat sementara (Purnomo & Kurdie, 2017; Setiawati, 2018). Pada lembaga bimbingan belajar, kualitas pelayanan yang dimiliki baik dapat membuat citra lembaga bimbingan belajar positif untuk pelanggan (Nafis & Prastyaningsih, 2019). Kualitas pelayanan adalah suatu hal penting agar memperoleh hasil yang sesuai, sehingga perusahaan mampu berkompetisi dan bertahan dengan kompetitor lain (Firmansyah dkk., 2021). Setiap pemilik layanan, salah satunya seperti lembaga bimbingan belajar bersaing dengan sejenisnya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna layanan, serta adanya peningkatan lembaga bimbingan belajar yang kreatif dan inovatif (Sopian, 2020).

Terdapat banyak lembaga bimbingan belajar tersebar di Indonesia. Salah satu lembaga bimbingan belajar yang tersedia di Balikpapan adalah Edutor. Edutor memberi pelayanan bimbingan belajar secara privat kepada setiap klien. Edutor memiliki tujuan sebagai solusi bagi para murid yang membutuhkan penunjang pemahaman dan mengatasi rasa cemas orang tua selama belajar di rumah. Lembaga bimbingan belajar Edutor ingin memiliki kualitas pelayanan yang maksimal untuk pelanggannya. Namun pada kenyataannya, kualitas layanan dari penyelenggara bimbingan belajar masih belum sepenuhnya seperti keinginan pelanggan. Dengan adanya hal ini, untuk menjaga persaingan dan meningkatkan pelayanan jasa Edutor dalam bimbingan belajar, perlu melakukan pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan *service quality*.

Service quality dapat digunakan dalam berbagai bentuk sektor jasa sebagai metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa yang dimiliki. Salah satu sektor jasa yang dapat menggunakan metode ini adalah jasa Pendidikan. *Service quality* dilakukan dengan melakukan penilaian tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi dari pelanggan (Nagara dkk., 2020; Suhendra & Nurdianti, 2018). Penelitian mengenai *service quality* pernah dilakukan pada Sekolah Pendidikan Pedagogis dan Teknologi atau ASPETE di Yunani, layanan pendidikan bahasa Inggris di LBPP Lia Martadinata Bandung, dan Universitas Muhammadiyah Gresik (Anastasiadou, 2018; Deviana dkk., 2021; Nugraha dkk., 2015).

Proses perubahan kualitas pelayanan dibutuhkan hal yang membantu dalam prosesnya, seperti survei pelanggan bahkan umpan balik mengenai pelayanan yang diberikan (Chandra dkk., 2020). Perbaikan lanjutan dari *service quality* dapat dengan melakukan penyusunan prioritas respon teknis dari atribut pelayanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Struktur QFD membutuhkan matrik berbentuk rumah, atau yang biasa disebut *House of Quality* (HOQ) guna menafsirkan dan menyimpulkan *needs* atau kebutuhan klien (Bulut dkk., 2018). HOQ merupakan elemen penting dalam proses QFD dikarenakan menangkap suara pelanggan serta membangun jalur untuk mengarahkan upaya lebih lanjut (Erdil & Arani, 2019). Salah satu penelitian terkait *service quality* dan QFD pernah dilakukan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Sejahtera Surabaya (Negoro dkk., 2022). Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui gap kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Edutor Balikpapan berdasarkan persepsi dan ekspektasi pelanggan, serta menentukan prioritas respon teknis dari atribut kualitas pelayanan yang dapat dilakukan Edutor Balikpapan,

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Penyusunan kuesioner berdasarkan 5 dimensi atribut layanan dalam *service quality* yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penilaian yang dilakukan adalah penilaian tingkat

persepsi layanan, tingkat ekspektasi layanan, dan tingkat kepentingan layanan. Penilaian atribut layanan menggunakan skala likert 1 hingga 5, yang ditujukan kepada klien kelas Calistung. Responden dalam kuesioner ini menggunakan populasi dari kelas Calistung sebanyak 46 responden.

Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan pilot test sebelum penelitian dilanjutkan dalam skala besar. Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini berupa validasi instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk melihat apakah alat ukur berupa kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner, maka pertanyaan dalam kuesioner disebutkan valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan mengetahui alat ukur konsisten digunakan (Janna & Herianto, 2021; Yusup, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan responden dari populasi kelas Calistung Edutor. Pengujian data dilakukan setelah kuesioner telah diberikan kepada responden. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan menggunakan *software* SPSS 26.0 for windows.

Service Quality

Perhitungan *service quality* dilakukan dengan mengetahui nilai gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Gap negatif yang ditunjukkan mengindikasikan bahwa organisasi tidak sepenuhnya memenuhi dimensi kualitas layanan, sebaliknya jika gap positif yang ditunjukkan mengindikasikan bahwa harapan pelanggan terlampaui (Mujinga, 2019). Terdapat 5 dimensi kualitas layanan pada *service quality* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* (Sugiarto & Octaviana, 2021). Analisis gap *service quality* dilakukan setelah pengumpulan penilaian dari setiap instrumen kepada populasi kelas calistung Edutor sebanyak 46 orang. Penelitian ini menggunakan analisis gap 5 untuk mengetahui kondisi kesenjangan antara tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi klien Edutor. Gap 5 merupakan kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan yang dialami ketika klien atau pelanggan mengukur performa perusahaan dengan cara berbeda dan salah dalam menilai kualitas jasa (Wijaya, 2018).

Quality Function Deployment (QFD)

Analisis QFD dilakukan setelah mengetahui gap service quality untuk menentukan nilai prioritas respon teknis dari masing-masing atribut. Adapun analisis QFD terdiri dari komponen-komponen HOQ. Detail komponen HOQ adalah sebagai berikut (Muslikin, 2022):

1. *Customer needs (Whats)*, bagian yang berisi kebutuhan pelanggan yakni atribut kualitas pelayanan.
2. *Planning matrix*, bagian perencanaan yang memuat informasi data pasar berupa nilai kepentingan dari kebutuhan pelanggan hingga perhitungan urutan kebutuhan pelanggan.
 - a. *Importance to Customer*, merupakan bagian yang berisi atribut kualitas pelayanan yang memuat nilai kepentingan dari pelanggan.
 - b. *Customer Satisfaction Performance*, merupakan bagian yang berisi atribut kualitas pelayanan yang memuat nilai persepsi dari kepuasan pelanggan.
 - c. *Goal*, bagian yang memuat nilai ekspektasi dari kepuasan pelanggan.
 - d. *Improvement Ratio*, bagian yang menunjukkan usaha yang diperlukan untuk peningkatan persepsi pelayanan. Perhitungan *improvement ratio* menggunakan persamaan (1)

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} \quad (1)$$

- e. *Sales Point*, bagian identifikasi keuntungan kebutuhan pelanggan terhadap perusahaan ketika kebutuhannya terpenuhi. Skala yang digunakan yaitu 1,0 jika tidak menguntungkan 1,2 jika cukup menguntungkan 1,5 jika menguntungkan.
- f. *Raw Weight*, bagian yang memperhitungkan tingkat kepentingan secara keseluruhan. Adapun perhitungan yang digunakan menggunakan persamaan (2)

$$\text{Raw Weight} = \text{Nilai kepentingan} \times \text{Improvement Ratio} \times \text{Sales Point} \quad (2)$$

- g. *Normalize Raw Weight*, bagian yang memperhitungkan *raw weight* dalam bentuk persentase dengan persamaan berikut:

$$\text{Normalize Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\Sigma \text{Raw Weight}} \times 100\% \quad (3)$$

3. *Technical response (Hows)*, bagian informasi tentang tanggapan terhadap masing-masing atribut kualitas dari pemilik layanan yang dibuat berdasarkan bagian *customer needs*.
4. *Relationship matrix*, bagian yang menunjukkan tingkat kekuatan hubungan masing-masing elemen dari respon teknis pemilik layanan dengan bagian *customer needs (Whats dan Hows)* yang berisi atribut kualitas pelayanan. Adapun kemungkinan penilaian yang terjadi yaitu:
 - a. • Hubungan kuat = 9
 - b. ○ Hubungan sedang = 3
 - c. ▽ Hubungan lemah = 1
5. *Technical correlations*, bagian yang berupa garis diagonal 45 derajat membentuk atap rumah yang menunjukkan hubungan tiap elemen dari tanggapan teknis pemilik layanan. Adapun hubungan korelasi yang terjadi yaitu:
 - a. + : Korelasi positif
 - b. - : Korelasi negatif
 - c. Kosong : Tidak Ada Korelasi
6. *Technical matrix*, bagian informasi dari prioritas *technical response*, perbandingan persaingan teknikal, dan target teknikal.
 - a. *Contribution Value*, untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari setiap respon teknis. Nilai ini didapat dari nilai total *relationship* dari setiap respon teknis.

$$\text{Contribution Value} = \Sigma \text{Relationship} \times \text{Normalize Raw Weight} \quad (4)$$
 - b. *Percentage*, untuk mengetahui besarnya kontribusi respon teknis dalam bentuk persentase.

$$\text{Percentage} = \frac{\text{Contribution Value}}{\Sigma \text{Contribution Value}} \times 100\% \quad (5)$$
 - c. *Priority*, berupa hasil perhitungan dari persentase target yang diurutkan mulai dari terbesar hingga terkecil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Service Quality

Analisis *service quality* dilakukan berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada seluruh klien kelas Calitung Edutor sebanyak 46 responden. Analisis *service quality* pada penelitian ini menggunakan gap 5 untuk mengetahui kondisi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi klien. Adapun perhitungan *service quality* dengan mengurangi hasil ekspektasi dengan persepsi yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Perhitungan *Service Quality*

Dimensi	No	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi	Gap
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	1	Memiliki alat pendukung pembelajaran (seperti alat tulis, buku, dan lain-lain)	4,28	4,50	-0,22
	2	Tutor berpenampilan bersih, rapi, dan sopan	4,65	4,74	-0,09
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3	Tutor datang tepat waktu pada saat mulai dan selesai pembelajaran	4,61	4,72	-0,11
	4	Pelayanan admin tidak terbelit-belit	4,59	4,67	-0,09
	5	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kebutuhan siswa	4,57	4,65	-0,09
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	6	Kecepatan pelayanan admin dalam melayani	4,50	4,74	-0,24
	7	Ketanggapan pihak Edutor dalam menerima keluhan	4,50	4,65	-0,15

Dimensi	No	Atribut Layanan	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Assurance (Jaminan)	8	Kemampuan admin dalam menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan	4,59	4,80	-0,22
	9	Kejujuran tutor dan karyawan dalam melayani murid	4,63	4,83	-0,20
	10	Kompetensi tutor dalam memberikan pelajaran	4,54	4,80	-0,26
	11	Kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya	4,52	4,74	-0,22
	12	Kejelasan tutor dan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai Edutor	4,54	4,76	-0,22
Emphaty (Empati)	13	Tutor dan karyawan ramah, sopan, dan perhatian terhadap murid	4,63	4,80	-0,17
	14	Kemudahan dalam menghubungi tutor	4,63	4,74	-0,11
	15	Tutur kata admin dalam melayani siswa	4,67	4,78	-0,11
	16	Informasi yang diberikan oleh admin dapat dengan mudah dipahami	4,59	4,78	-0,20

Analisis QFD

Hasil analisis *service quality* menunjukkan setiap atribut layanan bernilai negatif yang berarti terdapat ketidaksesuaian antara harapan klien dengan layanan yang didapatkan. Analisis dilanjutkan dengan *Quality Function Deployment* untuk mengetahui penilaian setiap atribut layanan, hingga dapat menentukan urutan prioritas respon teknisnya. Dalam *Quality Function Deployment* memiliki 6 komponen matrik yaitu *customer needs*, *planning matrix*, *technical response*, *relationship matrix*, *technical correlation*, dan *technical matrix*.

Matrik yang pertama adalah *customer needs*, *customer needs* mendefinisikan setiap kebutuhan pelanggan. *Customer needs* dalam penelitian ini menggunakan atribut kualitas negatif pada hasil perhitungan *service quality*. Jumlah atribut dalam *customer needs* sebanyak 16 atribut layanan. Adapun isi dari *customer needs* adalah sebagai berikut:

1. Memiliki alat pendukung pembelajaran (seperti alat tulis, buku, dan lain-lain).
2. Tutor berpenampilan bersih, rapi, dan sopan.
3. Tutor datang tepat waktu pada saat mulai dan selesai pembelajaran.
4. Pelayanan admin tidak terbelit-belit.
5. Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kebutuhan siswa.
6. Kecepatan pelayanan admin dalam melayani.
7. Ketanggapan pihak Edutor dalam menerima keluhan.
8. Kemampuan admin dalam menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan.
9. Kejujuran tutor dan karyawan dalam melayani murid.
10. Kompetensi tutor dalam memberikan pelajaran.
11. Kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
12. Kejelasan tutor dan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai Edutor.
13. Tutor dan karyawan ramah, sopan, dan perhatian terhadap murid.
14. Kemudahan dalam menghubungi tutor.
15. Tutur kata admin dalam melayani siswa.
16. Informasi yang diberikan oleh admin dapat dengan mudah dipahami.

Matrik yang kedua adalah *Planning matrix*. *Planning matrix* merupakan bagian perencanaan yang berisi informasi data yang menunjukkan kepentingan relatif dari kebutuhan konsumen, berdasarkan hasil kuesioner. Adapun *planning matrix* ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. *Planning Matrix*

<i>Customer Requirements</i>	<i>Planning Matrix</i>						
	<i>Importance to Customer</i>	<i>Customer Satisfaction Performance</i>	<i>Goal</i>	<i>Improvement Ratio</i>	<i>Sales Point</i>	<i>Raw Weight</i>	<i>Normalize Raw Weight</i>
Memiliki alat pendukung pembelajaran (alat tulis, buku, dan lain-lain).	4,50	4,28	4,50	1,05	1,5	7,09	6,46
Tutor berpenampilan bersih, rapi, dan sopan.	4,78	4,65	4,74	1,02	1,5	7,31	6,65
Tutor datang tepat waktu pada saat mulai dan selesai pembelajaran	4,63	4,61	4,72	1,02	1,5	7,11	6,47
Pelayanan admin tidak berbelit-belit.	4,67	4,59	4,67	1,02	1,2	5,72	5,20
Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kebutuhan siswa.	4,78	4,57	4,65	1,02	1,5	7,31	6,66
Kecepatan pelayanan admin dalam melayani.	4,63	4,50	4,74	1,05	1,2	5,85	5,33
Ketanggapan pihak Edutor dalam menerima keluhan.	4,65	4,50	4,65	1,03	1,5	7,21	6,57
Kemampuan admin dalam menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan.	4,76	4,59	4,80	1,05	1,2	5,98	5,45
Kejujuran tutor dan karyawan dalam melayani murid.	4,80	4,63	4,83	1,04	1,5	7,51	6,84
Kompetensi tutor dalam memberikan pelajaran.	4,74	4,54	4,80	1,06	1,5	7,52	6,84
Kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya.	4,65	4,52	4,74	1,05	1,5	7,31	6,66
Kejelasan tutor dan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai Edutor.	4,70	4,54	4,76	1,05	1,2	5,90	5,38
Tutor dan karyawan ramah, sopan, dan perhatian terhadap murid.	4,87	4,63	4,80	1,04	1,5	7,58	6,90
Kemudahan dalam menghubungi tutor.	4,78	4,63	4,74	1,02	1,5	7,34	6,68
Tutor kata admin dalam melayani murid.	4,72	4,67	4,78	1,02	1,5	7,24	6,59
Informasi yang diberikan oleh admin dapat dengan mudah dipahami.	4,67	4,59	4,78	1,04	1,2	5,85	5,32
Jumlah						109,8	100

Matrik yang ketiga adalah *Technical response*. *Technical response* berupa terjemahan dari keinginan pelanggan dari pemilik layanan. Bagian dari *technical response* didapatkan berdasarkan atribut pada *customer needs*, serta penentuan *technical response* atau respon teknik dilakukan melalui diskusi dengan pemilik layanan Edutor. Adapun *technical response* yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Penambahan fasilitas pendukung alat peraga pembelajaran
2. Lembar penulisan waktu mulai dan waktu selesai pembelajaran
3. Ketersediaan etiket penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan bagi tutor dan karyawan
4. Mengurangi waktu proses administrasi yang terlalu berbelit-belit
5. Pedoman outline rencana pembelajaran sebagai acuan dasar
6. Tersedia laporan rutin dari klien mengenai sikap dan etika tutor dan karyawan
7. Terdapat pembaruan informasi edutor kepada tutor dan karyawan
8. Tersedia evaluasi tahunan kinerja tutor dan karyawan
9. Terdapat program pelatihan kompetensi tutor

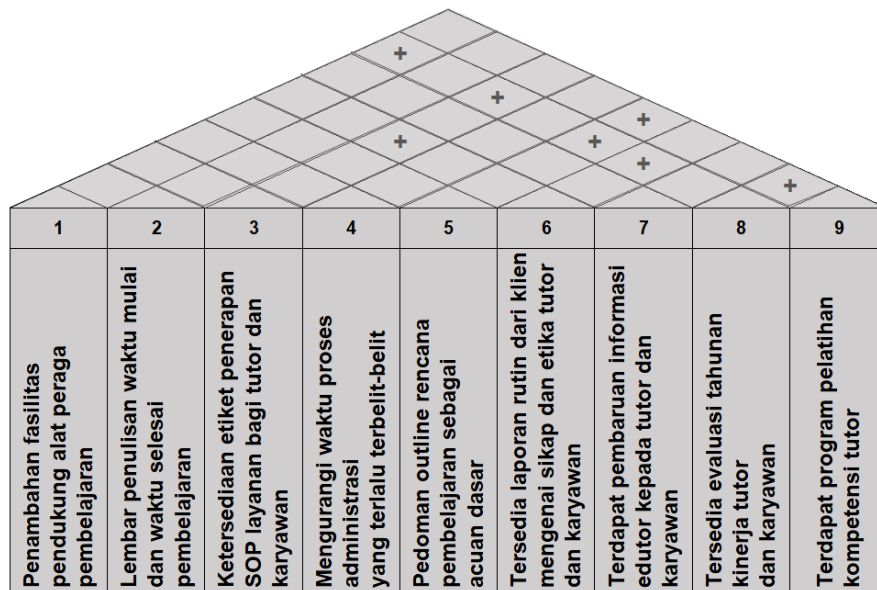
Matrik yang keempat adalah *Relationship matrix*. *Relationship matrix* merupakan bagian yang menunjukkan tingkat kekuatan hubungan masing-masing elemen dari respon teknis pemilik layanan dengan bagian *customer needs* yang berisi atribut kualitas pelayanan. *Relationship matrix* diisi berdasarkan hasil diskusi dengan pemilik layanan dengan menilai seberapa kuat hubungan

respon teknisnya dengan atribut layanan. Penilaian ini sangat penting untuk digunakan pada matrik perhitungan prioritas respon teknis yang dapat dilakukan, ditunjukkan pada Gambar 1.

Row #	Technical Requirements	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Penambahan fasilitas pendukung alat peraga pembelajaran	Lembar penulisan waktu mulai dan waktu selesai pembelajaran	Ketersediaan etiket penerapan SOP layanan bagi tutor dan karyawan	Mengurangi waktu proses administrasi yang terlalu berbelit-belit	Pedoman outline rencana pembelajaran sebagai acuan dasar	Tersedia laporan rutin dari klien mengenai sikap dan etika tutor dan karyawan	Terdapat pembaruan informasi edutor kepada tutor dan karyawan	Tersedia evaluasi tahunan kinerja tutor dan karyawan	Terdapat program pelatihan kompetensi tutor
1	Memiliki alat pendukung pembelajaran (alat tulis, buku, dan lain-lain).	●								
2	Tutor berpenampilan bersih, rapi, dan sopan.			●						
3	Tutor datang tepat waktu pada saat mulai dan selesai pembelajaran		●	●						
4	Pelayanan admin tidak berbelit-belit.				●					
5	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kebutuhan siswa.					●			▽	●
6	Kecepatan pelayanan admin dalam melayani.				●					
7	Ketanggapan pihak Edutor dalam menerima keluhan.						●		○	
8	Kemampuan admin dalam menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan.							●		
9	Kejujuran tutor dan karyawan dalam melayani murid.		○	●						
10	Kompetensi tutor dalam memberikan pelajaran.								●	●
11	Kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya.								●	
12	Kejelasan tutor dan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai Edutor.							●		
13	Tutor dan karyawan ramah, sopan, dan perhatian terhadap murid.			●			○			
14	Kemudahan dalam menghubungi tutor.								○	
15	Tutor kata admin dalam melayani murid.			●						
16	Informasi yang diberikan oleh admin dapat dengan mudah dipahami.				○			○		

Gambar 1. Relationship Matrix

Matrik yang kelima adalah *Technical correlations*, merupakan matriks yang menunjukkan hubungan tiap elemen dari tanggapan teknis pemilik layanan. Bagian *technical correlation* diisi berdasarkan hasil diskusi dengan pemilik layanan dengan melihat hubungan setiap respon teknis yang telah ditentukan sebelumnya. Penilaian ini melihat antara tiap respon teknis menunjukkan keterkaitan penambahan atau sebaliknya. Adapun *technical correlation* ditunjukkan pada Gambar 2.

Gambar 2. *Technical Correlation*

Matrik yang terakhir, memiliki yaitu *technical matrix*. Pada *technical matrix* menunjukkan informasi terkait nilai kontribusi dari setiap respon teknis, persentase kontribusi, serta urutan prioritas respon teknis. Urutan prioritas respon teknis dapat dilihat dari nilai persentase terbesar diurutkan hingga nilai persentase yang terkecil. *Technical matrix* didapatkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. *Technical Matrix*

No.	Respon Teknis	Contribution Value	Percentage	Priority
1.	Penambahan fasilitas pendukung alat peraga pembelajaran	58,11	5,33%	9
2.	Lembar penulisan waktu mulai dan waktu selesai pembelajaran	78,77	7,22%	7
3.	Ketersediaan etiket penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan bagi tutor dan karyawan	301,10	27,59%	1
4.	Mengurangi waktu proses administrasi yang terlalu berbelit-belit	110,75	10,15%	5
5.	Pedoman outline rencana pembelajaran sebagai acuan dasar	59,90	5,49%	8
6.	Tersedia laporan rutin dari klien mengenai sikap dan etika tutor dan karyawan	79,81	7,31%	6
7.	Terdapat pembaruan informasi edutor kepada tutor dan karyawan	113,38	10,39%	4
8.	Tersedia evaluasi tahunan kinerja tutor dan karyawan	167,93	15,39%	2
9.	Terdapat program pelatihan kompetensi tutor	121,49	11,13%	3
Jumlah		1091,24	100%	

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Edutor Balikpapan masih memiliki gap negatif pada setiap atribut kualitasnya yang mengindikasikan perlu adanya perbaikan. Hasil gap dapat dilihat dari rata-rata nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan belum melampaui atau

sama dengan rata-rata nilai ekspektasi pelanggan. Hasil skor gap negatif menunjukkan bahwa Edutor tidak sepenuhnya memenuhi dimensi kualitas layanan.

2. Rekomendasi perbaikan dapat dilakukan dengan melihat respon teknis yang telah disanggupi untuk dilaksanakan. Adapun urutan prioritas respon teknis dari atribut kualitas pelayanan yang dapat dilakukan Edutor Balikpapan adalah 1.) Ketersediaan etiket pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan bagi tutor dan karyawan, 2.) Tersedia evaluasi tahunan kinerja tutor dan karyawan, 3.) Terdapat program pelatihan kompetensi tutor, 4.) Terdapat pembaruan informasi edutor kepada tutor dan karyawan, 5.) Mengurangi proses administrasi yang terlalu berbelit-belit, 6.) Tersedia laporan rutin dari klien mengenai sikap dan etika tutor dan karyawan, 7.) Lembar penulisan waktu mulai dan waktu selesai pembelajaran, 8.) Pedoman outline rencana pembelajaran sebagai acuan dasar, 9.) Penambahan fasilitas pendukung alat peraga pembelajaran.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya adalah:

1. Untuk melihat perkembangan penelitian, dapat dilakukan penyusunan HOQ setelah dilaksanakan technical response yang diusulkan.
2. Penelitian dapat dilakukan dengan melakukan peninjauan pada sistem manajemen agar mendapatkan usulan perbaikan secara rinci dan menyeluruh

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada Bapak Ade Zulkarnaen selaku *founder* dari Edutor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melakukan penelitian. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh yang terlibat. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

REFERENSI

- Anastasiadou, S. D. (2018). Evaluating Perception, Expectation of Students/Pre-service Teachers and Service Quality Gap in Greek Tertiary Education. *KnE Social Sciences*, 294–308.
- Bulut, E., Duru, O., & Huang, S. T. (2018). A multidimensional QFD design for the service quality assessment of Kansai International Airport, Japan. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(1–2), 202–224. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1174058>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (C. I. Gunawan, Ed.). CV IRDH.
- Deviana, Suyoto, Mahjudin, & Permana, F. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *JRE: Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(2), 19–24.
- Erdil, N. O., & Arani, O. M. (2019). Quality function deployment: more than a design tool. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 142–166. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2018-0008>
- Firmansyah, A. F., Ismiyah, E., & Jufriyanto, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barbershop Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(1), 6–13.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *OSF Preprints*.
- Mujinga, M. (2019). Retail banking service quality measurement: SERVQUAL gap analysis. *Conference on Information Communications Technology and Society*.

- Muslikin, N. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada Industri Jasa Pemeliharaan Material. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(4).
- Nafis, R. W., & Prastyaningsih, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo. *Ecobuss: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 46–59.
- Nagara, A., Purnamawati, E., & Suryadi, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus Pada “Cafe XYZ”). *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 76–87.
- Negoro, Y. P., Yanti, F. D., & Sholikhah, F. A. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Menengah Atas (SMA) Sejahtera Surabaya Dengan Pendekatan Service quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*, 22(2), 183–196.
- Nugraha, L., Yuniar, & Harsono, A. (2015). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Lbpp Lia Martadinata Kota Bandung. *Reka Integra*, 3(1), 61–72.
- Purnomo, H., & Kurdie, S. (2017). *Bimbingan Konseling Di Sekolah Dasar*. K-Media.
- Setiawati, S. M. (2018). Telaah Teoriti: Apa Itu Belajar. *Helper*, 35(1), 31–45.
- Sopian, S. (2020). Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Quality Function Deployment Di Lembaga Bimbingan Belajar Spl_Ssc Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, 19(3), 88–96.
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Suhendra, & Nurdianti, R. R. S. (2018). Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 2(2), 71–75.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (B. Sarwiji, Ed.; 2 ed.). Indeks.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.