

MEASURING INFORMATION SYSTEM SERVICE QUALITY: SERVQUAL FROM THE OTHER SIDE

Penulis : James J. Jiang, Gary Klein, Christopher L. Carr

Sumber : *MIS Quarterly Vol. 26 No. 2, pp. 145-166/June 2002*

Rangkuman ditulis oleh Kelompok 148 Seminar C 2006

Beberapa kata kunci :

Service quality, SERVQUAL, IS professional

Abstraksi

Artikel ini membahas penggunaan instrument SERVQUAL untuk pengukuran pelayanan divisi sistem informasi dalam perusahaan. Tujuan dari penulis adalah menyelidiki apakah SERVQUAL layak diaplikasikan dalam bidang sistem informasi, pertanyaan yang diperdebatkan oleh banyak peneliti.

Asal usul SERVQUAL

Instrumen ini awalnya dibangun oleh para peneliti di bidang pemasaran untuk mengukur kualitas pelayanan secara umum, karena pada saat itu kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus yang sering dibahas dalam pemasaran. Instrumen ini diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang berjudul *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Free Press, 1990.

Terdapat lima dimensi yang menjadi acuan pengukuran yang dilakukan *customer* terhadap pelayanan yaitu :

1. *tangibles* : aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan dan personel petugas.
2. *Reliability*: kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat.
3. *Responsiveness* : kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan. serta pelayanan yang cepat.
4. *Assurance* : kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
5. *Empathy* : kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan para setiap pelanggan .

Kualitas pelayanan diukur dari masing – masing dimensi di atas dengan menghitung variabel G yang menggambarkan selisih atau *gap* antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.

Formula sederhananya bisa ditulis sebagai berikut :

$$G = P - E$$

P = persepsi pelanggan terhadap pelayanan (*perception of delivered*)

service)

E = expectation of service

PenggunaanSERVQUAL dalam bidang sistem informasi

Umumnya, divisi Sistem Informasi pada perusahaan memiliki tugas utama untuk membuat desain, mengkonstruksi dan mengimplementasi sistem untuk meningkatkan performa perusahaan. Evaluasi untuk divisi ini dilihat dari penggunaan sistem (*system usage*), analisa biaya dan keuntungan (*cost benefit analysis*), kualitas sistem, tingkat kepuasan pengguna, pemeliharaan, *troubleshooting* dan sebagainya termasuk pelatihan dalam pemakaian sistem. Beberapa dari peran di atas merupakan peran yang tergolong *service* atau pelayanan misalnya pemeliharaan, *troubleshooting* dan pelatihan. Oleh karena itu, untuk mengukur kesuksesan divisi sistem informasi, dibutuhkan perangkat yang dapat mengukur *service quality* atau kualitas pelayanan. SERVQUAL adalah salah satu dari perangkat tersebut.

Masalah dari bisa atau tidaknya SERVQUAL diaplikasikan dalam bidang sistem informasi salah satunya dikemukakan oleh Van Dyke bahwa penggunaan skor yang berbeda atau *difference score* berpotensi menimbulkan *flaws* atau cacat dalam pengukuran, validasi konvergensi yang buruk dan dimensi yang tidak stabil. Cronin dan Taylor mengatakan bahwa SERVQUAL yang diadopsi untuk sistem informasi tidak konsisten dalam hal struktur, *reliability*, dan validitasnya.

Pendapat yang mendukung penggunaan SERVQUAL dalam bidang sistem informasi dikemukakan oleh Kettinger dan Lee. Mereka mengatakan bahwa SERVQUAL memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi. Untuk meneliti apakah pendapat sejauh mana pendapat – pendapat tersebut benar, diperlukan pembuktian yang empiris dengan menggunakan metode statistik.

Metode penelitian

SERVQUAL mengukur kepuasan pelanggan atau *user* atas suatu pelayanan tertentu. Dapat dikatakan bahwa sudut pandang pengukuran tersebut cenderung dari sisi *user*. Penulis mengambil langkah untuk mengukur pelayanan dari sudut pandang yang berlawanan yaitu dari penyedia layanan sistem informasi, dalam hal ini adalah para profesional sistem informasi. Penulis melakukan survey dengan menyebarkan kuesioner kepada para manajer untuk mendapatkan respon yang *matching* dari profesional sistem informasi dengan kliennya.

Pada bagian appendiks disertakan kuesioner yang dibagikan kepada profesional sistem informasi. Kuestioner ini berisi 22 pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh profesional ini (ekspektasi) terhadap departemen sistem informasi serta persepsi yang berkaitan dengan harapan tersebut. Contoh, pertanyaan yang bersifat ekspektasi adalah “apakah wajib bagi pegawai pada departemen sistem informasi untuk selalu memberikan *prompt service* atau layanan yang cepat kepada *user* ?” dan pertanyaan yang menggambarkan persepsi berkaitan adalah “pegawai pada departemen sistem informasi selalu memberikan layanan cepat “. Kuesioner ini diisi

dengan memberikan nilai 1 untuk jawaban paling tidak setuju dan 5 untuk paling setuju. Kuesioner inilah yang dimaksud dengan instrumen SERVQUAL.

Kesimpulan

Dalam tulisan ini, diselidiki tiga aspek dalam masalah penggunaan SERVQUAL untuk sistem informasi. Berikut ini hasil dari studi mengenai aspek – aspek tersebut :

1. Dimensi dari instrumen tersebut.
Untuk aspek ini, penulis setuju dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa dari lima dimensi pengukuran, yang signifikan hanya empat (dimensi *tangible* tidak signifikan).
2. Validitas konvergen. Dalam tulisan disebutkan bahwa validitas konvergen tercapai jika setiap elemen dalam dimensi adalah signifikan dalam mengukur suatu gagasan (*construct*) tertentu. Untuk mengukurnya, penulis memakai penghitungan *chi-square* dan hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan SERVQUAL dalam sistem informasi memenuhi validitas konvergen.
3. *Reliability* dari pengukuran. Artinya adalah bahwa pengukuran itu konsisten, pandangan dari klien dan penyedia jasa adalah sama strukturnya. Untuk menyelidiki hal ini, penulis melakukan survey kepada profesional sistem informasi dan kliennya lalu melakukan pengukuran menggunakan berbagai dimensi statistik antara lain demografi, *confirmatory factor analysis, correlation of dimension, descriptive statistics (mean, median, variance, etc) for 4D SERVQUAL, correlation of dimension accros UIS* dan sebagainya. *UIS* adalah pengukuran kepuasan pelanggan yang lebih umum lagi yang diajukan oleh Baroudi dan Orlikowski Hasilnya adalah bahwa penggunaan SERVQUAL dalam bidang sistem informasi memenuhi aspek *reliability*.

Komentar terhadap tulisan

Dalam tulisan ini, banyak sekali kutipan – kutipan dari studi sebelumnya mengenai beberapa aspek dalam penggunaan SERVQUAL. Hal ini disebabkan karena tulisan ini memang ingin merespon perdebatan yang ada antara studi – studi tersebut.

Tulisan ini mengandung banyak istilah pengukuran yang penjelasannya masih sangat sederhana serta kurang memberikan gambaran kepada pembaca. Misalnya, penulis setuju terhadap hasil penelitian sebelumnya yang mengusulkan adanya test validitas konvergensi namun penulis tidak memberikan argumen mengapa hal ini penting dan bagaimana validitas konvergen ini menjadi salah satu aspek yang signifikan terhadap hasil penelitian yang ingin dicapai penulis.

Reference

Anderson, J. C., and Gerbing, D. W. "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-step Approach". *Psychological Bulletin* (103:3), 1988, pp. 411-423.

Balloun, J. L., and Klein, G. "A Difference Which Makes a Difference". *Quality & Quantity* (31), 1997, pp. 317-324.

Bagozzi, R. P. "Causal Modeling in Marketing", John Wiley and Sons, New York, 1980.

Baroudi, J. J., and Orlikowski, W. J. "A Short-Form Measuring of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes on Use". *Journal of Management Information Systems* 4(4), 1988, pp.44-59.