JDSP
Jurnal Data Science Penusa

Penerapan Metode Servqual (Service Quality) Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Tenant Di Telkom Property Medan

Rohana Siagian[1)*], Sulindawaty[2)]
[1,2,)] Teknik Informatika, STMIK Pelita Nusantara
[1)] rohanasiagian12@gmail.com [2)] sulindawaty@gmail.com

Received: 19 Agustus 2024 Accepted: 20 Oktober 2024 Published: 27 Desember 2024
Pp. 667-678

OPEN ACCESS

***Penulis Koresponden**

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Metode Service Quality, Tenant

JDSP: Jurnal Data Science Penusa is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak : Teknologi informasi menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat. Investasi di bidang teknologi informasi dalam suatu organisasi umumnya dimaksudkan untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja individual anggota organisasi dan institusi. Dengan adanya teknologi informasi tersebut, dapat dimanfaatkan dalam menentukan kepuasan para konsumen. Kepuasan tenant adalah penilaian positif sejauh mana kepuasan penyewa terhadap kondisi dan pemeliharaan yang diberikan oleh pemilik property. Untuk itu Telkom Property dituntut agar selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik kepada para tenant. PT Graha Sarana Duta (Telkom Property) sebagai perusahaan property telah mendapat kepercayaan untuk mengelola aset property dari para tenantnya, yaitu Telkom Group dan External. Dalam mengukur tingkat kepuasan di Telkom Property masih terdapat kendala yaitu belum adanya sistem dalam proses pelaporan keluhan atau komplain. Untuk menyelesaikan permasalah tersebut, maka dalam penelitian ini dilakukan pengukuran tingkat kepuasan tenant menggunakan metode kualitas layanan. Metode Servqual memungkinkan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan atribut setiap dimensi. Hal ini memberikan nilai kesenjangan yang menunjukkan perbedaan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima**.** Dari hasil perhitungan metode Service Quality menyatakan bahwa metode Service Quality dapat menyelesaikan masalah dalam mengukur tingkat kepuasan tenant. Sistem yang dibangun juga dapat berjalan dengan baik dan dapat diimplementasikan pada Telkom Property Medan.

PENDAHULUAN

Pada saat ini, Penggunaan teknologi informasi berdampak pada setiap sektor. Hal ini tidak dapat disangkal karena aspek lanjutan dari otomatisasi membuat setiap pekerjaan lebih praktis. Perkembangan suatu organisasi sangat bergantung pada teknologi informasi yang digunakan. Teknologi informasi merupakan pilihan paling penting dalam membangun sistem informasi organisasi yang tangguh dan mampu memperoleh keunggulan kompetitif dalam persaingan yang semakin ketat. Investasi suatu organisasi dalam teknologi informasi biasanya ditujukan untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja individu anggota organisasi dan kelembagaan. Dengan adanya teknologi informasi tersebut, dapat dimanfaatkan dalam menentukan kepuasan para konsumen. Kepuasan *tenant* adalah penilaian positif sejauh mana kepuasan penyewa terhadap kondisi dan pemeliharaan yang diberikan oleh pemilik properti. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi

pengguna/pelanggannya. Untuk itu Telkom Property dituntut agar selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik kepada para *tenant*. PT Graha Sarana Duta (Telkom Property) sebagai perusahaan property telah mendapat kepercayaan untuk mengelola aset property dari para *tenant*nya, yaitu Telkom Group dan External. Menghadapi persaingan bisnis yang semakin kuat, pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan mutlak diperlukan. Dalam mengukur tingkat kepuasan di Telkom Property masih terdapat kendala yaitu belum adanya sistem dalam proses pelaporan keluhan atau komplain baik dalam hal kebersihan, keamanan, fasilitas, maupun kenyamanan para *tenant*. Salah satu media atau sarana untuk mengukur tingkat kepuasan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner *(survey)* kepada *tenant*. Pelaksanaan *survey* ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan *tenant*, mendapatkan informasi secara langsung *(voice of customer)* apa saja keinginan, kebutuhan dan harapan tenant. Metode Servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan atribut masing-masing dimensi dan memperoleh nilai gap yang menggambarkan perbedaan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Skala *servqual* mempunyai 5 dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* (Sembiring, 2021). Metode *Servqual* sudah menyelesaikan beberapa masalah seperti dalam penelitian yang berjudul "Penerapan Metode *Service Quality (Servqual)* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan", hasil yang diperoleh dalam penerapan Metode *Servqual* sangat membantu pihak manajemen Hotel Vidi dalam mengukur kepuasan pengunjung hotel sehingga dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan perlu untuk ditingkatkan (Prananda et al., 2019). Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini adalah "Penerapan Metode Servqual (Service Quality) Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Tenant Di Telkom Property Medan."

TINJAUAN LITERATUR

1. Pelayanan

Menurut (Damayanti et al., 2019) memaparkan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari sutau pihak, layanan terjadi ketika satu pihak menyediakan layanan kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah, adil, cepat dan etis yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan mereka yang dilayani. Menurut Kasmir dalam jurnal (Sebayang & Nurhaida, 2021), mengatakan bahwa ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedia Sarana dan Prasarana yang Baik.
2. Tersedia Karyawan yang Baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi (baik nilai pinjaman, data pribadi dan lain-lain).
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah, ini merupakan hal yang mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah yang loyal begitu juga mampu menjaga nasabah lama agar tidak berpindah.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan biasa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Menurut Sudaryono dalam (Tampanguma et al., 2022) Kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen apakah suatu produk atau layanan telah memberikan tingkat kenikmatan tertentu, di mana kepuasan ini mungkin lebih atau kurang.

3. Metode Service Quality

Menurut (Lubis et al., 2020) menyatakan bahwa Metode Servqual adalah model yang popular untuk mengukur kualitas layanan. Servqual didasarkan pada perbandingan dua faktor utama: layanan yang benar-benar diterima pelanggan *perceived) service)* dan layanan yang benar-benar mereka harapkan (*expected service)*. Menurut Octy dalam penelitian (Irawan et al., 2021), *Service Quality (Servqual)* dibangun berdasarkan

perbandingan antara kenyataan dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan *(Perceived Service)* dengan harapan dari layanan yang sesungguhnya mereka dapatkan *(Expected Service)*. Dalam melakukan analisis metode servqual, ada pun langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Mencari skor kenyataan dari setiap variabel Xi dan skor harapan dari setiap variabel Yi.
b. Menjumlahkan skor harapan (Yi) dan kenyataan (Xi), dari setiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya.
c. $\overline{Y}$ dan $\overline{X}$

   $\bar{X} = \sum \frac{X_i}{n}$ . . . . . (1)

   $\bar{Y} = \sum \frac{Y_i}{n}$ . . . . . (2)

   Dimana :

   $\bar{X}$ = skor rata-rata tingkat kenyataan

   $\bar{Y}$ = skor rata-rata tingkat harapan

   N = jumlah responden
d. Menghitung gap (kesenjangan) antara skor rata-rata kenyataan dengan skor rata-rata harapan.

   $\mathrm{NS_i} = \overline{\mathrm{X_i}} - \overline{\mathrm{Y_i}}'$ . . . . . (3)

   Dimana :

   NS_i = Skor rata-rata gap variabel ke-i
e. Menghitung rata-rata gap dari setiap variabel.

   $\overline{\mathrm{NS_i}} = \sum \frac{\mathrm{NS_i}}{\mathrm{A_i}}$ . . . . . (4)

   Dimana :

   $\overline{\mathrm{NS_i}}$ = Nilai rata-rata gap pervariable ke-i

   $\mathrm{A_i}$ = banyaknya atribut tiap variable ke-i
f. Kesimpulan hasil perhitungan skor kepuasan tiap dimensi dengan ketentuan :

   Skor *Servqual* negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara kenyataan dengan harapan pelanggan, dikatakan "Tidak Puas". Skor *Servqual* lebih besar atau sama dengan nol (>=0), menunjukkan kenyataan telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan, dikatakan "Puas".

4. MySQL

Menurut (Hidayat Abdurahman et al., 2019) MySQL adalah jenis basis data yang populer untuk membangun aplikasi berbasis web yang dinamis. MySQL adalah salah satu jenis RDBMS (Sistem Manajemen Basis Data Relasional). MySQL mendukung bahasa pemrograman PHP. MySQL juga memiliki kueri Structured Query Language (SQL) sederhana, yang menggunakan karakter escape yang sama seperti PHP.

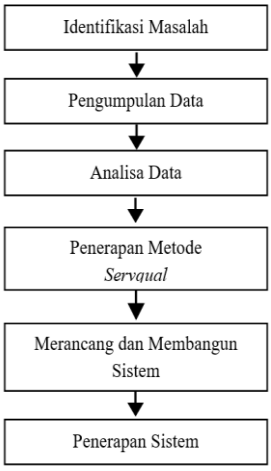
5. Bahasa pemrograman PHP

Menurut Solichin dalam (Hidayat Abdurahman et al., 2019), PHP adalah bahasa pemrograman berbasis web yang ditulis oleh pengembang web. PHP awalnya dikembangkan oleh anggota tim Apache dan pengembang perangkat lunak Rasmus Lerdorf dan dirilis pada akhir tahun 1994. PHP awalnya dikembangkan dengan tujuan tunggal untuk mencatat pengunjung ke situs web pribadi Rasmus Lerdorf. PHP adalah bahasa pemrograman berbasis web yang dirancang khusus untuk membuat aplikasi berbasis web. PHP tidak hanya gratis untuk digunakan, tetapi juga mudah dipelajari oleh siapa saja.

METODE PENELITIAN

1. Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian ini akan menjelaskan cara melakukan penelitian dengan alur penelitian yang dibuat secara sistematis. Kerangka kerja dapat menjadi pedoman dalam pemecahan masalah yang akan dihadapi pada penelitian ini. Berikut tahapan kerangka kerja penelitian sebagai berikut:



HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian adalah sebuah sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan tenant dengan menggunakan metode Service Quality.

1. Data Dimensi Kepuasan Tenant Telkom Property

   Adapun dimensi kepuasan tenant pada Telkom Property Medan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Dimensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan

No	Dimensi	Deskripsi
1	Bukti Fisik (Tangibles)	Berkenaan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan material yang disediakan, daya tariknya, dan penampilan karyawannya.
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	Tentang kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memenuhi permintaan pelanggan, serta kemampuan mereka untuk memberi tahu pelanggan kapan layanan akan diberikan dan memberikan layanan tepat waktu.
3	Empati (Empathy)	Telkom Property Medan memahami permasalahan pelanggan, bertindak sesuai kepentingan pelanggan, memberikan layanan personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
4	Jaminan (Assurance)	Perilaku karyawan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan memberi perusahaan rasa aman. Keselamatan juga berarti bahwa karyawan selalu sopan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan untuk menangani pertanyaan atau masalah yang mungkin dimiliki pelanggan.
5	Reliabilitas (Reliability)	Mengacu pada kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan akurat sejak awal, tanpa kesalahan, dan memberikan layanan pada waktu yang disepakati.

2. Pertanyaan Kuesioner
   Adapun pertanyaan keusioner untuk menentukan tingkat kepuasan tenant pada Telkom Property Medan dengan menggunakan metode service quality adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Soal Kuesioner Kepuasan Tenant Telkom Property

No	Kode	Pertanyaan	Dimensi
1	P1	Kenyamanan ruangan dengan adanya sirkulasi udara ataupun ketersediaan AC yang berfungsi baik.	Reliabilitas (*Reliability*)
2	P2	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan ruangan yang mencukupi.	Reliabilitas (*Reliability*)
3	P3	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, laporan gangguan/kerusakan, permintaan, & informasi lainnya terkait pengelolaan Gedung.	Daya Tanggap (*Responsivennes*)
4	P4	Responsiveness dalam memenuhi permintaan tenant dan menangani keluhan tenant.	Daya Tanggap (*Responsivennes*)
5	P5	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas yang ditunjukkan dengan sikap disiplin dan kesigapan saat bertugas.	Jaminan (*Assurance*)
6	P6	Jaminan keselamatan dan keamanan terkait ketersediaan dan kehandalan Alarm, System Fire Fighting & Fire Protection, rambu-rambu/petunjuk evakuasi & tangga darurat.	Jaminan (*Assurance*)
7	P7	Tampilan gedung (kebersihan, kerapihan, & kenyamanan) secara keseluruhan.	Bukti Fisik (Tangiables)
8	P8	Lokasi gedung yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh seluruh kendaraan.	Bukti Fisik (Tangiables)
9	P9	Kebersihan, kerapihan, & kenyamanan di area halaman & taman.	Bukti Fisik (Tangiables)
10	P10	Kerapihan, Kebersihan & Keserasian penampilan petugas.	Bukti Fisik (*Tangibles*)
11	P11	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani tenant.	Empati (Empathy)
12	P12	Konsistensi Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen kepada tenant.	Empati (Empathy)

PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Metode Service Quality

Analisis metode Service Quality merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakam selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

1. Data Hasil Kuesioner

Untuk menentukan tingkat kepuasan tenant pada Telkom Property Medan, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepuasan tenant terhadap pelayanan yang berisi harapan pelanggan dengan kenyataan yang dialami pada saat menggunakan jasa Telkom Property Medan. Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada pelanggan sebanyak 22 (dua puluh dua) responden atau pelanggan. Adapun hasil penyebaran kuesioner kepuasan tenant tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Jawaban Kuesioner Responden "Harapan"

No	NAMA	HARAPAN											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	Tenant 1	5	4	2	3	4	5	5	4	1	5	5	5
2	Tenant 2	5	5	4	1	5	4	5	5	4	4	5	5
3	Tenant 3	5	5	4	1	5	2	4	5	5	5	4	4
4	Tenant 4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	Tenant 5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	4
6	Tenant 6	4	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
7	Tenant 7	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
8	Tenant 8	5	4	1	4	4	5	4	4	5	4	4	5
9	Tenant 9	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3
10	Tenant 10	5	1	3	5	5	2	3	5	5	4	5	5
11	Tenant 11	5	5	5	4	2	4	3	4	5	4	5	4
12	Tenant 12	5	4	5	4	1	4	3	2	4	4	1	5
13	Tenant 13	5	5	2	2	4	3	3	2	4	4	3	4
14	Tenant 14	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5
15	Tenant 15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
16	Tenant 16	5	5	5	3	4	3	1	5	2	4	4	3
17	Tenant 17	3	4	4	4	2	1	3	4	4	5	5	3
18	Tenant 18	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
19	Tenant 19	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3

No	NAMA	HARAPAN											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
20	Tenant 20	3	2	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5
21	Tenant 21	3	4	4	3	2	5	4	3	3	4	5	2
22	Tenant 22	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	5	3

Tabel 2 Jawaban Kuesioner Responde "Kenyataan"

No	NAMA	KENYATAAN											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	Tenant 1	4	3	3	5	3	1	2	5	5	5	3	5
2	Tenant 2	2	5	5	5	3	1	2	5	5	2	3	5
3	Tenant 3	3	2	1	5	4	5	2	2	5	3	5	3
4	Tenant 4	1	1	5	5	2	5	3	4	5	5	5	5
5	Tenant 5	2	5	3	1	3	3	5	3	3	1	5	5
6	Tenant 6	3	3	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5
7	Tenant 7	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5
8	Tenant 8	2	3	5	5	3	5	5	5	4	1	1	4
9	Tenant 9	2	3	1	4	5	3	5	5	1	2	5	4
10	Tenant 10	1	2	5	3	4	3	5	1	5	3	3	4
11	Tenant 11	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Tenant 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
13	Tenant 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Tenant 14	2	5	5	4	5	5	3	2	2	4	3	5
15	Tenant 15	1	2	2	1	3	1	2	4	3	4	2	4
16	Tenant 16	2	5	3	5	5	2	3	1	5	3	1	1
17	Tenant 17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5
18	Tenant 18	3	3	4	5	2	2	3	1	1	2	2	2
19	Tenant 19	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Tenant 20	5	5	5	5	2	3	5	3	5	5	5	2

No	NAMA	KENYATAAN											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
21	Tenant 21	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5
22	Tenant 22	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5

2. Menjumlahkan Nilai Bobot Harapan dan Kenyataan
   Setelah diketahui hasil kuesioner tingkat kepuasan tenant pada Telkom Property Medan, maka langkah selanjutnya adalah menjumlahkan nilai bobot harapan dan kenyataan pada masing-masing pertanyaan dari ke 22 orang responden.

Tabel 3 Nilai dan Bobot "Harapan dan Kenyataan" Kuesioner

No	Pertanyaan	Harapan					Kenyataan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	P1	0	0	5	1	16	3	6	4	1	8
2	P2	3	2	1	7	9	1	3	6	1	11
3	P3	1	2	1	10	8	2	2	4	1	13
4	P4	2	1	4	9	6	2	0	2	4	14
5	P5	1	3	2	7	9	0	4	6	3	9
6	P6	1	2	3	8	8	3	2	5	2	10
7	P7	1	0	7	7	7	0	4	5	1	12
8	P8	0	2	4	9	7	3	2	2	3	12
9	P9	1	2	2	7	10	2	1	2	3	14
10	P10	0	0	1	9	12	2	4	3	3	10
11	P11	1	1	1	8	11	2	3	6	0	11
12	P12	0	1	5	4	12	1	2	1	5	13

3. Menjumlahkan Seluruh Nilai Harapan dan Kenyataan
   Setelah diketahui jumlah nilai dan bobot kuesioner "Harapan dan Kenyataan" pada masing-masing pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah menjumlahkan seluruh nilai bobot baik nilai bobot harapan maupun nilai bobot kenyataan.
   a. Nilai Harapan
      1. P_1 = (1x0) + (2x0) + (3x5) + (4x1) + (5x16) = 99
      2. P_2 = (1x3) + (2x2) + (3x1) + (4x7) + (5x9) = 83
      3. P_3 = (1x1) + (2x2) + (3x1) + (4x10) + (5x8) = 88
      4. P_4 = (1x2) + (2x1) + (3x4) + (4x9) + (5x6) = 82
      5. P_5 = (1x1) + (2x3) + (3x2) + (4x7) + (5x9) = 86
      6. P_6 = (1x1) + (2x2) + (3x3) + (4x8) + (5x8) = 86
      7. P_7 = (1x1) + (2x0) + (3x7) + (4x7) + (5x7) = 85

8. P_8 = (1x0) + (2x2) + (3x4) + (4x9) + (5x7) = 87
9. P_9 = (1x1) + (2x2) + (3x2) + (4x7) + (5x10) = 89
10. P_{10} = (1x0) + (2x0) + (3x1) + (4x9) + (5x12) = 99
11. P_{11} = (1x1) + (2x1) + (3x1) + (4x8) + (5x11) = 93
12. P_{12} = (1x0) + (2x1) + (3x5) + (4x4) + (5x12) = 93

b. Nilai Kenyataan

1. P_1 = (1x3) + (2x6) + (3x4) + (4x1) + (5x8) = 71
2. P_2 = (1x1) + (2x3) + (3x6) + (4x1) + (5x11) = 84
3. P_3 = (1x2) + (2x2) + (3x4) + (4x1) + (5x13) = 87
4. P_4 = (1x2) + (2x0) + (3x2) + (4x4) + (5x14) = 94
5. P_5 = (1x0) + (2x4) + (3x6) + (4x3) + (5x9) = 83
6. P_6 = (1x3) + (2x2) + (3x5) + (4x2) + (5x10) = 80
7. P_7 = (1x0) + (2x4) + (3x5) + (4x1) + (5x12) = 87
8. P_8 = (1x3) + (2x2) + (3x2) + (4x3) + (5x12) = 85
9. P_9 = (1x2) + (2x1) + (3x2) + (4x3) + (5x14) = 92
10. P_{10} = (1x2) + (2x4) + (3x3) + (4x3) + (5x10) = 81
11. P_{11} = (1x2) + (2x3) + (3x6) + (4x0) + (5x11) = 81
12. P_{12} = (1x1) + (2x2) + (3x1) + (4x5) + (5x13) = 93

4. Menghitung Rata-rata Harapan dan Rata-rata Kenyataan

Setelah diketahui nilai harapan dan kenyataan, maka ditentukan rata-rata nilai harapan dan kenyataan yaitu nilai harapan dibagi dengan jumlah responden (n) atau nilai kenyataan dibagi dengan jumlah responden (n). Adapun perhitungan penentuan rata-rata harapan dan kenyataan adalah sebagai berikut.

a. Rata-rata Nilai Harapan

1. $X_{P1} = \frac{P_1}{n} = \frac{99}{22} = 4.5$
2. $X_{P2} = \frac{P_2}{n} = \frac{83}{22} = 3.77$
3. $X_{P3} = \frac{P_3}{n} = \frac{88}{22} = 4$
4. $X_{P4} = \frac{P_4}{n} = \frac{82}{22} = 3.73$
5. $X_{P5} = \frac{P_5}{n} = \frac{86}{22} = 3.91$
6. $X_{P6} = \frac{P_6}{n} = \frac{86}{22} = 3.91$
7. $X_{P7} = \frac{P_7}{n} = \frac{85}{22} = 3.86$
8. $X_{P8} = \frac{P_8}{n} = \frac{87}{22} = 3.95$
9. $X_{P9} = \frac{P_9}{n} = \frac{89}{22} = 4.05$
10. $X_{P10} = \frac{P_{10}}{n} = \frac{89}{22} = 4.5$
11. $X_{P11} = \frac{P_{11}}{n} = \frac{93}{22} = 4.23$
12. $X_{P12} = \frac{P_{12}}{n} = \frac{93}{22} = 4.23$

b. Rata-rata Nilai Kenyataan

1. $Y_{P1} = \frac{P_1}{n} = \frac{71}{22} = 3.23$
2. $Y_{P2} = \frac{P_2}{n} = \frac{84}{22} = 3.82$
3. $Y_{P3} = \frac{P_3}{n} = \frac{87}{22} = 3.95$
4. $Y_{P4} = \frac{P_4}{n} = \frac{94}{22} = 4.27$
5. $Y_{P5} = \frac{P_5}{n} = \frac{83}{22} = 3.77$
6. $Y_{P6} = \frac{P_6}{n} = \frac{80}{22} = 3.64$
7. $Y_{P7} = \frac{P_7}{n} = \frac{87}{22} = 3.95$

8. $Y_{P8} = \frac{P_8}{n} = \frac{85}{22} = 3.86$
9. $Y_{P9} = \frac{P_9}{n} = \frac{92}{22} = 4.18$
10. $Y_{P10} = \frac{P_{10}}{n} = \frac{81}{22} = 3.68$
11. $Y_{P11} = \frac{P_{11}}{n} = \frac{81}{22} = 3.68$
12. $Y_{P12} = \frac{P_{12}}{n} = \frac{93}{22} = 4.23$

5. Menghitung Nilai GAP 5 (Kesenjangan)

Setelah diketahui nilai rata-rata harapan dan kenyataan, maka dilakukan perhitungan nilai kesenjangan (GAP 5) yaitu nilai rata-rata kenyataan dikurangkan dengan nilai rata-rata harapan. Adapun hasil perhitungan nilai kesenjangan (GAP 5) harapan dan kenyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Uji Nilai GAP 5

No	Pertanyaan	Dimensi	Harapan Kepuasan Tenant		Kenyataan Kepuasan Tenant		Nilai GAP 5
			Bobot	Rata-Rata	Bobot	Rata-Rata	
1	P1	Reliabilitas (Reliability)	99	4.5	71	3.23	-1.27
2	P2	Reliabilitas (Reliability)	83	3.77	84	3.82	0.05
3	P3	Daya Tanggap (Responsiveness)	88	4	87	3.95	-0.05
4	P4	Daya Tanggap (Responsiveness)	82	3.73	94	4.27	0.54
5	P5	Jaminan (Assurance)	86	3.91	83	3.77	-0.14
6	P6	Jaminan (Assurance)	86	3.91	80	3.64	-0.27
7	P7	Bukti Fisik (Tangiables)	85	3.86	87	3.95	0.09
8	P8	Bukti Fisik (Tangiables)	87	3.95	85	3.86	-0.09
9	P9	Bukti Fisik (Tangiables)	89	4.05	92	4.18	0.13
10	P10	Bukti Fisik (Tangiables)	99	4.5	81	3.68	-0.82
11	P11	Empati (Empathy)	93	4.23	81	3.68	-0.55
12	P12	Empati (Empathy)	93	4.23	93	4.23	0

6. Perangkingan

Berdasarkan perhitungan nilai GAP 5 (kesenjangan) diatas, maka dilakukan pengelompokkan atau mengurutkan hasil nilai GAP 5 penentuan tingkat kepuasan tenant pada Telkom Property Medan mulai dari nilai GAP 5 yang terbesar ke yang terendah seperti tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Penentuan Tingkat Kepuasan Tenant

No	Kriteria/Pertanyaan	Dimensi	Nilai GAP 5	Keterangan
1	Responsiveness dalam memenuhi permintaan tenant dan menangani keluhan tenant.	Daya Tanggap (Responsiveness)	0.54	Sangat Puas
2	Kebersihan, kerapihan, & kenyamanan di area halaman & taman.	Bukti Fisik (Tangiables)	0.13	Sangat Puas
3	Tampilan gedung (kebersihan, kerapihan, & kenyamanan) secara keseluruhan.	Bukti Fisik (Tangiables)	0.09	Sangat Puas
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan ruangan yang mencukupi.	Reliabilitas (Reliability)	0.05	Sangat Puas
5	Konsistensi Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen kepada tenant.	Empati (Empathy)	0	Puas
6	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, laporan gangguan/kerusakan, permintaan, & informasi lainnya terkait pengelolaan Gedung.	Daya Tanggap (Responsiveness)	-0.05	Kurang Puas
7	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas yang ditunjukkan dengan sikap disiplin dan kesigapan saat bertugas.	Jaminan (Assurance)	-0.14	Kurang Puas
8	Kebersihan, kerapihan, & kenyamanan di area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet & Pantry).	Bukti Fisik (Tangiables)	-0.09	Kurang Puas
9	Jaminan keselamatan dan keamanan terkait ketersediaan dan kehandalan Alarm, System Fire Fighting & Fire Protection, rambu-rambu/petunjuk evakuasi & tangga darurat.	Jaminan (Assurance)	-0.27	Kurang Puas
10	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani tenant.	Empati (Empathy)	-0.55	Kurang Puas
11	Kerapihan, Kebersihan & Keserasian penampilan petugas.	Bukti Fisik (Tangiables)	-0.82	Kurang Puas
12	Kenyamanan ruangan dengan adanya sirkulasi udara ataupun ketersediaan AC yang berfungsi baik.	Reliabilitas (Reliability)	-1.27	Kurang Puas

KESIMPULAN

Setelah melakukan berbagai macam tahapan-tahapan maka diperoleh suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan metode Servqual telah berhasil diterapkan dalam menentukan tingkat kepuasan tenant dalam

Telkom Property sehingga diperoleh hasil pengelompokkan atau pengurutan nilai GAP 5 penentuan tingkatkepuasan *tenant* pada Telkom Property Medan mulai dari nilai GAP 5 yang terbesar ke yang terendah.

2. Aplikasi Penerapan Metode Servqual dalam menentukan tingkat kepuasan tenant di Telkom Property Medan dibangun menggunakan Bahasa pemograman PHP berbasis Web dengan database MySql. Pada sistem ini terdapat beberapa form diantaranya form login, form menu utama, form menu dimensi, halaman kuesioner, menu perhitungan Servqual, menu laporan dan menu logout. Dengan adanya sistem ini dapat membantu pihak Telkom Property Medan dalam mengukur tingkat kepuasan para tenant dengan lebih cepat dan menghasilkan tingkat akurasi yang akurat.

REFERENCES

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 21. https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048

Diyanah, F., & P, E. D. (2022). Penerapan Metode SERVQUAL Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Balai Desa Dukunanyar. *Jurnal Serambi Engineering*, *7*(4). https://doi.org/10.32672/jse.v7i4.4868

Duha, A. R., Gea, A., Rumapea, Y., & Larosa, F. G. N. (2023). *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim*. *3*(1), 20–29.

Hidayat Abdurahman et al. (2019). Membangun Website SMA PGRI Gunung Raya Ranau Menggunakan PHP dan MySQL. *JTIM: Jurnal Teknik Informatika Mahakarya*, *2*(2), 41–52.

Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, *6*(1), 10. https://doi.org/10.24114/cess.v6i1.21023

Jantce TJ Sitinjak, D. D., Maman, ., & Suwita, J. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang. *Insan Pembangunan Sistem Informasi Dan Komputer (IPSIKOM)*, *8*(1). https://doi.org/10.58217/ipsikom.v8i1.164

Julianto, S., & Setiawan, S. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Pada Po. Handoyo Berbasis Online. *Simatupang, Julianto Sianturi, Setiawan*, *3*(2), 11–25. https://journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/view/56/48

Kurnia, J., Yusda, R. A., & Nofitri, R. (2023). Penerapan Teknik Servqual Dalam Mengukur Tingkat Pelayanan Pt. Trans Sumatra Andalan Kisaran. *JUTSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, *3*(1), 25–34. https://doi.org/10.33330/jutsi.v3i1.2036

Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, *17*(1), 25. https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366

Novita, R., & Egusti, W. M. (2019). *Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan*. *12*(November), 2579–5406.

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, *12*(1), 1. https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827

Sebayang, I., & Nurhaida, T. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada PT Bank BNI Kcumedan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi19*, *1*(2), 1–9.

Sembiring, J. (2021). Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo. *Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, *2*(2), 74–83. https://doi.org/10.54209/jatilima.v2i2.43

Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivivty*, *3*(1), 7–12.