# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN: SEBUAH PENDEKATAN STRATEGI

*by* Hutomo Rusdianto Danamin Kuncoro

**Submission date:** 20-Feb-2018 11:01AM (UTC+0700)
**Submission ID:** 918458463
**File name:** denpasar.docx (41.86K)
**Word count:** 3361
**Character count:** 23046

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN: SEBUAH PENDEKATAN STRATEGI

**Hutomo Rusdianto (FE.UMK KUDUS)**
rusdianto@umk.ac.id

**Amin Kuncoro (FE. UNIVERSITAS SEMARANG)**
kiaisekuler@gmail.com

## Abstrak

Dewasa ini pencapaian tujuan organisasi membutuhkan konsentrasi yang tinggi, agar semua pencapaian organisasi tercapai maka dibutuhkan langkah-langkah yang tepat, diantaranya adalah memaksimalkan potensi sumberdaya yang ada. Selain itu setiap tindakan organisasi harus didasarkan pada visi dan misi, sehingga hasilnya akan sesuai dengan harapan. Penelitian ini adalah berdasarkan pada penguatan teori kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan *library riset*, yang mana penelitian mengacu pada kajian-kajian atau buku-buku yang relevan dengan kualitas pelayanan. Disamping itu apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan apa strateginya, kemudian kebutuhan apa saja sehingga kualitas pelayanan bisa maksimal.

Peneliti tertarik melakukan kajian strategi kualitas pelayanan karena peneliti tertarik dengan berbagai metode dan teori-teori, kemudian dari berbagai teori tersebut peneliti menggunakan konter teori yaitu teori yang sedang baik atau *treck recordnya*. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan etika yaitu menekankan kejujuran, hukum dan keadilan. Dengan demikian tidak ada yang menyangkal konsep penelitian ini sebagai panduan yang telah dipergunakan oleh peneliti apakah telah adil menurut peneliti maka belum tentu adil menurut orang lain, akan tetapi masih bersifat *relative*.

Hasil penelitian ini adalah bahwa konstruk yang ada pada teori kualitas pelayanan menggunakan strategi yaitu mengkonter berbagai teori yang sedang berkembang dimasyarakat kemudian digunakan untuk memberikan berbagai kegitan bisnis dalam kehidupan sehari-hari.

Kata kunci: Kualitas pelayanan dan pendekatan strategi

## A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan dibangun berdasarkan keinginan organisasi, kemudian dari keinginan akan tertuang visi dan misi organisasi yang implikaisnya diteruskan dengan tujuan. Pencapaian tujuan perusahaan mengupayakan semangat yang tinggi, dengan semangat yang tinggi tersebut maka semua yang menjadi kerangka dalam pencapaian organisasi akan terealisasi. Selain itu organiasi dalam hal ini perusahaan mempunyai berbagai langkah-langkah strategi, hal ini digunakan agar daur hidup perusahaan akan berjalan sesuai dengan visi dan misi.

Pencapaian daur hidup perusahaan dilatarbelakangi agar perusahaan atau organisasi mampu bertahan sekian lama, bahkan kalau perlu akan bertahan diposisi tertinggi dengan waktu yang tida batasnya. Namun daur hidup bagaikan putaran jarum jam yang tidak pernah berhenti, namun untuk mensiasati agar daur hidup tidak pernah mengalami penurunan atau berada pada posisi decline, maka perusahaan atau organisasi mempunyai langkah-langkah atau strategi yang jitu. Strategi perusahaan sering kali tumpang tindih dengan berbagai macam kepentingan, akan tetapi setiap kepentingan diharapkan bermuara pada kemujuan organisasi atau perusahaan.

Terminology berasal dari kata strategi dengan bahasa yunani yang berarti "*the art of general*". Kalimat tersebut diartikan sebuah seni yang digunakan oleh panglima untuk memengkansebuah pertarungan, namun seiring pergeseran waktu pengertian stratgei tentunya tidak sesederhana pada saat seperti sekarang ini. Seperti yang dituliskan Siagian (2004) strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibut oleh para manajer puncak dan diimplementasikan kepada seluruh jajaran organisasi dalam rangka pencapaian organisasi.

Begitu juga teori Stephanie K. Markus menyatakan bahwa strategi merupakan suatu proses penentuan rencana para pemimpin yang berfokus pada tujuan jangka panjang.

Dari definisi para ahli diatas maka secara umum strategi merupakan rangkaian kegiatan yang digunakan oleh para manajer dengan dasar sebuah seni untuk mencapai tujuan organisasi kemudian diimplementasikan keseluruh jajaran organisasi.

Ruang lingkup sebuah strategi sangat luas, sehingga setiap hasil pemikiran bermuara kepada kaidah-kaidah yang terbentuk berdasarkan sebuah studi kasus, maupun berdasarkan hasil literasi semata, hal ini membuktikan bahwa berbagai kalangan terutama ilmuwan telah mencapai kesepakatan untuk mendefinisikan bahwa strategi mempunyai cakupan arti yang luas, sesuai dengan objek yang diteliti, bahkan sesuai dengan telaah yang ada. Inilah yang melandasi peneliti mengambil judul strategi kualitas pelayanan : sebuah pendekatan strategi.

Harapan peneliti adalah agar mampu memberikan fenomena yang lain, atau gap yang akan muncul dengan berbagai langkah-langkah atau grounded teori tentang strategi dalam upaya pendekatan dalam penentuan kualitas pelayanan.

## B. Rumusan Masalah

Banyak aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan termasuk didalamnya adalah pertimbangan dari masukan konsumen, selanjutnya informasi yang dihimpun dari konsumen kemudian dipergunakan untuk mengambil tindakan untuk peningkatan kualitas pelayanan, namun setiap tindakan yang dilakukan oleh perusahaan, menggunakan beberapa aspek, hal ini memungkinkan untuk mengurangi kesalahan dalam pengambilan keputusan.

Dari pengertian diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Seberapa besar kualitas pelayanan dengan menggunakan srategi untuk mengimplementasikan?
2. Strategi yang bagaimana agar kualitas pelayanan mampu dijadikan sebagai acuan dan apa kelemahannya?

## C. Tujuan penelitian

1. Mengetahui strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Mencari sosulinya agar kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai pedoman dalam peningkatan.

## D. Tinjauan Pustaka

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah apresiasi yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam rangkan untuk memaksimalkan fungsi pelayanan terhadap konsumen dalam waktu yang cukup lama. Selain itu kualitas pelayanan mempunyai upaya untuk mencapai sasaran sampai dengan lingkup yang paling kecil.

Lingkup terkecil yang mempunyai kekuatan secara khusus dilakukan sebagai tindakan aplikatif, dari perusahaan kepada konsumen, disamping itu semakin kecil lingkupnya maka semakin tidak pernah diperhatikan oleh perusahaan. Dengan kata lain bahwa setiap organisasi atau perusahaan yang mempunyai keinginan untuk memaksimal kualitas pelayannya, maka diperlukan rencana yang kuat agar visi perusahaan tercapai.

> "*Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)*".

> *"Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun"*.

*"Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001)".*

Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan meruapakan suatu kondisi dinamis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang ditawarkan oleh kedua belah pihak sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan fenomena yang menarik untuk dikaji, hal ini karena setiap dimensi-dimensi yang muncul dari kualitas pelayanan mempunyai perbedaan, dan perbedaan itu sering pula diberdebatkan untuk mencari jalan keluarnya. Seperti dijelaskan diatas bahwa kualitas pelayanan mempunyai keunikan yaitu tingkat kesempurnaan yang harus dipenuhi oleh perusahaan kepada konsumennya. Selain itu juga terdapat kesempurnaan pelayanan yang akan menimbulkan rasa puas bagi konsumen.

Kepuasan dapat pula diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan yang sangat memadai, sedangkan kepuasan secara umum dapat diartikan menjadi pemenuhan kebutuhan secara pribadai maupun kelompok yang sesuai dengan harapan. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi atau mencakup lima dimensi menurut Chandra, 2005:133) yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability* ), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Secara umum masyarakat atau konsumen mengharapakan kepuasan dari apa yang telah dibeli, masalahnya adalah nilai kepuasan itu terkotak dengan dimensi-dimensi yang telahada sebelumnya, sebagai upaya untuk menerjemahkan perusahaan kepada konsumen, bahwa kepuasan melalui kualitas pelayanannya terkotak dengan lima dimensi.

Berbagai ahli telah berupaya untuk membedah sebuah teori tentang kualitas pelayanan yang berujung pangkal kepuasan, namun masih saja terkotak kotak bahkan kelihatan lebih mengarah pada kelima dimensi, walaupun ada penambahan namun masih menggunakan salah satu dari dimensi tersebut. Berdasarkan keterangan diatas maka perlu kita pahami lebih lanjut kualitas pelayanan boleh juga dibilang suatu kehandalan dari suatu organisasi yang akanditunjukan melalui pemebrian pelayanan dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam lingkup organisasai tersebut.

## 2. Strategi Kualitas Pelayanan

*"Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang*

*harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan".*

*"Yong dan Loh (2003:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (fitness for yours) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan continue quality improvement (proses yang berkelanjutan)".*

*"Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan".*

Langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan untuk memajukan atau memaksimalkan kualitas pelayanan, membutuhkan berbagai cara nyata, kemudian berbagai cara atau metode agar kualitas pelayanan menjadi tepat fungsinya, namun upaya-upaya tersebut membutuhkan waktu yang panjang, sehingga sulit untuk mengukur keberhasilanya karena dimensi atau indikatornya belum berani mengembangkan dari konsep lain. Pengembangan sebuah konsep membutuhkan penanganan yang lebih serius, nyata dan mempunyai ekspektasi jauh kedepan.

Penanganan yang nyata membutuhkan konsenstrasi dari berbagai lini organisasi, hal ini dikarenakan aspek-aspek yang akan terlibat langsung maupun tidak lansung sangat komplek, apalagi dengan semakin berkembangnya teknologi informasi. Teknologi merupakan alat penunjang tercapainya sebuah program, begitu juga program peningkatan strategi kualitas pelayanan, baik yang bersifat mikro maupun makro. Sepanjang program yang didukung oleh seluruh lini bisnis maupun lini organisasi membuat peningkatan kualitas pelayanan akan Nampak jelas hasilnya.

Hasil konkritnya adalah peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan berbagai langkah dan strategi, sedangkan strategi yang dicari oleh pembuat kebijakan adalah yang sesuai dengan visi misi organisasi, selain itu misi organisasi mempunyai acuan yaitu meningkatkan sumberdaya yang ada, baik sumberdaya alam maupun sumberdaya manusia. Selain itu sumberdaya mempunyai kekuatan pada masing-masing indicator yang selalu dikejar oleh pembuat kebijakan, namun hanya beberapa kajian atau teori yang benar-benar sesuai dengan visi dan misi organisasi.

## E. Metode Penelitian

### 1. Kerangka Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan sifat penelitian library riset, yang mana peneliti mengambil sebuah tema dari teori-teori dan kajian-kajian ilmiah yang sering digunakan oleh organisasi atau lembaga, sedangkan modelnya adalah dengan membandingkan dari kajian satu dengankajian lain untuk dicari yang paling sesuai dengan perkembangan dunia bisnis seperti sekarang ini.

Selain itu penelitian *library riset* atau penelitian kepustakaan merupakan metode yang pengumpulan datanya menggunakan buku-buku yang terkait dengan tema penelitian yang mempunyai kesamaan pada pokok bahasan, kemudian dijadikan dasar perbandingan antar data yang penulis dapatkan dengan yang dilapangan.

### 2. Jenis dan Sumber Data

- Jenis data
  Jenis data utama dari penelitian ini adalah audia visual dan wawancara dengan beberapa ahli yang berhubungan dengan tema penelitian.
- Sumber data
  Sumber data yang diinginkan peneliti adalah informasi yang bersifat umum khususnya yang berhubungan dengan kajian-kajian dan teori-teori kualitas pelayanan.

### 3. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dijadikan sumber penelitian, digunakan metode analisis data yaitu Metode Induktif, cara berpikir yang dilandaskan pada fakta- fakta khusus kemudian dari fakta- fakta khusus itu ditarik pemecahan yang bersifat umum.

## F. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Penggunaan Strategi

Menurut peneliti penggunaan strategi merupakan salah satu dari agenda dari visi organisasi, yang mempunyai sifat induktif, factual dan mempunyai berbagai macam kemungkinan. Disamping itu penggunaan strategi membutuhkan waktu dan biaya yang tinggi, namun semua itu dapat diperjelas dengan rancangan program dan strategi yang telah disepakati. Apabila kita sepakat dengan beberapa kajian oleh para ahli di Indonesia bahwa strategi merupakan cara atau metode yang digunakan untuk memenagkan pertarungan. Namun seiring perkembangan jaman strategi sering pula digunakan untuk membuat siasat yang dicampur dengan berbagai temuan sehingga kata-kata strategi menjadi lebih familier untuk beberapa kalangan.

Penggunaan strategi terkadang terbentur dengan harapan yang muncul dari individu pencipta, sehingga langkah-langkahnya terlihat tepat dengan metode yang semakin konkrit. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di butuhkan sebuah cara yaitu rangkaian strategis yang tepat agar tercipta sasaran. Upaya pencapaian tujuan tersebut, setiap organisasi membutuhkan

sejumlah program dan strategi khusus untuk membimbing bagaimana mencapai tujuan atau target serta bagaimana cara menjalankan misi organisasi dengan sukses.

Beberapa strategi yang sering digunakan adalah yang berorientasi kepada tujuan, strategi ini mempunyai visi pembelajaran bagi pengguna karena komponennya memenuhi aktifitas dan mengupayakan tercapaiya tujuan organisasi. Kemudian aktivitas sebuah strategi mendorong terciptanya peserta dalam lingkup organisasi dan juga bersifat fisik.

Kenyataan ini tercapai manakala sebuah organisasi mempunyai aktifitas yang tinggi demi tercapainya tujuan, disamping itu aktifitas yang ada, masih berpotensi pada lingkup manajerial, padahal organisasi mampu berjalan dengan baik manakala semua lini organisasi bertanggungjawb dengan sepenuhnya kepada perannya dalam organisasi.

**2. Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan**

Pengembangan kualitas sumberdaya manusia dalam suatu organisasi dapat dilihat dengan kaca mata bisnis atau dengan berbagai dimensi, selain itu tolok ukur keberhasilan pencapaian sumberdaya manusia memiliki peran besar diantaranya adalah kelangsungan hidup lembaga atau organisasi, keberhasilan sumberdaya yang ada dan tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

Para pemimpin atau manajer sekuat tenaga agar *deal* perusahaan tercapai, bahkan langkah-langkah yang telah ditetapkan menjadi tujuan perusahaan, seringpula dimanfaatkan sebagai landasan bisinis yang kuat. Selain itu juga memperhatikan berbagai kebutuhan organisasi dalam lingkup pengembangan, Kebutuhan pengembangan merupakan salah satu tantangan dari lingkungan dan diagnose masalah yang dihadapai, sedangkan tantangan yang perlu diselesaikan dibutuhkan penanganan yang lebih serius dan inten. Berbeda dengan kajian ataupun teori yang selama ini diciptakan hanya sebatas pada kalangan pebisnis handal ataupun pada ranah keilmuan dan kajian ilmiah, sehingga para manajer atau pemimpin bisa dan rancu untuk mengimplementasikan dan mengidentifikasikan kebutuhan-kebutuhan pengembangan.

Penilaian kebutuhan mendiagnosa masalah dan tantangan-tantangan lingkungan yang dihadapi organisasi sekarang. Untuk mengidentifikasi berbagai masalah dan tantangan yang dapat diatasi melalui pengembangan jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek. Pengembangan jangka panjang lebih berfokus pada kekuatan yang tergabung dari berbagai lini, sedangka kekuatan jangka menengah lebih focus pada informasi yang dipusatkan pada birokrasi internal. Akan tetapi jangka pendek lebih bersifat membudayakan kebutuhan akan yang dihadapi organisasi dan solusinya berimplikasi pada kebutuhan nilai organisasi.

**3. Kendala yang dihadapi**

Kualitas merupakan kondisi yang dinamis karena berkembangnya menurut dan mengikuti kebutuhan konsumen dan pelanggan, sedangkan

kualitas akanditerima apabila memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kebutuhan masyarakat menjadi lebih majemuk ketika satu dari masing-masing kebuthan mengalami peningkatan, namun penngkatan itu bias dikembangkan lagi atau bahkan bias diperkecil ketika kebutuhan tidak pernah menyetuh hasrat konsumen atau pelanggan.

Hal yang paling pokok dari kualitas adalah bagaimana meyenangkan pelanggan, namun kesulitan yang dihadapi oleh manajemen adalah karena kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda, sehingga setiap saat kebutuhan itu bias berubah bentuknya. Bentuk yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas adalah mampu menjadi penyeimbang dari berbagai dimensi, muali dari yang paling bawah sampai pada level tertinggi. Akan tetapi hal itu bukanlah hal yangmudah untuk dilakukan karena setiap tingkatan mempunyai tingkat kesulitan yang berbeda pula.

**Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Menurut Ma'ani (2005:28) berkenaan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat maka dapat dilakukan melalui:

1. Revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi.
2. Peningkatan profesionalisme
3. Korporatisasi unit
4. Pengembangan dan pemanfaatan *Electronic Government.*
5. Peningkatan partisipasi masyarakat
6. Pemberian penghargaan dan sanksi.

Upaya-upaya dari peningkatan dan langkah-langkah yang sering dilakukan oleh pimpinan, mengharuskan tindakan nyata, sehingga setiap tindakan tidak keluar dari ritme yang ada, ketika keputusan untuk meningkatkan kualitas dibagian tertentu maka pimpinan telah mengetahuinya dengan lebih cepat. Upaya itu adalah untuk meningkatkan kualitas, karena dari berbagai kajian dan teori-teori yang ada, setiap peningkatan kualitas akan diikuti dengan peningkatan kinerja, namun terlepas dari peningkatan kinerj yang handal, terdapat pula peningkata biaya, karena untuk mendukung setiap peningkatan dibuthkan biaya, sedangka biaya yang dikelola oleh pihak bagian keuangan atau bendahara, seringpula tidak mengalami peningkatan dalam hal kualitas pelayanannya terhadap lini lain pada lingkup organisasi yang sama.

Seperti halnya teori apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai atau karyawan tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001:63).

Kegiatan yang berhubungan dengan orang lain dalam lingkup yang sama mengharuskan orang yang ada didalamnya berlaju bijak, etis dan sesuai dengan peraturan yang ada, jika semua itu telah telah dilaksanakan maka kualitas layanan akan semakin membaik. Berbeda dengan

pelanggaran-pelanggaran yang sering terjadi, hal ini akan menurunkankualitas pelayanan walaupun kajian dan teori yang diterapkan sudah baik.

**4. Kualitas Pelayanan dan Manfaatnya**

Teori yang sering digunakan dan sering muncul untuk memaksimalkan kualitas pelayanan Parasuraman (2001:32) adalah:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*)
2. Jaminan (*Assurance*)
3. Bukti Fisik (*Tangible*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Kehandalan (*Reliability*)

Para praktisi seringkali menggunakan teori diatas sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini sudah semestinya karena hamper rata-rata teori ataupun kajian yang muncul merupakan hasil kajian yang bersifat empiris, kemudian dinarasikan menjadi sebuah fenomena yang handal dan mampu disesuaikan dengan keadaan saat itu. Pula bagi kalangan akademik juga sering menggunakan teori Parasuraman untuk memberikan materi dan bahan diskusi dengan tem kualitas pelayanan. Keinginan untuk menggunakan landasan teori diatas adalah para praktisi dan akademisi telah terbiasa menggunakanya, sehingga apa yang diingat adalah teorinya Parasuraman.

Dari beberapa keterangan diatas maka kemungkinan pemahaman praktisi dan akademisi menggunakan teorinya Parasuraman adalah ketika teori tersebut digunakan maka hamper tidak pernah mempunyai alternative lain, selain itu bentuk-bentuk kehandalan yang ditampilkan dalam kajian mempunyai maknasangat luas, karakteristik yang mampu membawa penggunanya mempunyai imajinasi tentang kualitas pelayanan.

Secara umum penggunaan grand teori kualitas pelayanan tidak pernah mempunyai arah yang jelas, karena setiap teori atau kajian mempunyai landasan yang kuat, jelas dan mempunyai subjektifitas yang tinggi, selain itu teori yang digunakan adalah hasil dan terbitan dari lemaga yang telah diakui kebenaranya, sehingga semua teori belum pernah ada yang disalahkan, sepanjang tidak melanggar kode etik. Apabila praktisi maupun akademisi mempunyai keinginan untuk mengkaji ulah sebuah teori, maka diharuskan mempunyai pemikrian yang berlatar belakang sama, sehingga pada saat dibedah, sebuah buku yang telah diterbitkan akan mempunyai makna yang mendalam.

Buku atau teori yang ada dipemikirannya merupakan karya ilmiah yang isinya dapat dipertanggungjawabkan, selain itu buku merupakan karya ilmiah yang menjadi kebanggaan si penulis, dengan kata lain, sebuah teori akan diakui apabila telah berbentuk sebuah buku dan mempunyai legalitas. Selain itu buku merupakan pijakan seorang praktisi dan akademisi, selain juga menjadi senjata apabila suatu saat memerlukan pijakan dalam studi kasus atau dalam diskusi-diskusi ilmiah. Penggunaan buku sebagai bahan referensi mempunyai arti, karena tanpa sebuah

referensi, maka tindakan-tindakan lebih sering keluar dari makna yang ada.

Memaksimalkan manfaat sebuah kajian dan terlebih lagi memaksimalkan fungsi yang ada didalamnya membuat referensi semakin mempunyai makna, selain itu setiap peneliti merasa kurang lengkap apabila tidak menggunakan teori yang telah ada sebelumnya. Bahkan seorang peneliti lebih memaksimalkan sebuah peran dan arti referensi, namun seringkal peneliti salah dalam menggunakan sebuah kajian yang tepat. Perusahaan sering menyadari bahwa kualitas pelayanan yang luar biasa dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat pada mereka, Kuncinya adalah memberikan pelayanan berkualitas lebih tinggi dari harapan pelanggan. Pelayanan yang diberikan bagi konsumen adalah titik pembelaan dari perusahaan ke perusahaan lainnya. Perusahaan didirikan agar barang dan jasa yang dihasilkannya dapat dibeli oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen bukanlah sebuah masalah, mereka merupakan tujuan bisnis.

Seringnya penggunaan lima faktor untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan, merupakan metode lama yang sering digunakan oleh praktisi maupun akademisi, sehingga peneliti sering terkotak-kotak dari satu teori keteori lainnya dengan lima faktor tersebut. Namun berbeda dengan mereka yang bergulat langksung dengan yang namanya bukti-bukti fisik, kemudian berkecimpung langsung dengan kehandalan dan daya tanggap yang luar biasa dari konsumen atau pelanggan, bahkan dari kaum akademisi sendiri, intinya adalah setiap kita berupaya untuk menemukan makna dari kualitas pelayanan, maka kita tidak akan bias keluar dari lima faktor, padahal selain lima faktor tersebut masih ada faktor lain yang belum pernah dipertahankan dari lingkup kualitas pelayanan.

Pemberian pelayanan secara *excellent* atau superior selalu difokuskan pada harapan konsumen. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Expected service* dan *perceived service*, apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanannya akan memuaskan menurunnya, akan tetapi apabila jasa yang diterima oleh konsumen tidak mengenakan hatinya maka kualitas pelayanan dianggap belum memenuhi harapan sehingga konsumen tidak puas.

## G. Kesimpulan dan Saran

### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, maka kesimpulannya adalah jika para praktisi dan akademisi berpedoman dan berpijak pada teori-teori yang sering digunakan secara umum, atau sering ditemukan sebauh kasus serupa, maka pengembangan sebuah teori tidak mampu menjawab kenyataan bahwa antara teori dan studi kasus belum mencapai kesepakatan, karena beda lingkup dan metode.

Setiap teori atau konsep kualitas pelayaanan mempunyai pijakan referensi yang berakar sama antar penelitian dan teori sebelumnya dengan konter teori yang dipakai.

2. **Saran**

- Bagi pengambil kebijakan khususnya praktisi mengupayakan pijakan teori lebih dari satu karena sebagai bahan perbandingan antara teori satu dengan teori lainnya.
- Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperhatikan toeri-teori lanjutan yang berbasis studi kasus atau empiris.

3. **Implikasi Penelitian**

## H. Daftar Pustaka


Siagian, Sondang P. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.

Stephanie K. Markus

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.

Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing,Vol 60.

Fandy Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Fandi Tjiptono, (2001) Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.

Chandra,B, 2005.Pengantar Kesehatan Lingkungan ,ECG, Jakarta.

Stemvelt, Robert C., 2004. Perception *of Service Quality. Allyn and Bacon, Massachusetts.* (Diterjemahkan oleh Purwoko).

Yun, C.Z., Yong, Y.W., Loh, L., 2003. The Quest for Global Quality. Pustaka. Delapratasa, Jakarta. (Diterjemahkan oleh Sutanto).

Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan.* Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory.* Published by John Wiley and Sons, USA.

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN: SEBUAH PENDEKATAN STRATEGI

ORIGINALITY REPORT

| 3% | 3% | 0% | 3% |
|---|---|---|---|
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|---|
| 1 | artecops.blogspot.com<br>Internet Source | 3% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Exclude quotes | On | Exclude matches | < 3% |
| Exclude bibliography | On | | |