

# Peningkatan kualitas pelayanan pelayaran nasional dengan metode SERVQUAL dan business process reengineering = service quality improvement for a national shipping company with SERVQUAL method and business process reengineering method

Ardelia Atila Patriajaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20480213&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan perusahaan pelayaran nasional yang diukur dengan metode <em>SERVQUAL.</em> Beberapa gap terbesar antara persepsi dan harapan pelanggan, diperbaiki dengan metode <em>Business Process Reengineering</em>. Pengambilan data dilakukan kepada para pengguna jasa di salah satu perusahaan pelayaran nasional sebagai responden dengan 20 (dua puluh) kuesioner <em>service quality</em> serta wawancara dengan pihak top management perusahaan pelayaran nasional. Permasalahan diselesaikan dengan merancang proses baru, meningkatkan sistem informasi dan menerapkan rencana perbaikan dengan metode <em>Business Process Reengineering (BPR).</em> Dibangun lima buah scenario perbaikan yang akan disimulasi dengan menggunakan <em>software oracle BPM</em>.

Dari lima skenario yang ada, scenario 5 merupakan scenario terbaik dengan perbaikan proses berupa penghapusan <em>non value added activities,</em> perbaikan proses dengan membuat sistem <em>automatic CODA</em>, perbaikan proses dengan membuat sistem <em>automatic vessel tracking</em>, dan adanya perbaikan proses dengan cara penggantian personel yang melakukan aktivitas, agar langsung dilakukan oleh personel yang memiliki kompetensi yang tepat. Simulasi skenario 5 menghasilkan pengurangan waktu proses operasional kualitas pelayanan sebesar 77.30% menjadi 51.4 hari.

<hr>

This study was conducted to determine customer satisfaction of national shipping company and measured by SERVQUAL method. Some of the largest gap between perceptions and expectations of customers, will be improved with Business Process Reengineering method. Data collection was performed to the charterer who used national shipping industry as a respondent with 20 (twenty) questionnaires on service quality, and interviews with the top management of the national shipping company. Problems are solved by designing new processes, improving the information systems and implement an improvement plan with the methods of Business Process Reengineering (BPR). In the study, five scenario improvement is being built using Oracle BPM software.

From all scenarios, scenario number 5 (five) have the best result, this scenario includes removing non-value added activities, improving the process by creating an automatic CODA system, creating of automatic vessel tracking system, process improvement by replacing personnel with the right skills and competencies. This reduces service quality operational time by 77.30% to 51.4 days.