

Pengaruh kualitas pelayanan konsultan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa konsultansi : studi kasus proyek manajemen penelitian pertanian

Satrio Budi Handoko, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71369&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan konsultan berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa konsultansi. Kualitas adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Pengguna jasa konsultansi akan menunjukkan kepuasannya terhadap jasa yang telah diterimanya. Menurut Kotler, (1998: 36) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk. Pelanggan akan merasa puas kalau harapan pelanggan terpenuhi dan merasa amat gembira kalau harapan pelanggan terlampaui.

Untuk mengukur kualitas pelayanan konsultan dan harapan pengguna jasa konsultansi dengan mengembangkan kuesioner berdasarkan Derived dissatisfaction. Kuesioner disusun dengan metoda SERVQUAL dan dijabarkan dalam bentuk 10 (sepuluh) pertanyaan yang merupakan variabel-variabel dari kualitas pelayanan konsultan. Faktor-faktor ini dikembangkan dari 5 faktor utama kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dari Zeithaml et. all. (1990: 25) dan ditambah 1 (satu) faktor yaitu recovery dari Gronnoos dalam Edvardsson, et.all., (1994 : 55).

Responder dari penelitian ini sebanyak 65 orang. Responden ini adalah para pengguna jasa konsultansi yang secara langsung memperoleh bimbingan teknis dari konsultan pada proyek Manajemen Penelitian Pertanian (Agricultural Research Management), Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Analisis data dengan membandingkan antara harapan pengguna jasa konsultansi dengan hasil kualitas pelayanan konsultan.

Untuk itu peneliti menggunakan analisis statistik guna mencari rata-rata (Means), Paired Sample T-Test. Hasil dari Paired Sample Test, menunjukkan bahwa variabel hasil kerja konsultan dari harapan pengguna jasa konsultansi sama dengan hasil kualitas pelayanan konsultan (H_0 diterima) dengan nilai probabilitas $< 0,05$. Variabel lainnya yang masuk kategori ini adalah kesesuaian kebutuhan proyek, pemahaman kesulitan proyek, kemudahan untuk berkomunikasi dan iklim lingkungan kerja. Sedangkan H_0 ditolak terdapat pada variabel-variabel penyelesaian pekerjaan, keahlian konsultan, kemampuan konsultan dan tanggungjawab konsultan.

Faktor-faktor yang perlu menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh konsultan agar dapat sesuai dengan harapan pengguna jasa konsultansi (proyek) adalah kepercayaan terhadap hasil kerja konsultan dan pemahaman kesulitan proyek. Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa konsultansi. Faktor-faktor tersebut adalah Penyelesaian pekerjaan, Pekerjaan sesuai kebutuhan, Sesuai bidang kebutuhan, Kemampuan konsultan yang andal, Kepercayaan terhadap kualifikasi konsultan, dan kompensasi kerugian proyek. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan memberikan iklim lingkungan kerja.