

**BAB 4**  
**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA OPERASIONAL *OUTSOURCING***  
**TI**

**4.1 ANALISIS DESKRIPSI**

Analisis deskripsi adalah analisis untuk menganalisis prosedur, proses dan tahapan dalam peringkasan hasil-hasil pengamatan secara kuantitatif. Dalam pengertian lain statistika deskriptif mempelajari cara-cara pengumpulan, penyusunan, dan penyajian data suatu penelitian. Dalam analisis penelitian ini dilakukan pengukuran reliabilitas pada instrumen SERVQUAL yang diadaptasi untuk layanan TI dengan menggunakan test alpha Cronbach.

Data disebarikan kepada para pengguna layanan TI di Chevron wilayah operasi Kalimantan melalui dua cara yaitu bertemu langsung dengan pengguna dan melalui email. Langkah pertama dilakukan mengingat adanya beberapa pertanyaan berkaitan dengan pengisian kolom harapan yang sebagian besar masih merasa bingung sehingga perlu ada penjelasan tambahan bagaimana cara dan maksud dari pertanyaan di kuesioner. Dari jumlah 114 kuesioner yang disebarikan, yang kembali adalah 86 kuesioner atau sebesar 76% dari keseluruhan responden. Tabel 4.1 adalah rangkuman data kuesioner yang telah dikumpulkan untuk selanjutnya diolah sesuai dengan kerangka penelitian.

Tabel 4.1. Rangkuman Data Kuesioner

Kuesioner	Harapan Layanan		Persepsi (Actual)
	Feasible (Min)	Ideal (max)	
Q1. Menerima layanan yang diminta dalam rentang waktu yang wajar	4,779	6,058	5,221
Q2. Menerima layanan yang diminta dengan benar sejak awalnya	5,023	6,140	5,419
Q3. Personil TI menunjukkan keikhlasan dalam menyelesaikan masalah anda	5,174	6,174	5,709
Q4. Personil TI menjaga janji mereka	5,081	6,140	5,349
Q5. Diinformasikan dengan tepat bila permintaan dapat diselesaikan	5,081	6,140	5,349
Q6. Dinformasikan secara berkala mengenai status permintaan anda	4,814	5,930	4,860
Q7. Menerima layanan dengan cepat tanpa penundaan	5,209	6,279	5,302

Q8. Personil TI memiliki keinginan untuk membantu anda	5,151	6,267	5,640
Q9. Personil TI layak di percaya	5,372	6,314	5,709
Q10. Kesopan Santunan Personil TI	5,163	6,047	5,616
Q11. Tingkat keahlian dari personil TI	5,360	6,384	5,663
Q12. Ketersediaan layanan pada saat jam operasional	5,256	6,256	5,535
Q13. Ketersedian layanan sesudah jam operasioan (18:00–06:00)	4,488	5,593	4,628
Q14. Menerima perhatian secara individual orang-ke-orang dari personil TI	4,453	5,570	4,977
Q15. Personil TI memberi kesan mendalam dari dalam hati anda	4,570	5,651	5,128
Q16. Personil TI memahami permintaan anda secara spesifik	5,116	6,186	5,500
<b>Rata-rata</b>	<b>5,006</b>	<b>6,070</b>	<b>5,350</b>

Selanjutnya data pada Tabel 4.1 dilakukan beberapa analisis meliputi uji reliabilitas dan gap pada dimensi layanan. Analisis data kuesioner ini menggunakan analisa non-parametrik karena data tersebut tidak memiliki distribusi normal dari sampel penelitian.

Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa dalam analisa gap pada penelitian ini menggunakan dua model dimensi. Model dimensi pertama adalah yang mengadopsi metode SERVQUAL untuk TI dimana dalam dimensi layanan dibagi menjadi empat dimensi yaitu reliabilitas, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan model dimensi kedua adalah model adaptasi dari IT-SERVQUAL yang membagi dimensi layanan menjadi dua dimensi yaitu dimensi keahlian teknis dan atribut layanan TI seperti pada Lampiran 2.

#### 4.1.1 Uji Reliabilitas Instrumen SERVQUAL

Untuk mengetahui apakah suatu kuesioner memiliki reliabilitas yang baik atau tidak maka dilakukan sebuah uji menggunakan metode alpha Cronbach terhadap 16 pertanyaan kuesioner. Uji Cronbach ini adalah untuk mengetahui

seberapa baik set variabel dari kuesioner ini atau sering disebut juga konsistensi internal.

Nilai alpha Cronbach bervariasi dari nol sampai satu dan digunakan untuk menggambarkan reliabilitas dari instrumen yang di urai dari kuesioner skala multi poin atau yang menggunakan model dikotomi (dua jawaban). Semakin tinggi nilai alpha Cronbach maka instrumen ini dikatakan reliabel atau memiliki internal konsistensi yang baik pula. Beberapa penelitian mengatakan bahwa jika nilai alpha Cronbach berada diatas 0,7 sudah dianggap cukup reliabel, namun beberapa literatur memberikan batas angka yang lebih rendah [36].

Dari perhitungan data pada Tabel 4.1 dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 13 didapat nilai alpha Cronbach seperti pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Data Reliabilitas Alpha Cronbach

Kuesioner	Nilai Alpha Cronbach		
	Harapan Layanan Minimum	Harapan Layanan ideal	Persepsi Layanan
Q1	0,905	0,828	0,784
Q2	0,899	0,817	0,772
Q3	0,895	0,807	0,790
Q4	0,892	0,832	0,767
Q5	0,886	0,823	0,808
Q6	0,916	0,774	0,853
Q7	0,877	0,737	0,742
Q8	0,881	0,748	0,736
Q9	0,876	0,739	0,792
Q10	0,840	0,720	0,767
Q11	0,804	0,686	0,801
Q12	0,838	0,642	0,793
Q13	0,852	0,653	0,745
Q14	0,785	0,642	0,655
Q15	0,747	0,634	0,794
Q16	0,900	0,833	0,855
Rata-Rata	0,862	0,744	0,778

Pada Table 4.2 terlihat nilai rata-rata untuk alpha Cronbach untuk layanan minimum 0,862, Layanan Ideal 0,744 dan Persepsi 0,778. Dari nilai rata-rata yang lebih besar dari 0,7 bisa disimpulkan bahwa tingkat reliabilitas atau konsistensi

internal pada instrumen ini cukup tinggi dan kuesioner yang digunakan dianggap reliabel atau dapat dipercaya.

#### 4.2 ANALISA GAP DIMENSI LAYANAN DAN ZONA TOLERANSI

Perbedaan nilai antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan adalah sebuah kunci untuk menilai kualitas sebuah layanan, sehingga beda atau gap dari kedua nilai layanan kemudian dihitung. Dari data yang masuk seperti pada Tabel 4.1, setelah dihitung dengan rumus Gap menghasilkan gap sesuai dengan dimensi yang diukur. Nilai gap kemudian dianalisa untuk setiap dimensi dari empat dimensi layanan IT-SERVQUAL. Nilai gap ini didapat dari pengurangan nilai persepsi terhadap nilai ideal seperti pada rumus 2.1 yaitu.

$$G = P - E$$

Dimana,

G = Gap

P = Nilai persepsi

E = Nilai expektasi atau harapan ideal

Nilai G bisa bervariasi dari positif sampai negatif dan nilai positif mengindikasikan jika layanan yang diharapkan pengguna tercapai atau layanan yang diberikan (persepsi) melebihi dari yang diharapkan. Sebaliknya jika nilainya negatif berarti layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Selain itu pada format tiga kolom bisa diketahui nilai harapan minimum sehingga bisa diketahui apakah layanan persepsi berada dibawah persepsi minimum atau tidak dan ditandai dengan nilai negatif dan positif.

Selain dihitung nilai gapnya, dari data kuesioner dengan format tiga kolom ini dapat digunakan untuk mengetahui zona toleransi dari layanan. Zona toleransi adalah sebuah zona yang dibentuk dari nilai harapan ideal sebagai nilai maksimum dan nilai feasible sebagai nilai minimum atau bisa dikatakan bahwa zona ini menggambarkan batas minimum dan maksimum dari layanan yang diharapkan oleh pengguna layanan TI. Pada Tabel 4.3 kolom zona toleransi menunjukkan angka rata-rata atau nilai tengah dari zona toleransi dan nilai ini dijadikan acuan dalam menilai kualitas layanan dalam zona toleransi.

Tabel 4.3. Tabel Gap Analisis Empat Dimensi

Dimensi Layanan	Nilai Rata-rata			Zona Toleransi (Rata-2)	G	
	Feasible*	Ideal**	Persepsi***		P – E (Ideal)	P – E (Feasible)
Reliabilitas	5,051	6,149	5,463	5,600	-0,686	0,412
<i>Responsiveness</i>	5,137	6,198	5,378	5,667	-0,820	0,241
<i>Assurance</i>	5,067	6,070	5,360	5,568	-0,709	0,294
<i>Empathy</i>	4,713	5,802	5,202	5,258	-0,601	0,488
Rata-rata	5,013	6,076	5,367	5,523	-0,709	0,354

\* Feasible adalah harapan minimum dari layanan yang bias diterima oleh pengguna.

\*\* Ideal adalah harapan maksimum atau tertinggi dari pengguna terhadap layanan

\*\*\* Persepsi adalah pengalaman mengenai layanan yang pernah diberikan

Dari perhitungan dengan rumus Gap didapat nilai gap seperti pada Tabel 4.3. yang kolom G (P-E Ideal) dan hasilnya adalah nilai negatif di keempat dimensi layanan. Nilai negatif ini menunjukkan atau mengindikasikan bahwa persepsi pengguna layanan TI terhadap kinerja layanan lebih rendah dari harapan pengguna. Sementara itu pada kolom G (P – E Feasible) didapat nilai positif yang berarti layanan yang diberikan oleh penyedia jasa outsourcing dapat diterima pada batas minimum harapan pengguna.

Secara umum Tabel 4.3 menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa outsourcing pada operasional TI masih dibawah rata-rata harapan pengguna namun masih masuk dalam zona toleransi layanan ditunjukkan dengan nilai positif pada kolom G (P – E Feasibel). Sehingga kesimpulannya adalah bahwa secara keseluruhan layanan penyedia jasa outsourcing di Team SATO Kalimantan masih dibawah harapan namun sudah memenuhi harapan minimum dari para pengguna layanan TI.

Selanjutnya dengan menggunakan model gap layanan dua dimensi didapat hasil yang sama yaitu gap layanan ideal hasilnya negatif sedangkan terhadap harapan minimum (feasible) menghasilkan angka positif. Dari dua dimensi

layanan ini nilai yang paling rendah adalah pada dimensi atribut layanan TI dengan skore -0,88. nilai ini lebih rendah dari dimensi keahlian teknis penyedia jasa sebesar -0,63 seperti pada Tabel 4.4. Dengan demikian dimensi atribut layanan TI adalah dimensi yang memerlukan peningkatan kualitas lebih baik lagi dalam penyediaan layanan TI.

Tabel 4.4. Gap Pada Dua Dimensi Layanan TI

Dimensi	Nilai Rata-rata			G	
	Feasible	Ideal	Persepsi	P – E (Ideal)	P – E (Feasible)
Keahlian Teknis	5,03	6,06	5,43	-0,63	0,40
Atribut Layanan TI	4,98	6,11	5,23	-0,88	0,25

Dari Table 4.4 terlihat bahwa pada kedua dimensi layanan baik untuk atribut layanan TI maupun keahlian teknis mendapat nilai positif untuk gap P-E *feasible* yang berarti bahwa kedua dimensi layanan ini masih bisa diterima oleh pengguna. Dari perhitungan dengan model dua dimensi layanan ini dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia jasa *outsourcing* masih jauh dibawah harapan pengguna terutama pada dimensi atribut layanan TI. Dengan demikian pada atribut layanan TI perlu ada peningkatan yang lebih signifikan dibanding dengan dimensi keahlian teknis penyedia jasa *outsourcing*.

#### 4.2.1 Dimensi Layanan Reliabilitas

Dimensi layanan reliabilitas seperti pada Tabel 4.5 yang terdiri dari lima item yang menggambarkan kemampuan dalam memberikan layanan. Dari hasil penelitian mengindikasikan bahwa rentang waktu layanan (Q1) masih memerlukan peningkatan karena memiliki gap yang paling tinggi, dan layanan yang cukup baik yang dirasakan oleh para pengguna adalah item Q3 tentang keikhlsan dalam menyelesaikan masalah dari pengguna. Secara keseluruhan dimensi reliabilitas perlu peningkatan karena semua item mendapatkan nilai negatif terutama pada item Q5.

Tabel 4.5. Dimensi Layanan Reliabilitas

	Kuesioner	Harapan Layanan		Persepsi (Actual)	G	
		Feasible (Min)	Ideal (max)		P - E (Ideal)	P- E (Feasible)
Reliabilitas	Q1 Menerima layanan yang diminta dalam rentang waktu yang wajar	4,779	6,058	5,221	-0,837	0,442
	Q2 Menerima layanan yang diminta dengan benar sejak awalnya	5,023	6,140	5,419	-0,721	0,395
	Q3 Personil TI menunjukkan keikhlasan dalam menyelesaikan masalah anda	5,174	6,174	5,709	-0,465	0,535
	Q4 Personil TI menjaga janji mereka	5,198	6,233	5,616	-0,616	0,419
	Q5 Diinformasikan dengan tepat bila permintaan dapat diselesaikan	5,081	6,140	5,349	-0,791	0,267
	<b>Nilai Rata-rata</b>	5,028	6,130	5,409	-0,721	0,381

Dari Gap pada Tabel 4.5 mengenai dimensi layanan reliabilitas pada gap ideal dapat disimpulkan bahwa dimensi reliabilitas memerlukan peningkatan kualitas layanan karena nilai negatif yang relatif besar kecuali pada Q3 yang  $-0,465$  sementara item yang lain dari  $-0,721$  sampai  $-0,837$ . Sementara itu terhadap gap *feasible* variasinya dari  $0,267 - 0,535$  dan nilai yang paling rendah adalah item Q5 yang memiliki skor angka lebih tinggi  $0,267$  dari batas layanan minimum yang diharapkan pengguna.

#### 4.2.2 Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* memberikan gambaran mengenai seberapa cepat respon para penyedia jasa dalam melakukan permintaan layanan. Dari hasil survei, gap yang paling besar ada pada informasi tentang status dari permintaan yaitu -

1,070 yang kedua adalah menerima layanan dengan cepat tanpa penundaan seperti pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Dimensi Layanan *Responsiveness*

	Kuesioner	Harapan Layanan		Persepsi (Actual)	Gap	
		Feasible (Min)	Ideal (max)		P – E (Ideal)	P- E (Feasible)
<i>Responsiveness</i>	Q6 Dinformasikan secara berkala mengenai status permintaan anda	4,814	5,930	4,860	-1,070	0,047
	Q7 Menerima layanan dengan cepat tanpa penundaan	5,209	6,279	5,302	-0,977	0,093
	Q8 Personil IT memiliki keinginan untuk membantu anda	5,151	6,267	5,640	-0,628	0,488

Nilai rata-rata zona toleransi layanan dari dimensi ini adalah 5,667 seperti pada Tabel 4.3, dan nilai persepsi dimensi ini 5,137 yang berarti hanya sedikit di atas nilai harapan minimum. Selain itu hanya item Q8 saja yang tingkat kualitas layanannya mendekati nilai rata-rata zona toleransi. Yang perlu mendapat perhatian serius adalah mengenai Q6 yaitu diinformasikan secara berkala status dari permintaan, karena dengan harapan minimum yang juga relatif rendah berada pada angka 4,814 namun gap yang terjadi adalah -1,070 dan ini adalah gap paling besar dari semua item kuesioner. Dari data pada Tabel 4.6

Ada beberapa aspek yang mempengaruhi faktor *responsiveness* yaitu penerima pesan adanya masalah yaitu dibagian service desk yang juga bertanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai status terakhir dari pekerjaan apakah sudah selesai atau belum, jika belum akan diberitahukan alasan penundaan tersebut. Proses ini berada diluar kontrol dari penyedia jasa operasional TI yang disurvei sehingga nilai pada dimensi ini juga bisa menjadi masukan pada team lain.

Dari data pada Tabel 4.6 ini dapat disimpulkan bahwa tingkat *responsiveness* berupa keinginan untuk melayani dari penyedia jasa sudah cukup baik namun harus didukung dengan aspek lain seperti menginformasikan secara



berkala kepada para pengguna mengenai status dari permintaan. Dan untuk Q7, menerima permintaan layanan tanpa ditunda perlu dianalisa lebih jauh mengenai jumlah *resource* dan beban puncak pada saat ada permasalahan.

#### 4.2.3 Dimensi Layanan Assurance

Dimensi ini mengukur *assurance* atau jaminan tentang layanan dari penyedia jasa dan terdiri dari lima item. Dari data yang ada menunjukkan bahwa tingkat *assurance* dari layanan penyedia jasa masih dibawah harapan pengguna karena gap yang terjadi bernilai negatif seperti terlihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Dimensi Layanan Assurance

	Kuesioner	Harapan Layanan		Persepsi (Actual)	Gap	
		feasible (Min)	Ideal (max)		P – E (Ideal)	P- E (Feasible)
Assurance	Q9 Personil TI layak dipercaya	5,372	6,314	5,709	-0,605	0,337
	Q10 Kesopan Santunan Personil TI	5,163	6,047	5,616	-0,430	0,453
	Q11 Tingkat keahlian dari personil TI	5,360	6,384	5,663	-0,721	0,302
	Q12 Ketersediaan layanan pada saat jam operasional	5,256	6,256	5,535	-0,721	0,279
	Q13 Ketersediaan layanan sesudah jam operasioan (18:00–06:00)	4,488	5,593	4,628	-0,965	0,140

Nilai persepsi pada Tabel 4.7 bervariasi dari 4,628 sampai 5,709. Nilai terendah pada item Q13 mengenai ketersediaan layanan setelah jam operasional. Sebagian besar responden memberikan jawaban yang rendah, meskipun ketersediaan layanan pada jam setelah tetap tersedia meskipun dengan model *on-call* atau layanan akan diberikan jika terjadi permintaan. Atau bisa jadi pengguna

merasa kesulitan dalam mendapatkan layanan setelah jam kerja kecuali dimana ditempatkan teknisi *standby* seperti di wilayah Utara.

Jadi dari data pada Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi ini harus ditingkatkan lebih baik karena nilai gap yang juga signifikan dari -0,430 yang terendah dan yang tertinggi pada item Q13 mengenai ketersediaan layanan pada sesudah jam operasional yaitu -0,965.

#### 4.2.4 Dimensi Layanan *Empathy*

Dimensi layanan ini menggambarkan mengenai pemahaman para teknisi terhadap kebutuhan dan permintaan dari pengguna layanan TI dan dari data yang masuk setelah diolah dihasilkan seperti pada Tabel 4.8. zona toleransi dimensi ini adalah minimum 4,713 dan nilai atasnya adalah 5,802 dengan nilai tengahnya adalah 5,258. Sementara nilai persepsi dari dimensi ini rata-ratanya adalah 5,202 yang berarti bahwa nilai persepsi masih berada di atas nilai minimum harapan pengguna namun masih di bawah nilai tengah dari zona toleransi.

Tabel 4.8. Dimensi Layanan *Empathy*

	Item Kuesioner	Harapan Layanan		Persepsi (Actual)	Gap	
		feasible (Min)	Ideal (max)		P – E (Ideal)	P- E (Feasible)
<i>Empathy</i>	Q14 Menerima perhatian secara individual orang-ke-orang dari personil TI	4,453	5,570	4,977	-0,593	0,523
	Q15 Personil TI memberi kesan mendalam dari dalam hati anda	4,570	5,651	5,128	-0,523	0,558
	Q16 Personil TI memahami permintaan anda secara spesifik	5,116	6,186	5,500	-0,686	0,384
	Rata-rata	4,713	5,802	5,202	-0,601	0,488

Nilai harapan pengguna pada dimensi ini bervariasi dari 5,570 sampai 6,186, tertinggi nilainya pada harapan bahwa teknisi penyedia jasa outsourcing

memahami permintaan secara khusus. Dan dari data pada Tabel 4.8 ini dapat disimpulkan bahwa layanan yang diterima sudah mendekati nilai tengah dari zona toleransi artinya meskipun belum mencapai nilai ideal yang diharapkan oleh pengguna namun dimensi iuni sudah cukup memberikan penilaian yang mendekati nilai tengahnya.

