

Analisa kesenjangan pemahaman karyawan terhadap implementasi tool management menggunakan servqual

Pramudya Ananda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250172&lokasi=lokal>

Abstrak

PT Trakindo Utama (PTTU) adalah perusahaan yang bergerak di bidang sales, services & rental heavy equipment untuk mining, power system, oil & gas, marine dan forestry. PTTU terdiri dari 6 area divisi yang didukung 55 cabang di seluruh Indonesia. Service sebagai salah satu bisnis PTTU membutuhkan tools dan equipment yang digunakan sebagai alat utama dalam menjalankan bisnis ini. Lebih dari USD 10 Million dan 30.000 line item tools telah diinvestasikan untuk tools ini dan tersebar di seluruh cabang. Tool Management adalah salah satu upaya PTTU dalam mengelola aset ini.

Permasalahan yang terjadi adalah proses implementasi yang berjalan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terjadi karena adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi dalam implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi hal ini yaitu beberapa cabang masih memiliki beberapa kekurangan dalam fasilitasnya, sumber daya manusia, after sales service supplier dan sistem pendukung (DBS).

Metode yang digunakan untuk menganalisa kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi adalah dengan SERVQUAL. Data diambil dari kuesioner yang disebar ke seluruh cabang (55 cabang), kuesioner ini terdiri dari lima dimensi yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari lima dimensi ini kemudian dijabarkan dalam atribut-atribut pernyataan yang menjadi permasalahan dalam implementasi. Dari kuesioner ini kemudian diperoleh nilai persepsi dan nilai ekspektasi. Selisih nilai perspesi dengan nilai ekspektasi merupakan SERVQUAL Score nya. SERVQUAL Score bernilai minus artinya ada kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi user didalam implementasi. Kesenjangan inilah yang perlu di perbaiki berdasarkan permasalahan yang ada.

.....PT Trakindo Utama (PTTU) is an expanding privately owned company dealing in heavy equipment sales, service & rental for forestry, power system, oil & gas, marine and mining industry.PTTU now has 6 division areas, supported by 55 branches throughout the country. As one of PTTU business core, Service requires tools and equipment as a key part to help run the business. More than USD 10,000,000 and 30,000 line-item tools has been invested and spread throughout the branches. Tool management is one of the efforts launched by the company in order to manage these assets.

One of problem occured is implementation process does not meet the expectations. This happens because there is a gap between expectation and perception in implementing the process. One of the factors that caused this problems is several branches still having shortages in their facilities, lack of human resources, after sales service and supporting system (DBS).

Method used to analyze the gap between perception and expectation is by SERVQUAL. Data is taken from questionnaires spread throughout the branches (55 Branch), these questionnaires consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The five dimensions will be further explained in statements attributes that forms the problems in implementing the process.

Value of perception and value of expectation will be received from these questionnaires. The difference-value between value of perception and value of expectation is a result of SERVQUAL Score. Minus

SERVQUAL Score means there is a gap in user's perception and expectation in implementing process. This gap needs to be bridged based on the problems.