

KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI (STUDI KASUS PADA TIKI AMBON)

JEANNETH FALENSCA ALFONS
 1773023
 TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL 2020/2021

DORO EDI, ST., M.Kom / 730009

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) AMBON merupakan perusahaan besar yang bergerak di bidang ekspedisi pengiriman paket ke seluruh kota Indonesia.

PERMASALAHAN

TIKI AMBON pasti tak luput dari masalah dan kekurangan yang dialami. Entah itu dalam hal keterlambatan pengiriman barang maupun keterlambatan barang yang diterima oleh pelanggan. Untuk meminimalisir masalah dan kekurangan yang terjadi, TIKI AMBON terus menerus meningkatkan kualitas layanan dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Salah satu layanan yang diberikan TIKI AMBON kepada pelanggannya yaitu Layanan Tracking dalam pengiriman yang dilakukan. Fungsi Layanan Tracking sendiri yaitu untuk pelanggan dalam mengecek letak atau keberadaan paket milik pelanggan.

TUJUAN PEMBAHASAN

1. Menganalisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi pada TIKI AMBON.
2. Menganalisis dampak yang ditimbulkan dari Kualitas Layanan Teknologi Informasi pada TIKI AMBON.
3. Menganalisis hambatan yang dialami TIKI AMBON dalam menerapkan Kualitas Layanan Teknologi Informasi.

Dampak Penerapan Kualitas Layanan pada TIKI AMBON

Setiap pegawai yang bekerja pada TIKI AMBON melayani dan menjalin komunikasi terhadap setiap pelanggannya dengan sangat baik dan ramah. Dari penelitian yang penulis lakukan pada TIKI AMBON, kualitas layanan yang sudah diterapkan oleh TIKI AMBON sangat membawa dampak positif dan kemajuan bagi perusahaan. TIKI AMBON dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggannya dan juga meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Dengan adanya kualitas layanan, TIKI AMBON dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan juga dapat menarik pelanggan yang baru untuk menggunakan jasa pengiriman yang ada pada TIKI AMBON sendiri. TIKI AMBON sangat dengan mudah dalam melayani dan menjangkau setiap pelanggannya secara online dengan cara melakukan kegiatan bisnis seperti melakukan promosi, pengenalan produk yang ada pada perusahaan, penjelasan produk, sampai dengan mengecek tarif produk dan mengecek atau melacak status barang atau paket milik pelanggan.

Hambatan yang dialami oleh TIKI AMBON

TIKI AMBON tak luput dari hambatan atau kekurangan yang dialami. Dari hasil yang sudah penulis kumpulkan, hambatan yang dialami oleh TIKI AMBON yaitu kurangnya ketersediaan tenaga kerja sehingga sebagian kecil masalah yang terjadi yaitu keterlambatan dalam proses pengiriman dan pengantaran barang kepada para pelanggan. Tetapi TIKI AMBON dengan kekurangan yang ada mencoba meminimalisir sehingga tidak terjadi lagi masalah sedemikian rupa demi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa TIKI AMBON.

NO. PERTANYAAN

1.	Jenis kelamin	♀ 65	♂ 36		
2.	Usia para pelanggan yang sudah menggunakan jasa TIKI AMBON.	17-25 thn 87 orang	26-35 thn 9 orang	36-45 thn 1 orang	46-55 thn 4 orang
3.	Apakah anda pernah menggunakan jasa pengiriman pada TIKI AMBON ?	Pernah 101 orang	Tidak Pernah 4 orang		
4.	Apakah setiap pegawai memberikan pelayan (keramahan, kesopanan dan ketepatan) yang baik kepada anda?	Ya 97 orang	17-25 tahun 87 orang		
5.	Masalah yang pernah dialami dalam menggunakan jasa pengiriman TIKI AMBON?	Terlambat menerima paket 16 org	Kerusakan fisik pada paket 87 org	Paket hilang -	Tidak pernah mengalami masalah 78 org
6.	Apakah TIKI AMBON dengan sigap dan cepat dalam menangani masalah yang anda keluh?	Ya 86 orang	Tidak 15 orang		
7.	Layanan yang anda gunakan pada jasa pengiriman TIKI AMBON	INS 14 orang	ROD 52 orang	HDS 28 orang	PAC 7 orang
8.	Apakah anda menggunakan layanan tracking untuk mengecek keberadaan paket anda?	Ya 101 orang	Tidak -		
9.	Apakah ada kendala atau masalah dalam menggunakan layanan Tracking?	Ya 3 orang	Tidak 98 orang		
10.	Bagaimana kualitas layanan tracking yang sudah anda gunakan?	Sangat baik 88 orang	Lumayan 13 orang	Tidak baik -	
11.	Apakah anda puas dengan kualitas layanan yang diberikan TIKI AMBON?	Sangat puas 81 orang	Lumayan 20 orang	Tidak puas -	

Simpulan

- Salah satu layanan yang diterapkan oleh TIKI AMBON yaitu Sistem Tracking yang dimana sangat membawa dampak yang positif bagi TIKI AMBON dalam proses pengiriman barang. Dimana layanan tracking ini dapat membantu setiap pelanggannya dalam mengecek keberadaan paket secara online tanpa mengahruskan pelanggan ke store TIKI AMBON.

- A. Dari hasil survei wawancara yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :**
1. Bahwa sebanyak dua belas (12) orang sudah menggunakan jasa pengiriman TIKI AMBON.
 2. Bahwa sebanyak dua belas (12) pelanggan mengatakan bahwa pegawai TIKI AMBON sudah memberikan pelayanan yang baik.
 3. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah sebelas (11) mengatakan puas dengan kualitas jasa pengiriman yang TIKI AMBON berikan.
 4. Bahwa sebanyak dua belas (12) pelanggan mengatakan tarif yang diberikan sudah sesuai dengan kualitas jasa yang diterima.
 5. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah delapan (8) mengatakan TIKI AMBON sudah sigap dan cepat dalam menangani masalah yang dikeluhkan.
 6. Bahwa sebagian besar pelanggan memberikan penilaian yang sangat baik.

B. Dari hasil survei penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa yang berjenis kelamin perempuan yang lebih banyak menggunakan jasa pengiriman pada TIKI AMBON.
2. Bahwa rentan usia antara 17-25 tahun yang paling banyak.
3. Bahwa sebanyak seratus satu (101) orang yang sudah menggunakan jasa pengiriman pada TIKI AMBON.
4. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah sembilan puluh tujuh (97) mengatakan bahwa pegawai TIKI AMBON memberikan pelayanan yang baik.
5. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah tujuh puluh delapan (78) tidak pernah mengalami masalah pada saat menggunakan jasa pengiriman pada TIKI AMBON.
6. Bahwa sebanyak delapan puluh enam (86) pelanggan mengatakan TIKI AMBON sigap dan cepat dalam menangani masalah yang dikeluhkan.
7. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah lima puluh dua (52) lebih banyak menggunakan layanan ROD.
8. Bahwa sebanyak seratus satu (101) pelanggan menggunakan layanan tracking.
9. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah delapan puluh satu (81) puas dengan kualitas layanan yang diberikan TIKI AMBON.
10. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah sembilan puluh satu (91) mengatakan tarif dan kualitas sudah sesuai.
11. Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah delapan puluh tiga (83) memberikan penilaian yang sangat baik kepada TIKI AMBON menyangkut dengan kualitas layanan dan pelayanan yang diberikan.

- Dampak dari penerapan kualitas layanan pada TIKI AMBON yaitu dapat mempromosikan setiap produk dan jasa secara online, dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan, dapat mengetahui keinginan dari setiap pelanggan, dapat melayani para pelanggan secara online, dapat menjangkau setiap pelanggan dari berbagai tempat, dan dapat membantu TIKI AMBON dalam bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lainnya. TIKI AMBON sangat dengan mudah dalam menjalin hubungan komunikasi dengan para pelanggan dan juga TIKI AMBON dengan mudah menarik para pelanggan menjadi loyal dan menggunakan jasa pada TIKI AMBON secara terus menerus.

- Hambatan yang dialami TIKI AMBON yaitu kurangnya ketersediaan tenaga kerja yang mengakibatkan sedikit keterlambatan dalam proses pengiriman dan pengiriman barang.

Saran

- TIKI AMBON dapat menyelesaikan proses pengembangan aplikasi yang sedang berjalan dengan cepat agar kedepannya dapat mempermudah perusahaan dalam melakukan proses transaksi dengan pelanggan. Dan menyangkut dengan fitur yang ada pada aplikasi yang akan dibuat, sebaiknya menambahkan fitur untuk memilih layanan yang ingin digunakan oleh para pelanggan.
- TIKI AMBON harus menambah dan merekrut tenaga kerja yang baru atau dengan kata lain menambah pegawai baru agar tidak terjadi lagi keterlambatan dalam proses pengiriman dan penerimaan barang.