

**ANALISA KEPUASAN KINERJA CLEANING SERVICE (Studi Kasus : PT. ARTHA
KEMBAR UTAMA di UIN SUNAN AMPEL SURABAYA)**

Aldi Bayu Wicaksono dan Hery Murnawan

Program Studi Teknik Industri, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : aldi@gmail.com

Abstract

PT. ARTHA KEMBAR UTAMA is a well – known cleaning service provider company in the province at East Java. A service company located at Puri Surya Jaya Housing Cluster Taman Nagoya, blk E2 – E4 No. 45, Sidoarjo Regency, East Java, is often trusted in handling cleaning matters. many agencies have been entrusted to this company, starting from Airlangga University Hospital, Hospital in Madiun Regency, and Ofcourse the place that I will use as research for this project, namely Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya. Consumer satisfaction greatly influence the assessment of the quality of a cleaners work, therefore it is important for every company to conduct a test or assessment of consumer/user satisfaction. To find out the level of consumer satisfaction with food, a comparison was made of the level existing satisfaction and satisfaction after the research.

Keywords: Cleaning services, Standard Operating Procedure, Satisfaction.

Abstrak

PT. ARTHA KEMBAR UTAMA merupakan salah satu Perusahaan penyedia jasa cleaning service yang cukup *mahsyur* diprovinsi Jawa Timur. Perusahaan dibidang jasa yang beralamatkan di Perumahan Puri Surya Jaya Cluster Taman Nagoya, blk. E2 – E4 No. 45, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur ini kerap dipercaya dalam urusan penanganan kebersihan. Banyak instansi yang dipercayakan kepada perusahaan ini, mulai dari Rumah Sakit Universitas Airlangga, Rumah Sakit di Kabupaten Madiun, dan juga tentunya tempat yang akan saya gunakan sebagai penelitian tugas akhir ini yakni Universtas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Kepuasan konsumen sangat mempengaruhi penilaian akan kualitas pekerjaan seorang cleaner, oleh karena itu penting bagi setiap perusahaan untuk melakukan uji atau penilaian kepuasan dari konsumen/user. Untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan konsumen makan dilakukan perbandingan akan tingkat kepuasan existing dan kepuasan saat setelah penelitian
Kata Kunci : Cleaning Service, Standard Operating Procedure (S.O.P), Kepuasan.

1. Pendahuluan

Jasa cleaning service dewasa ini mulai banyak dibutuhkan diberbagai sector, mulai dari instansi pemerintahan, swasta, hingga rumah tangga. Kebutuhan akan layanan kebersihan di berbagai sector membuat perusahaan bidang jasa turut menambahkan bidang jasa cleaning service yang mereka tawarkan kepada clien. Selain karena bisa memberikan kemudahan dalam mengerjakan pekerjaan kebersihan, kebutuhan akan cleaning service juga turut mempengaruhi seberapa nyaman seorang karyawan ataupun peserta didik dalam menjalankan aktivitasnya. PT. ARTHA KEMBAR UTAMA merupakan salah satu Perusahaan penyedia jasa cleaning service yang cukup *mahsyur* diprovinsi Jawa Timur. Perusahaan dibidang jasa yang beralamatkan di Perumahan Puri Surya Jaya Cluster Taman Nagoya, blk. E2 – E4 No. 45, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur ini kerap dipercaya dalam urusan penanganan kebersihan. Banyak instansi yang dipercayakan kepada perusahaan ini, mulai dari Rumah

Sakit Universitas Airlangga, Rumah Sakit di Kabupaten Madiun, dan juga tentunya tempat yang akan saya gunakan sebagai penelitian tugas akhir ini yakni Universtas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Lantai	Ruang Staff	Mushola	Tempat Wudhu	Toilet	Koridor	Tempat Sampah	Pantri	Lift
Lobby & Connecting	0	0	0	20	18	25	1	5
Lt. 1	0	0	0	25	11	13	0	2
Lt. 2	7	12	9	8	4	9	3	5
Lt. 3	5	10	7	15	6	2	2	2
Lt. 4	2	6	2	7	1	3	2	3
Lt. 5	5	8	4	12	8	7	2	5
Lt. 6	10	15	9	27	15	14	8	17
Lt. 7	9	3	8	10	8	11	6	0
Lt. 8	5	7	3	6	9	11	5	3
Lt. 9	13	4	1	17	4	14	7	13
Total	56	65	43	147	84	109	36	55

Tabel 1.1 Tabel Rekapitulasi Komplain

Dari tabel kegiatan kerja diatas ditemukan bahwa *cleaner* memiliki waktu *Standby* yang cukup namun tidak optimal dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga terjadi *complain* di beberapa sektor terutama toilet, tempat sampah, dan koridor. Hal ini juga dipacu dengan intensitas kegiatan di beberapa lantai yang cukup padat serta didukung dengan adanya waktu – waktu krusial seperti waktu sholat Sunnah Dhuha, sholat dzuhur, dan sholat ashar yang otomatis turut menyumbang keluar masuk toilet, mushola, dan tempat wudhu.

2. Tinjauan Pustaka

Standart Operating Procedure disingkat SOP kerap menjadi standra dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Menurut KBBI, ”Prosedur diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. terdapat beberapa pendapat mengenai definisi SOP (*Standart Operating Procedure*) :

1. Menurut Atmoko (2011:2), SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah. Cara kerjanya, berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kejadian system kerja pada unit kerja yang bersangkutan.
2. Menurut Taghati (2014:1) secara luas SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang mernjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan dalam arti sempit, SOP merupakan bagian dari dokumen system tata kerja yang mengatur secara rinci kegiatan-kegiatan operasional organisasi agar terlaksana sistematis.

Kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional darimkonsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi (Daryanto dan Setyobudi :2014). Menurut Solomon (2011) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk jasa yang telah dibeli oleh konsumen.

Metode

Metode ServQual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar untuk measing-masing atribut jasa. Skor ServQual untuk setiap pernyataan bagi konsumen dapat dihitung berdasarkan rumurs berikut (Tjiptono : 2005) :

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah metode uji yang kerap dimanfaatkan dalam melakukan ujicoba terhadap sesuatu yang akan diukur.

pada kuisioner memiliki korelasi positif dan signifikan dengan skor total variable. Berikut merupakan rumus *product moment* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = kofisien korelasi

n = Jumlah Responen

$\sum y$ = Jumlah Skor Total

$\sum x$ = Jumlah Skor Item

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = Jumlah Kuadrat Skor Total

$\sum xy$ = Jumlah Kuadrat skor total

Uji reabilitas merupakan sebuah metode yang dilakukan pada pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan atribut dari variable atau konstruk menurut Ghazali (2006). Sebuah kuesioner dinyatakan *reliable* jika jawaban dari narasumber terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variable dikatakan *reliable* apabila memiliki *Cronbach's Alpha* > 0.60 , menurut Imam Ghazali (2006). Berikut merupakan rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

α = Koefisien Reabilitas alpha chronbach

k = Jumlah Item

r = Korelasi Item

Hasil Dan Pembahasan

Pengumpulan Data

1. Data Kepuasan Existing

Data kepuasan existing merupakan data rekapana complain yang didapatkan pada saat pengamatan dilakukan. Data ini merupakan data yang didapatkan oleh peneliti yang dibantu oleh pengawas cleaning service yang sedang bertugas. Dibawah ini merupakan data complain atas kinerja cleaning service yang didapatkan berdasarkan pengamatan dan informasi dari Team Leader yang bersangkutan.

Lantai	Ruang Staff	Mushola	Tempat Wudhu	Toilet	Koridor	Tempat Sampah	Pantri	Lift
Lobby & Connecting	0	0	0	20	18	25	1	5
lt. 1	0	0	0	25	11	13	0	2
lt. 2	7	12	9	8	4	9	3	5
lt. 3	5	10	7	15	6	2	2	2
lt. 4	2	6	2	7	1	3	2	3
lt. 5	5	8	4	12	8	7	2	5
lt. 6	10	15	9	27	15	14	8	17
lt. 7	9	3	8	10	8	11	6	0
lt. 8	5	7	3	6	9	11	5	3
lt. 9	13	4	1	17	4	14	7	13
Total	56	65	43	147	84	109	36	55

Tabel 1.2 Tabel Kepuasan Existing

Dari tabel kegiatan kerja diatas ditemukan bahwa *cleaner* memiliki waktu *Standby* yang cukup namun tidak optimal dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga terjadi *complain* di beberapa sektor terutama toilet, tempat sampah, dan koridor. Hal ini juga dipacu dengan intensitas kegiatan di beberapa lantai yang cukup padat serta didukung dengan adanya waktu – waktu krusial seperti waktu sholat Sunnah Dhuha, sholat dzuhur, dan sholat ashar yang otomatis turut menyumbang keluar masuk toilet, mushola, dan tempat wudhu.

2. Data Tabel Pekerjaan

Lokasi Kerja : Lobby & Connecting Twin Tower A

Jumlah Cleaner : 2 Orang

No.	Waktu	Deskripsi Pekerjaan
1	06.00	Cleaner datang
2	06.00 – 06.15	Briefing bersama
3	06.15 – 06.20	Mulai bekerja
4	06.20 – 06.50	<i>Dry Mopping Lobby, Dusting Front Office dan Damp Mopping Lobby</i>
5	06.50 – 07.15	<i>Dry Mopping dan Damp Mopping selasar depan dan belakang</i>
6	07.15 – 07.30	Pembersihan toilet laki – laki
7	07.30 – 07.45	Pembersihan toilet Perempuan
8	07.45 – 07.55	<i>Dry Mopping, Damp Mopping Koridor lantai 2 dan pembersihan pantri</i>
9	07.55 – 08.15	<i>Dry Mopping dan Damp Mopping Koridor lantai 3</i>
10	08.15 – 08.30	<i>Sweeping tangga lantai 3 hingga lantai 1</i>
11	08.30 – 09.00	Pembersihan sarang laba – laba dan <i>Spotting</i> noda yang ada di area <i>Lobby dan Connecting</i>
12	09.00 – 10.00	<i>Break Sarapan</i>
13	11.00	<i>Dry Mopping Lobby dan selasar depan</i>
14	11.30 – 13.00	Istirahat
15	13.10	Mulai bekerja
16	13.10 – 13.30	<i>Dry Mopping Lobby dan selasar depan</i>
17	11.30 – 14.00	Mengumpulkan sampah dari tempat – tempat sampah kecil ke at sampah besar
18	14.00 – 14.15	Membuang sampah yang telah dikumpulkan ke TPS
19	14.15 – 14.30	Mencuci tempat sampah besar
20	14.30 – 15.30	<i>Spotting area</i>
21	16.00	Cleaner Pulang

Tabel. 1.3 Tabel Deskripsi Pekerjaan

Analisa dan Pengolahan Data

Metode yang digunakan untuk mengurangi complain adalah dengan menambahkan jumlah kegiatan pada tabel pekerjaan dengan beberapa pekerjaan ringan. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan waktu standby yang dimiliki cleaner bisa dipergunakan dengan baik. Metode lainnya yang kami gunakan adalah pengukuran menggunakan SPSS untuk mengetahui atribut dari kuesioner untuk menilai tingkat kepuasan.

1. Penambahan job pekerjaan

Lokasi Kerja : Lobby & Connecting Twin Tower A

Jumlah Cleaner : 2 Orang

No.	Waktu	Deskripsi Pekerjaan
1	06.00	Cleaner datang
2	06.00 – 06.15	Briefing bersama
3	06.15 – 06.20	Mulai bekerja
4	06.20 – 06.50	<i>Dry Mopping Lobby, Dusting Front Office dan Damp Mopping Lobby</i>
5	06.50 – 07.15	<i>Dry Mopping dan Damp Mopping selasar depan dan belakang</i>
6	07.15 – 07.30	Pembersihan toilet laki – laki
7	07.30 – 07.45	Pembersihan toilet Perempuan
8	07.45 – 07.55	<i>Dry Mopping dan Damp Mopping Koridor lantai 2</i>
9	07.55 – 08.15	<i>Dry Mopping dan Damp Mopping Koridor lantai 3</i>
10	08.15 – 08.30	<i>Sweeping tangga lantai 3 hingga lantai 1</i>
11	08.30 – 09.00	Pembersihan sarang laba – laba dan <i>Spotting</i> noda yang ada di area <i>Lobby dan Connecting</i> dan <i>Pembersihan lift</i>
12	09.00 – 10.00	<i>Break Sarapan</i>
13	10.00 – 10.15	<i>Dusting Handle</i> pintu <i>Lobby</i> dan cek kondisi tempat sampah kecil
14	10.15 – 10.40	<i>Dry Mopping Lobby</i> dan selasar depan
15	10.40 – 10.50	Cek kebersihan toilet laki-laki dan perempuan
16	10.50 – 11.00	<i>Dusting Meja Front Office</i>
17	11.00 – 13.00	Standby
18	11.30 – 13.00	Istirahat
19	13.05	Mulai bekerja
20	13.05 – 13.20	<i>Dry Mopping Lobby</i> dan selasar depan
21	13.30 – 13.45	Mengumpulkan sampah dari tempat – tempat sampah kecil ke tempat sampah besar
22	13.45 – 13.50	Membuang sampah yang telah dikumpulkan ke TPS
23	13.50 – 14.00	Mencuci tempat sampah besar

24	14.00 – 14.15	Cek kondisi toilet laki – laki dan perempuan
25	14.15 – 14.30	Pembersihan Lift
26	14.30 – 14.45	<i>Spotting area</i>
27	14.45 – 14.50	<i>Dry Mopping Lobby</i> dan selasar depan
28	14.50 15.15	Pembersihan Pantri
29	15.15 – 15.30	<i>Sweeping</i> Tangga
30	15.30 – 15.45	Pencucian peralatan kerja
31	16.00	Cleaner Pulang

Tabel 1.4 Penambahan job pekerjaan

Lantai	Ruang Staff	Mushola	Tempat Wudhu	Toilet	Koridor	Tempat Sampah	Pantri	Lift
Lobby & Connecting	0	0	0	20	18	25	1	5
Lt. 1	0	0	0	25	11	13	0	2
Lt. 2	7	12	9	8	4	9	3	5
Lt. 3	5	10	7	15	6	2	2	2
Lt. 4	2	6	2	7	1	3	2	3
Lt. 5	5	8	4	12	8	7	2	5
Lt. 6	10	15	9	27	15	14	8	17
Lt. 7	9	3	8	10	8	11	6	0
Lt. 8	5	7	3	6	9	11	5	3
Lt. 9	13	4	1	17	4	14	7	13
Total	56	65	43	147	84	109	36	55

Tabel 1.5 Tabel Kepuasan Existing

Lantai	Ruang Staff	Mushola	Tempat Wudhu	Toilet	Koridor	Tempat Sampah	Pantri	Lift
Lobby & Connecting	0	0	0	10	8	0	4	1
Lt. 1	0	0	0	8	4	4	0	0
Lt. 2	7	4	4	3	1	4	0	1
Lt. 3	2	2	3	4	2	0	0	1
Lt. 4	1	2	1	4	0	2	1	1
Lt. 5	2	3	2	3	2	3	4	1
Lt. 6	4	4	3	5	6	4	3	6
Lt. 7	3	0	3	5	3	2	3	0
Lt. 8	2	3	0	3	3	2	2	1
Lt. 9	5	2	0	5	2	4	5	4
Total	22	20	16	50	31	25	22	16

Tabel 1.6 Tabel Bulan ke- 1

Lantai	Ruang Staff	Mushola	Tempat Wudhu	Toilet	Koridor	Tempat Sampah	Pantri	Lift
Lobby & Connecting	0	0	0	5	4	2	0	1
Lt. 1	0	0	0	6	2	3	0	0
Lt. 2	1	2	1	1	1	1	0	0
Lt. 3	0	1	0	1	1	0	0	1
Lt. 4	0	1	0	2	0	0	0	0
Lt. 5	1	0	1	1	0	1	2	0
Lt. 6	2	1	1	2	2	2	0	2
Lt. 7	1	0	1	2	0	1	1	0
Lt. 8	1	1	0	2	1	1	1	0
Lt. 9	1	1	1	2	0	1	2	1
Total	7	7	5	24	11	12	6	5

Tabel 1.7 Tabel Bulan ke – 2

Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat kita ketahui berapa tingkat kepuasan berdasarkan perbandingan complain dari kepuasan existing dan rancangan yang baru. Berikut adalah hasilnya :

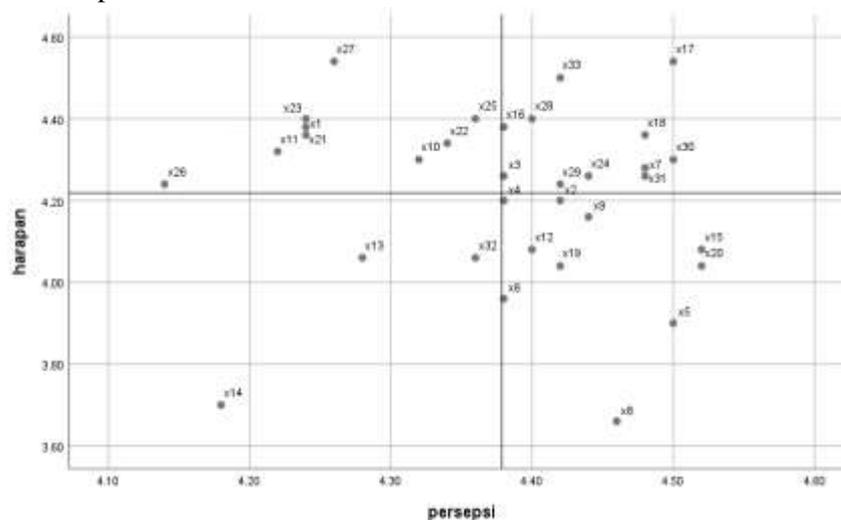
Komponen Komplain \ Kepuasan	Existing	Rancangan	
		Bulan Ke-1	Bulan Ke-2
Ruang Staff	56	22	7
Mushola	65	20	7
Tempat Wudhu	43	16	5
Toilet	147	50	24
Koridor	84	31	11
Tempat Sampah	109	25	12
Pantri	36	22	6
Lift	55	16	5

Tabel 1.8 Tabel Kepuasan setelah penambahan job.

2. Pengukuran menggunakan SPSS

	Persepsi	Harapan
x17	4.5	4.54
x18	4.48	4.36
x19	4.42	4.04
x20	4.52	4.04
x21	4.24	4.38
x22	4.34	4.34
x23	4.24	4.4
x24	4.44	4.26
x25	4.36	4.4
x26	4.14	4.24
x27	4.26	4.54
x28	4.4	4.4
x29	4.42	4.24
x30	4.5	4.3
x31	4.48	4.28
x32	4.36	4.06
x33	4.42	4.5

Setelah itu masukkan data tersebut ke aplikasi SPSS dan lanjutkan dengan mengukur tingkat kepuasannya. Setelah dilakukan proses perhitungan dengan SPSS maka didapatkan hasil berupa diagram kartesius seperti berikut :



Keterangan :

- A. menunjukkan bahwa atribut dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur yang sangat penting namun dalam praktiknya masih belum memuaskan keinginan konsumen.
- B. Menunjukkan bahwa atribut tersebut telah dilaksanakan dan harus dipertahankan. Atribut ini dianggap penting karena dapat memuaskan konsumen.
- C. Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya terhadap konsumen, pelaksanaannya pun bukan menjadi poin utama perusahaan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen.
- D. menunjukkan attribute yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan namun atribut ini dapat memuaskan konsumen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisa yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa alasan kurangnya kepuasan konsumen akan kebersihan adalah karena banyaknya waktu yang terbuang sia – sia.hal tersebut dapat dilihat berdasarkan jumlah complain yang cukup banyak dari *user*. Dengan penambahan jumlah pekerjaan pada waktu – waktu senggang, diketahui dapat meminimalisir tingkat complain dari *user* atau penikmat jasa.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka saran yang diberikan penulis untuk meningkatkan kualitas kebersihan dan kepuasan akan kebersihan adalah :

1. Melakukan penambahan pekerjaan – pekerjaan ringan di sela – sela waktu senggang cleaner.
2. Memaksimalkan pengawasan terhadap kinerja cleaner.

Daftar Pustaka

Fatimah, E.N, dkk. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Kotler, Philip, dan Kevin Lne Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid , Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.

Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.

Solomon, Michael R. 2011. *Customer Behavior Buying, Having & Being*. 9th Edition. London: Pearson Prentice Hall.

Firliana, Rina., Kasih, Patmi., Sulastri, Heni siti., 2016. *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. Stmik amikom Yogyakarta.

Tjiptono, F., Gre gorius, C. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
Anonymous. 2012. *Langkah-Langkah Penyusunan Kuesioner*.
<https://muhammadsatriawan27.blogspot.com/20212/09/langkah-langkah-penyusunan-kuesioner.html?m=1>

Maulana, A.M, Purto, T., Khoiroh S.M, 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode ServQual dengan Penerapan IPGCV*.
https://industri.untagsby.ac.id/backend/uploads/pdf/jurnal_TA_baru.pdf

Sulistiyo, dan Satoto, Handy Febri. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Pada PT. XYZ*. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/3139>

Yaqin, A.A. Ainul., Rakhmawati, D.Yuli., Nuha Hilyatun. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Gubuk Café Dalegan Gresik*. https://industri.untag-sby.ac.id/backend/uploads/pdf/JURNAL_KUALITAS PELAYANAN FIKS.pdf

Pambudi, V.Himawan., Singgih, M. 2020. *Ananlisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Air Conditioner di CV Kertajaya Elektronik Menggunakan Metode ServQual*.
<https://inobis.org/ojs/index.php/jurnal-inobis/article/view/169>