

**ANALISIS PERFORMA KUALITAS LAYANAN INTERNAL
MENGUNAKAN METODE INTQUAL DAN PENDEKATAN**

ERGONOMI PARTISIPATORI

PT KREASI BISNIS NUSANTARA

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Unzhurna Asiyam

22106060025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1613/Un.02/DST/PP.00.9/07/2026

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Performa Kualitas Layanan Internal Menggunakan Metode Intqual dan Pendekatan Ergonomi Partisipatori PT Kreasi Bisnis Nusantara

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : UNZHURNA ASİYAM
Nomor Induk Mahasiswa : 22106060025
Telah diujikan pada : Senin, 22 Juni 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM., ASEAN

Eng
SIGNED

Valid ID: 6a38fdb7172f2



Penguji I

Ir. Syaeful Arief, S.T., M.T., CIPM.

SIGNED

Valid ID: 6a4b7a914be1e



Penguji II

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.

SIGNED

Valid ID: 6a539b8985ee2



Yogyakarta, 22 Juni 2026

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 6a6c683db01f4

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Unzhurna Asiyam

NIM : 22106060025

Judul Skripsi : Analisis Performa Kualitas Layanan Internal Menggunakan Metode
Intqual Dan Pendekatan Ergonomi Partisipatori PT Kreasi Bisnis
Nusantara

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr wb

Yogyakarta, 26 Mei 2026
Pembimbing,



Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM.
NIP. 19890715 201503 1 007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Unzhuma Asiyam
NIM : 22106060025
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Analisis Performa Kualitas Layanan Internal Menggunakan Metode Intqual Dan Pendekatan Ergonomi Partisipatori PT Kreasi Bisnis Nusantara adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 26 Mei 2026

Yang menyatakan,

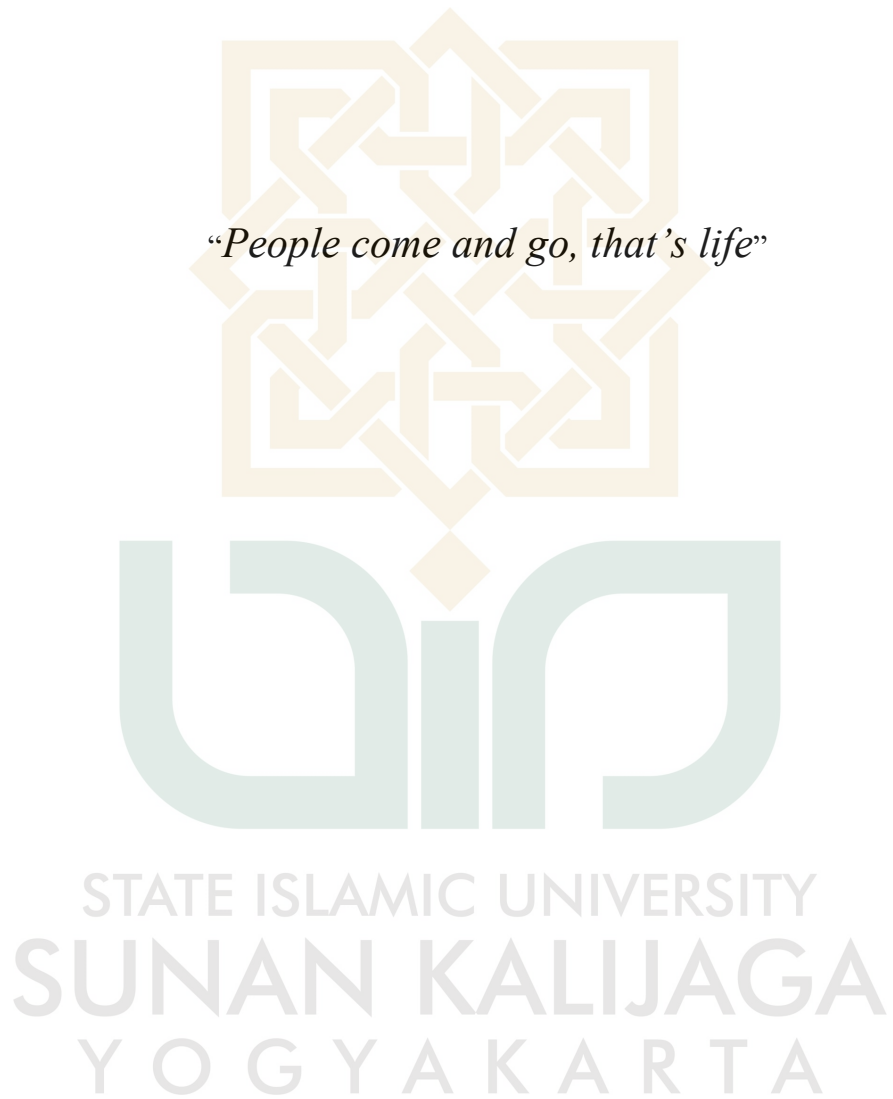


Unzhuma Asiyam
22106060025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“People come and go, that’s life”



HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Asikin dan Ibu Dhikronah yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang serta cinta yang tulus. Berkat do'a serta dukungan semangat yang tiada henti mereka berikan, saya bisa melangkah sejauh ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur yang panjang, rezeki yang luas supaya bisa terus mendampingi saya hingga menjadi anak yang membanggakan kelak.
2. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM. Terima Kasih telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga bapak selalu dalam perlindungan Allah SWT dan dilimpahkan Rezekinya.
3. Kakak penulis, Arzeti Tanzania yang selalu mendengarkan keluh kesah saya selama proses mengerjakan skripsi ini dan berulang kali meyakinkan bahwa saya bisa menyelesaikan ini semua.
4. Adik penulis, Zaneti Zena yang paling tinggi diantara kedua kakaknya.
5. Sahabat skripsi penulis, aul. Kehadiran dan kebersamaan yang terjalin menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan. Semoga persahabatan yang telah terjalin tetap terjaga dengan baik, serta segala harapan dan cita-cita yang diinginkan dapat tercapai di masa mendatang.
6. Keluarga besar Rajendra. Terima kasih telah menjadi bagian perjalanan selama perkuliahan di Perguruan Tinggi ini. Semoga cita-cita teman semua dapat terwujud di kemudian hari.
7. Terakhir untuk diri penulis, terimakasih

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Performa Kualitas Layanan Internal Menggunakan Metode Intqual dan Pendekatan Ergonomi Partisipatori PT Kreasi Bisnis Nusantara” dengan lancar. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan bagi umat Islam dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik (S.T) di program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penyusunannya, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sudah memberikan arahan, dan motivasi selama menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah membantu, baik dosen pembimbing, dosen penguji, seluruh dosen Teknik Industri, keluarga, sahabat, serta semua orang yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna dan mungkin masih ada kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk menerima saran dan kritik dari pembaca agar laporan ini bisa lebih baik ke depannya. Besar harapan penulis, semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat dan referensi bagi penulis yang ingin mengembangkan kajian terkait kualitas layanan internal, dan pendekatan ergonomi partisipatori dalam sektor *Food and Beverage*.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	1
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Kualitas Layanan	12

2.2.2. Kepuasan Kerja.....	13
2.2.3. <i>Internal Service Quality</i> (Intqual).....	13
2.2.4. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	15
2.2.5. Makro Ergonomi.....	16
2.2.6. Ergonomi Partisipatori.....	17
2.2.7. Delphi	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Objek Penelitian.....	19
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3. Validitas dan Reliabilitas.....	20
3.4. Variabel Penelitian.....	22
3.5. Model Analisis.....	22
3.6. Diagram Penelitian	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Gambaran Penelitian.....	29
4.1.1. Kuesioner Penelitian.....	29
4.1.2. <i>Face validity</i>	31
4.1.3. Karakteristik Responden.....	32
4.2. Hasil Analisis.....	34
4.2.1. Validitas Kuesioner	34
4.2.2. Reliabilitas Kuesioner.....	36
4.3. Performa Layanan Internal	36
4.3.1. Perhitungan Intqual.....	37
4.3.2. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	40

4.4. Perumusan Solusi Perbaikan dengan Pendekatan Partisipatori	40
4.5. Prioritas Solusi Menggunakan Delphi	44
4.6. Pembahasan	46
4.7. Implikasi manajerial	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	L-1

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Persentase Kesalahan Pesanan	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4. 1 Daftar Pernyataan Kuesioner	29
Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil <i>Face Validity</i>	31
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Validitas Setiap Pernyataan.....	34
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	36
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Gap Setiap Atribut.....	37
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Gap Setiap Dimensi.....	39
Tabel 4. 7 Rekomendasi Perbaikan Berbasis Ergonomi Partisipatori.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Ringkasan Hasil Skor Delphi Putaran I.....	44
Tabel 4. 9 Hasil Ringkasan Hasil Skor Delphi Putaran II	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram IPA	23
Gambar 3. 2 Kerangka Kerja Ergonomi Partisipatori.....	24
Gambar 3. 3 Diagram Alir Penelitian	27
Gambar 4. 1 Masa Kerja Responden.....	32
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 4. 3 Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Lembar Face Validity	L-1
Lampiran 1. 2 Data Hasil Kuesioner.....	L-3
Lampiran 1. 3 Hasil Validitas	L-7
Lampiran 1. 4 Lembar Kuesioner Delphi	L-8
Lampiran 1. 5 SOP Pembaruan Produk	L-24
Lampiran 1. 6 Dokumentasi	L-27
Lampiran 1. 7 <i>Curriculum Vitae</i> (CV).....	L-28



ABSTRAK

PT Kreasi Bisnis Nusantara, perusahaan di bidang *Food and Beverage*, mengalami peningkatan kesalahan pesanan yang melampaui target perusahaan, diduga akibat ketidakpuasan karyawan terhadap layanan internal yang belum terukur secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap kualitas layanan internal, mengidentifikasi dimensi prioritas perbaikan, serta merumuskan rekomendasi solusi menggunakan pendekatan Ergonomi Partisipatori dan metode Delphi. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan metode *Internal Service Quality* (Intqual) melalui kuesioner kepada 35 karyawan. Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi layanan internal memiliki nilai gap negatif, dengan dimensi Kerja sama Tim (*Teamwork*) sebagai prioritas utama perbaikan (gap -1,49). Atribut kritis adalah ketidakjelasan pembagian tugas saat pembaruan produk (X3, gap -0,54) yang berada pada Kuadran I IPA. Melalui diskusi partisipatif bersama manajemen HR, karyawan *shift*, dan tim pengembang produk, dirumuskan tiga usulan perbaikan: penyusunan SOP pembaruan produk secara partisipatif, simulasi *tryout shift* terbatas, dan *briefing shift* wajib dengan *checklist*. Metode Delphi dalam dua putaran menetapkan prioritas solusi berturut-turut: penyusunan SOP partisipatif (prioritas 1), simulasi *shift* (prioritas 2), dan *briefing* wajib (prioritas 3). Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan stabilitas operasional perusahaan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Layanan Internal, Intqual, Ergonomi Partisipatori, *Importance-Performance Analysis*, Delphi, Kepuasan Karyawan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

PT Kreasi Bisnis Nusantara, a company in the Food and Beverage sector, experienced an increase in order errors exceeding the company's target, allegedly due to employee dissatisfaction with internal services that have not been systematically measured. This study aims to analyze the level of employee satisfaction with internal service quality, identify priority dimensions for improvement, and formulate solution recommendations using a Participatory Ergonomics approach and the Delphi method. Satisfaction measurement was conducted using the Internal Service Quality (Intqual) method through a questionnaire distributed to 35 employees. Importance-Performance Analysis (IPA) was employed to map the gaps between perception and expectation. The results indicate that all internal service dimensions have negative gap values, with the Teamwork dimension being the top priority for improvement (gap -1.49). The critical attribute is the lack of clarity in task division during product updates (X3, gap -0.54), which falls into Quadrant I of the IPA. Through participatory discussions involving HR management, shift employees, and the product development team, three improvement proposals were formulated: developing participatory product update SOPs, conducting limited shift tryout simulations, and implementing mandatory 10-minute shift briefings with a checklist. The Delphi method, conducted over two rounds, established the solution priorities in order: participatory SOP development (priority 1), shift simulation (priority 2), and mandatory briefing (priority 3). These recommendations are expected to enhance employee job satisfaction and the company's operational stability sustainably.

Keywords: *Internal Service Quality, Intqual, Participatory Ergonomics, Importance-Performance Analysis, Delphi, Employee Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah usaha dikarenakan mampu menggerakkan perusahaan untuk menghasilkan sesuatu yang diharapkan (Saputra, 2022). Karyawan merupakan salah satu pemangku kepentingan sekaligus pelanggan internal perusahaan yang memiliki pengaruh besar terhadap kinerja dari suatu perusahaan (Irwati *et al.*, 2021). Kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja tersebut tidak hanya datang dari aspek finansial, tetapi bergantung dengan layanan internal yang diberikan perusahaan (Izza *et al.*, 2021). Hal tersebut menandakan bahwa kualitas layanan internal pada perusahaan merupakan upaya strategis dalam memfasilitasi karyawan agar dapat memberikan pelayanan eksternal secara maksimal.

PT Kreasi Bisnis Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Food and Beverage (F&B) yang mengelola tiga merek kuliner berbeda di bawah satu manajemen terpusat, dengan salah satu brand minumannya dikenal sebagai ikon kuliner di Yogyakarta, sehingga sebagai perusahaan induk, PT Kreasi Bisnis Nusantara bertanggung jawab penuh atas pengembangan strategi, standarisasi produk, serta pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di seluruh lini bisnisnya. Dalam industri F&B yang kompetitif, terutama di kota wisata seperti Yogyakarta, konsistensi kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan usaha, yang mana konsistensi tersebut tidak dapat dicapai tanpa dukungan kinerja karyawan yang stabil, mengingat karyawan

adalah ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dan menjalankan standar operasional prosedur (SOP) setiap harinya.

Tabel 1. 1 Data Persentase Kesalahan Pesanan

Bulan	Total Pesanan	Jumlah Pesanan Salah	Persentase Error	Target Perusahaan (< 3%)	Status
Januari	18.500	630	3,41%	$\leq 3\%$	Melebihi target
Februari	17.200	740	4,30%	$\leq 3\%$	Melebihi target
Maret	19.800	1.010	5,10%	$\leq 3\%$	Melebihi target

Tabel 1.1 merupakan data operasional PT Kreasi Bisnis Nusantara tiga bulan terakhir menunjukkan ketidakstabilan operasional yang serius, tercermin dari peningkatan persentase kesalahan pesanan dari 3,41% di Januari menjadi 5,10% di Maret, jauh melampaui target perusahaan sebesar 3%. Meningkatnya angka kesalahan ini bukan sekadar persoalan teknis atau prosedural belaka. Ketidakstabilan yang terjadi secara berulang mengindikasikan adanya gangguan pada faktor manusia yang menjalankan sistem operasional sehari-hari. Kondisi ini berpotensi meningkatkan biaya korektif serta menurunkan produktivitas secara keseluruhan. Dengan demikian, diperlukan pendekatan yang tidak hanya menyentuh aspek proses, tetapi juga aspek sumber daya manusia di dalamnya.

Kesalahan pesanan bisa disebabkan oleh faktor teknis, namun pola peningkatan yang konsisten selama tiga bulan serta keluhan karyawan tentang aspek non-finansial mengarahkan dugaan utama pada ketidakpuasan terhadap layanan internal sebagai akar masalah. Hasil wawancara awal dengan empat orang karyawan menunjukkan keluhan utama seperti kurangnya dukungan atasan, ketidakjelasan tugas, dan beban kerja tidak merata. Selama ini, pihak manajemen mengakui belum memiliki instrumen pengukuran formal untuk mengevaluasi

kepuasan layanan dari perspektif karyawan, sehingga perusahaan kesulitan menentukan skala prioritas perbaikan yang efektif. Akibatnya, prioritas perbaikan layanan internal selama ini lebih bersifat intuisi atau reaktif, bukan berbasis data yang sistematis, sehingga upaya perbaikan sering kali tidak tepat sasaran. Jika dibiarkan, ketidakstabilan operasional yang bersumber dari ketidakpuasan terhadap layanan internal berisiko terus berulang dan menghambat peningkatan kinerja perusahaan secara berkelanjutan.

Dari permasalahan tersebut, hal pertama yang dapat dilakukan yaitu dengan mengukur kepuasan karyawan terhadap setiap dimensi layanan internal dengan menggunakan metode *Internal Service Quality* (Intqual). Metode ini digunakan dengan melihat tingkat ekspektasi dan persepsi setiap karyawan terhadap setiap dimensi layanan internal. Terdapat lima dimensi layanan yaitu Kerja sama tim (*teamwork*), Kesesuaian kerja (*job fit*), Kesesuaian terhadap teknologi (*technology job fit*), Kendali diri (*perceived control*), dan Kesesuaian teknologi, dan sistem pengawasan (*supervisory control*). Dimensi layanan internal yang memiliki kesenjangan terbesar akan terlihat dengan bantuan diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) (Karmila *et al.*, 2021). Diagram tersebut memiliki empat kuadran dengan kuadran satu yang menjadi prioritas utama.

Pada tahap *improve*, proses perumusan solusi digunakan Ergonomi Partisipasi. Metode ini digunakan agar solusi yang didapatkan dalam menyelesaikan dimensi prioritas sesuai dan efektif karena melibatkan pihak-pihak yang terkait (Imansyah *et al.*, 2024). Mengingat masalah tersebut berkaitan erat dengan kenyamanan dan interaksi kerja, penggunaan ergonomi partisipatori memastikan bahwa usulan perbaikan bukan sekadar kebijakan manajemen,

melainkan solusi yang lahir dari aspirasi karyawan sebagai pengguna sistem. Dari solusi-solusi yang didapatkan dari hasil ergonomi partisipatori dilakukan penentuan prioritas solusi yang dapat diterapkan dengan menggunakan metode Delphi, di mana metode Delphi merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan prioritas solusi (Susanto *et al.*, 2025)

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini akan mengidentifikasi dimensi layanan prioritas untuk diperbaiki, dengan melibatkan kontribusi berbagai pihak terkait guna merumuskan solusi yang tepat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyoroti perlunya peningkatan kualitas layanan dan stabilitas sumber daya manusia di PT Kreasi Bisnis Nusantara, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan yang aplikatif. Melalui pendekatan ergonomi partisipatori, hasil penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan usulan perbaikan yang sesuai dengan kondisi perusahaan sehingga dapat diterapkan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang prioritas, partisipatif, dan berorientasi pada peningkatan stabilitas SDM serta kualitas layanan di PT Kreasi Bisnis Nusantara. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi layanan prioritas dan merumuskan usulan perbaikan yang selaras dengan kebutuhan perusahaan, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja layanan secara nyata.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Dari kondisi perusahaan yang ditemukan, diperlukan pertanyaan penelitian untuk melakukan analisis. Adapun pertanyaan penelitian yang menjadi fokus penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap kualitas layanan internal di PT Kreasi Bisnis Nusantara?
2. Dimensi kualitas layanan internal mana yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan karyawan dan persepsi?
3. Bagaimana rancangan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis prioritas?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap kualitas layanan internal perusahaan berdasarkan kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas layanan internal yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki.
3. Merumuskan usulan perbaikan kepada PT Kreasi Bisnis Nusantara dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja dan stabilitas operasional.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Membantu pihak manajemen PT Kreasi Bisnis Nusantara dimensi-dimensi yang menjadi prioritas perbaikan.
2. Memberikan saran dan masukan kepada pihak PT Kreasi Bisnis Nusantara sebagai pertimbangan dalam upaya meningkatkan stabilitas operasional.

1.5. Batasan Penelitian

Agar penelitian tetap fokus pada permasalahan yang akan dibahas dan agar penelitian ini dapat terarah maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Fokus penelitian adalah kualitas layanan internal. Faktor non-finansial dan kompensasi dianggap konstan diluar kendali penelitian.
2. Hasil penelitian berupa rekomendasi perbaikan tanpa adanya implementasi secara langsung.
3. Penelitian berlangsung selama bulan Maret – Mei 2026.
4. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kontrak maupun tetap di PT Kreasi Bisnis Nusantara (brand Ombein), dengan jumlah populasi sebanyak 35 orang. Seluruh populasi dijadikan responden menggunakan teknik sensus.

1.6. Sistematika Penelitian

Adapun pada penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut. Dimana pada BAB I, tercantum latar belakang dari permasalahan yang diangkat yaitu peningkatan kualitas layanan internal perusahaan dalam upaya menjaga stabilitas operasional pada PT Kreasi Bisnis Nusantara. Kemudian dirumuskan pertanyaan penelitian berdasarkan latar belakang. Dari pertanyaan penelitian yang dirumuskan, didapatkan tujuan dan manfaat dari penelitian ini. Supaya penelitian lebih terfokuskan pada permasalahan dan kondisi lapangan, maka dibuat batasan-batasan penelitian.

Pada BAB II yang dimana berisi referensi-referensi acuan literatur penelitian. Pada bab ini memuat penelitian-penelitian terdahulu untuk menentukan posisi

penelitian penulis. Kemudian pada bab ini juga memuat, pengertian serta penjelasan terkait aspek-aspek yang akan digunakan maupun dibahas seperti kualitas layanan internal, metode Intqual, IPA, Ergonomi Partisipatori, dan Delphi.

Pada BAB III berisi metode dan alur penelitian yang akan dilaksanakan. Di mana pada bab ini dijelaskan mengenai objek penelitian yang menjadi fokus utama. Kemudian terdapat metode pengumpulan data yang akan dilakukan berupa observasi, wawancara kepada pihak-pihak terkait, dan kuesioner yang akan disebarkan kepada responden. Penentuan variabel penelitian pada ini menjadi langkah penelitian penting untuk menentukan langkah penelitian selanjutnya. Kemudian terdapat model analisis yang memuat langkah-langkah alur penelitian dan langkah-langkah pengolahan dari data yang didapatkan. Dilanjutkan dengan kerangka Ergonomi Partisipatori yang memuat kerangka kerja dalam melaksanakan ergonomi partisipatori untuk merumuskan rekomendasi perbaikan terhadap permasalahan yang dibahas, kemudian diambil solusi terbaik dengan menggunakan metode Delphi. Terakhir terdapat diagram alir, di mana diagram ini menjadi panduan alur dalam melaksanakan penelitian ini.

Pada BAB IV terdapat gambaran penelitian yang dilakukan, mulai dari kusioner dan responden yang terlibat. Kemudian pembuatan kusioner dengan panduan penelitian-penelitian terdahulu sebagai sumber. Kusioner yang telah disusun akan diserahkan kepada pihak internal perusahaan untuk menilai kelayakan dari butir-butir atribut dalam kusioner. Yang nantinya dari hasil kusioner yang dilakukan validasi awal dengan face validity, uji validitas, dan uji reliabilitas. Bab ini berisi hasil analisis dan pengolahan data di mana, pada bab ini identifikasi akar masalah didapatkan dari hasil perhitungan Intqual, pemetaan diagram kartesius

IPA, dilanjutkan dengan tahap *improve*. Tahap *improve* menjadi tahap perumusan solusi dengan pendekatan ergonomi partisipatori. Dari solusi-solusi yang dihasilkan, penentuan prioritas solusi dengan bantuan teknik delphi. Dari hasil analisis dan pengolahan data dijelaskan secara terperinci pada sub-bab pembahasan. Dan terakhir pada bab ini terdapat implikasi manajerial yang berisi rekomendasi aplikatif kepada manajemen perusahaan guna memperbaiki temuan masalah.

Pada BAB V merupakan bab penutup yang terdiri dari dua sub-bab. Pertama, kesimpulan yang berisi jawaban singkat dan tegas terhadap seluruh tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Dilanjutkan saran kepada peneliti selanjutnya sebagai rekomendasi untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan karyawan terhadap kualitas layanan internal di PT Kreasi Bisnis Nusantara secara umum masih rendah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai gap negatif pada seluruh dimensi Intqual, di mana persepsi karyawan terhadap layanan yang diterima lebih rendah dibandingkan ekspektasi mereka. Dimensi *Teamwork* memiliki nilai gap tertinggi (-1,49), diikuti oleh *Employee Job Fit* (-0,86), *Supervisory Control System* (-0,83), *Technology Job Fit* (-0,69), dan *Perceived Control* (-0,34).
2. Dimensi kualitas layanan internal yang memiliki kesenjangan terbesar dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki adalah dimensi *Teamwork*. Berdasarkan pemetaan diagram IPA, atribut X3 "Terdapat pembagian tugas yang jelas dalam tim sesuai dengan peran masing-masing dalam *shift* kerja" berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) dengan nilai gap terbesar yaitu -0,54. Permasalahan nyata yang teridentifikasi adalah ketidakjelasan tugas pada saat *shift* ketika terjadi pembaruan produk tanpa persiapan yang matang, yang menyebabkan tumpang tindih pekerjaan dan kebingungan karyawan saat jam operasional ramai.
3. Rekomendasi perbaikan yang dirumuskan melalui pendekatan Ergonomi Partisipatori melibatkan karyawan tim *shift*, manajemen HR, ahli ergonomi (praktisi HR), dan tim pengembang produk. Tiga usulan perbaikan yang dihasilkan adalah:

- a. Menyusun SOP pembaruan produk secara partisipatif sebelum peluncuran,
- b. Melaksanakan simulasi atau *tryout shift* terbatas selama 1–2 hari,
- c. Melakukan *briefing shift* wajib 10 menit dengan *checklist* pemahaman tugas baru.

Selanjutnya, melalui metode Delphi dalam dua putaran, ditetapkan prioritas solusi yaitu penyusunan SOP partisipatif (prioritas utama), simulasi *shift* terbatas (prioritas kedua), dan *briefing shift* wajib (prioritas ketiga). Dengan menerapkan rekomendasi ini secara bertahap, PT Kreasi Bisnis Nusantara diharapkan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan stabilitas operasional perusahaan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

1. Melakukan implementasi langsung dari rekomendasi perbaikan yang telah dirumuskan, kemudian mengukur ulang tingkat kepuasan karyawan untuk melihat apakah terjadi peningkatan setelah perbaikan diterapkan.
2. Memperbanyak jumlah responden pada tahap metode Delphi agar konsensus yang dihasilkan lebih representatif dan kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F, (2023), Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan, *JSI (Jurnal Sistem Information) Universitas Suryadarma*, 10(1), 89–106,
- Fadillah, Y., Hasibuan, Y, M., & Fazri, M, (2023), Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Produk Keripik Singkong Menggunakan Metode Delphi dan Servqual di UD, Rezeki Baru, *IESM (Industrial Engineering System and Management) Journal*, 4(1), 1–18, <https://www.doi.org/10.22303/iesm,4,1,2023,01-18>
- Firdaus, A, N., Yasin, N, A., Daud, P, S., Mohamad, S., & Renaldy, R, (2025), Analisis Beban Kerja Fisiologis dan Mental Mahasiswa pada Simulasi Lingkungan Kerja di Laboratorium Ergonomi Menggunakan Pendekatan Macroergonomics Analysis of Structure, *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(4),
- Gucci, D, O, D, R., & Nalendra, M, A, S, (2022), Identifikasi Human Error Yang Terjadi Pada Proyek Konstruksi Menggunakan Metode Ergonomi Makro, *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 387, <https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.19480>
- Herlambang, A, S., & Komara, E, (2022), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan), *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56, <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Hidayat, D, F., Tosungkur, L, O, A, S., & Fathimahhayati, L, D, (2023), Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur), 9(1), 167–176,
- Imansyah, T., Alfyan, M., Ramadhani, R., Nugroho, R, D., Miskiyah, R., Rizky, M., Pratama, Y., Wafa, A., Bustomi, Z., & Rizqi, A, W, (2024), Redesain Area Kerja Untuk Meningkatkan Kenyamanan Karyawan Pada Kafe Ragil Kuning Kopi Dengan Metode Partisipatori, *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 5(3), 321–331,
- Irwati, D., Supriyati, & Hidayat, A, N, (2021), Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode Internal Service Quality (INTQUAL) Studi Kasus: Industri Pewarnaan Biji Plastik, *Jurnal Teknik Industri*, 2(1), 58–64,
- Izza, I., Setianto, B., & Dhamanti, I, (2021), Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan Karyawan di RS Islam Ahmad Yani Surabaya, *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1969),
- Karmila, H, N., Setianto, B., Adriansyah, A, A., Bistara, D, N., & Setiyowati, E, (2021), Hubungan Internal Service Quality Dengan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 7(2),
- Kusuma, T, Y, T., Susmartini, S., Suhardi, B., Herdiman, L., Perdana, Y, R., & Putranta, H, (2025), Exploring the Determinants of Sustainable Tourism in Karst Cave Geotourism: Identifying Cave Tourism in Indonesia, *Geojournal of Tourism and Geosites*, 59(2), 793–809, <https://doi.org/10.30892/gtg,59225-1457>
- Lestari, S, A., Huda, L, N., & Ginting, R, (2023), Macro ergonomic Analysis and Design for Optimizing the Work Environment : A Literature Review, *Jurnal Sistem Teknik Industri (JSTI)*, 25(1), 56–64,

- <https://doi.org/10,32734/jsti,v25i1,9286>
- Lieyanto, D, M., & Pahar, B, H, (2021), Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan, *BIP's JURNAL BISNIS PERSPEKTIF*, 13(2), 88–101, <https://doi.org/10,37477/bip,v13i2,216>
- Miming, M, R, A., Isharyani, M, E., & Tosungku, L, O, A, S, (2025), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa), *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 4(4), 60,
- Norizan, N, S., Ismail, I., & Hamzah, M, I, (2022), Sustainability in the Malaysian Food and Beverage Industry: Managing Employee Retention Through Perceived Organisational Support and Turnover Intention, *Journal of Sustainability Science and Management*, 17(9), 29–43, <https://doi.org/10,46754/jssm,2022,09,003>
- Nurhandayani, A, (2022), Pengaruh Lingkungan Kerja , Kepuasan Kerja , dan Beban, *Jurnal Smartindo*, 1(2), 108–110,
- Palinggi, Y., Sabran, & Hamji, (2023), Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA), *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 67–77, <https://doi.org/10,53640/jemi,v23i1,1342>
- Pramudita, D., & Rozamuri, A, M, (2025), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Kereta Dalam Kota, 6(1), 95–109,
- Rahayu, V, P., & Rozamuri, A, M, (2023), Pengaruh Kualitas Layanan Penyedia Jasa Pekerja (PJP) terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR, *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 06, 328–342,
- Riyan, M., Sukapto, P., & Yogasara, T, (2023), Work System Improvement to Increase Occupational Safety and Health (K3) and Productivity Through a Participatory Ergonomics Approach (Case Study at PT, Eka Karya Sinergi Bandung), *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 12(2), 237–250,
- Saputra, A, A, (2022), Pengaruh Kompensasi , Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, *Technomedia Journal*, 7(1), 68–77,
- Sari, F, M., Hadiati, R, N., & Sihotang, W, P, (2023), Analisis Korelasi Pearson Jumlah Penduduk dengan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kepadatan penduduk dan jumlah kendaraan bermotor merupakan dua faktor yang saling variabel tersebut , Salah satu metode sta, *Jurnal Statistika Universitas Jambi*, 2(1), 39–44,
- Setiawan, A, D., Yamani, A, Z., & Winati, F, D, (2022), Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh), *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295, <https://doi.org/10,55826/tmit,v1i4,62>
- Suhardi, B., Citrawati, A., & Astuti, R, D, (2021), *Ergonomi Partisipatori Implementasi Bidang Kesehatan dan Keselamatan Kerja* (Vol, 32, Issue 3),
- Susanto, T, T, D., Yamtaz, S, U., Senda, T, A., & Mustaqim, M, Y, (2025), Analisis Penggunaan Teknik Delphi dalam Pengambilan Keputusan di Sektor Pendidikan: Studi Literatur, *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(6), 6511–6519, <https://doi.org/10,54371/jiip,v8i6,8250>

Yuniati, Y., & Hidayatulloh, P, (2023), Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Tree Diagram Di Arena Kopi, *Disemintasi FTI-3*, 1–12,

