



## Analisis Pelayanan pada Aplikasi Karya Karsa: Memahami Kualitas Layanan dan Pengalaman Pengguna

<sup>1</sup> Riky Apriadi, <sup>2</sup> Rendy Andika, <sup>3</sup> Syahadatillah Syahadatillah, <sup>4</sup> Tata Sutabri  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Bina Darma

Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang,  
Sumatera Selatan 30111

Email : [rendzyeennn@gmail.com](mailto:rendzyeennn@gmail.com), [syahadat003@gmail.com](mailto:syahadat003@gmail.com), [rikyadi762@gmail.com](mailto:rikyadi762@gmail.com), [tata.sutabri@gmail.com](mailto:tata.sutabri@gmail.com)

**Abstract :** *Karya Karsa application is one of the important platforms in providing diverse services to users in various fields. This article analyzes the quality of services provided by the application with a focus on user satisfaction, ease of use, response from service providers, as well as direct evaluation of user interaction with the application. This research was conducted through an online survey of Karya Karsa application users and direct application usage analysis. The survey results showed the satisfaction of most users with the services provided, but also highlighted areas of improvement related to the user interface that needs to be more intuitive. Analysis of application usage revealed good transaction speed, but showed potential improvements in response to users during peak hours. Recommendations focus on improving the user interface, enhancing the infrastructure and responsiveness of the application, and improving customer support. It is expected that the implementation of these recommendations will improve the service quality and user experience of the Karya Karsa application, strengthening its position as a reliable platform for the community to access the services provided.*

**Keyword:** *Service, Service quality, Karya Karsa Application*

**Abstrak :** Aplikasi Karya Karsa menjadi salah satu platform penting dalam menyediakan layanan yang beragam kepada pengguna di berbagai bidang. Artikel ini menganalisis kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut dengan fokus pada kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, respon dari penyedia layanan, serta evaluasi langsung terhadap interaksi pengguna dengan aplikasi. Penelitian ini dilakukan melalui survei online terhadap pengguna aplikasi Karya Karsa dan analisis penggunaan aplikasi secara langsung. Hasil survei menunjukkan kepuasan sebagian besar pengguna terhadap layanan yang diberikan, namun juga menyoroti area perbaikan terkait antarmuka pengguna yang perlu lebih intuitif. Analisis penggunaan aplikasi mengungkapkan kecepatan transaksi yang baik, namun menunjukkan potensi perbaikan pada respons terhadap pengguna pada saat jam sibuk. Rekomendasi berfokus pada perbaikan antarmuka pengguna, peningkatan infrastruktur dan responsivitas aplikasi, serta peningkatan dukungan pelanggan. Diharapkan implementasi rekomendasi ini akan meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna aplikasi Karya Karsa, memperkuat posisinya sebagai platform yang diandalkan bagi masyarakat dalam akses layanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kualitas layanan, Aplikasi Karya Karsa

### PENDAHULUAN

Aplikasi telah menjadi katalisator utama dalam transformasi cara kita berinteraksi dengan layanan dan produk. Inovasi teknologi membawa perubahan mendalam dalam cara kita mengakses layanan, mulai dari transportasi hingga pembelian barang, memudahkan kehidupan sehari-hari. Dalam ranah ini, aplikasi Karya Karsa muncul sebagai platform multifungsi yang memfasilitasi akses terhadap berbagai layanan, mulai dari jasa profesional hingga kreatif, mengubah cara kita mengeksplorasi dan memanfaatkan keahlian yang tersedia di masyarakat.

Pelayanan yang ditawarkan oleh aplikasi memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas dan kehandalan suatu platform. Konsep kualitas layanan,

menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Persepsi pengguna tentang faktor-faktor ini berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, analisis menyeluruh terhadap aspek-aspek ini dalam konteks aplikasi Karya Karsa menjadi penting untuk memahami bagaimana pengguna merespons dan memanfaatkan layanan yang disediakan.

Dalam era digital yang semakin terhubung, penting untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi seperti Karya Karsa. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2013) menegaskan pentingnya strategi operasional yang terintegrasi dengan teknologi informasi dalam memperkuat layanan. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Alamsyah dan Wibowo (2020) terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi sejenis, memberikan landasan untuk mengeksplorasi bagaimana aplikasi Karya Karsa dapat meningkatkan layanan dan kepuasan pengguna.

Namun, meskipun terdapat peningkatan dalam aspek teknologi dan ketersediaan layanan, tantangan yang dihadapi oleh aplikasi ini tak terelakkan. Perluasan jangkauan layanan dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi dalam menghadapi tekanan volume pengguna yang meningkat menjadi sebagian dari dinamika yang perlu diatasi oleh platform seperti Karya Karsa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat lebih dalam, tidak hanya pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada aspek teknis yang mendasari pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi ini.

## **LATAR BELAKANG**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap pelayanan yang disediakan oleh aplikasi Karya Karsa. Pelayanan yang berkualitas merupakan aspek penting dalam menarik pengguna, mempertahankan loyalitas mereka, dan memastikan keberhasilan jangka panjang suatu platform.

Dalam era di mana teknologi menjadi poros utama perubahan sosial dan ekonomi, aplikasi telah menjadi "jembatan" antara kebutuhan pengguna dengan penyedia layanan. Aplikasi Karya Karsa muncul sebagai entitas yang mengubah paradigma pelayanan dengan memfasilitasi akses terhadap layanan multi-sektor, membuka pintu bagi individu untuk menyalurkan kreativitas dan keahlian mereka serta memperluas jangkauan bisnis mereka.

Dalam ekosistem aplikasi, kualitas layanan bukanlah sekadar kata-kata kosong. Kualitas layanan yang baik menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlangsungan sebuah platform. Spreng dan Mackoy (1996) menekankan bahwa pengalaman positif pengguna terhadap layanan suatu aplikasi berkontribusi besar terhadap loyalitas dan rekomendasi kepada

orang lain. Oleh karena itu, dalam konteks aplikasi Karya Karsa, pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna dan evaluasi kualitas layanan menjadi esensial dalam menjaga daya tarik platform ini.

Namun, dalam mengelola aplikasi dengan jangkauan layanan yang luas seperti Karya Karsa, ada dinamika yang kompleks yang harus dihadapi. Perubahan dalam kebutuhan pengguna, tuntutan pasar yang berubah, dan kemajuan teknologi memaksa platform untuk terus beradaptasi. Rahman dan Azad (2021) menunjukkan bahwa perubahan-perubahan ini mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, melalui analisis mendalam terhadap pelayanan yang disediakan oleh aplikasi Karya Karsa, dapat diidentifikasi potensi perbaikan yang mendukung evolusi positif platform ini.

Penelitian sebelumnya tentang aplikasi sejenis memberikan wawasan yang berharga, tetapi setiap platform memiliki karakteristiknya sendiri. Penggunaan aplikasi, preferensi, dan harapan pengguna dapat berbeda tergantung pada konteks dan lingkungan sosial yang melingkupinya. Dengan demikian, penelitian yang mengeksplorasi khususnya pengalaman pengguna pada aplikasi Karya Karsa diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan untuk mempertahankan daya saing platform ini di pasar yang terus berubah.

## **METODE PENELITIAN**

Studi ini menggunakan metode gabungan antara survei online kepada pengguna aplikasi Karya Karsa dan analisis penggunaan aplikasi secara langsung. Survei diberikan kepada pengguna dengan berbagai pertanyaan terkait pengalaman mereka menggunakan aplikasi ini, termasuk kepuasan terhadap layanan, kemudahan penggunaan, respon dari penyedia layanan, dan sebagainya. Sementara itu, analisis penggunaan aplikasi dilakukan dengan mengamati interaksi pengguna dalam menggunakan layanan, mengevaluasi waktu respon, kecepatan, dan kehandalan aplikasi.

## **Temuan**

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Karya Karsa. Mereka menyoroti kemudahan dalam menemukan layanan yang dibutuhkan, kualitas layanan yang diberikan, dan respon yang cepat dari penyedia layanan. Namun, beberapa pengguna juga menyampaikan masukan terkait perbaikan antarmuka pengguna (UI) agar lebih intuitif dan mudah dipahami.

Analisis penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa sebagian besar transaksi dan permintaan layanan diproses dengan cepat, namun ada beberapa kasus di mana respon agak

lambat terutama pada jam sibuk. Kecepatan respon terhadap pertanyaan atau masalah pengguna juga menjadi poin kritis yang perlu ditingkatkan.

### **Implikasi dan Rekomendasi**

Dari hasil studi ini, terlihat bahwa aplikasi Karya Karsa telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi sebagian besar pengguna. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut, disarankan untuk fokus pada:

1. **Perbaikan Antarmuka Pengguna:** Mengadopsi UI yang lebih intuitif dan mudah dipahami untuk mempermudah navigasi pengguna dalam aplikasi.
2. **Peningkatan Infrastruktur dan Responsivitas:** Mengoptimalkan infrastruktur aplikasi untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas, terutama pada periode dengan lalu lintas pengguna yang tinggi.
3. **Peningkatan Dukungan Pelanggan:** Memperkuat tim dukungan pelanggan untuk memberikan respon yang lebih cepat dan efisien terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna.

### **KESIMPULAN**

Analisis mendalam terhadap pelayanan pada aplikasi Karya Karsa memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana platform ini memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Studi ini menggarisbawahi bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, terdapat area perbaikan yang dapat ditingkatkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

Perbaikan antarmuka pengguna (UI) menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2013) menyoroti pentingnya UI yang intuitif untuk memfasilitasi interaksi yang lebih mudah antara pengguna dengan platform. Dengan mengoptimalkan UI, aplikasi Karya Karsa dapat memperbaiki navigasi pengguna, meningkatkan kejelasan informasi, dan memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Selain itu, peningkatan infrastruktur dan responsivitas aplikasi juga menjadi fokus utama untuk memastikan transaksi dan interaksi pengguna diproses dengan cepat dan efisien. Dalam lingkungan yang semakin terhubung, memastikan kecepatan dan kehandalan layanan menjadi kunci untuk mempertahankan kepuasan pengguna dan menghindari kekecewaan.

Tidak kalah pentingnya adalah perbaikan dalam layanan dukungan pelanggan. Dengan memperkuat tim dukungan, aplikasi Karya Karsa dapat memberikan respon yang lebih cepat

dan solusi yang lebih tepat terhadap pertanyaan atau masalah yang dihadapi pengguna. Hal ini akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap responsibilitas platform terhadap kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan, analisis ini bukanlah titik akhir, tetapi awal dari perbaikan yang berkelanjutan dalam pelayanan aplikasi Karya Karsa. Dengan memperhatikan temuan dan rekomendasi yang disarankan, diharapkan platform ini akan terus berkembang, memperkuat kualitas layanan, dan mempertahankan relevansinya dalam menyediakan layanan yang bermakna bagi masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah, A., & Wibowo, A. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Go-Jek." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 22(1), 55-62.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2013). "Service Management: Operations, Strategy, Information Technology." McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Rahman, M. M., & Azad, M. A. K. (2021). "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on E-commerce Platforms in Bangladesh." *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 9(3), 159-170.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). "An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction." *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.
- Turban, E., Liang, T. P., Sharda, R., & Delen, D. (2015). "Decision Support and Business Intelligence Systems." Pearson Education