

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TBI RIAU)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh:

Yola Rininta Putri

2016130076

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY TO
INCREASE CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY AT TBI RIAU)**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree in
Accounting

By

Yola Rininta Putri

2016130076

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by National Accreditation Agency

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TBI RIAU)**

Oleh:

Yola Rininta Putri

2016130076

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Desember 2019

Ketua Program Studi Akuntansi,

Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing,

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Yola Rininta Putri
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 28 Februari 1998
Nomor Pokok : 2016130076
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TBI RIAU)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak.,
CISA.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadar, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana maksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 28 November 2019

Pembuat Pernyataan : Yola Rininta Putri



(Yola Rininta Putri)

ABSTRAK

Berkembangnya usaha di bidang pendidikan membuat perusahaan yang bergerak di bidang ini berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing. Tingginya kualitas pelayanan jasa juga meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga tingginya kualitas pelayanan jasa menjadi keunggulan kompetitif yang mempengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan. Untuk menilai seberapa tinggi kualitas pelayanan jasa yang diberikan suatu perusahaan dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya, diperlukan aktivitas yang disebut pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional merupakan proses yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan operasi yang berlangsung dalam perusahaan berjalan efektif, efisien, dan ekonomis. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan jasa yang dapat menjawab kebutuhan dan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa ini dinilai berdasarkan dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*.

Objek penelitian ini adalah pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di TBI Riau Bandung dengan menggunakan metode *descriptive study*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan studi lapangan dengan cara wawancara, observasi, dan kuesioner. Sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi pustaka. Teknik pengolahan data dilakukan dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan *Statistical Product Service Solutions (SPSS)* versi 25 dan *Microsoft Excel*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pemeriksaan operasional yang dilakukan, ditemukan dua temuan: kualitas pelayanan jasa yang diberikan TBI Riau masih kurang memadai dinilai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa dan pengendalian internal perusahaan yang masih kurang memadai dinilai berdasarkan tiga dari lima komponen pengendalian internal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi area-area terkait kualitas pelayanan jasa yang membutuhkan perbaikan, serta memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan TBI Riau.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The growth in educational businesses pushes for companies in that field to compete in increasing service quality to be able to compete. High quality service takes account for the increase of customer satisfaction, making high quality service a competitive advantage which influences the sustainability of a company. To evaluate the quality of service provided by a company and to give recommendations to increase customers' satisfaction, it is necessary to do operational review.

Operational review is a process to analyze whether the company internally operates effectively, efficiently, and economically. In order to increase customers' satisfaction, companies must provide service that answers the need and fulfil the expectation of customers. Quality of service is analyzed based on service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Object of this research is operational review on service quality in TBI Riau Bandung, using the descriptive study method. Primary data was collected through field study, with interviews, observation, and questionnaire, while the secondary data was collected through literature review. Data was analyzed with qualitative and quantitative analysis using Statistical Product Service Solutions (SPSS) version 25 and Microsoft Excel.

Based on the result of this research, it is concluded that service quality influences customers' satisfaction significantly both partially and simultaneously. There are two findings from the operational review: that TBI Riau Bandung's service quality is lacking, as analyzed based on five dimensions of service quality and the company's internal control is also lacking, analyzed based on three out five dimensions of internal control. Hence, this research is done in order to identify areas relating to service quality that need improvements, as well as to give recommendations to TBI Riau Bandung increase customers' satisfaction.

Keywords: operational review, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kebaikan, penyertaan, pertolongan dan kasih setia-Nya. Puji Tuhan atas anugerah-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada TBI Riau)”. Penelitian dalam bentuk skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi banyak bantuan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Tuhan Yesus, terima kasih untuk setiap kejadian dan proses yang Engkau ijinkan terjadi dan membuat segala sesuatunya menjadi indah.
2. Mama, Papa, dan Kaka selaku keluarga tercinta peneliti, terima kasih untuk setiap doa, dukungan, nasihat, dan semangat dari awal masa perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA. selaku dosen pembimbing atas bimbingan, bantuan, waktu, dan kesabaran yang telah diberikan dari awal sampai dengan skripsi ini selesai.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku dosen wali peneliti atas bantuan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Terima kasih kepada Ko Rei, Miss Intan, Mr Adhyt, selaku pihak TBI Riau yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan kepada peneliti dan meluangkan waktunya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

8. Terima kasih kepada seluruh staf TBI Riau yang telah memberikan bantuan, informasi, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
9. Jane Nathania dan Grace Budiman selaku sahabat peneliti untuk setiap doa, nasihat, perhatian, dan dukungan selama masa perkuliahan. Terima kasih untuk kebersamaannya baik saat suka maupun duka, dan untuk setiap pembelajaran yang tidak terlupakan.
10. Stella Nathania selaku mentor peneliti. Terima kasih untuk setiap doa, semangat, dan pembelajaran yang diberikan.
11. Karla Fidelina dan Lorenza Kirana selaku sahabat peneliti, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatian kepada peneliti.
12. Cindy Cilviany, Stephanie Ariella, Jane Nathania, dan Natalia Sullivan selaku teman terdekat peneliti yang telah mengisi hari-hari peneliti sejak awal perkuliahan. Terima kasih untuk setiap keceriaan, semangat, hiburan, dukungan, dan kenangan yang tidak terlupakan.
13. Andreas Putra, Felix Reynaldi, Felix Ricardo, Juan Hartanto, Grady Leonardo, dan Claudia Ivany selaku teman peneliti yang telah memberikan keceriaan selama masa perkuliahan.
14. Clarissa Aripin, Angel Ruth, Defita Natalie, Ferranica Melinda, dan Laurensia Chandra selaku teman peneliti yang telah memberikan keceriaan selama masa perkuliahan.
15. Raissa, Maydelaine, Felita, Devina, Evangeline, dan Livia selaku teman terdekat peneliti, terima kasih untuk setiap dukungan, semangat, dan perhatian yang diberikan.
16. Natasha Amadea selaku teman seperjuangan peneliti dari awal hingga skripsi ini selesai. Terima kasih untuk waktu, bantuan, dan semangat yang telah diberikan.
17. Valensya Chang dan Valerio Fanama selaku teman seperjuangan peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu, semangat, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

18. Valencia, Nadine Grace, Gabriela Carolyn, dan Daniel Tanukusuma selaku teman nugas peneliti. Terima kasih untuk waktu, semangat, dan dukungannya.
19. Unpar's Leader: Stella Nathania, Stella Larissa, Dian Irawan, Jeremy Joseph, Valerio Fanama, Nadine Grace, Jane Nathania, Michael, Valensya Chang, dan Daniel Tanukusuma selaku pelayan dalam komunitas unpar. Terima kasih untuk setiap doa, dukungan, dan pembelajaran yang telah diberikan.
20. Unpar 2: Nadine, Valen, Gaboy, Anita, Janet, Tanya, Ezra, Dajo, Abed, Vale, Evan, Debo, Gaby, Veny, Helen, Nat selaku komunitas peneliti. Terima kasih sudah menjadi tempat bagi peneliti untuk bertumbuh selama perkuliahan ini, terima kasih untuk setiap doa, dukungan, kesempatan, dan pembelajaran yang tidak terlupakan.
21. Usher Mahasiswa: Edwin, Patty, Jordi, Jane, Eca, Adel, Leo, Ricky selaku teman sepelayanan peneliti. Terima kasih untuk kesempatan melayani bersama, doa, dukungan, dan pembelajaran yang diberikan.
22. Terima kasih kepada pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut berkontribusi.

Bandung, November 2019

Penulis

(Yola Rininta Putri)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
1.4. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	8
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Tahap Pemeriksaan Operasional	11
2.3. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	14
2.4. Kualitas	14
2.4.1. Pengertian Kualitas	15
2.4.2. Manfaat Kualitas	15
2.5. Jasa	15
2.5.1. Pengertian Jasa.....	16
2.5.2. Karakteristik Jasa	16
2.5.3. Kualitas jasa	17
2.5.4. Dimensi Kualitas Jasa	17
2.6. Pengendalian Internal.....	18
2.6.1. Pengertian Pengendalian Internal	19

2.6.2. Komponen Pengendalian Internal	19
2.7. Kepuasan Pelanggan	20
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.8. Penelitian Sebelumnya	22
2.9. Peta Teori.....	25
2.10. Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan TBI Riau	26
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	27
3.1. Metode Penelitian	27
3.1.1. Sumber Data.....	27
3.1.2. Mengembangkan Hipotesis	28
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.1.4. Teknik Pengolahan Data.....	31
3.1.5. Kerangka Penelitian.....	33
3.2. Uji Instrumen Penelitian	35
3.2.1. Uji Validitas	35
3.2.2. Uji Reliabilitas	35
3.3. Uji Asumsi Klasik	35
3.3.1. Uji Normalitas	35
3.3.2. Uji Multikolinearitas.....	36
3.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.4. Uji Hipotesis	36
3.4.1. Uji Parameter Individual (Uji Statistik T)	36
3.4.2. Uji Simultan (Uji Statistik F).....	37
3.5. Koefisien Determinasi	37
3.6. Analisa Regresi Berganda.....	37
3.7. Objek Penelitian.....	38
3.7.1. Gambaran Umum Perusahaan	38
3.7.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	39
3.7.3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	40

3.7.4. Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan	45
3.8. Pembatasan Penelitian	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	47
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	50
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	53
4.3.1. Wawancara dengan <i>School Manager</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh TBI Riau	53
4.3.2. Wawancara dengan <i>Office Supervisor (Operational)</i> mengenai tugas dan tanggung jawab karyawan, kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh TBI Riau	56
4.3.3. Wawancara dengan <i>Front-Liner</i> atau <i>Student Adviser</i> mengenai proses pendaftaran maupun kebijakan dan prosedur dalam melayani kebutuhan lainnya dari pelanggan yang berhubungan dengan <i>front desk</i>	58
4.3.4. Wawancara dengan <i>Office Assistant</i> atau <i>Office Boy</i> mengenai kebijakan dan prosedur terkait pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan selama aktivitas operasi berlangsung	60
4.3.5. Observasi terhadap fasilitas yang diberikan, suasana lingkungan perusahaan, dan sikap karyawan yang bekerja dalam melayani pelanggan	61
4.3.6. Pembagian kuesioner terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan TBI Riau kepada pelanggan dan menganalisis hasil kuesioner tersebut	63
4.3.6.1. Analisis Hasil Kuesioner terkait dengan Identitas Responden dan Darimana Sumber Responden Mengetahui TBI Riau	64
4.3.6.2. Uji Instrumen Penelitian	70
4.3.6.2.1. Uji Validitas	70
4.3.6.2.2. Uji Reliabilitas	72
4.3.6.3. Uji Asumsi Klasik	73
4.3.6.3.1. Uji Normalitas	73
4.3.6.3.2. Uji Multikolinieritas	73
4.3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas	74
4.3.6.4. Pengujian Hipotesis	75
4.3.6.4.1. Uji Parameter Individual (Uji T), Nilai Koefisien Determinasi Berganda, dan Analisa Regresi Linear Berganda	75

4.3.6.4.2. Uji Simultan (Uji F), Nilai Koefisien Determinasi Berganda, dan Analisa Regresi Regresi Berganda	84
4.3.6.3. Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner terkait Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	85
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations</i>)	131
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	152
5.1. Kesimpulan.....	152
5.2. Saran	155
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	5
Gambar 2.1. Peta Teori.....	25
Gambar 3.1. Variabel Penelitian.....	29
Gambar 3.2. Kerangka Penelitian.....	34
Gambar 3.3. Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.1. Umur Responden.....	65
Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden.....	66
Gambar 4.3. Kelas/Program yang Diikuti Responden.....	67
Gambar 4.4. Lama Responden Mengikuti Kursus.....	68
Gambar 4.5. Sumber Informasi Responden terkait TBI Riau.....	69
Gambar 4.6. Uji T, Nilai Koefisien Berganda, Analisa Regresi Linear Berganda X1.....	76
Gambar 4.7. Uji T, Nilai Koefisien Berganda, Analisa Regresi Linear Berganda X2.....	78
Gambar 4.8. Uji T, Nilai Koefisien Berganda, Analisa Regresi Linear Berganda X3.....	79
Gambar 4.9. Uji T, Nilai Koefisien Berganda, Analisa Regresi Linear Berganda X4.....	81
Gambar 4.10. Uji T, Nilai Koefisien Berganda, Analisa Regresi Linear Berganda X5.....	82
Gambar 4.11. Uji F, Nilai Koefisien Berganda, Analisa Regresi Linear Berganda.....	84
Gambar 4.12. Penilaian Responeden terhadap Keadaan Tempat Secara Keseluruhan Bersih dan Nyaman	87
Gambar 4. 13. Penilaian Responden terhadap Keadaan Kelas Bersih dan Nyaman.....	88
Gambar 4.14. Penilaian Responden terhadap Fasilitas Umum yang Disediakan Sudah Memadai	90
Gambar 4.15. Penialain Responden terhadap Failitas Kelas dan Perlengkapan yang Disediakan Sudah Memadai.....	91
Gambar 4.16. Penilaian Responden terhadap Kerapihan Karyawan yang Bertugas.....	93

Gambar 4.17. Penilai Responden terhadap Proses Belajar Mengajar di TBI Riau Berjalan Tepat Waktu.....	95
Gambar 4. 18. Penilaian Responden terhadap Kelas/Program yang Ditawarkan Sudah Sesuai dengan Kebutuhan.....	96
Gambar 4.19. Penilain Responden terhadap Fasilitas yang Diberikan untuk Menunjang Proses Belajar Mengajar Telah Memadai.....	97
Gambar 4.20. Penilaian Responden terhadap Pengajar Memiliki Keandalan dalam Menyampaikan Materi.....	98
Gambar 4.21. Penilaian Responden terhadap Pengajar Memiliki Pengetahuan yang Memadai untuk Menjawab Pertanyaan.....	100
Gambar 4.22. Penilaian Responen terhadap Karyawan Memberikan Informasi Secara Jelas dan Tepat.....	102
Gambar 4.24. Penilaian Responden terhadap Karyawan Front-Liner Mampu Melayni Proses Pendaftaran Pelanggan dengan Cepat.....	103
Gambar 4.25. Penilain Responden terhadap Karyawan Mampu Menangani Keluhan dan Memberikan Solusi atas Masalah yang Dihadapi Pelanggan dengan Cepat.....	105
Gambar 4.26. Penilain Responden terhadap Pengajar Selalu Siap Membantu Siswa yang Memiliki Kesulitan Belajar dengan Cepat.....	106
Gambar 4.27. Penilaian Responden terhadap Ketepatan Pengajar dalam Menyampaikan Materi Sesuai dengan yang Dijadwalkan.....	107
Gambar 4.28. Penilaian Responden terhadap Karyawan Sudah Melayani Pelanggan dengan Ramah dan Sopan.....	110
Gambar 4.29. Penilaian Responden terhadap Karyawan yang Memiliki Pengetahuan yang Memadai Mengenai Berbagai Hal Terkait TBI Riau.....	111
Gambar 4.30. Penilaian Responden terhadap Pelanggan Merasa Aman Selama Berada di Lingkungan TBI Riau.....	112
Gambar 4.31. Penilaian Responden terhadap Keamanan Identitas Pelanggan Terjamin.....	113

Gambar 4.32. Penilaian Responden terhadap Kemampuan Karyawan dalam Meyakinkan Pelanggan untuk Memilih Kelas/Program yang Sesuai dengan Kebutuhan.....	115
Gambar 4.33. Penilaian Responden terhadap Karyawan Menunjukkan Kepedulian kepada Pelanggan.....	117
Gambar 4.34. Penilaian Responden terhadap Karyawan Mengutamakan Kepentingan Pelanggan dalam Memenuhi Permintaannya.....	118
Gambar 4.35. Penilaian Responden terhadap Karyawan Mendengarkan Keluhan Pelanggan.....	119
Gambar 4.36. Penilaian Responden terhadap Pengajar Menghadapi Pelanggan dengan Penuh Perhatian.....	120
Gambar 4.37. Penilaian Responden terhadap Pengajar Memahami Kebutuhan Pelanggan dalam Belajar.....	121
Gambar 4.38. Penilaian Responden terhadap Pelayanan Jasa yang Diberikan TBI Riau Memenuhi Kebutuhan Saya.....	125
Gambar 4.39. Penilaian Responden terhadap Saya akan Merekomendasikan TBI Riau kepada Keluarga/Teman Saya.....	126
Gambar 4.40. Penilaian Responden terhadap Saya Berkeinginan untuk Tetap Melanjutkan Proses Belajar Mengajar di TBI Riau.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya.....	22
Tabel 3.1. Pemberian Skor dalam Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 4.1. Uji Validitas X1.....	70
Tabel 4.2. Uji Validitas X2.....	70
Tabel 4.3. Uji Validitas X3.....	71
Tabel 4.4. Uji Validitas X4.....	71
Tabel 4.5. Uji Validitas X5.....	71
Tabel 4.6. Uji Validitas Y.....	72
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.8. Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.9. Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.10. Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4.11. Rata-rata Nilai Akhir X1.....	94
Tabel 4.12. Rata-rata Nilai Akhir X2.....	101
Tabel 4.13. Rata-rata Nilai Akhir X3.....	109
Tabel 4.14. Rata-rata Nilai Akhir X4.....	116
Tabel 4.15. Rata-rata Nilai Akhir X5.....	122
Tabel 4.16. Keseluruhan Rata-rata Nilai Akhir Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	123
Tabel 4.17. Rata-rata Nilai Akhir Y.....	129
Tabel 4.18. Kritik dan Saran Responden.....	130

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Berbagai cara dilakukan seseorang untuk mendapatkan pendidikan yang terbaik –untuk pembentukan karakter, memperluas wawasan, maupun mempersiapkan karirnya di masa depan, mulai dari mendaftarkan diri di lembaga pendidikan unggulan, mengikuti pelatihan, sertifikasi, serta berbagai kursus, seperti ketrampilan dan juga bahasa. Menurut Hasil Pendataan Usaha/ Perusahaan Pendidikan Sensus Ekonomi 2016-Lanjutan Indonesia oleh Badan Pusat Statistik, mencatat bahwa terdapat 598.785 usaha/ perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2019). Oleh karena itu tidak heran bisnis di bidang pendidikan semakin diminati, salah satunya kursus bahasa Inggris.

Melihat perkembangan dunia usaha di bidang pendidikan yang sangat pesat membuat perusahaan yang bergerak di sektor ini perlu berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan agar dapat terus bersaing. Tingginya kualitas pelayanan jasa juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Meningkatnya kepuasan pelanggan dapat menjadi keunggulan kompetitif suatu perusahaan, yang nantinya dapat tercipta loyalitas pelanggan yang secara tidak langsung dapat memberikan citra baik bagi perusahaan serta meningkatkan *profit* perusahaan yang dapat mempengaruhi keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Loyalitas pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Apabila kualitas pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Begitu sebaliknya, apabila kualitas pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dapat menurunkan loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan jasa sangat penting bagi suatu perusahaan.

Menilai seberapa tinggi kualitas pelayanan jasa yang diberikan suatu perusahaan bagi pelanggan serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk

meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka diperlukan suatu aktivitas yang disebut dengan pemeriksaan operasional. Dilihat dari hasil pemeriksaan tersebut dapat ditemukan temuan-temuan permasalahan yang ada dalam perusahaan dan dapat diberikan tindakan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang.

TBI Riau merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pendidikan, yang menawarkan jasa kursus bahasa Inggris. Perusahaan ini telah berdiri sekitar tiga puluh lima tahun yang lalu, didirikan oleh sekelompok alumni Unpad dan ITB. Berlokasi di Graha Pos Indonesia yang tepatnya di Jalan Banda No. 30, Bandung, berdekatan dengan beberapa sekolah yang merupakan sasaran atau target utama dari TBI Riau sendiri yaitu anak-anak. Selain di kota Bandung tepatnya di Riau, Festival City Link, dan Dago, TBI juga memiliki beberapa cabang di kota-kota lainnya seperti Jakarta, Malang, Surabaya, Bali. Namun TBI Riau merupakan yang pusatnya sebab telah berdiri yang paling lama. TBI Riau menawarkan kelas seperti *General English, Teenager, Children, Young Learner, Playgroup, Exam Prep: TOEFL, IELTS*, kelas bisnis, *Young Entrepreneur, Writing*, dan juga *Speaking*. Secara keseluruhan, TBI Riau sudah menyediakan pelayanan yang cukup baik. Akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Perkembangan dunia usaha di bidang pendidikan yang terus berkembang memacu tingkat persaingan antar perusahaan jasa penyedia kursus bahasa Inggris semakin sengit. Oleh karena itu, TBI Riau harus tetap unggul dibanding dengan kursus-kursus bahasa Inggris lainnya.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disebutkan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh TBI Riau terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh TBI Riau?
3. Bagaimana hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di TBI Riau?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, ditentukan beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh TBI Riau terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh TBI Riau.
3. Mengetahui hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di TBI Riau

Dilakukannya penelitian mengenai pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai peranan dari pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di TBI Riau. Dari hasil penelitian ini, perusahaan juga dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan mengetahui penilaian dari pelanggannya terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan, perusahaan dapat melakukan perbaikan dan evaluasi terhadap kegiatan operasionalnya. Selain itu, perusahaan mendapatkan rekomendasi dan saran perbaikan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan dalam memberikan pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

2. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, didapatkan pengalaman untuk melakukan pemeriksaan operasional atas pelayanan jasa secara langsung dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di TBI Riau. Tentunya pengalaman ini dapat memperluas wawasan mengenai pemeriksaan operasional khususnya pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di kursus bahasa.

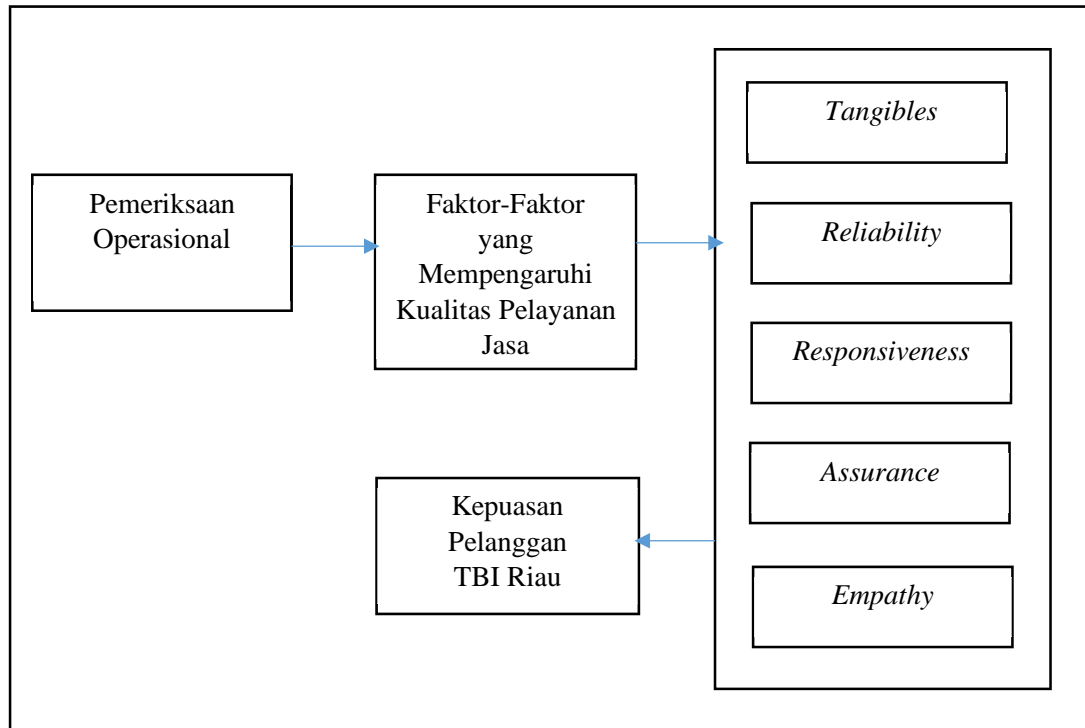
3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan pembaca mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa di kursus bahasa. Pembaca juga dapat mengetahui kualitas pelayanan jasa seperti apa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa maupun penelitian lebih lanjut.

1.4. Kerangka Pemikiran

Pelanggan dapat dikatakan sebagai salah satu aset terbesar bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang berhubungan langsung dengan pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan karena pelanggan merupakan alasan suatu perusahaan eksis dan tanpa pelanggan perusahaan tidak dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Penting bagi perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Definisi kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya (Kotler & Armstrong, 2017:39). Pelanggan kemudian membandingkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan dengan harapan mereka. Jika sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas dan menciptakan loyalitas pelanggan. Tetapi sebaliknya, apabila tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan kecewa.

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Data olahan

Berdasarkan uraian di atas, kerangka pemikiran dalam melakukan penelitian ini dimulai dari mengetahui bagaimana gambaran pelayanan jasa yang diberikan oleh TBI Riau bagi pelanggannya. Bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang diberikan serta tingkat kepuasan pelanggan, perlu dilakukan pemeriksaan operasional pada perusahaan. Pemeriksaan adalah suatu proses mengumpulkan dan mengevaluasi bukti-bukti terkait informasi, membandingkannya dengan kriteria yang berlaku, kemudian melaporkan apakah bukti tersebut sesuai dengan kriteria yang berlaku (Arens, Elder, Beasley, & Hogan, 2017:28). Pemeriksaan terbagi menjadi tiga, salah satunya adalah pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional adalah suatu proses menganalisis operasi internal dan aktivitas sebuah perusahaan untuk mengidentifikasi area yang bermasalah agar dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan dengan suatu program yang berkelanjutan (Reider, 2002:2). Pemeriksaan operasional dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu tahap *planning*, tahap *work program*, tahap *field*

work, tahap *development of findings and recommendations*, dan tahap *reporting* (Reider, 2002). Melalui beberapa tahap tersebut akan dihasilkan hasil pemeriksaan berupa *report* sebagai bentuk rekomendasi bagi perusahaan atas pemeriksaan operasional yang telah dilakukan.

Menurut pendapat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988:12-40) mengatakan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan dengan pendekatan SERVQUAL. Pendekatan SERVQUAL menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan jasa, seperti yang dikutip dalam tiga jurnal penelitian berikut (Ling & Chao, 2019:340-352) (Agboola, Bamigboye, & Owolabi, 2019:1-18) (Wati, Dharma, & Rosha, 2018:262-268) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Faktor pertama yaitu *tangibles*, merupakan faktor-faktor yang berupa penampilan fisik mulai dari fasilitas, perlengkapan, serta karyawan yang ada untuk menunjang pelayanan jasa yang diberikan perusahaan bagi pelanggan.

2. *Reliability*

Faktor kedua yaitu *reliability*, merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa secara andal dan akurat sesuai dengan yang dijanjikannya kepada pelanggan.

3. *Responsiveness*

Faktor ketiga yaitu *responsiveness*, merupakan kesadaran dan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan melayaninya dengan cepat.

4. *Assurance*

Faktor keempat yaitu *assurance*, merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan agar tetap yakin dan percaya pada perusahaan.

5. *Empathy*

Faktor kelima yaitu *empathy*, merupakan kepedulian dan perhatian karyawan terhadap pelanggan.

Dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa dapat membantu perusahaan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yang telah dilakukan kepada pelanggannya –sehingga dilakukan perbaikan melalui rekomendasi yang diberikan, supaya dapat berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis, serta dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.