

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
JASA LAYANAN PURNAJUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Studi kasus pada bengkel motor PT Siloam Kaisar)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Cynthia Kurnia

2012130193

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT**

**No. 227/SK/BAN-PT / Ak-XVI/ S / XI /2013)**

**BANDUNG**

**2017**

**OPERATIONAL REVIEW ON QUALITY OF AFTER SALES SERVICES  
TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION  
(Case Study at workshop PT Siloam Kaiser)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete a part of the requirements  
To obtain a Bachelor Degree in Economic

By:  
Cynthia Kurnia  
2012130193

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMIC  
ACCOUNTING STUDY PROGRAM  
(Accredited based on the decree of BAN-PT  
No.227/ SK/ BAN-PT / Ak – XVI / S/ XI/ 2013 )  
BANDUNG  
2017**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA  
LAYANAN PURNAJUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada bengkel motor PT Siloam Kaisar)**

Oleh:  
Cynthia Kurnia  
2012130193

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Januari 2017  
Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Pembimbing,

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.



## PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,  
Nama (*sesuai akte lahir*) : Cynthia Kurnia  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 6 April 1994  
No. Pokok Mhs./NPM : 2012130193  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis naskah : Skripsi

### JUDUL

Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Purnajual untuk  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan  
(Studi Kasus pada bengkel motor PT Siloam Kaisar)

Dengan,

Pembimbing : Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

### SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis 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, sadur 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 digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud 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 : 11 Januari 2017

Pembuat pernyataan: Cynthia Kurnia



(Cynthia Kurnia)

## ABSTRAK

Otomotif merupakan salah satu bisnis yang cukup banyak diminati oleh beberapa pengusaha sehingga terdapat banyak pesaing dalam industri ini. Dalam industri otomotif, layanan purnajual menjadi sangat penting karena sangat mempengaruhi penjualan dari perusahaan otomotif tersebut. Oleh karena itu, layanan purnajual ini harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga penjualan otomotif tersebut dapat lebih baik. Dalam membantu perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa layanan purnajual.

Pemeriksaan operasional adalah suatu proses pemeriksaan di dalam suatu organisasi untuk menganalisis kegiatan operasi perusahaan dan mengidentifikasi area bermasalah guna melihat efektivitas dan efisiensi untuk perbaikan lebih lanjut. Dalam penelitian ini, pemeriksaan operasional dilakukan terhadap kualitas pelayanan jasa layanan purnajual. Untuk melihat kualitas pelayanan jasa tersebut, terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu keandalan jasa (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Penelitian ini menggunakan metode *descriptive study* yang membantu peneliti untuk memahami karakteristik perusahaan, berpikir sistematis, menawarkan ide untuk penelitian dan membantu membuat rekomendasi. Peneliti mendapatkan sumber data yaitu primer dan sekunder. Selain itu juga, teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Objek penelitian yang diteliti adalah pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa layanan purnajual. Penelitian dilakukan pada bengkel motor PT Siloam Kaisar. Perusahaan ini merupakan perusahaan otomotif sepeda motor roda tiga yang memiliki beberapa merek yaitu Kaisar, Nozomi, Karate dan Viva serta dilengkapi dengan pelayanan jasa layanan purnajual.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penilaian responden atas kualitas pelayanan jasa layanan purnajual secara umum sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan penilaian responden secara rata-rata terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan jasa layanan purnajual sebesar 81,9%. Penilaian responden paling rendah ada pada dimensi kualitas pelayanan jasa layanan purnajual perusahaan adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 77,9% yang masih harus diperbaiki sehingga lebih dapat memuaskan pelanggan atas pelayanan jasa layanan purnajual perusahaan. Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan jasa atas dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebesar 81,4%, selanjutnya dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 81,9%. Sedangkan untuk dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 83,5% dan yang terakhir dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 84,6%. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan didapatkan bahwa pengendalian fisik yang dimiliki perusahaan masih kurang memadai dan karyawan-karyawan perusahaan kurang kompeten dalam melakukan pelayanan jasa layanan purnajual perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pemeriksaan operasional secara konsisten. Pemeriksaan operasional yang dilakukan berguna untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan akan pelayanan jasa layanan purnajual dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa layanan purnajual perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang sangat penting bagi perusahaan jasa.

Kata kunci : pemeriksaan, operasional, kualitas, dan jasa

## ABSTRACT

*Automotive is one of business which have much in demand by some employers, that is make many competitors in this industry. In the automotive industry, after sales services is very important because its affects on the automotive sales. Therefore, after sales services have to improve customer satisfaction so, the automotive sales can be better. In helping the company to achieve the customer satisfaction, they need operational checks on after sales services.*

*Operational review is a process within an organization to analyze the company's operations and to identify problem areas and to see the effectiveness and efficiency for further improvement. On this research, operational review is conducted on the quality of after sales services. To see the quality of these services, there are five dimension, service reliability, responsiveness, assurance, empathy and the physical of evidence (tangible).*

*On this research, the author use descriptive method study to understand the characteristics of the company, systematic thinking, offering ideas for research and help make recommendations. The author get a primary and secondary data. In addition, data processing techniques which used by researchers is analysis of quantitative and qualitative analysis. The object of research studied is operational review on quality of after sales services. The research on PT Siloam Kaisar. This company is automotive three wheel motorcycle that have several brands, namely Kaisar, Nozomi, Karate and Viva that have also after sales services.*

*Based on the researched that have done, the respondent assessment on quality of after sales services in general is good. That can be proved by respondents rating on average to all quality dimension of after sales services by 81,9%. The lowest respondents ratings on the dimensions of tangible for after sales service's quality by 77,9% which is still to be improved so can me more satisfied for the customers on after sales services. Respondent assesement on quality of after sales services based on dimension of evidences (emphaty) is 81,4%, the next is dimension of assurance amounted to 81,9%. For the dimensions of reliability is 83,5% and last for dimensions of responsiveness is 84,6%. In addition, based on interview and observations that have done by researcher, founded that physical control of the company is still inadequate and the company employees are less competent in the services for doing the after sales services. Therefore, companies need to conduct operational review consistently. Operational review conducted useful for assessing customer's satisfaction on after sales services and give recommendation to improve the quality of after sales services, thereby increasing customer satisfaction is very important for the company.*

*Keyword : review, operational, quality and service*

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan penyertaan dari-Nya selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Purnajual untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada bengkel motor PT Siloam Kaisar)” sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam kesempatan ini peneliti juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi banyak bantuan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini peneliti ucapkan kepada yang terhormat :

1. Keluarga peneliti, yaitu Ama, Papi, Mami, Nikodemus, Lea Florencia yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat sepanjang penulisan skripsi ini.
2. Keluarga besar peneliti, yaitu Papi Eddy, Mami Leony, Cici Stella, Koko Russell, Koko Vincent dan keluarga besar lainnya yang sudah mendoakan dan memberi dukungan selama peneliti menyusun skripsi ini.
3. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Samuel Wirawan, SE., MM., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing peneliti selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Atty Yuniawati, SE., MBA., CMA. selaku dosen wali peneliti yang sudah memberikan masukan dan arahan selama peneliti berkuliah di UNPAR.
6. Para dosen mata kuliah yang pernah memberikan ilmu dan ajaran kepada peneliti selama peneliti berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi UNPAR yang membantu dalam pengurusan administrasi perkuliahan.

7. Teman-teman terbaik peneliti yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama peneliti mengerjakan skripsi ini, yaitu Patricia Shareleen dan Sandra Irawan.
8. Temen-temen “SP” yaitu Katherine Angelica, Ryan Andrian, Felix Herwanto, Jason Christian, Steven Margono, Handy Omega, Tifani Paramitha, Valeria Vanessa, Putri Cahyono yang juga selalu menemani dan memberikan dorongan dalam pembuatan skripsi ini.
9. Temen-temen “Wanita Setrong”, Jane Jessica, Eliza Octaviani, Stephanie Chandra, Devina Andiriani, Irine, Giovanni Anggasta dan Jennifer yang selalu mendoakan , mendengarkan keluh kesah peneliti selama mengerjakan skripsi ini.
10. Temen-temen Cetar Akun dan magang koperasi, Camilla Janette, Dara Puspitasari, Chrestella Shasha, Maria Levina, Marcelline Chrisella, dan Monika Honardy.
11. Keluarga Barsi Family, Ci Lina, Ko Keng, Jeferson Jodi, Ci Steffany, Ko Harris, Alvaro dan yang lainnya , kalian yang selalu menghibur dan mendoakan peneliti.
12. Temen-temen Aaaa yeee, Cici Nicky, Cici Lao Su, Om, Ry, Jiw, dan Ser yang menghibur peneliti selama mengerjakan skripsi.
13. Temen-temen Friend Pasir Salam yang selalu mendoakan dan menghibur peneliti.
14. Karyawan PT Siloam Kaisar yang selalu peneliti tanya dan direpotkan oleh peneliti selama mengerjakan skripsi ini
15. Temen-temen akuntansi satu seperjuangan yang selalu membantu penelti dalam belajar dan membuat skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberi wawasan tentang pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan jasa, dan kepuasan pelanggan bagi para pembaca.

Bandung, Januari 2017

Cynthia Kurnia

## DAFTAR ISI

	hal
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Pemeriksaan.....	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan .....	7
2.1.2. Jenis-jenis Pemeriksaan .....	7
2.2. Pemeriksaan Operasional .....	8
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	9
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.4. Jenis-jenis Pemeriksaan Operasional .....	11
2.2.5. Kriteria Pemeriksaan Operasional .....	12
2.2.6. Tahap-tahap Pemeriksaan Operasional.....	14
2.3. Ekonomis, Efektif, dan Efisien.....	19
2.4. Perbedaan Pemeriksaan Operasional dan Pemeriksaan Keuangan ..	20
2.5. Kualitas.....	21
2.5.1. Pengertian Kualitas .....	22
2.5.2. Manfaat Kualitas .....	22
2.6. Pelayanan.....	23

2.6.1. Pengertian Pelayanan .....	23
2.6.2. Bentuk Pelayanan.....	23
2.7. Jasa .....	24
2.7.1. Pengertian Jasa.....	24
2.7.2. Karakteristik Jasa .....	24
2.8. Dimensi Kualitas Jasa.....	25
2.9. Kepuasan Pelanggan.....	26
2.9.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	27
2.9.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	27
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Metode Penelitian .....	29
3.1.1. Sumber Data Penelitian.....	29
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.1.3. Teknik Analisis Data.....	33
3.1.4. Kerangka Penelitian .....	35
3.2. Objek Penelitian .....	37
3.2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
3.2.2. Struktur Organisasi .....	39
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan.....	39
3.2.4. Gambaran Umum Layanan Purnajual PT Siloam Kaisar .....	41
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	44
4.2. <i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja).....	48
4.3. <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan) .....	49
4.3.1. Analisis kebijakan dan prosedur pelayanan jasa layanan purnajual PT Siloam Kaisar dari motor diterima oleh perusahaan sampai motor diterima kembali oleh pelanggan ..	49
4.3.2. Wawancara dengan <i>Administration staff</i> dan <i>Mechanic staff</i> .	53
4.3.3. Observasi untuk melihat sikap karyawan, suasana lingkungan perusahaan serta fasilitas yang disediakan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa layanan purnajual kepada pelanggan.....	57

4.3.4. Pembagian kuesioner kepada para pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan purnajual dan menganalisis penilaian pelanggan tersebut .....	61
4.3.5. Wawancara dengan <i>After Sales Service Manager</i> .....	105
4.4. <i>Development of Findings and Recommendations Phase</i> (Tahap Pengembangan Hasil Temuan dan Rekomendasi) .....	108
4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional atas Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Purnajual yang Perusahaan Berikan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	122
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>124</b>
5.1. Kesimpulan.....	124
5.2. Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI</b>	

## DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 2.1.Perbedaan Pemeriksaan Operasional dan Pemeriksaan Keuangan .....	20
Tabel 4.1.Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi <i>Reliability</i> .....	72
Tabel 4.2.Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	78
Tabel 4.3.Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi <i>Assurance</i> .....	83
Tabel 4.4.Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi <i>Emphaty</i> .....	90
Tabel 4.5.Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi <i>Tangible</i> .....	95
Tabel 4.6.Rekapitulasi Penilaian Responden Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	95
Tabel 4.7.Rekapitulasi Penilaian Responden mengenai Keunggulan Perusahaan	102

## DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	37
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT Siloam Kaisar .....	39
Gambar 4.1. Hasil analisis mengenai merek motor roda tiga .....	61
Gambar 4.2. Hasil analisis mengenai tahun kendaraan.....	62
Gambar 4.3. Hasil analisis mengenai terakhir kali melakukan servis.....	63
Gambar 4.4. Hasil analisis mengenai berapa kali layanan purna jual telah didapatkan.....	64
Gambar 4.5. Hasil analisis mengenai penggunaan KSG.....	65
Gambar 4.6. Hasil analisis mengenai layanan purna jual yang didapatkan .....	66
Gambar 4.7. Hasil analisis dimensi <i>Reliability</i> Pernyataan 1.....	68
Gambar 4.8. Hasil analisis dimensi <i>Reliability</i> Pernyataan 2.....	69
Gambar 4.9. Hasil analisis dimensi <i>Reliability</i> Pernyataan 3.....	70
Gambar 4.10. Hasil analisis dimensi <i>Reliability</i> Pernyataan 4.....	71
Gambar 4.11. Hasil analisis dimensi <i>Responsiveness</i> Pernyataan 1 .....	73
Gambar 4.12. Hasil analisis dimensi <i>Responsiveness</i> Pernyataan 2 .....	74
Gambar 4.13. Hasil analisis dimensi <i>Responsiveness</i> Pernyataan 3 .....	75
Gambar 4.14. Hasil analisis dimensi <i>Responsiveness</i> Pernyataan 4 .....	76
Gambar 4.15. Hasil analisis dimensi <i>Responsiveness</i> Pernyataan 5 .....	77
Gambar 4.16. Hasil analisis dimensi <i>Assurance</i> Pernyataan 1.....	79
Gambar 4.17. Hasil analisis dimensi <i>Assurance</i> Pernyataan 2.....	80
Gambar 4.18. Hasil analisis dimensi <i>Assurance</i> Pernyataan 3.....	81
Gambar 4.19. Hasil analisis dimensi <i>Assurance</i> Pernyataan 4.....	82
Gambar 4.20. Hasil analisis dimensi <i>Emphaty</i> Pernyataan 1 .....	84
Gambar 4.21. Hasil analisis dimensi <i>Emphaty</i> Pernyataan 2 .....	85
Gambar 4.22 Hasil analisis dimensi <i>Emphaty</i> Pernyataan 3 .....	86
Gambar 4.23. Hasil analisis dimensi <i>Emphaty</i> Pernyataan 4 .....	87
Gambar 4.24. Hasil analisis dimensi <i>Emphaty</i> Pernyataan 5 .....	88
Gambar 4.25. Hasil analisis dimensi <i>Emphaty</i> Pernyataan 6 .....	89
Gambar 4.26. Hasil analisis dimensi <i>Tangible</i> Pernyataan 1 .....	91
Gambar 4.27. Hasil analisis dimensi <i>Tangible</i> Pernyataan 2 .....	92

Gambar 4.28. Hasil analisis dimensi <i>Tangible</i> Pernyataan 3 .....	93
Gambar 4.29. Hasil analisis dimensi <i>Tangible</i> Pernyataan 4 .....	94
Gambar 4.30. Hasil analisis responden yang pernah datang ke bengkel resmi lain	96
Gambar 4.31. Hasil analisis keandalan perusahaan .....	97
Gambar 4.32. Hasil analisis daya tanggap perusahaan .....	98
Gambar 4.33. Hasil analisis jaminan perusahaan.....	99
Gambar 4.34. Hasil analisis empati perusahaan.....	100
Gambar 4.35. Hasil analisis bukti fisik perusahaan .....	101
Gambar 4.36. Hasil analisis penilaian responden secara keseluruhan .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan *Finance Manager* pada *Planning Phase*
- Lampiran 2 Hasil Observasi secara umum pada *Planning Phase*
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan *Finance Manager* pada *Field Work Phase*
- Lampiran 4 Hasil Observasi pada *Field Work Phase*
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan *Administration Staff* pada *Field Work Phase*
- Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan *Mechanic Staff* pada *Field Work Phase*
- Lampiran 7 Hasil Observasi pada *Field Work Phase*
- Lampiran 8 Contoh Kuesioner
- Lampiran 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Data Responden
- Lampiran 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Jenis Pelayanan yang Diterima
- Lampiran 11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Dimensi Kualitas Jasa (*Reliability*)
- Lampiran 12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Dimensi Kualitas Jasa (*Responsiveness*)
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Dimensi Kualitas Jasa (*Assurance*)
- Lampiran 14 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Dimensi Kualitas Jasa (*Emphaty*)
- Lampiran 15 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Dimensi Kualitas Jasa (*Tangible*)
- Lampiran 16 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Keunggulan yang Dimiliki Perusahaan
- Lampiran 17 Rekapitulasi Hasil Kuesioner terkait dengan Kualitas Pelayanan Jasa secara Keseluruhan
- Lampiran 18 Hasil Wawancara dengan *After Sales Manager* pada *Field Work Phase*
- Lampiran 19 Rekomendasi Prosedur Tertulis mengenai Pelayanan Jasa Layanan Purna Jual

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Otomotif merupakan salah satu bisnis yang cukup banyak diminati oleh beberapa pengusaha sehingga terdapat banyak pesaing dalam industri ini. Berbeda dengan usaha lainnya, perusahaan otomotif sangat erat kaitannya dengan layanan purnajual. Layanan purnajual ini sangat mempengaruhi penjualan dari perusahaan otomotif tersebut. Oleh karena itu, layanan purnajual ini sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Keberadaan pelanggan sangat mempengaruhi keberlangsungan usaha suatu perusahaan. Perusahaan dapat berlangsung lama atas usahanya bergantung pada loyalitas pelanggan. Kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan yang dapat mencegah terjadinya pengurangan pelanggan, mengurangi biaya pemasaran dan meningkatkan reputasi perusahaan. Loyalitas pelanggan juga bergantung pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Apabila kualitas pelayanan jasa yang diberikan buruk, akan mengurangi tingkat loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan jasa sangat penting bagi suatu perusahaan.

Untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan, diperlukan suatu aktivitas yang disebut dengan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional adalah suatu proses untuk menilai operasi suatu perusahaan dengan tujuan menilai efektivitas, efisiensi dan keekonomisan objek yang diperiksa di dalam perusahaan yaitu kualitas pelayanan jasa purnajual. Dari hasil melakukan pemeriksaan operasional dapat ditemukan temuan-temuan permasalahan yang ada di perusahaan tersebut dan dapat diberikan tindakan perbaikan yang akan meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

PT Siloam Kaisar adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif. Perusahaan ini seperti pada umumnya memiliki bengkel yang mendukung kegiatan penjualannya. PT Siloam Kaisar berdiri sejak tahun 2006.

Perusahaan ini awalnya hanya memegang merek motor roda tiga Kaisar tetapi dengan seiring berjalannya waktu perusahaan ini memegang beberapa merek lainnya yaitu Nozomi, Karate, dan Viva.

Secara keseluruhan, PT Siloam Kaisar sudah melakukan pelayanan dengan cukup baik. Akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin baik. Pada tahun 2012, PT Siloam Kaisar memiliki penjualan terbesar tetapi setelah itu mengalami penurunan. Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan penjualan tersebut dapat disebabkan dari layanan purnajual yang dimiliki perusahaan. Akhir-akhir ini layanan purnajual yang dimiliki perusahaan seringkali mengecewakan pelanggan dengan tidak adanya *sparepart* yang dibutuhkan dan juga kelalaian dari karyawan yang melakukan perbaikan. Layanan purnajual yang dimiliki perusahaan masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya agar dapat semakin mendukung aktivitas penjualan perusahaan tersebut.

Agar PT Siloam Kaisar dapat terus bersaing dan mencapai tujuan perusahaan, maka layanan purnajual PT Siloam Kaisar harus dilaksanakan secara efektif, efisien dan ekonomis dengan selalu mengikuti tingkat kualitas pelayanan purnajual yang baik, melakukan pengendalian dan menggunakan sumber daya secara optimal. Layanan purnajual yang efektif adalah layanan yang dapat mencapai kepuasan pelanggan, sedangkan layanan purnajual yang efisien adalah layanan yang dapat mencapai kepuasan pelanggan dengan sumber daya yang minimal. Selain dari efektif dan efisien, layanan purnajual juga harus ekonomis. Layanan purnajual yang ekonomis adalah layanan yang dapat mencapai kepuasan pelanggan dengan sumber dana yang minimal. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan purnajual akan semakin mendukung aktivitas penjualan perusahaan tersebut karena dengan layanan purnajual yang baik, pelanggan akan semakin percaya terhadap perusahaan yang akan meningkatkan penjualan.

Oleh karena itu, dalam membantu pencapaian tujuan tersebut perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa layanan purnajual PT Siloam Kaisar. Dari pemeriksaan operasional itu akan dikembangkan temuan-temuan yang didapat, serta membuat rekomendasi atas hasil temuan tersebut.

Diharapkan rekomendasi tersebut dapat diterapkan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan purnajual yang dimiliki perusahaan.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dibahas dalam latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan jasa purnajual yang dilakukan PT Siloam Kaisar?
2. Upaya-upaya apa yang telah dilakukan PT Siloam Kaisar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa purnajual PT Siloam Kaisar?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diungkapkan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan jasa purnajual yang dilakukan PT Siloam Kaisar.
2. Mengetahui upaya-upaya apa yang telah dilakukan PT Siloam Kaisar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa purnajual PT Siloam Kaisar.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini, PT Siloam Kaisar dapat mengetahui masalah-masalah yang terkait dengan perusahaan yang sedang terjadi atau yang akan terjadi di masa datang yang berdampak buruk bagi perusahaan terkait dengan layanan purnajual. Masalah tersebut dianalisis dan diberikan rekomendasi untuk mencapai layanan purnajual yang efektif, efisien, dan ekonomis.

2. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat pemahaman tentang implementasi dari pemeriksaan operasional pada PT Siloam Kaisar sehingga peneliti dapat memahami penerapan teori dalam praktek di dalam kegiatan usaha khususnya pada bengkel perusahaan penjual kendaraan bermotor. Peneliti juga dapat mengetahui serta memahami kualitas pelayanan jasa purnajual yang baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 3. Bagi pembaca

Melalui penelitian ini, pembaca dapat menambah wawasan dan pengetahuan dan sebagai referensi mengenai pemeriksaan operasional dan kualitas pelayanan jasa purnajual yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.5. Kerangka Pemikiran

Pelanggan dapat dikatakan sebagai salah satu aset terbesar bagi perusahaan, semakin banyak dan semakin loyal pelanggan terhadap perusahaan, maka akan semakin tinggi kemungkinan bagi perusahaan untuk mencapai kesuksesannya. Pelanggan yang setia akan meningkatkan penjualan yang dapat membuat perusahaan untuk mencapai kesuksesannya. Peran pelanggan dalam keberlangsungan usaha perusahaan sangat penting sehingga perusahaan perlu untuk menjaga dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler, dkk (2012:37), definisi kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan aktivitas penjualan, dan juga nama baik dari perusahaan tersebut sehingga pelanggan akan semakin yakin dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu kepuasan pelanggan sangat penting dalam keberlangsungan usaha suatu perusahaan.

Dalam perusahaan jasa, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Menurut Foster (2007:8), terdapat lima kriteria umum/standar yang menentukan kualitas suatu pelayanan melalui dimensi *service quality* yang terdiri atas:

#### 1. *Tangibles* (Berwujud/ Bukti Fisik)

Fasilitas fisik dari pelayanan jasa seperti ruang tunggu yang lengkap dan nyaman, perlengkapan yang digunakan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa, pegawai yang melakukan pelayanan jasa tersebut, dan saran komunikasi yang digunakan perusahaan.

2. *Service Reliability* (Keandalan Jasa)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan memuaskan dan akurat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Sikap tanggap karyawan atau pegawai perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercayayang dimiliki pegawai yang bebas dari bahay , resiko dan keraguan.

5. *Emphaty* (Empati)

Sikap peduli dan perhatian individual yang ada dalam perusahaan kepada pelanggan mengenai kemudahan dalam melakuukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan harus memenuhi kelima dimensi kualitas suatu pelayanan diatas. Kualitas pelayanan jasa itu penting dalam mendukung keberlangsungan perusahaan, karena semakin baik tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Dalam perusahaan otomotif, ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi aktivitas penjualan perusahaan yang akan mendukung keberlangsungan perusahaan tersebut. Salah satu faktor tersebut yang penting adalah layanan purnajual yang dimiliki perusahaan. Layanan purnajual yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga keyakinan pelanggan yang menggunakan pelayanan jasa dari perusahaan tersebut. Maka dari itu, peningkatan kualitas layanan purnajual menjadi penting sehingga untuk memastikan apakah kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan sudah memenuhi kelima dimensi diatas, maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional.

Menurut Reider (2002:2), definisi pemeriksaan operasional adalah suatu proses menganalisis operasi dan aktivitas di dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area yang bermasalah lalu dilakukan perbaikan yang berkelanjutan. Pemeriksaan operasional diharap dapat membantu perusahaan untuk berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis. Dengan melakukan pemeriksaan operasional, perusahaan dapat mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan jasa dari perusahaan tersebut. Apabila tingkat kualitas pelayanan tersebut ditingkatkan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.