

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LAYANAN JASA PENGUJIAN DAN  
ANALISIS: STUDI KASUS PADA PT. SUCOFINDO CABANG  
BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi

**Oleh:**

**Muhammad Sayyid Fahmi Khomeini Ridwan**

**2017130205**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**Terakreditasi oleh BAN-PT 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2022**

***OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY TO  
INCREASE CUSTOMER SATISFACTION ON TESTING  
AND ANALYSIS SERVICES: CASE STUDY AT PT.  
SUCOFINDO BANDUNG BRANCH***



***UNDERGRADUATE THESIS***

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

***Created by:***

***Muhammad Sayyid Fahmi Khomeini Ridwan***

***2017130205***

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY***

***FACULTY IN ECONOMICS***

***PROGRAM IN ACCOUNTING***

***Accredited by National Accreditation Agency***

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

***BANDUNG***

***2022***

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
JASA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
LAYANAN JASA PENGUJIAN DAN ANALISIS: STUDI KASUS PADA PT.  
SUCOFINDO CABANG BANDUNG**

**Oleh:**

**Muhammad Sayyid Fahmi Khomeini Ridwan**  
**2017130205**

Bandung, 29 Juli 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, S.E., M.Ak., CMA.  
Pembimbing Skripsi,

Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA., CA.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Sayyid Fahmi Khomeini Ridwan  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 21 Agustus 1997  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017130205  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Mengatakan bahwa skripsi berjudul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PT.  
SUCOFINDO CABANG BANDUNG

Yang telah disesuaikan di bawah bimbingan:

Dr. Amelia Setiawan, CISA

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri :

1. Apapun yang tentang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis tersebut merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya dikutip, sadur atau tafsir dan jela setelah 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 keserjanaan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan oleh pihak manapun.

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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta

Bandung

Dinyatakan tanggal : 29 Juli



(Muhammad Sayyid Fahmi Khomeini Ridwan)

## ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang menduduki peringkat keempat dengan populasi terbanyak di dunia. Untuk bisa memenuhi kebutuhan penduduk Indonesia yang berjumlah populasi penduduk Indonesia mencapai 274,86 Juta penduduk, maka Indonesia perlu melakukan impor pada barang-barang yang sedikit atau bahkan tidak diproduksi di Indonesia. Salah satu syarat dan ketentuan harus dilewati untuk bisa melakukan kegiatan ekspor maupun impor adalah pengecekan kualitas dan jumlah yang dilaporkan oleh pelaku ekspor maupun impor. Dibutuhkan pihak ketiga agar pengecekan kualitas barang dan sertifikasi bisa independen dan kredibel. Di Indonesia salah satu perusahaan besar yang menyediakan jasa pemeriksaan, pengujian, pengkajian, dan sertifikasi adalah PT Superintending Company of Indonesia atau lebih dikenal dengan nama SUCOFINDO. Namun karena pandemi Covid-19 menerpa pada awal tahun 2020 menyebabkan pelanggan yang datang berkurang. Untuk bisa bersaing dalam keadaan seperti ini dan mempertahankan yang ada perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan agar perusahaan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan adalah pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional adalah proses mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari kebijakan serta prosedur yang sudah diterapkan oleh perusahaan. Hasil dari pemeriksaan operasional akan membantu manajemen perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaannya agar lebih efektif dan efisien. Pada penelitian ini, pemeriksaan operasional menggunakan pendekatan kualitas pelayanan yang terbagi menjadi lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian pada PT. SUCOFINDO ini adalah metode *descriptive study*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan dengan beberapa teknik pengumpulan data yaitu: observasi di PT. SUCOFINDO cabang Bandung, wawancara dengan pihak yang berkaitan langsung dengan pelayanan jasa seputar pengujian dan analisis di PT. SUCOFINDO cabang Bandung, dan kuesioner

Berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan PT Sucofindo cabang Bandung dari hasil kuesioner yang dijawab oleh 65 responden, diperoleh rata-rata skor penilaian dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa sebesar 84,58%, Lalu, pelayanan jasa yang dilakukan PT Sucofindo cabang Bandung pada dimensi *reliability* memperoleh rata-rata skor penilaian sebesar 83,51%, pada dimensi *responsiveness* memperoleh rata-rata skor penilaian sebesar 80,69%, pada dimensi *tangible* memperoleh rata-rata skor penilaian sebesar 84,15%, pada dimensi *assurance* memperoleh rata-rata skor penilaian sebesar 86,54% dan pada dimensi *empathy* memperoleh rata-rata skor penilaian sebesar 88%.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pemeriksaan operasional.

## **ABSTRACT**

*Indonesia is the fourth most populous country in the world. To be able to meet the needs of the Indonesian population, which has a population of 274.86 million people, Indonesia needs to import goods that are little or not produced in Indonesia. One of the terms and conditions that must be passed to be able to carry out export and import activities is checking the quality and quantity reported by export and import actors. A third party is needed so that goods quality checking and certification can be independent and credible. In Indonesia, one of the major companies that provides inspection, testing, assessment and certification services is PT Superintending Company of Indonesia or better known as SUCOFINDO. However, because the Covid-19 pandemic hit at the beginning of 2020, the number of customers who came was reduced. To be able to compete in these circumstances and maintain existing companies must be able to improve the quality of services provided. One of the efforts that can be done so that companies can improve the effectiveness and efficiency of service quality is operational inspection.*

*Operational review is the process of evaluating the effectiveness and efficiency of the policies and procedures that have been implemented by the company. The results of the operational inspection will help the company's management to improve the company's performance to be more effective and efficient. In this study, operational examination uses a service quality approach which is divided into five dimensions, namely tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee and certainty), and empathy (empathy).*

*The research method used in research at PT. SUCOFINDO is a descriptive study method. The types of data used are primary data and secondary data. Data were collected by several data collection techniques, namely: observation at PT. SUCOFINDO Bandung branch, interviews with parties who are directly related to services regarding testing and analysis at PT. SUCOFINDO Bandung branch, and questionnaire*

*Based on customer assessments of the quality of services provided by PT Sucofindo Bandung branch from the results of questionnaires answered by 65 respondents, the average score for the five dimensions of service quality was 84.58%. Then, the services provided by PT Sucofindo Bandung branch on the dimensions reliability obtained an average score of 83.51%, on the dimension of responsiveness obtained an average score of 80.69%, on the tangible dimension obtained an average score of 84.15%, on the dimension of assurance obtained an average score of assessment of 86.54% and the empathy dimension obtained an average score of 88%.*

*Keywords: customer satisfaction, service quality, operational inspection.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada PT. SUCOFINDO Cabang Bandung”. Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi, peneliti menyadari bahwa terdapat pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Iwan Hasubullah Ridwan dan Ibu Riena Pertiwi selaku orang tua dari peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan baik secara finansial, jasmani, dan rohani; serta perhatian dan kasih sayang kepada peneliti dari lahir hingga selamanya.
2. Intan Puspa Fauziah Ridwan selaku adik kandung dari peneliti yang sering mendengarkan dan bercerita keluh kesah yang dialami.
3. Seluruh keluarga besar peneliti yang selalu memberi dukungan doa dan semangat.
4. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E.,M.Ak., CISA. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Tanto Kurnia, S.T., M.A., M.Ak. selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan, dukungan, dan perhatian kepada peneliti selama masa perkuliahan.
6. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh dosen, staf pengajar, dan bagian administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu hingga bantuan selama masa perkuliahan peneliti.
8. Terima kasih kepada Pak Agus, Bu Indah, dan Kak.. dan seluruh karyawan PT SUCOFINDO Cabang Bandung yang sudah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di PT SUCOFINDO Cabang Bandung dan meluangkan waktu agar penelitian ini bisa selesai.

9. Alfred Limowa selaku sahabat dekat peneliti yang sering bersedia menjadi teman satu kelompok, memberi berbagai informasi selama masa perkuliahan.
10. Yudha Haditrya Pradipta selaku sahabat dekat peneliti yang sering mengajari dan saling berbagi ilmu selama masa perkuliahan.
11. Gilbert King selaku sahabat dekat peneliti yang tempat kosnya sering menjadi *base camp* setelah pulang kuliah.
12. Tasya Imara selaku teman dekat peneliti yang sering dibantu dan membantu peneliti dalam mengerjakan tugas selama masa perkuliahan.
13. Seluruh teman-teman angkatan 2017 program studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun sangat diperlukan. Mohon maaf bila terdapat hal-hal yang kurang berkenan yang tercantum pada skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat menambah wawasan serta menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

Bandung, 29 Juli 2022



Muhammad Sayyid Fahmi Khomeini Ridwan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Tujuan penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Pemeriksaan.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Pemeriksaan Operasional.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3. Kualitas.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3.1. Pengertian Kualitas.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3.2. Dimensi Kualitas .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4. Jasa .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.1. Pengertian Jasa .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.2. Karakteristik Jasa .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.3. Kualitas Jasa.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4.4. Dimensi Kualitas Jasa.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5. Kualitas Pelayanan Jasa .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6. Pengendalian Internal.....</b>	<b>19</b>

2.6.1. Pengertian Pengendalian Internal .....	19
2.6.2. Komponen Pengendalian Internal.....	20
2.7. Kepuasan Pelanggan .....	21
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	21
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.8. Kualitas Jasa Atas Kepuasan Pelanggan .....	23
2.9. Sertifikasi .....	23
2.9.1 ISO.....	23
2.9.2. Pengujian dan Analisis .....	24
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Metode Penelitian .....	25
3.1.1 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.1.2 Teknik pengumpulan data .....	26
3.1.3 Teknik pengolahan data .....	30
3.1.4 Kerangka Penelitian .....	33
3.2 Objek Penelitian .....	37
3.2.1 Profil Perusahaan.....	37
3.2.2 Struktur Organisasi .....	39
3.2.3 Deskripsi pekerjaan .....	40
3.2.4 Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan .....	44
3.3 Pembatasan Penelitian .....	47
<b>BAB 4 HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Tahap Perencanaan ( <i>Planning Phase</i> ).....	48
4.2 Tahap Program Kerja ( <i>Work Program Phase</i> ) .....	53
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan ( <i>Field Work Phase</i> ) .....	56

4.3.1. Wawancara dengan Kepala Cabang mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Sucofindo cabang Bandung.....	56
4.3.2. Wawancara dengan <i>Customer Service</i> mengenai pelayanan ketika melakukan proses pendaftaran, pengambilan sampel, hingga pembayaran dan juga kebijakan dan prosedur mengenai kebutuhan lain yang dibutuhkan oleh pelanggan. ....	59
4.3.3. Wawancara dengan Kepala Bidang Pengujian mengenai tugas dan tanggung jawab Kepala Bidang Pengujian serta aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh Kepala Bidang Pengujian. ....	62
4.3.4. Wawancara dengan <i>Analyst</i> mengenai tanggung jawab dan tugas <i>Analyst</i> serta aktivitas pelayanan yang dilakukan di laboratorium.....	64
4.3.5. Observasi terhadap fasilitas yang tersedia di kantor PT Sucofindo cabang Bandung dan aktivitas pelayanan yang diberikan. ....	66
4.3.6. Kuesioner mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan PT Sucofindo cabang Bandung kepada pelanggan dan menganalisa hasil dari kuesioner tersebut. ....	70
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi ( <i>Development of Findings and Recommendations Phase</i> ) .....	125
4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo cabang Bandung .....	139
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>143</b>
5.1. Kesimpulan .....	143
5.2. Saran.....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>148</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Pemberian Skor dalam Skala <i>Likert</i> .....	29
Tabel 3.2.	Kriteria Interpretasi Skor.....	30
Tabel 4.1.	Tabel Perhitungan Skor.....	79
Tabel 4.2.	Tabel Kategori Penilaian.....	80
Tabel 4.3	Tabel Rata-Rata Skor Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Reliability</i> ..	88
Tabel 4.4	Tabel Rata-Rata Skor Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	95
Tabel 4.5	Tabel Rata-Rata Skor Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Tangibles</i> ..	101
Tabel 4.6	Tabel Rata-Rata Skor Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Assurance</i> ..	110
Tabel 4.7	Tabel Rata-Rata Skor Penilaian Responden Atas Dimensi <i>Emphaty</i> ..	117
Tabel 4.8	Tabel Rata-Rata Skor Penilaian Responden Atas Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan.....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Pemikiran.....	5
Gambar 3.1.	Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi PT Sucofindo cabang Bandung.....	36
Gambar 4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	71
Gambar 4.2.	Berapa Kali Pelanggan Menggunakan Jasa PT Sucofindo Cabang Bandung Dalam 6 Bulan Terakhir .....	73
Gambar 4.3.	Alasan Responden Memilih PT Sucofindo cabang Bandung.....	74
Gambar 4.4.	Sumber Informasi Responden Mengetahui PT Sucofindo Cabang Bandung.....	76
Gambar 4.5.	Penilaian pelanggan terhadap kesanggupan karyawan dalam membantu pelanggan pada setiap masalah.....	78
Gambar 4.6.	Penilaian pelanggan apakah jasa yang diberikan oleh PT Sucofindo cabang Bandung sudah disampaikan dengan baik dan benar sejak pertama kali.....	82
Gambar 4.7.	Penilaian pelanggan bahwa jasa disampaikan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.....	83
Gambar 4.8.	Penilaian pelanggan terhadap sistem pencatatan yang bebas dari kesalahan.....	85
Gambar 4.9.	Penilaian pelanggan apakah karyawan memiliki pengetahuan yang memadai seputar jasa yang ditawarkan.....	87
Gambar 4.10.	Penilaian pelanggan terhadap pelayanan cepat dari karyawan <i>customer service</i> PT. Sucofindo Bandung.....	89

Gambar 4.11. Penilaian pelanggan apakah karyawan PT Sucofindo cabang Bandung selalu bersedia membantu pelanggan.....	91
Gambar 4.12. Penilaian pelanggan apakah karyawan PT Sucofindo cabang Bandung sanggup menanggapi permintaan tambahan pelanggan dengan cepat..	93
Gambar 4.13. Penilaian pelanggan apakah bagian pengaduan pelanggan cepat dan tanggap.....	94
Gambar 4.14. Penilaian pelanggan terhadap fasilitas fisik PT Sucofindo Cabang Bandung.....	96
Gambar 4.15. penilaian pelanggan terhadap penampilan karyawan PT Sucofindo Cabang Bandung.....	98
Gambar 4.16. Penilaian pelanggan terhadap kelengkapan dan kesesuaian peralatan yang digunakan PT Sucofindo Cabang Bandung.....	99
Gambar 4.17. Penilaian pelanggan terhadap sertifikat yang diberikan sesuai dengan yang dipesan.....	100
Gambar 4.18. Penilaian pelanggan terhadap kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan.....	103
Gambar 4.19. Penilaian pelanggan terhadap sikap sopan dan ramah karyawan kepada pelanggan.....	105
Gambar 4.20. Penilaian pelanggan terhadap wawasan karyawan sehingga dapat menjawab seluruh pertanyaan pelanggan.....	106
Gambar 4.21. Penilaian pelanggan terhadap perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan.....	108
Gambar 4.22. Penilaian pelanggan terhadap seluruh karyawan meyakinkan dan dapat dipercaya.....	109
Gambar 4.23. Penilaian pelanggan terhadap waktu beroperasi perusahaan yang sesuai untuk pelanggan.....	112

Gambar 4.24.	penilaian pelanggan terhadap waktu beroperasi perusahaan yang sesuai untuk pelanggan.....	113
Gambar 4.25.	penilaian pelanggan terhadap karyawan sungguh - sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.....	114
Gambar 4.26.	penilaian pelanggan terhadap waktu beroperasi perusahaan yang sesuai untuk pelanggan.....	116
Gambar 4.27.	penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dengan pelayanan PT. Sucofindo Cabang Bandung berdasarkan pengalaman mereka.....	118
Gambar 4.28.	penilaian pelanggan terhadap harapan responden dari pelayanan PT. Sucofindo Cabang Bandung.....	120
Gambar 4.29.	penilaian pelanggan terhadap waktu beroperasi perusahaan yang sesuai untuk pelanggan.....	121
Gambar 4.30.	penilaian pelanggan terhadap kinerja PT Sucofindo Cabang Bandung secara keseluruhan.....	123

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang menduduki peringkat keempat dengan populasi terbanyak di dunia. Berdasarkan laporan *Worldometers*, jumlah populasi penduduk Indonesia mencapai 274,86 Juta penduduk per 14 desember 2020. Untuk bisa memenuhi kebutuhan penduduk Indonesia maka Indonesia perlu melakukan impor pada barang-barang yang sedikit atau bahkan tidak di produksi di Indonesia. Selain itu Indonesia juga perlu mengekspor hasil produksi dalam negerinya agar bisa mendatangkan devisa dan menjual hasil produksinya ke pasar Internasional. Berbagai syarat dan ketentuan harus dilewati untuk bisa melakukan kegiatan ekspor maupun impor suatu barang dari luar maupun dari dalam negeri. Salah satu di antaranya adalah pengecekan kualitas dan jumlah yang dilaporkan oleh pelaku ekspor maupun impor.

Dibutuhkan pihak ketiga agar pengecekan kualitas barang dan sertifikasi bisa independen dan kredibel. Karena berkembang pesatnya globalisasi pasar bebas yang menyebabkan tuntutan kinerja perusahaan yang bergerak dibidang jasa ini cukup tinggi. Di kota Bandung hal tersebut diperburuk dengan terbatasnya pelanggan yang ada. Mengingat kota Bandung bukan kota yang memiliki bandara maupun pelabuhan besar, sehingga pelanggan yang menggunakan jasa tersebut di kota Bandung pun tidak sebanyak di kota lain yang memiliki bandara maupun pelabuhan besar. Ditambah lagi banyak perusahaan yang menjadi target pasar perusahaan jasa gulung tikar karena pandemic COVID-19.

Agar bisa bertahan di tengah tingginya tuntutan pekerjaan seperti ini dan tetap mempertahankan pelanggan yang ada, perusahaan yang bergerak di bidang jasa inspeksi, sertifikasi pengujian dan analisis harus bisa memenuhi

kebutuhan pelanggan salah satunya adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Tingginya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan bisa menciptakan loyalitas pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan juga bisa meningkatkan reputasi dan citra baik perusahaan agar lebih banyak pelanggan yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Di Indonesia salah satu perusahaan besar yang menyediakan jasa pemeriksaan, pengujian, pengkajian, dan sertifikasi adalah PT Superintending Company of Indonesia atau lebih dikenal dengan nama SUCOFINDO. PT SUCOFINDO adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang inspeksi dan audit, pengujian dan analisis, sertifikasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan agar perusahaan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan adalah pemeriksaan operasional. Hasil dari pemeriksaan operasional akan membantu manajemen perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaannya agar lebih efektif dan efisien. Melalui pemeriksaan operasi, kinerja pelayanan jasa perusahaan akan dinilai, lalu diidentifikasi kekurangannya agar kinerja pelayanan jasa perusahaan dapat ditingkatkan. Agar bisa mengetahui kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian untuk menilai seberapa tinggi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT SUCOFINDO. Dari hasil pemeriksaan operasional akan ditemukan permasalahan didalam perusahaan yang kemudian dilakukan tindakan perbaikan agar bisa meningkatkan Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi bahwa masalah yang akan diteliti dan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh PT Sucofindo cabang Bandung untuk menjaga kualitas pelayanan jasa yang diberikan pada pelanggan tetap tinggi?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Sucofindo cabang Bandung?
3. Apa manfaat yang dihasilkan dari pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di PT Sucofindo cabang Bandung?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh PT Sucofindo cabang Bandung untuk menjaga kualitas pelayanan jasa yang diberikan pada pelanggan tetap tinggi.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Sucofindo cabang Bandung.
3. Mengetahui manfaat yang dihasilkan dari pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di PT Sucofindo cabang Bandung.

Melalui hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, penulis, dan pembaca. Manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi perusahaan mengenai kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Dari penelitian ini diharapkan bisa membuat manajemen perusahaan bisa meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dan

mempertimbangkan strategi kedepannya agar pelanggan tertarik menggunakan jasa perusahaan lagi.

## 2. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan wawasan mengenai pemeriksaan operasional tentang kualitas pelayanan jasa. Pembaca dapat mengetahui faktor kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **1.4. Kerangka Pemikiran**

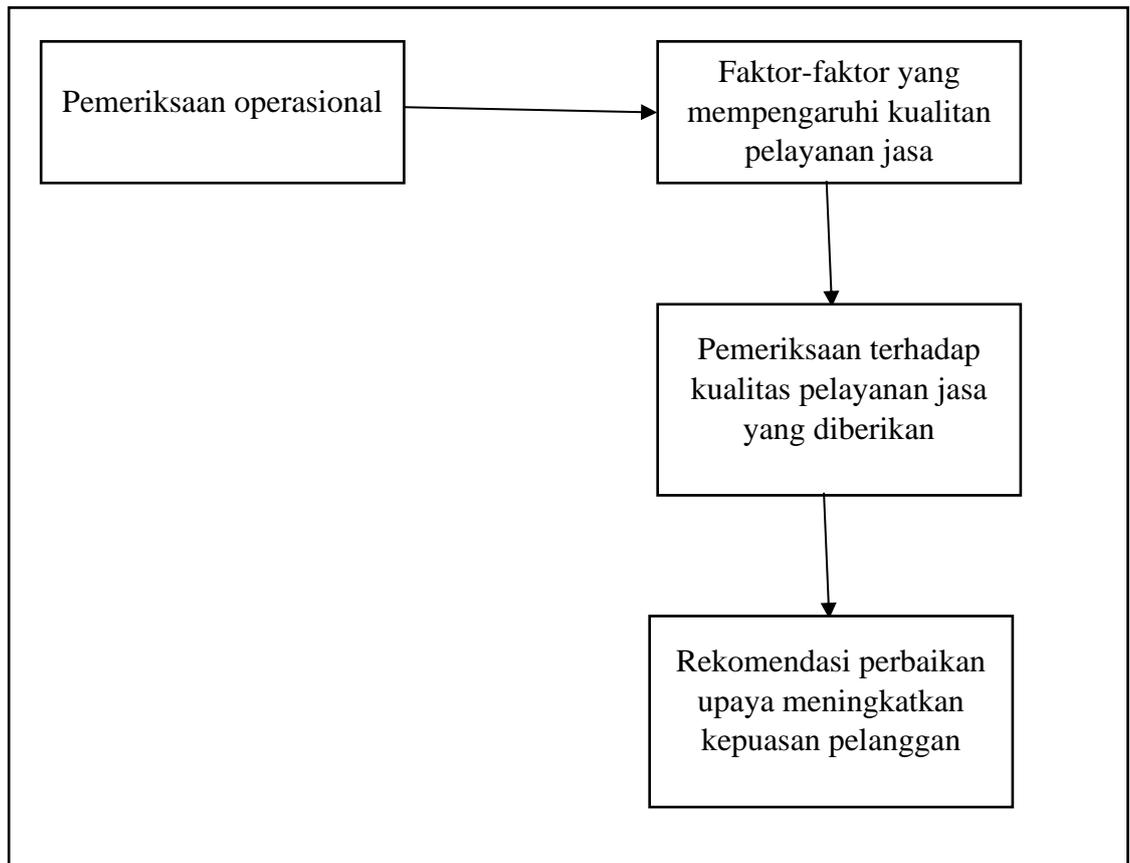
Pelanggan adalah salah satu bagian paling penting untuk menjalankan bisnis. Dengan adanya pelanggan perusahaan bisa bertahan menjalankan bisnisnya dan mendapatkan pendapatan. Untuk bisa mempertahankan pelanggan yang ada dan mendapatkan pelanggan yang baru, perusahaan harus memiliki citra yang baik di mata pelanggannya. Oleh karena itu perusahaan harus bisa menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa dimana kelangsungan perusahaan tersebut bergantung pada pandangan pelanggannya.

Menurut Kotler (2017:196) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sesuai dengan harapan para pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan akan meningkatkan kemungkinan untuk menggunakan lagi jasa yang diberikan perusahaan atau bahkan mengajak pelanggan lain untuk menggunakan jasa yang diberikan perusahaan. Jika kualitas jasa yang didapatkan pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka maka pelanggan akan kecewa dan mungkin tidak menggunakan lagi jasa yang diberikan perusahaan. Untuk mengetahui hal tersebut perlu dilakukan pemeriksaan operasional. Menurut Reider (2002:20) pemeriksaan

operasional adalah aktivitas untuk menilai dan memperbaiki metode dan kinerja perusahaan agar perusahaan bisa lebih ekonomis, efisien dan efektif dalam menjalankan bisnisnya.

Seperti yang dapat dilihat di gambar 1.1 bahwa dalam penelitian ini kerangka pemikirannya dimulai dari mencari tahu seperti apa pelayanan jasa yang diberikan oleh subjek penelitian kepada pelanggannya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan selama ini. Setelah mengetahui tingkat pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan perlu diketahui juga faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa perusahaan. Berdasarkan Tjiptono (2012:70) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa meliputi: keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), sikap ramah (*empaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) dikutip dari jurnal penelitian Muliaty (2016). Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Olahan