

**PEMERIKSAAN MANAJEMEN ATAS FAKTOR-  
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS JASA  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP  
PELANGGAN PO SETIA KAWAN**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh  
gelar  
Sarjana Ekonomi

**Oleh:  
Yudia Kusuma  
2014130148**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2018**

**OPERATIONAL REVIEW OF FACTORS WHICH  
AFFECTING SERVICE QUALITY TO IMPROVE THE  
SERVICE TO PO SETIA KAWAN CUSTOMERS**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By  
Yudia Kusuma  
2014130148**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN ACCOUNTING**

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

**BANDUNG**

**2018**

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



**PEMERIKSAAN MANAJEMEN ATAS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KUALITAS JASA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PO SETIA KAWAN**

Oleh:

Yudia Kusuma

2014130148

Bandung, Juli 2018

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT

Pembimbing,

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

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Yudia Kusuma  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 9 April 1994  
NPM : 2014130148  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

## **PEMERIKSAAN MANAJEMEN ATAS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS JASA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PO SETIA KAWAN**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Amelia Setiawan, SE.,  
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, 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 kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan 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 dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Juli 2018

Pembuat pernyataan : Yudia Kusuma



( Yudia Kusuma )

## ABSTRAK

Seiring majunya perkembangan dunia usaha, khususnya dibidang transportasi darat maka persaingan yang terjadi pada bisnis transportasi tentunya semakin ketat. Perusahaan harus mampu memberikan jasa yang mampu memuaskan pelanggan jika ingin perusahaan dapat bertahan, akan tetapi hal tersebut tidak mudah sebab banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pada sektor jasa dapat dinilai dari beberapa faktor, yaitu faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Suatu perusahaan harus memiliki kinerja yang baik pada kelima faktor tersebut agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

Kelima faktor tersebut merupakan hal yang penting karena menjadi indikator kualitas suatu jasa. Oleh karena itu, pemeriksaan manajemen dilakukan guna menilai keefektifan dari kelima faktor tersebut, menentukan faktor mana yang menjadi kelemahan perusahaan, dan membuat rekomendasi untuk memperbaiki kualitas dari faktor yang menjadi kelemahan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deksriptif analitik, yaitu metode penelitian dengan cara memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti melalui pengumpulan, pengolahan, dan penganalisan data tentang keadaan yang terjadi secara sistematis, aktual, dan akurat untuk mengetahui hubungan antar fenomena yang diteliti, serta untuk menarik kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan yang menjadi dasar untuk memberikan rekomendasi untuk memperbaiki kinerja.

Setelah melakukan penelitian pada PO Setia Kawan, penulis menemukan bahwa faktor yang menjadi kelemahan utama pada perusahaan adalah faktor *tangible* karena perbedaan antara harapan dan kinerja dari pandangan pelanggan pada faktor ini adalah yang paling besar. Faktor *tangible* adalah faktor yang sifatnya fisik seperti bus, kantor, dan penampilan karyawan. Pada penelitian ini, penulis menemukan bahwa ada beberapa fasilitas pada bus yang tidak berfungsi dengan baik serta adanya pegawai yang tidak mematuhi peraturan mengenai seragam. Dari permasalahan tersebut, peneliti membuat beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat mencegah dan mengurangi kemungkinan masalah tersebut terjadi lagi di masa yang akan datang. Rekomendasi yang diberikan antara lain memiliki stok *spare part* yang sering dilakukan pergantian, menggunakan *spare part* yang asli, memiliki tim kebersihan yang terlatih dan melakukan pengecekan terhadap kerapihan pegawai.

Kata kunci: sektor jasa, kualitas, pelayanan, transportasi

## **ABSTRACT**

*Along with development in business world, especially in transportation sector then the competition in this sector would be more tight. The company should be able to provide services that can satisfy the customers if the company want to survive, however it is not easy because many factors which affecting customers satisfaction. Quality on service sector can be assesed by some factors, that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty factor. A company must have good performance on this 5 factors in order to give maximum service quality to customers.*

*That factors are important because it is become indicator the quality of services. Therefore, operational review is needed to asses the effectivity from that factors, to determine which factor that become weakness spot on the company, and to make recomendation to improve the quality of the factor which is the weakness spot in order to better service quality.*

*The method used in this research is analytical descriptive, which is research method by giving description about the reserach object by collecting, processing, and anlyzing data about the situation that happened systematically, actual, and accurate to know the relation between phenomena which being studied, and also to make conclusion based on the research that has been done which become the basis to make recommendation to improve the performance.*

*After doing research on PO Setia Kawan, the author found that the main weakness in this company is tangible factor because this factor has the biggest gap between the performance and the expectation from customers. Tangible factor is factor that conduct kind of physical appearence such as a bus, office, and appearence of the employee. In this study, researcher found that there were some facilities on the bus that did not work properly and the presence of employees who did not comply with the uniform regulation. From these problems, the author make some recommendations that are expected to prevent and reduce the possibility of such problems occur again in the future. The recommendations are has a stock of spare parts that are often done turnover, using the original spare parts, have a cleaner team that competence and doing inspection of tidiness to employees.*

*Key words: service sector, quality, services, transportation*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pemeriksaan Operasional Atas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan PO Setia Kawan”** ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk melengkapi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Orang tua penulis yang memberikan dukungan dan selalu mengingatkan untuk selalu mengerjakan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, SE., Ak., MM., CMA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, Bandung
3. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT selaku Ketua Program Sarjana Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan, Bandung dan selaku dosen wali penulis, terima kasih atas arahannya selama perwalian yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Dr. Amelia Setiawan, SE., Ak., M.Ak., CISA. selaku dosen pembimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih banyak atas segala saran dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen penguji skripsi, terima kasih atas waktu dan perhatian yang diberikan.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas katolik Parahyangan, Bandung terima kasih atas segala ilmu dan nasehat yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
7. Seluruh Manajemen dan pegawai PO Setia Kawan yang telah memberikan izin dan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi.

8. Vania Natasha terima kasih atas segala dukungan dan omelannya agar penulis mengerjakan skripsi ini, terima kasih karena andalah yang menjadi motivasi dan inspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi yang melelahkan ini.
9. Avelino terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam masa-masa sulit penulis dan terima kasih telah menjadi teman yang gila, jujur, dan apa adanya.
10. Iwan, Ivan, Bruno, Feli, Ben, Evan, Zaqi, Nico, Bayu dan teman-teman terima kasih atas segala dukungan dan pertemanan yang terjalin selama ini, berkat kalian penulis dapat melewati hari-hari selama masa studi dengan sangat menyenangkan, tanpa kalian hari-hari penulis akan terasa hambar.

Bandung, Juli 2018

Yudia Kusuma

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	2
1.4. Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 DASAR TEORI .....	8
2.1. Pemeriksaan .....	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan .....	8
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan .....	9
2.2. Pemeriksaan manajemen .....	10
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Manajemen .....	10
2.2.2. Tujuan Umum Pemeriksaan Manajemen .....	11
2.2.3. Tujuan Khusus Pemeriksaan Manajemen .....	11
2.2.4. Manfaat Pemeriksaan Manajemen .....	12
2.2.5. Tahap-Tahap Pemeriksaan Manajemen .....	13
2.3. Jasa .....	15
2.3.1. Pengertian Jasa .....	15
2.3.2. Karakteristik Jasa .....	16
2.3.3. Kualitas Jasa .....	16
2.3.4. Dimensi Kualitas .....	17
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	19
3.1. Metode Penelitian .....	19
3.1.1. Variabel Penelitian .....	19
3.1.2. Operasionalisasi Variabel .....	20
3.1.3. Sumber Data Penelitian .....	22

3.1.4. Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.1.5. Teknik Pengolahan Data .....	23
3.1.6. Kerangka Penelitian .....	25
3.2. Objek Penelitian.....	26
3.2.1 Sejarah Singkat.....	26
3.2.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. <i>Planning Phase</i> .....	30
4.2. <i>Work Program</i> (Program Kerja) .....	37
4.3. <i>Field Work</i> (Pemeriksaan Lapangan) .....	38
4.3.1. Wawancara dan Pemahaman tentang Kebijakan yang Berlaku ..	38
4.3.2. Pemahaman Tentang Kebijakan yang Berlaku, Observasi Lapangan dan Pengumpulan Data Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kualitas Jasa.....	39
4.3.3. Pengumpulan Data dan Analisis Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa Dari Sudut Pandang Pelanggan.....	41
4.3.4. Analisis Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa.....	86
4.4. <i>Development of Findings and Recommendation</i> (Pengembangan Temuan-Temuan dan Rekomendasi) .....	89
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	94
5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi variabel .....	20
Tabel 3.2. Kriteria penilaian pelanggan terhadap jasa yang diberikan .....	22
Tabel 4.1. <i>Risk Control Matrix</i> .....	33
Table 4.2. Hasil Observasi lapangan.....	40
Tabel 4.3. Respon dan Bobot .....	42
Tabel 4.4. Faktor <i>Tangible</i> .....	78
Tabel 4.5. Faktor <i>Reliability</i> .....	80
Tabel 4.6. Faktor <i>Responsiveness</i> .....	81
Tabel 4.7. Faktor <i>Assurance</i> .....	82
Tabel 4.8. Faktor <i>Emphaty</i> .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran .....	4
Gambar 3.1. Hubungan antar variabel .....	20
Gambar 3.2. Kerangka Penelitian .....	25
Gambar 3.3. Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.1. Grafik kebersihan bagian luar dan dalam bus .....	42
Gambar 4.2. Grafik kerapihan bagian kabin/dalam bus.....	44
Gambar 4.3. Grafik Kelengkapan peralatan di dalam bus .....	46
Gambar 4.4. Grafik Kerapihan dan kebersihan pegawai .....	48
Gambar 4.5. Grafik kesesuaian janji dan realita yang diberikan perusahaan .....	50
Gambar 4.6. Grafik kemampuan pegawai dalam melayani .....	52
Gambar 4.7. Grafik ketepatan waktu dalam mengantar dan menjemput.....	54
Gambar 4.8. Grafik kecepatan pegawai dalam menanggapi permintaan.....	56
Gambar 4.9. Grafik kecepatan pegawai menanggapi keluhan.....	58
Gambar 4.10. Grafik Ketersediaan informasi aktual mengenai lokasi tujuan .....	60
Gambar 4.11. Grafik pengetahuan supir tentang lokasi tujuan.....	62
Gambar 4.12. Grafik keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani .....	64
Gambar 4.13. Grafik keamanan barang di dalam bus.....	66
Gambar 4.14. Grafik kemampuan supir dalam mengendarai .....	68
Gambar 4.15. Grafik keakuratan informasi yang diberikan pegawai .....	70
Gambar 4.16. Grafik kemudahan menghubungi dan menemui pegawai.....	72
Gambar 4.17. Grafik kemampuan pegawai memahami kebutuhan pelanggan.....	74
Gambar 4.18. Grafik kejelasan informasi yang disampaikan pegawai .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1-1 Hasil wawancara dengan pihak manajemen

Lampiran 2-1 Penampilan bus

Lampiran 3-1 *Check list report*

Lampiran 4-1 Kuesioner

Lampiran 5-1 Tarif bus

Lampiran 6-1 Kantor PO Setia Kawan

Lampiran 7-1 Seragam kru

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan masyarakat terhadap transportasi di era sekarang ini semakin tinggi yang diiringi dengan gaya hidup masyarakat sekarang yang ingin santai tanpa harus mengeluarkan banyak tenaga untuk bepergian untuk bekerja atau untuk berwisata ke tempat-tempat hiburan. Hal tersebut diikuti dengan semakin canggihnya alat transportasi di masa kini baik dalam transportasi darat, udara, dan laut, Akan tetapi kemajuan tersebut tidak akan bisa dinikmati secara maksimal apabila sarana dan prasarana tidak memadai.

Dalam hal sarana dan prasarana di Indonesia, kini pada era pemerintah sekarang gencar dilakukan pembangunan akses transportasi darat seperti jalan tol trans Jawa, Sumatra dan Jabodetabek. Dari hal tersebut, masyarakat dan pihak pelaku usaha jasa transportasi darat seperti usaha bus pariwisata akan merasakan manfaatnya seperti mudah dan cepatnya perjalanan yang harus ditempuh.

Saat ini meskipun ada transportasi darat lain seperti travel pariwisata dan kereta, peminat bus pariwisata masih banyak. Masyarakat masih banyak yang memilih bus pariwisata untuk berwisata karena dari segi mobilitas dan harga tentu saja bus pariwisata masih lebih baik dari kereta api yang sangat rendah mobilitasnya dan harganya yang lebih mahal, sementara *travel* pariwisata kurang dalam hal kapasitas.

Dari peluang tersebut maka semakin banyak perusahaan-perusahaan bus pariwisata menambah jumlah armadanya agar bisa memenuhi permintaan yang ada. Oleh karena itu pun persaingan pun menjadi semakin ketat, setiap perusahaan harus memiliki daya saing agar bisa merebut jumlah konsumen yang lebih banyak. Dalam hal perusahaan jasa, maka kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen sangatlah penting karena konsumen sendiri yang langsung menilainya, jika konsumen kurang puas dengan jasa yang diberikan maka konsumen tersebut dapat dengan mudah untuk beralih pada perusahaan bus pariwisata lainnya. Kualitas jasa umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu ketepatan waktu, keramahan

karyawan, fasilitas, dan jasa utama yang diberikan (keadaan bus, kenyamanan di dalam bus).

Untuk mengidentifikasi, menilai seberapa baik perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen, dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kinerja dari PO Setia Kawan dalam memberikan jasanya maka peneliti melakukan pemeriksaan manajemen. Manfaat dari adanya pemeriksaan manajemen ialah PO Setia Kawan dapat mengetahui apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan, serta menilai apakah perusahaan telah menggunakan sumber dayanya dengan efektif, efisien dan ekonomis.

Maka berdasarkan alasan-alasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan pemeriksaan manajemen pada PO Setia Kawan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan maka peneliti akan memberikan rekomendasi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada PO Setia Kawan melalui pemeriksaan manajemen. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kinerja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PO Setia Kawan?
2. Apa kelemahan pelayanan jasa yang diberikan PO Setia Kawan?
3. Bagaimana peranan pemeriksaan manajemen terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa?

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis informasi/data yang diperoleh selama penelitian dan penarikan kesimpulan yang benar dan tepat atas permasalahan yang dihadapi perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa pada konsumennya. Rekomendasi-rekomendasi yang didapat setelah setelah melakukan pemeriksaan manajemen diharapkan dapat membantu manajemen dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelayanan jasa yang diberikan pada konsumen.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana kinerja dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa PO Setia Kawan.
2. Menilai dan menentukan faktor-faktor yang masih menjadi kelemahan pada pelayanan jasa yang diberikan PO Setia Kawan.
3. Mengetahui bagaimana peranan pemeriksaan manajemen terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa.

Dengan melakukan penelitian pada perusahaan PO Setia Kawan, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberi manfaat bagi PO Setia Kawan, penulis sendiri, dan juga bagi masyarakat. Bagi perusahaan, penulis berharap dapat memberi rekomendasi-rekomendasi yang tepat untuk memperbaiki kualitas jasa yang selama ini diberikan oleh perusahaan bagi konsumennya, sehingga perusahaan memiliki daya saing yang lebih baik lagi untuk mendapatkan pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan lama sehingga bisa menghasilkan profit yang lebih tinggi lagi dari tahun-tahun sebelumnya.

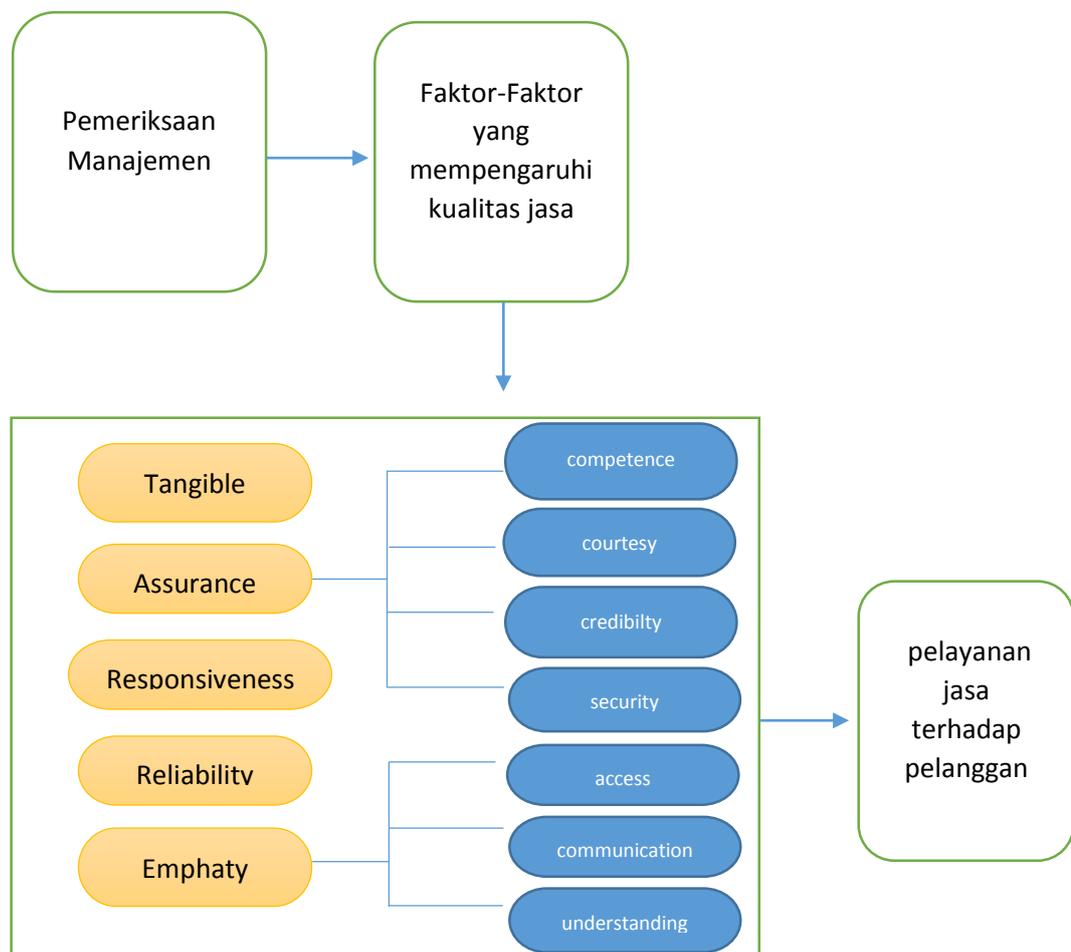
Bagi penulis, manfaat dalam melakukan penelitian ini adalah penulis dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama proses perkuliahan selama ini dalam dunia nyata untuk membantu perusahaan dalam menyelesaikan permasalahannya melalui rekomendasi-rekomendasi yang penulis ajukan pada perusahaan.

Bagi para pembaca, penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama dalam hal pemeriksaan manajemen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa transportasi bus pariwisata.

#### 1.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Menurut Polancik dalam bukunya yang berjudul “*Empirical Research Method Poster*” kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut.

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran



Sumber: (Al-Saggaf, 1999) yang diolah peneliti

PO Setia Kawan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa transportasi darat. Dalam bisnis transportasi khususnya bus pariwisata telah kita ketahui bahwa telah banyak berdiri perusahaan sejenis yang artinya persaingan dalam bisnis ini sangatlah ketat. Oleh karena itu setiap perusahaan

harus memiliki daya saing agar bisa berkompetisi untuk menjadi pilihan yang utama dari masyarakat. Untuk merebut pasar, perusahaan jasa dituntut untuk dapat memberikan pelayanan jasa yang baik bagi pelanggan sehingga pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut dan bisa menyebarkan informasi positif mengenai kualitas jasa perusahaan sehingga akan mendatangkan pelanggan baru. Akan tetapi, bagaimana perusahaan dapat menilai kualitas jasa yang telah dilakukan? Berikut ini merupakan penjabaran mengenai gambar 1.1 yang berada pada halaman sebelumnya. Melalui pemeriksaan manajemen, perusahaan dapat menilai seberapa baik kinerja yang telah dilakukan pada satu periode tertentu. (Reider, 2002, p. 25) mengatakan bahwa pemeriksaan manajemen adalah tinjauan atas kegiatan operasi dari sudut pandang manajemen untuk mengevaluasi ekonomi, efisiensi, dan efektivitas dari semua kegiatan operasi, dibatasi oleh permintaan pihak manajemen. Pemeriksaan manajemen pada perusahaan ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PO Setia Kawan dengan menilai efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa menurut pendekatan SERVQUAL. (Parasuraman A, 1993) mengatakan bahwa untuk menilai kualitas jasa, kita dapat menggunakan pendekatan SERVQUAL. Dalam pendekatan SERVQUAL terdapat 5 faktor yang dapat digunakan untuk menilai kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pemeriksaan manajemen pada penelitian ini akan mengevaluasi kelima faktor kualitas jasa menurut pendekatan SERVQUAL apakah telah efektif dan efisien diterapkan dalam kegiatan operasi perusahaan dalam memberikan jasanya.

Faktor yang pertama adalah *tangible* (berwujud), merupakan faktor-faktor yang berupa penampilan fisik yang digunakan untuk mendukung pelayanan jasa, seperti bus, gedung kantor, pegawai (supir, bagian reservasi/penerimaan, petugas kebersihan, dan lain-lain).

Faktor yang kedua adalah *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasanya secara handal dan akurat sesuai janji-janjinya pada pelanggan, artinya para karyawan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, seperti ada atau tidaknya kesalahan administrasi seperti pencatatan nama, alamat pelanggan, maupun tarif, ketepatan waktu dalam menjemput dan mengantar pelanggan, dan kenyamanan dalam perjalanan.

Faktor yang ketiga adalah *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan dan kesadaran pegawai untuk membantu pelanggan dan melayaninya dengan cepat, seperti kecepatan bagian administrasi dalam melayani pelanggan, kesigapan pegawai dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan, kesediaan pegawai untuk memenuhi permintaan pelanggan, dan kesediaan menanggapi keluhan pelanggan.

Faktor yang keempat adalah *assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan, pengalaman, nilai kesopanan, dan kesiapan pegawai untuk melayani pelanggan agar tetap percaya dan yakin pada perusahaan. Faktor ini akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Lebih rinci, faktor *assurance* terbagi menjadi 4 bagian, yaitu :

- 1) *Competence* : pegawai harus memiliki keahlian pengetahuan, dan informasi yang dibutuhkan agar bisa melayani dengan efektif.
- 2) *Courtesy* : kemampuan pegawai untuk bersikap sopan dan ramah pada pelanggan dalam berinteraksi.
- 3) *Credibility* : pegawai dapat memberikan sikap dan informasi yang bisa dipercaya oleh pelanggan karena nama baik dan reputasi perusahaan dinilai pelanggan melalui kepercayaan.
- 4) *Security* : perusahaan dapat memberikan rasa aman, kepastian, dan risiko yang rendah dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.

Faktor yang kelima adalah *emphaty*, yaitu kepedulian dan perhatian masing-masing pegawai terhadap pelanggan. Inti dari faktor ini adalah membuat pelanggan merasa diperlakukan spesial dan kebutuhannya dapat dipenuhi. Faktor ini dapat dibagi lagi menjadi 3 bagian, yaitu :

- 1) *Access* : kemudahan pelanggan untuk menjangkau perusahaan baik secara lokasi maupun melalui media lain seperti telepon.

2) *Communication*: kejelasan dan keakuratan informasi yang diterima pelanggan serta memastikan setiap pelanggan menerima/mengetahui informasi yang dibutuhkan.

3) *Understanding* : pegawai memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.

Dengan melakukan pemeriksaan manajemen terhadap efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa maka dapat diketahui faktor-faktor mana saja yang belum efektif sehingga perlu dilakukan perbaikan melalui rekomendasi-rekomendasi yang diberikan agar kualitas pelayanan jasa perusahaan dapat menjadi lebih baik lagi.