

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP
KUALITAS DAN HARGA PELAYANAN JASA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA XTRANS SHUTTLE DE BATARA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Indri Anggraeni
2015130102**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**OPERATIONAL REVIEW OF QUALITY AND PRICE
FROM SERVICES TO INCREASE CUSTOMER
SATISFACTION
AT XTRANS SHUTTLE DE BATARA**

A



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete the requirements of
A Bachelor Degree in Accounting*

By:

**Indri Anggraeni
2015130102**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING DEPARTMENT
(Accredited based on decree of BAN-PT
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
2019**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS DAN HARGA
PELAYANAN JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA XTRANS SHUTTLE DE BATARA**

Oleh:
Indri Anggraeni
2015130102

Bandung, Juli 2019

Ketua Program Studi Akuntansi,



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

Pembimbing,



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Indri Anggraeni
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 7.Maret 1996
NPM : 2015130102
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS DAN HARGA
PELAYANAN JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA XTRANS SHUTTLE DE BATARA

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

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

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang adalah 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 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 digunakannya 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 Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Juli 2019

Pembuat pernyataan :



(Indri Anggraeni)

ABSTRAK

Seiring dengan tingginya kebutuhan manusia akan sarana transportasi, persaingan antar bisnis transportasi pun semakin ketat. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi, *Xtrans Shuttle de Batara* dituntut untuk dapat menciptakan keunggulan dibandingkan pesaingnya dengan memberikan pelayanan jasa yang baik dan harga yang sesuai dimata pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Oleh karena itu, perlu adanya pemeriksaan operasional terhadap kualitas dan harga pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Pemeriksaan operasional adalah sebuah proses untuk memeriksa apakah kegiatan operasional perusahaan telah berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis serta untuk mengidentifikasi area permasalahan suatu perusahaan untuk dapat dilakukan perbaikan lebih lanjut. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal dan menawarkan harga yang terjangkau bagi pelanggan. Kualitas pelayanan jasa ini dinilai berdasarkan kelima dimensi pelayanan jasa yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan empati (*empathy*). Sedangkan harga dinilai berdasarkan keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat, dan daya saing harga.

Penelitian ini menggunakan metode *descriptive study* dan *causal study*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Selain itu, studi pustaka dilakukan dengan cara mencari referensi dari buku maupun jurnal. Data kuesioner yang telah dikumpulkan diuji menggunakan *Statistical Product Service Solutions* (SPSS) versi 25. Setelah data diuji dilakukan analisis deskriptif yang berguna untuk mengetahui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa dan harga secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pemeriksaan operasional yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan tiga temuan. Temuan mengenai penilaian pelanggan atas kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi secara keseluruhan sudah baik. Hal tersebut terbukti dengan penilaian pelanggan secara rata-rata terhadap kualitas pelayanan jasa sebesar 75%. Selain itu, penilaian pelanggan atas harga yang ditawarkan secara keseluruhan sudah baik. Hal tersebut terbukti dengan penilaian pelanggan terhadap harga secara rata-rata sebesar 72,4%. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kepuasan pelanggan terhadap *Xtrans Shuttle de Batara* secara keseluruhan sudah baik, dengan rata-rata penilaian pelanggan atas kepuasannya terhadap *Xtrans Shuttle de Batara* sebesar 76,8%. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan ditemukan bahwa adanya harga yang ditawarkan tidak memperhitungkan potongan yang dijanjikan dan kebijakan perusahaan yang masih kurang memadai. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional perlu dilakukan untuk mengidentifikasi area yang bermasalah terkait kualitas pelayanan jasa dan harga agar dapat dilakukan perbaikan, serta memberikan rekomendasi berdasarkan masalah yang ditemukan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

Along with the high human need for transportation facilities, competition between the transportation business is increasing intensely. As a company engaged in transportation services, Xtrans Shuttle de Batara is required to be able to create excellence value compared to its competitors by providing good service and appropriate prices for customers so that customer satisfaction can be fulfilled. Therefore, there is a need for operational review on the quality of services and prices provided by the company.

Operational review is a process to check whether the company's operational activities have been performed effectively, efficiently and economically, and to identify problem areas of a company for further improvement. In an effort to improve customer satisfaction, companies must be able to provide optimal service and offer affordable prices for customers. The quality of this service is assessed based on the five dimensions of service, namely the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While prices are valued based on affordability, price compatibility with quality, price compatibility with benefits, and price competitiveness.

This study uses the descriptive study and causal study method. Data collection techniques carried out in this study are field studies and literature studies. Field studies conducted through interviews, observations and questionnaires. In addition, library studies are conducted by finding references from books and journals. The collected questionnaire data was tested using Statistical Product Service Solutions (SPSS) version 25. After the data was tested, descriptive analysis was carried out which was useful to determine customer satisfaction.

Based on the results of this study, it can be seen that the quality of service and prices partially have a significant effect on customer satisfaction. From the results of the operational review that have been performed, the researcher obtained three findings. The findings regarding customer valuation of service quality based on the five dimensions as a whole are good. This is evidenced by the average customer assessment of the quality of service at 75%. In addition, the customer's assessment of the price offered as a whole is good. This is evidenced by the average customer's assessment of prices at 72.4%. Based on the results of the questionnaire regarding customer satisfaction with Xtrans Shuttle de Batara as a whole has been good, with the average customer assessment of its satisfaction with Xtrans Shuttle de Batara at 76.8%. Based on the results of interviews and observations, it was found that the offering price does not take into account promised discount and inadequate company policy. Therefore, operational review need to be performed to identify problem areas related to the quality of services and prices so that improvement can be made, and provide recommendations based on problems found that are expected to increase customer satisfaction.

Keywords: operational review, service quality, price, assessment, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah Swt., atas segala berkat dan karunia dari-Nya selama ini sampai peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas dan Harga Pelayanan Jasa dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada *Xtrans Shuttle de Batara*)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam kesempatan ini, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama proses pengerjaan sampai penulisan skripsi ini diselesaikan. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya ini peneliti ucapkan kepada:

1. Mama dan Papa selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga kepada peneliti sampai saat ini. Terima kasih atas segalanya.
2. Riska, Revan, dan Reynaldi selaku dari saudara kandung peneliti yang telah memberikan dukungan, doa, semangat selama peneliti mengerjakan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA. selaku dosen pembimbing yang sangat membantu peneliti, serta telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing peneliti selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Elsje Kosasih, Dra., Akt., M.Sc., CMA. selaku dosen wali peneliti yang telah memberikan banyak bantuan, arahan, dan meluangkan waktunya kepada peneliti selama masa perkuliahan.
5. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen, staf administrasi, dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi Katolik Parahyangan atas semua pengalaman, ilmu, dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti dan memberikan saran agar hasil penelitian skripsi ini menjadi lebih sempurna.
8. Bapak Doni, selaku petugas keamanan lantai 4 yang telah membantu peneliti dalam menemui dosen pembimbing. selama penyusunan skripsi ini.

9. Terima kasih kepada Bapak Devi, bapak Angga, dan bapak Cecep, selaku pihak manajemen *Xtrans Shuttle de Batara* yang telah memberikan banyak bantuan kepada peneliti dan meluangkan waktunya dalam memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Terima kasih kepada seluruh staf *Xtrans Shuttle de Batara* yang telah memberikan informasi, bantuan, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
11. Andi Arizal selaku teman baik peneliti yang telah memberikan banyak bantuan sampai peneliti mendapatkan perusahaan yang menjadi objek penelitian ini. Terima kasih banyak atas bantuannya.
12. Terima kasih untuk ‘Loch’, Amelia Sari Putri, Elisabeth Tamara, Maria Riama, dan Olivia Wynona selaku sahabat terdekat sekaligus teman kos peneliti yang telah memberikan bantuan, perhatian, semangat, dukungan dan selalu menemani peneliti selama masa perkuliahan. Terima kasih atas suka duka yang dialui bersama, kebaikannya, kesabarannya, dan sudah membangunkan peneliti selama empat tahun ini.
13. Paula Allen selaku teman seperjuangan peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktunya dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.
14. Terima kasih kepada Rorencia Gabriella, Raja Latuconsina, Syaly Madinah, dan Kamilia Indah selaku sahabat terdekat peneliti yang telah memberikan dukungan dan selalu menemani peneliti untuk pergi bersenang-senang.
15. Terima kasih kepada Aghnia Faza, Aditya Aofi, Adrian Polisar, Bernardus Paramartha, Benedict Wittlow, Billy Antonio, Diandra Miftahuzanna, Delinda Lorendzia, Fransisca Andhika, Fauzan Rahman, Gilang Rizki, Hadyanto Baskoro, Michelle Rossiana, Rachmadita Leksono, Rizki Taufik, Sarah Rehti, Vayu Shafia, dan Zanita Alfalah selaku sahabat terdekat peneliti selama masa perkuliahan yang selalu mengisi hari-hari peneliti. Terima kasih atas semangat, perhatian, hiburan, drama, kenangan, dan teman liburan peneliti selama empat tahun ini. Semoga kalian semua sukses ya!
16. Terima kasih kepada Atthalla Arissaputra, Carol, Emil Hakem, Hafizh, Idham Hanif, Rafiandi, Rifky Fayuzar, dan Rio Rizaldi selaku teman baik dan teman seperjuangan sejak awal perkuliahan. Terima kasih atas drama yang sudah dilalui

bersama dan terima kasih karena selalu menjadi teman yang menyenangkan selama masa perkuliahan ini.

17. Terima kasih kepada pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Dikarenakan peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberi wawasan tentang pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan jasa, harga, dan kepuasan pelanggan bagi para pembaca.

Bandung, 12 juli 2019

Penulis

(Indri Anggraeni)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Pemeriksaan.....	9
2.1.1. Definisi Pemeriksaan	9
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan	10
2.2. Pemeriksaan Operasional	10
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	11
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	13
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	13
2.3. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	17
2.4. Pengendalian Internal.....	18
2.5. Jasa.....	19
2.5.1. Pengertian Jasa.....	19
2.5.2. Karakteristik Jasa.....	20
2.6. Kualitas Pelayanan Jasa	20
2.7. Harga.....	22
2.7.1. Pengertian Harga	22
2.7.2. Indikator-indikator Harga.....	23
2.7.3. Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.8. Kepuasan Pelanggan	24
2.8.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24

2.8.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
2.8.3. Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.9. Transportasi Jasa.....	27
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian	29
3.1.1. Operasionalisasi Variabel	29
3.1.2. Sumber Data Penelitian	35
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.1.4. Populasi dan Sampel	37
3.1.5. Teknik Pengolahan Data	38
3.2. Uji Instrumen Penelitian	41
3.2.1 Uji Validitas	41
3.2.2 Uji Realibitas.....	41
3.3. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.3.1. Uji Normalitas.....	42
3.3.2. Uji Multikolinearitas.....	42
3.3.3. Uji Heteroskedastistas.....	43
3.4. Uji Hipotesis.....	43
3.4.1. Uji Statistik Simultan (uji F)	43
3.4.2. Uji Statistik Parsial (uji T)	44
3.5. Analisis Regresi Berganda	46
3.6. Koefisien Determinasi Berganda	46
3.7. Kerangka Penelitian	47
3.8. Objek Penelitian	49
3.8.1. Sejarah Perusahaan	49
3.8.2. Visi dan Misi Perusahaan	50
3.8.4. <i>Job Description</i> Perusahaan	52
3.8.5. Gambaran Umum Aktivitas Operasi Perusahaan	60
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan)	62
4.2. <i>Work Program</i> (Program Kerja).....	73
4.3. <i>Field Work</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan)	74
4.3.1. Wawancara dengan Manajer Operasional	74
4.3.2. Wawancara dengan <i>Receptionist Staff</i> dan <i>Driver Staff</i>	79

4.3.3. Observasi terhadap suasana lingkungan perusahaan, fasilitas yang disediakan perusahaan, serta kinerja karyawan dalam melayani pelanggan.....	84
4.3.4. Membagikan Kuesioner terkait Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga kepada Pelanggan <i>Xtrans Shuttle de Batara</i> dan Menganalisis Hasil Kuesioner tersebut.....	88
4.3.4.1. Analisis Hasil Pengolahan Kuesioner terkait dengan Profil Responden.....	88
4.3.4.2. Uji Instrumen Penelitian	92
4.3.4.2.1 Uji Validitas	92
4.3.4.2.2. Uji Reliabilitas	94
4.3.4.3. Uji Asumsi Klasik	95
4.3.4.3.1. Uji Normalitas.....	95
4.3.4.3.2. Uji Multikolinearitas	96
4.3.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	97
4.3.4.4. Pengujian Hipotesis	98
4.3.4.4.1. Uji Simultan (Uji F)	98
4.3.4.4.2. Uji Statistik Parsial (Uji T).....	99
4.3.4.5. Analisa Regresi Linerar Berganda	100
4.3.4.6. Koefisien Determinasi Berganda	102
4.3.4.7. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner	102
4.3.4.7.1. Analisis Hasil Pengolahan Kuesioner terkait dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	102
4.3.4.7.2. Analisis Hasil Pengolahan Kuesioner terkait dengan Harga...	119
4.3.4.7.3. Analisis Hasil Pengolahan Kuesioner terkait dengan Penilaian Responden secara Keseluruhan , serta Kritik dan Saran yang disampaikan oleh Responden.	122
4.4. Development of Review Findings and Recommendation Phase (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi)	127
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional atas Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga yang diberikan <i>Xtrans Shuttle de Batara</i> dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.	144

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1. Kesimpulan.....	146
5.2. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	152
RIWAYAT HIDUP	210

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variable	31
Tabel 3.2. Kategori Jawaban Responden	39
Tabel 3.3. Kategori Penilaian Berdasarkan <i>Interval</i>	40
Tabel 4.1. Harga Seluruh Rute Perjalanan <i>Xtrans Shuttle de Batara</i>	64
Tabel 4.2. <i>Risk Control Matrix</i>	67
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	89
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran dalam sebulan.....	90
Tabel 4.6. Frekuensi Responden menggunakan <i>Xtrans Shuttle de Batara</i> dalam sebulan	91
Tabel 4.7. Tujuan Responden dalam menggunakan <i>Xtrans Shuttle de Batara</i>	91
Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X1).92	
Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	93
Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	94
Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	94
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Tabel 4.15. Rekapitulasi Hasil Uji F (Pengujian Simultan)	98
Tabel 4.16. Rekapitulasi Hasil Uji T (Pengujian Parsial)	99
Tabel 4.17. Hasil analisa Regresi Linear Berganda	101
Tabel 4.18. Nilai Koefisien Determinasi Berganda	102
Tabel 4.19. Kategori Penilaian Berdasarkan Interval	103
Tabel 4.20. Hasil Analisis terkait Dimensi <i>Tangibles</i>	104
Tabel 4.21. Hasil Analisis terkait Dimensi <i>Reliability</i>	107
Tabel 4.22. Hasil Analisis terkait Dimensi <i>Responsiveness</i>	111
Tabel 4.23. Hasil Analisis terkait Dimensi <i>Assurance</i>	113
Tabel 4.24. Hasil Analisis terkait Dimensi <i>Empathy</i>	117
Tabel 4.25. Hasil Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	119
Tabel 4.26. Hasil Analisis terkait dengan Harga	120

Tabel 4.27. Hasil Analisis terkait Kepuasan Pelanggan	123
Tabel 4.28. Perhitungan Pendapatan Maksimal <i>Xtrans Shuttle de Batara</i> Setiap Bulan	137
Tabel 4.29. Perhitungan Perubahan Biaya Penambahan Unit Kendaraan.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran	8
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	48
Gambar 3.2. Struktur Organisasi <i>Xtrans Shuttle de Batara</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada *Planning Phase*
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan *Receptionist Staff* pada *Planning Phase*
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan *Driver Staff* pada *Planning Phase*
- Lampiran 4. Hasil Observasi pada *Planning Phase*
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional pada *Field Work Phase*
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan *Receptionist Staff* pada *Field Work Phase*
- Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan *Driver Staff* pada *Field Work Phase*
- Lampiran 8. Hasil Observasi pada *Field Work Phase*
- Lampiran 9. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10. Rekapitulasi Profil Responden serta Kritik dan Saran
- Lampiran 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel
- Lampiran 13. Foto Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan dunia usaha di Indonesia meningkat secara pesat, peningkatan dunia usaha yang terjadi menuntut setiap perusahaan untuk mampu menunjukkan keunggulannya dibandingkan dengan para pesaingnya. Menurut Kaplan seperti yang dikutip oleh Hussain (2012), bahwa dalam studi akuntansi, akuntansi tradisional dan pengukuran kinerja berbasis akuntansi saja tidak cukup, mengingat lingkungan ekonomi yang kompleks. Pada era globalisasi yang semakin kompetitif ini, akuntansi manajemen tidak hanya berfokus melakukan ukuran kinerja berbasis keuangan saja tetapi pentingnya ukuran kinerja non keuangan, karena kinerja non keuangan berkaitan secara langsung dengan peningkatan kinerja keuangan dan keunggulan kompetitif jangka panjang, seperti kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki dampak langsung pada peningkatan kinerja keuangan, karena jika perusahaan dapat menciptakan loyalitas pelanggan maka hal tersebut akan berdampak pada peningkatan laba perusahaan. Oleh karena itu, ukuran kinerja keuangan dan non keuangan merupakan hal yang penting bagi akuntansi manajemen dalam memahami kelebihan dan kekurangan pengukuran kinerja di dalam perusahaan (Hussain, 2012).

Perkembangan industri pada sektor jasa yang semakin meningkat, menyebabkan kontribusi sektor jasa terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sektor jasa mampu menjadi sumber utama pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui berbagai industri jasa seperti pariwisata, logistik, dan transportasi (Hidayatullah, 2018). Pertumbuhan industri jasa menyebabkan ketatnya persaingan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, mengingat pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sektor jasa. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif agar mampu memenangkan persaingan bisnis.

Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup penting dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari serta merupakan sarana dalam memperlancar perekonomian suatu negara adalah sektor jasa transportasi. Jasa

transportasi sudah menjadi kebutuhan yang mendasari masyarakat dalam menunjang aktivitasnya karena sebagian besar kegiatan manusia sehari-hari berhubungan dengan penggunaan alat transportasi. Dengan adanya jasa transportasi, manusia lebih mudah untuk berpindah tempat atau memindahkan barang ke tujuan tertentu. Semakin meningkatnya mobilitas kunjungan antarkota di masyarakat, secara otomatis kebutuhan akan layanan transportasi pun meningkat. Hal tersebut yang menjadikan jasa transportasi saling berlomba menawarkan berbagai pelayanan dan fasilitas jasanya. Sarana transportasi dituntut untuk dapat menyediakan fasilitas yang aman, nyaman, memadai dan cepat bagi para calon penumpang dalam melakukan perjalanan. Di dalam dunia usaha telah banyak terdapat perusahaan-perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi. Salah satunya yaitu di bidang jasa angkutan transportasi travel. Layanan *shuttle* termasuk ke dalam kategori jasa angkutan travel dimana layanan tersebut memperkenalkan layanan *point to point* (*shuttle*). *Shuttle* merupakan jenis layanan transportasi darat yang memberikan jasa angkutan dengan cara mengumpulkan para penumpang pada suatu *point* (titik tempat tertentu).

Kualitas pelayanan jasa memegang peranan penting bagi keberlangsungan setiap perusahaan, pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Tetapi, faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan tidak hanya berdasarkan kualitas pelayanan saja, melainkan faktor harga juga memengaruhi kepuasan pelanggan. Perkembangan sekarang ini banyak pelanggan yang semakin kritis atau lebih sadar akan harga, karena pelanggan akan selalu ingin mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan harga yang dibayar. Sehingga harga dapat memengaruhi pola pikir pelanggan dalam mempertimbangkan kebutuhannya untuk menggunakan suatu barang atau jasa.

Pada berita yang diterbitkan Tempo, Presiden Joko Widodo menyatakan bahwa kota Bandung merupakan kota yang paling siap dalam menyambut industri kreatif (Florentin, 2018). Pasalnya Bandung memiliki banyak industri kreatif mulai dari seni, fesyen seperti *factory outlet*, kuliner, dan lainnya. Selain memiliki berbagai industri kreatif, di kota Bandung juga terdapat universitas-universitas ternama di Indonesia, dan berbagai tempat wisata. Dengan adanya

industri kreatif ini maka akan mendongkrak lebih banyak wisatawan yang datang ke kota Bandung, selain itu karena kota Bandung memiliki berbagai universitas ternama menimbulkan banyaknya mahasiswa–mahasiswa yang berasal dari luar kota Bandung. Hal tersebut menyebabkan tingkat kebutuhan mobilitas antarkota menjadi sangat tinggi, sehingga sarana transportasi yang memadai sangat diperlukan. Tingginya mobilitas ini memacu perkembangan perusahaan jasa transportasi di kota Bandung meningkat dan menyebabkan persaingan jasa transportasi di kota Bandung menjadi semakin ketat. Kualitas pelayanan adalah hal yang harus diperhatikan bagi setiap perusahaan jasa transportasi.

Xtrans Shuttle merupakan perusahaan asal Bandung yang berdiri sejak tahun 2005 dan bergerak di bidang jasa transportasi yang secara khusus menyediakan layanan angkutan orang maupun barang antarkota yang bergerak dibidang jasa angkutan transportasi travel yang memperkenalkan layanan *shuttle* yaitu *point to point*. *Xtrans Shuttle* memiliki cabang yang tersebar di berbagai kota seperti, Bandung, Bekasi, Cilegon, Jakarta, Pekalongan, Solo, Serang, Tangerang, dan Semarang. Di kota Bandung sendiri, *Xtrans Shuttle* memiliki tujuh cabang. Pada penelitian ini, *Xtrans Shuttle* yang digunakan adalah *Xtrans Shuttle* cabang *de Batara*. *Xtrans Shuttle de Batara* melayani jurusan Jakarta dan Bandara, meliputi daerah Semanggi, Pancoran, Bandara Soekarno-Hatta, dan Blora. Dengan banyaknya jurusan yang dilayani oleh *Xtrans Shuttle de Batara*, terlihat bahwa tingginya mobilitas antarkota ini menyebabkan *Xtrans Shuttle de Batara* harus berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang ditawarkannya kepada pelanggan, selain itu *Xtrans Shuttle de Batara* juga harus memperhatikan persepsi harga di mata pelanggan dan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan para pelanggan yang menggunakan *Xtrans Shuttle de Batara* sebagai alternatif dalam transportasi.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu pemeriksaan operasional terhadap kualitas dan harga pelayanan jasa yang diberikan oleh *Xtrans Shuttle de Batara*. Pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa dan harga dilakukan agar *Xtrans Shuttle de Batara* diharapkan dapat mengetahui faktor–faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, sehingga *Xtrans Shuttle de Batara* dapat

melakukan tindakan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjamin keberlangsungan perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan-rumusan masalah yang akan dibahas, berdasarkan latar belakang diatas:

1. Bagaimana standar dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diterapkan *Xtrans Shuttle de Batara*?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan *Xtrans Shuttle de Batara*?
3. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap harga yang ditawarkan *Xtrans Shuttle de Batara*?
4. Apa manfaat dari dilakukannya pemeriksaan operasional terkait kepuasan pelanggan bagi *Xtrans Shuttle de Batara*?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Mengetahui standar dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diterapkan *Xtrans Shuttle de Batara*.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan *Xtrans Shuttle de Batara*.
3. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap harga yang ditawarkan *Xtrans Shuttle de Batara*.
4. Mengetahui manfaat dari dilakukannya pemeriksaan operasional terkait kepuasan pelanggan bagi *Xtrans Shuttle de Batara*.

Dengan dilakukannya penelitian mengenai pemeriksaan operasional ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan mengetahui hal-hal apa saja yang masih perlu diperbaiki terkait kualitas pelayanan jasa dan harga dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu hasil penelitian ini juga

diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk diterapkan pihak manajemen perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dengan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemeriksaan operasional. Melalui penelitian ini juga peneliti dapat belajar menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan serta belajar bekerja sama dan berinteraksi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan ini dapat memberi wawasan dan pengetahuan bagi pembaca terkait peran pemeriksaan operasional dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang serupa.

1.4. Kerangka Pemikiran

Transportasi merupakan kebutuhan dasar manusia yang memudahkan manusia untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Sehingga dengan adanya kebutuhan mobilitas yang tinggi di antar masyarakat ini, menyebabkan persaingan perusahaan jasa transportasi menjadi semakin kompetitif. Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif ini, perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan kompetitif atas produk atau jasa dalam upaya memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan yang ditawarkan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif (Sudarso, 2012). Dalam perusahaan jasa transportasi terutama untuk layanan *shuttle*, keunggulan kompetitif melalui kualitas pelayanan jasa yang baik dan harga yang terjangkau merupakan salah satu faktor untuk mencapai kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan pasti mempunyai tujuan, tetapi tujuan utama setiap perusahaan adalah mencapai keuntungan yang maksimal atau laba yang sebesar-besarnya. Tanpa adanya pelanggan, setiap perusahaan akan kehilangan pendapatannya. Sehingga kepuasan pelanggan merupakan bagian yang sangat penting bagi suatu perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan (Kotler & Armstrong, 2012). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) dalam Bei & Chiao (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara bersamaan oleh kualitas layanan, kualitas produk dan harga. Indikator-indikator kepuasan pelanggan antara lain *fulfillment*, *pleasure*, dan *ambivalence* (Zeithaml, Bitner, & A, 2009). Selain dapat meningkatkan penjualan, kepuasan pelanggan dapat memberikan citra yang baik pada suatu perusahaan. Citra yang baik pada suatu perusahaan jasa transportasi sangat penting karena kepercayaan pelanggan merupakan hal yang utama. Sehingga kepuasan pelanggan menjadi faktor yang penting dalam keberlangsungan usaha suatu perusahaan, terutama perusahaan jasa transportasi.

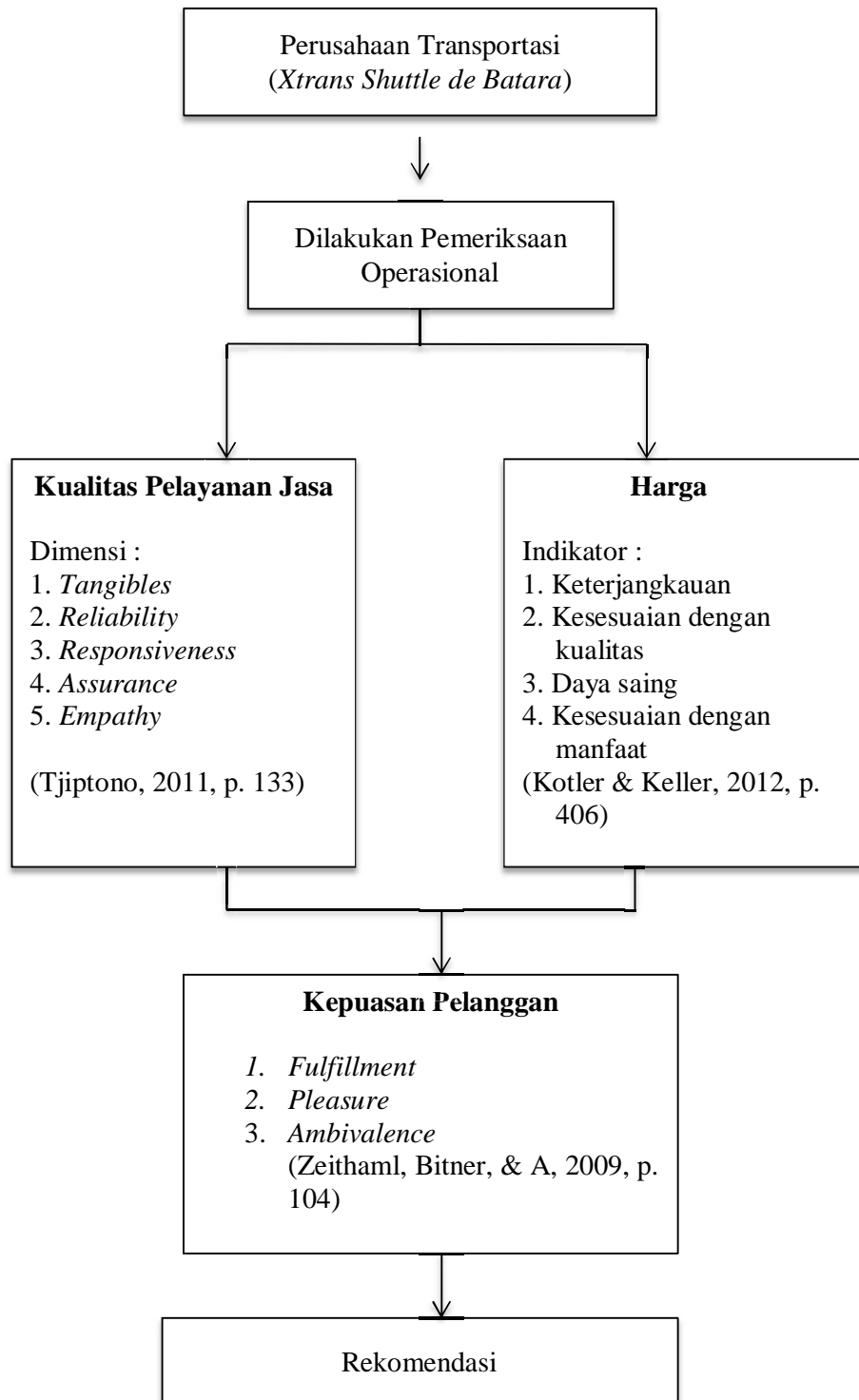
Dalam perusahaan jasa transportasi, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011). Untuk mengukur kualitas pelayanan jasa dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan antara lain dimensi *reability*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness*. Dimensi *reability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat. Dimensi *assurance*, berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan atas jasa yang diterima. Dimensi *tangibles*, berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan. Dimensi *empathy*, berkaitan dengan perhatian dan kepedulian perusahaan kepada pelanggan. Dimensi *responsiveness*, berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan perusahaan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu pelanggan, apabila pelanggan menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan (Gaspersz, 2007). Setiap evaluasi mengenai seberapa baik atau buruknya layanan harus didasarkan pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa (Bei & Chiao, 2006). Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Secara umum terdapat tiga kemungkinan tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan, yaitu jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika pelayanan yang

diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan sangat puas (Lupiyoadi & Hamdani, 2008).

Selain kualitas pelayanan jasa, harga juga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Harga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang harus dikorbankan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa, keadilan harga yang dirasakan memainkan peran penting dalam kepuasan dan retensi pelanggan (Bei & Chiao, 2006). Indikator dari harga antara lain keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat (Kotler & Keller, 2012). Apabila harga yang ditawarkan rendah dan manfaat yang didapat oleh pelanggan terpenuhi, maka pelanggan akan puas (Kaihatu, Daengs, & Indrianto, 2015). Dengan demikian pengaruh harga sangat besar dalam perusahaan, dengan harga yang sesuai maka pelanggan bisa terpuaskan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa dan harga akan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan jasa dan harga yang ditawarkan, maka besarnya kemungkinan untuk menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Sehingga perlu adanya pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa dan harga pada *Xtrans Shuttle de Batara* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemeriksaan operasional adalah proses menganalisis operasi dan aktivitas perusahaan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan secara berkelanjutan (Reider R. , 2002). Pemeriksaan operasional dapat dilakukan melalui beberapa tahap yaitu tahap *planning*, tahap *work program*, tahap *field work*, tahap *development of findings and recommendations*, dan tahap *reporting* (Reider R. , 2002). Hasil pemeriksaan operasional ini akan disampaikan ke *Xtrans Shuttle de Batara* dalam rangka untuk memberikan rekomendasi atas pemeriksaan operasional yang telah dilakukan.

Gambar 1. 1.
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : (Bei & Chiao, 2006) yang telah disesuaikan oleh peneliti.