# BAB I

**PENDAHULUAN**

## I.1. Latar Belakang Masalah

Balai Besar Industri dan Balai Riset Standardisasi merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) di bawah Kementrian Perindustrian yang berperan dalam memberikan Pelayanan Jasa Teknis (PJT) kepada masyarakat industri untuk mendukung kegiatan industri di Indonesia. Sebelas Balai Besar Industri di bawah Kementrian Perindustrian yang tersebar di seluruh Indonesia berfungsi sebagai UPT untuk mendukung kegiatan dengan klasifikasi lapangan usaha tertentu dan bersifat nasional. Sedangkan Balai Riset Standardisasi yang juga berjumlah sebelas tersebar di seluruh Indonesia mempunyai fungsi yang sama dengan Balai Besar Industri tetapi tidak memiliki klasifikasi lapangan usaha tertentu dan bersifat regional.

Keberadaan Balai Besar Industri dan Balai Riset Standardisasi mendukung penguatan, pendalaman, dan penumbuhan klaster kelompok industri. Klaster industri adalah pengelompokan industri yang saling berhubungan, baik dengan industri pendukung (*supporting industries*), industri terkait (*related industries*), jasa penunjang, infrastruktur, ekonomi, dan lembaga terkait yang berhubungan. Balai Balai tersebut mendukung suksesnya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2008 tentang Kebijakan Industri Nasional.

Balai Besar Logam dan Mesin (BBLM) sebagai salah satu pelaksana UPT di bawah Kementrian Perindustrian mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan industri logam dan pemesinan, penelitian terapan, serta layanan pengujian, jasa teknik, dan pengembangan SDM. Tugas pokok BBLM ini sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Industri. BBLM berperan dalam memberikan PJT yaitu pengujian, kalibrasi, pelatihan teknis, konsultasi dan supervisi, sertifikasi, workshop pemesinan, workshop pengecoran, dan workshop pengelasan untuk industri logam dan mesin khususnya. PJT merupakan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Balai Besar Industri dan Balai Riset Standardisasi yang berorientasi pada pemanfaatan kemampuan teknologi sesuai dengan kompetensi masing-masing UPT. PJT diberikan kepada masyarakat industri yang membutuhkan, dimana imbalan jasa yang diterima sesuai dengan jasa pelayanan yang diberikan yang telah diatur oleh keputusan Menteri Perindustrian.

BBLM sebagai salah satu penyedia PJT harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat industri agar mendukung industri-industri di Indonesia berkembang dan dapat menghadapi persaingan industri yang semakin ketat dan isu-isu globalisasi lainnya. Jasa pelayanan teknis pengujian merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh BBLM kepada masyarakat industri dalam menjalankan peran untuk memajukan industri nasional. Jasa pelayanan pengujian BBLM sampai saat ini, telah melakukan banyak kegiatan pengujian komoditi diantaranya: pengujian kompor, tabung gas LPG, selang, regulator, meter air, sepeda,dan komoditi logam (Ferro &non Ferro). Layanan pengujian BBLM pada tahun 2009 sebanyak 1399, pada tahun 2010 sebanyak 1218, pada tahun 2011 sebanyak 1165, tahun 2012 sebanyak 1188, pada tahun 2013 sebanyak 1840 dan pada tahun 2014 sebanyak 1640, pelayanan pengujian ini melayani berbagai perusahaan diantaranya PT. MB POWER, PT. ADITEC CAKRAWIYASA, PT. SURYA BESINDO ,PT. MUTIARA SHINJU, PT. YUAN TEI INDONESIA, PT.WINN APPLIANCE, dan lainya. Apabila diteliti pelayanan dari tahun 2009-2010 jumlah layanan pengujian mengalami penurunan sebanyak 12,94 %, tahun 2010-2011 4.35 % , tahun 2011-2012 1.94, tahun 2012-2013 terjadi kenaikan sebesar 35.43 % dan tahun 2013-2014 kembali turun sebanyak 10.87 % seperti terlihat pada table I.1.

Tabel I.1 Pelayanan Pengujian dari Tahun 2009 s.d.Tahun 2014

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|    | Tahun |   |   |
| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Jumlah Pelayanan Pengujian | 1399 | 1218 | 1165 | 1188 | 1840 | 1640 |
| % naik/turun |   | 12.94 | 4.35 | 1.94 | 35.43 | 10.87 |

Sumber : laporan kinerja BBLM Tahun 2009 - Tahun 2014



Gambar I.1. Grafik Pelayanan Pengujian BBLM Tahun 2009 – Tahun 2014

Selain dari data penurunan permintaan pengujian kemungkinan pelanggan beralih ke pesaing yaitu, **Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T)** yang mana **B4T** ini mendapatkan Akreditasi untuk pengujian pengujian yang sama.

 Berdasarkan data yang penulis dapatkan , maka BBLM dirasakan perlu untuk mengevaluasi kualitas PJT agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan industri sebagai pelanggan.

Untuk mengevaluasi kualitas PJT, BBLM perlu melakukan pengukuran kualitas pelayanan/jasa sehingga dapat diketahui besarnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas PJT. Pengukuran kualitas pelayanan/jasa ini menggunakan alat bantu yang bernama SERVQUAL. SERVQUAL (*Service Quality*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman (1990) merupakan model kualitas jasa yang populer dan banyak digunakan. Servqual terdiri dari 5 dimensi kualitas jasa yaitu: *tangible* (wujud penampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan atas pelayanan), dan *empathy* (kepedulian). Dengan mengetahui selisih antara persepsi dan harapan konsumen terhadap 5 dimensi kualitas jasa maka dapat diperoleh nilai *Service Quality* (SQ). Apabila nilai SQ negatif berarti pelayanan yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga kepuasan pelanggan belum tercapai.

Hanya dengan mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima tidaklah cukup. Perlu dilakukan upaya-upaya dalam memenuhi kepuasan pelanggan tersebut. Namun keinginan pelanggan terhadap PJT berbeda-beda dan dinamis sehingga perlu ditentukan atribut keinginan pelanggan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Model Kano membantu dalam mengkategorikan atribut keinginan pelanggan berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk kemudian dapat dilakukan penentuan upaya memenuhi kepuasan pelanggan.

Dalam penentuan upaya memenuhi kepuasan pelanggan diperlukan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam bahasa teknis. QFD merupakan metodologi terstruktur dan terencana yang mampu menerjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan ke dalam suatu rancangan produk atau jasa yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu. Item yang terdapat pada dimensi kualitas jasa akan menjadi *Customer Need* sedangkan usaha Balai Besar dalam memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan akan menjadi *technical response* pada QFD.

Berdasarkan hasil tinjauan teori dan hasil penelitian observasi awal, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PELAYANAN JASA PENGUJIAN DI BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN”**

## I.2. Rumusan Masalah

Masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan aktual yang diterima. Fokus penelitian diarahkan pada masalah – masalah sebagai berikut :

* + - 1. Berapa besar kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan dan apakah ada gap antara persepsi pelanggan dengan harapan / keinginan pelanggan jasa pengujian?
			2. Bagaimana perancangan perbaikan pelayanan jasa teknis untuk memenuhi harapan / keinginan pelanggan jasa pengujian, sehingga kepuasan pelanggan akan lebih meningkat?

## I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris dan untuk menemukan kejelasan fenomena tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Pelayanan Jasa Pengujian di Balai Besar Logam dan Mesin. Tujuan pokok diatas dapat dirinci lebih spesifik sebagai berikut:

1. Memperoleh kepuasan pelanggan, terhadap mutu pelayanan jasa pengujian yang telah diberikan oleh BBLM , di mana penyedia jasa tersebut telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu Laboratorium sesuai persyaratan standar SNI 19-17025-2000 atau ISO 17025.
2. Memperoleh rancangan pelayanan jasa pengujian di Balai Besar Logam dan Mesin yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## I.4. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat pemecahan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Akademis

Diharapkan dapat menjadi bahan tinjauan dan kajian bagi peneliti lain yang mengkaji Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan di Balai Besar Logam Dan Mesin .

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk mempelajari Kualitas Pelayanan dan menambah wawasan bagi peneliti mengenai hubungan kausal antara Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan.

b. Bagi Balai Besar Logam dan Mesin

Sebagai bahan masukan yang bermanfaatuntuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan agar dapat menjawab semua tantangan dan perubahan dalam rangka menjalankan fungsi sebagai pelayanan masyarakat.

## I.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap jasa pengujian BBLM Bandung yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu Laboratorium berdasarkan persyaratan standar SNI 19-17025-2000 atau ISO 17025.-2005
2. Pelanggan yang akan diteliti adalah para pelanggan jasa pengujian pada Balai Besar Logam dan Mesin (BBLM) Bandung.
3. Kualitas pelayanan yang diteliti dibatasi hanya pada mutu pelayanan jasa pengujian yang diberikan oleh Laboratorium Penguji Balai Besar Logam dan Mesin (BBLM) Bandung.
4. Pengukuran kesenjangan (gap) dalam mutu pelayanan dibatasi hanya pada gap 5 ( kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan dengan persepsinya terhadap pelayanan yang diterima).

## I.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti sebagai suatu studi kasus adalah Balai Besar Logam dan Mesin (BBLM) yang berlokasi di Jalan Sangkuriang no. 12 Bandung , dan bergerak di bidang layanan jasa teknik : Rekayasa Engineering , Pemesinan & Pengelasan, Pengecoran & Pengolahan Panas ,Pengujian, Kalibrasi , Sertifikasi Produk, Pelatihan Teknik, Penelitian dan Pengembangan serta Jasa Konsultasi.

## I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tesis ini adalah:

**BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan secara garis besar penelitian yang akan dilakukan yaitu meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, lokasi penelitian , dan sistematika penulisan.

**BAB II STUDI PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori – teori dan aspek –aspek yang berkaitan dengan jasa yaitu dimensi kualitas jasa (pengukuran jasa), model kualitas jasa, harapan dan persepsi pelanggan terhadap jasa, SERQUAL, MODEL KANO dan QFD dan business plan dan jenis layanan BBLM.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan gambaran mengenai model yang digunakan, identifikasi variable – variable kualitas jasa, dan langkah – langkah yang akan dilakukan dalam pemecahan masalah penelitian.

**BAB IV PENGUMPULAN & PENGOLAHAN DATA**

Bab ini memaparkan tentang pengumpulan dan pengolahan data –data yang telah diperoleh dan diolah sebelumnya sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk dianalisis.

**BAB V ANALISIS**

Analisis yang diuraikan berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data yang telah diperoleh dan dianalisis berdasarkan dimensi – dimensi kepuasan pelanggan serta pembahasannya.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis, serta saran dan usulan perbaikan yang perlu dilakukan terhadap kualitas pelayanan jasa pengujian pada Balai Besar Logam dan Mesin Bandung.