

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan industri yang semakin modern ini industri telah diwarnai dengan bermacam pertumbuhan dan perubahan dalam berbagai hal yang terjadi di dalam dunia industri. Salah satu bagian yang mengalami perubahan adalah perkembangan dalam teknologi mesin yang semakin tahun semakin canggih. Dengan munculnya teknologi-teknologi tersebut maka semakin tergeser pula pekerjaan manusia dalam aktivitas industri. Mesin yang canggih dapat bekerja lebih lama dari pada manusia yang memiliki tingkat kelelahan. Bukan hanya itu, ditingkat pendapatan hasil produksi pastinya juga jauh lebih banyak hasilnya yang di produksi oleh mesin dari pada hasil produksi oleh manusia. Dengan begitu maka posisi sumber daya manusia (SDM) dalam mencari suatu pekerjaan pasti mengalami peningkatan dalam persaingan. Persaingan sumber daya manusia (SDM) yang lebih ketat untuk mendapat pekerjaan didunia industri. Akan tetapi ketika setengah bahkan seluruh proses produksi sudah menggunakan mesin. Apakah kualitas produk yang dihasilkan sudah berkualitas tinggi?. Belum tentu juga seperti itu.

Dalam kualitas banyak pula aspek-aspek yang harus dijalankan demi meningkatkan atau menjamin sebuah mutu dari sebuah produk. Dalam aspek kualitas produk terdapat pula aspek kualitas pelayanan. Terutama pelayanan terhadap pelanggan. Di PT Lautan Natural Krimerindo departemen *Quality Control* menjadi sebuah server demi menjamin sebuah kualitas produk dan menjadi pelayan bagi departemen lain meliputi departemen Produksi, RnD, Logistic, Maintenance

Utility Engineering (MUE). Departemen *Quality Control* dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta menjamin kualitas dari sebuah produk.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimana perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Dimana, perilaku yang bermacam-macam dari konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka dari itu departemen *Quality Control* diharapkan selalu untuk memahami dan memenuhi permintaan konsumen sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan.

Kepuasan pelanggan selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu menjadi prioritas. seperti pada departemen *Quality Control* di PT Lautan Natural Krimerindo yang memprioritaskan pelayanan terhadap pelanggannya yaitu departemen lain Produksi, RnD, Logistik, Maintenance Utility Engineering (MUE) guna memenuhi kebutuhan pelanggannya dan mengajak segenap analis serta rekan rekan satu tim dari departemen *Quality Control* untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik di setiap proses analisa maupun hasil analisa terhadap permintaan analisa oleh departemen lain dengan sebaik-baiknya.

Khusus untuk departemen *Quality Control*, disamping hasil dari sebuah analisa yang akurat, kualitas jasa pelayanan juga perlu di perhatikan, karena kepuasan pelanggan diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Semakin besar tingkat pemenuhan yang diberikan kepada pelanggan , maka semakin tinggi kualitas pelayanan tersebut.

Dengan begitu, dalam hal ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan dalam memakai jasa pelayanan pada departemen *Quality Control*. Dilihat dari perspektif pelayanan pelanggan oleh analis dan pelayanan manajemen terhadap karyawannya sendiri.

Analisis dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa metode, yaitu *Six sigma*, *Importance and Performance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Service Quality (SERVQUAL)*. *Servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam analisis kepuasan dan kualitas layanan terhadap pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis pertama kali melakukan penelitian ini dan belum ada data pembandingan sebelumnya, karena belum pernah ada penelitian tentang kualitas pelayanan di departemen *Quality Control* yang bisa di uji ataupun dibandingkan sehingga untuk penelitian selanjutnya bisa diperoleh data yang lebih maksimal atau mengalami penurunan performa. Dengan begitu, dalam hal ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan dalam memakai jasa pelayanan pada departemen *Quality Control*, serta ditambahkan pula mapping *Balanced Scorecard* untuk memajemen apa yang ada di laboratorium serta apa saja yang perlu ditingkatkan dalam sistem tersebut agar tercapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini didukung dari berbagai referensi dan jurnal yang sudah ditulis dalam posisi penelitian.

Penilaian kinerja pada penelitian ini dapat diukur dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pelanggan melalui kuisisioner yang disebar kepada seluruh pelanggan yaitu perwakilan dari tiap divisi atau departemen (staff up). Dari hasil penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh responden, pihak manajemen akan mengidentifikasi kinerja yang dimiliki oleh departemen *Quality Control*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan departemen *Quality Control* pada departemen lain terhadap permintaan analisa yang diberikan?
2. Bagaimanakah langkah atau cara dalam meningkatkan kinerja departemen *Quality Control*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan antara lain ialah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh departemen *Quality Control*.
2. Mengetahui pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan perhitungan dan mengidentifikasi pelayanan departemen *Quality Control* terhadap departemen lain yang harus diprioritaskan untuk mendapat perbaikan

1.4 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah dalam pengerjaan penelitian ini adalah :

1. Menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Balanced Scorecard*
2. Menggunakan lima dimensi kualitas
3. *Balanced Scorecard* berfokus pada perspektif proses bisnis internal.
4. *Balanced Scorecard* berfokus pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran
5. Penyebaran kuisioner dilakukan hanya kepada pelanggan atau departemen lain PT. Lautan Natural Krimerindo yaitu pada level klasifikasi karyawan jajaran staff dan supervisor (Staff Up) sebanyak 36 responden.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan di bidang jasa.

2. Manfaat Praktis

Bagi departemen *Quality Control*, dapat mengetahui kualitas pelayanan bagi departemen lain terkait pelayanan analisa sampel dari departemen lain atau sebuah permintaan analisa. apakah hasilnya memuaskan atau masih belum, serta dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan departemen *Quality Control* yang terdapat pada lima dimensi kualitas yang sudah diterapkan.

1.6 Sistematika Penyusunan

Agar lebih mudah dipahami dan ditelusuri maka sistematika penulisan ini akan disajikan dalam beberapa bab sebagai berikut:

1. BAB I: (Pendahuluan)

Menguraikan dan menjelaskan tentang tinjauan umum meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

2. BAB II: LANDASAN TEORI

Menjelaskan dan menampilkan tinjauan kepustakaan yang berisi teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan teori dalam pembahasan serta pemecahan masalah pada penelitian ini.

3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang metode dan urutan proses pelaksanaan penelitian mulai dari perumusan masalah, proses pengambilan data dan pengolahannya.

4. BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa dan pembahasan berisikan tentang pengolahan data, baik data hasil eksperimen atau data hasil perhitungan, kemudian dilakukan pembahasan dari hasil pengolahan data.

5. BAB V: PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian ini setelah menganalisa masalah, yang digunakan sebagai dasar usulan perbaikan.