

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan *sector industry* di Indonesia menyebabkan hamper seluruh pelaku industri dan sektor bisnis melakukan kegiatan proses operasinya menggunakan peralatan kerja dengan potensi bahaya dan kecelakaan kerja. Riksa Uji adalah pemeriksaan dan pengujian peralatan kerja oleh pihak yang ditunjuk dan diberi kewenangan oleh pemerintah, untuk menciptakan keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari Kementerian Tenaga Kerja (Kemnaker RI). Tes Pemeriksaan K3 ini dilakukan secara berkala atau berulang-ulang sesuai jangka waktu tertentu tergantung dari jenis objek yang dilakukan inspeksi. Untuk menjamin keselamatan bersama, tentunya dibutuhkan sertifikasi untuk memenuhi syarat-syarat keselamatan kerja dalam setiap operasinya. Dengan demikian, diberlakukan riksa uji sebagai pengujian dan sertifikasi kesehatan dan keselamatan kerja.

PT Alfa Dinamis merupakan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja (PJK3) yang bergerak dibidang pemeriksaan dan pengujian (riksa uji) / sertifikasi kelayakan peralatan kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Upaya untuk menjaga keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dimana pengawasan tersebut terhadap objek peralatan bekerja di lingkungan kerja agar mencegah dan mengurangi bahkan menghilangkan resiko kecelakaan kerja (*zero accident*). PT. Alfa Dinamis juga merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di sektor riksa uji yang menyediakan layanan ini untuk menjamin keselamatan operasional terhadap bahaya ledakan, mengkaji potensi risiko, serta pemenuhan terhadap regulasi K3 Kementerian Ketenagakerjaan, edaran KAIT Minerba, juga mata audit SMK3, SMKP, ISPO & RSPO, ISO 14001 dan OHSAS 18001.

Beberapa produk jasa dan layanan yang dapat ditawarkan oleh PT. Alfa Dinamis diantaranya adalah pengujian pesawat angkat dan angkut (PAA) yang terdiri dari *forklift*, *crane*, gondola dan *excavator*. Proteksi kebakaran (IPK) seperti *hydrant*, *fire alarm*, APAR dan *springkler*. Pesawat uap dan bejana tekanan (PUBT) yang terdiri dari boiler, furnace, vessel, tangki. Pesawat tenaga produksi (PTP)

seperti genset, mesin produksi. Serta Instalasi listrik, grounding, escalator dan elevator.

Dalam menjalankan kegiatan operasinya PT Alfa Dinamis memiliki kemampuan kurang lebih dapat melakukan 480 kali riksa uji perbulannya dengan total klien sebanyak 340 pertahunnya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT. Alfa Dinamis untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan terus melakukan evaluasi terhadap hasil pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan sehingga dapat terus melakukan inovasi dan menjamin kepuasan pelanggan.

Tahapan awal yang dilakukan oleh PT. Alfa Dinamis untuk mengetahui tingkat kepuasan kliennya, dilakukan survey terhadap klien yang berisikan 6 atribut pertanyaan terkait hasil pelayanan yang diberikan oleh PT. Alfa Dinami dengan menggunakan skala rating 1 – 5 dari tingkat sangat tidak puas hingga sangat puas. Hasil survey ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Hasil survey kepuasan klien PT. Alfa Dinamis

No	Atribut Servey	Rating Survey	Kategori
1	Seberapa puas anda terhadap pelayanan yang diberikan PT. Alfa Dinamis Indo Teknik	2,9	Tidak Puas
2	Seberapa puas anda terhadap <i>responsive</i> yang diberikan oleh PT. Alfa Dinamis Indo Teknik	2,3	Tidak Puas
3	Seberapa puas anda terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh PT. Alfa Dinamis Indo Teknik	2,4	Tidak Puas
4	Seberapa puas anda terhadap kemampuan dari tenaga ahli dimiliki oleh PT. Alfa Dinamis Indo Teknik	3,9	Biasa Saja
5	Seberapa puas anda terhadap peralatan - peralatan instrumen pengujian yang digunakan oleh PT. Alfa Dinamis Indo Teknik	3,9	Biasa Saja
6	Seberapa puas anda terhadap hasil pengujian alat yang dilakukan oleh PT. Alfa Dinamis Indo Teknik	4,0	Puas

Sumber : Dokumentasi PT. Alfa Dinamis (2024)

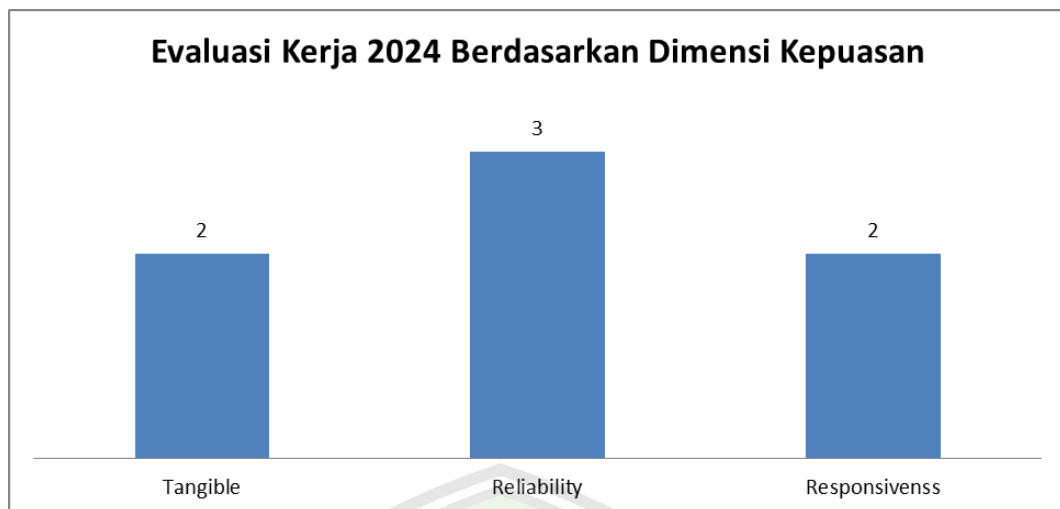
Berdasarkan dari hasil survey yang ditunjukkan pada tabel 1.1 terlihat bahwa dari 6 atribut survey, terdapat 3 atribut yang termasuk kedalam kategori tidak puas, 2 atribut termasuk kedalam kategori biasa saja dan hanya 1 atribut yang termasuk kedalam kategori puas. Dari hasil survey ini menunjukkan perlunya evaluasi dari hasil kerja yang sudah dilakukan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepuasan kliennya. Dari hasil survey ini maka perusahaan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang sudah diberikan untuk kedepannya dilakukan perbaikan.

Hasil dari evaluasi yang telah dikumpulkan dalam kegiatan operasi 1 tahun terakhir ini, terdapat beberapa keluhan dari klien yang menggunakan jasa uji riksa di PT Alfa Dinamis sehingga masalah ini yang akan menjadi perhatian untuk kemudian dilakukan peningkatan sehingga PT. Alfa Dinamis dapat terus menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya, Hasil evaluasi kerja ditunjukkan pada tabel dibawah.

Tabel 1.2 Data Evaluasi Kerja 2023

No	Masalah	Dimensi Kepuasan	Jumlah Kasus	Ratio
1	Keterlambatan pengeluaran SK Sertifikasi Hasil Uji	Reliability	10	34%
2	Ketidaksesuaian Jadwal Pengujian (Misskomunikasi)	Responsivenss	4	14%
3	Ketanggapan Pelayanan (Belum mampu melayani tambahan uji secara dadakan)	Responsivenss	2	7%
4	Tenaga Teknisi Uji Riksa (Kehadiran Tenaga Ahli Yang Sudah Tersertifikasi)	Reliability	3	10%
5	Ketersediaan Peralatan Uji yang terbatas	Tangible	4	14%
6	Ketersediaan Tenaga Uji Riksa	Tangible	4	14%
7	Cakupan daerah pelayanan	Reliability	2	7%
TOTAL KASUS			29	100%

Sumber : Dokumentasi PT. Alfa Dinamis (2024)



Gambar 1.1 Grafik Evaluasi Kerja Berdasarkan Dimensi Kepuasan

Sumber : Dokumentasi PT. Alfa Dinamis (2024)

Dari data yang ditunjukkan pada tabel 1.2, Dari hasil rangkuman pada permasalahan yang terjadi pada 1 tahun terakhir, terdapat 7 masalah yang perlu dilakukan evaluasi. Berdasarkan dari grafik yang ditunjukkan pada gambar 1.1 setelah masalah yang ada di klasifikasi berdasarkan dimensi kepuasan pelanggan, terdapat 2 masalah yang termasuk kedalam dimensi *tangible*, 3 masalah termasuk kedalam dimensi *reliability*, dan 2 masalah termasuk kedalam dimensi *responsiveness*.

Dari hasil rakuman masalah yang perlu dievaluasi pada tahun 2023 untuk menjamin kepuasan pelayanan di periode yang akan datang, maka perlu dilakukan analisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna menjamin kepuasan klien dengan membaca *voice of customer* menggunakan metode *quality function deployment* (QFD).

Metode QFD digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kereta api ekonomi lokal lintas barat termasuk pada tingkatan sedang yang menunjukkan belum terpenuhinya kualitas yang diharapkan pelanggan. Terdapat 21 indikator yang dapat menggambarkan dimensi kualitas pelayanan dengan indikator terkait kesiapan petugas dalam mengarahkan tangga bantuan dari peron ke pintu kereta yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi. Usulan perbaikan yang menjadi

prioritas berdasarkan hasil analisis QFD yaitu meningkatkan pengawasan pelaksanaan SOP dari para petugas. (Nugroho & Ririh, 2019)

Metode QFD juga dapat mengidentifikasi beberapa faktor yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi tetapi tingkat kepuasan pelanggan sangat lemah, diantaranya adalah faktor *reliability* yaitu ketersediaan barang yang diinginkan tersedia dari ukuran, model, dan warna (9,50%), diikuti oleh faktor *responsiveness* yaitu kecekatan pegawai memberikan pelayanan terhadap pelanggan (9,47%), setelah itu dari faktor *tangible* yaitu kebersihan ruang belanja (7,73%). Disamping itu juga peneliti memberikan elemen pelayanan dengan urutan prioritas untuk dapat menjadi solusi perbaikan dan pengembangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Toko Sportstation Grand Metropolitan Mall Bekasi. (Kurniawan et al., 2021)

Berdasarkan latar belakang tersebut, dari beberapa referensi penelitian yang menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan terhadap klien di PT. Alfa Dinamis dengan menggunakan metode (QFD) untuk mengetahui *voice of customer* dari para klien di PT. Alfa Dinamis sehingga didapatkan pengambilan keputusan berupa rekomendasi langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang dilakukan oleh PT. Alfa Dinamis dapat menjamin kepuasan serta kenyamanan klien.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penulis akan memberikan informasi tentang masalah yang akan difokuskan sebagai bahan penelitian :

1. Terdapat keluhan dari klien terhadap hasil kerja pelayanan di tahun 2023 pada 5 dimensi kepuasan klien (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, & empathy*).
2. Adanya ketidakpuasan klien terhadap hasil pelayanan uji riksa.
3. Belum adanya strategi peningkatan kualitas yang tepat sehingga dapat meningkatkan dan menjamin kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Alfa Dinamis.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dari riksa uji K3 terhadap klien berdasarkan dari keluhan terhadap 5 dimensi kepuasan klien (*tengible, responsiveness, reliability, assurance, & emphaty*)?
2. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan klien di PT. Alfa Dinamis?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas yang akan dilakukan untuk meningkatkan dan menjamin kepuasan klien?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah ini digunakan untuk mencegah meluasnya pembahasan, sedangkan batasan masalah yang ada didalam penulisan ini adalah:

1. Pada penelitian ini hanya membahas sampai dengan *Concept Development*.
2. Objek pengamatan ini hanya berfokus pada pelayanan uji riksa K3 terhadap klien di PT. Alfa Dinamis.
3. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Maret 2024 s/d bulan Juni 2024 dengan melakukan observasi lapangan dan penyebaran kuisisioner terhadap Klien

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh PT. Alfa Dinamis dengan menggunakan metode *quality function deployment* (QFD).

1. Mengetahui cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan riksa uji K3 terhadap klien.
2. Megetahui atribut yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan klien PT. Alfa Dinamis.
3. Mengetahui *strategy* peningkatan kualitas pelayanan riksa uji K3 di PT. Alfa Dinamis.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa, universitas dan perusahaan. Adapun kegunaannya adalah:

1. Bagi Perusahaan, sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam menerapkan strategi pengembangan produk yang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan omset pada perusahaan.
2. Bagi Penulis, sebagai alat untuk menerapkan ilmu serta pengetahuannya yang telah di dapatkan saat melaksanakan kegiatan perkuliahan terhadap lingkungan kerja.

1.7 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan maret 2024 di perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja (PJK3) dibidang pemeriksaan dan pengujian alat K3, *service & maintenance*, konsultasi bisnis dan manajemen, serta perpanjangan izin lisensi K3 dan lisensi alat yang terletak di : Jl. Raya Pekayon No.17, RT.002/RW.020, Pekayon Jaya, Bekasi Selatan, Bekasi, West Java 17148.

1.8 Metode Penelitian

Dalam menjalankan penelitian penulis melakukan pengambilan data-data milik perusahaan dengan menerapkan beberapa metode atau teknik yang selanjutnya data-data tersebut diolah atau di analisis, teknik dan metode yang penulis lakukan didalam pengambilan data-data di antaranya adalah :

1. Metode Studi Pustaka
Dalam metode ini data yang diperoleh berasal dari data yang tersimpan berupa catatan, laporan, dan dokumen perusahaan yang berkaitan dengan indikator dari kepuasan klien.
2. Metode Studi Lapangan
Kegiatan yang penulis lakukan pada metode ini adalah dengan cara berinteraksi langsung kepada klien mengenai kriteria yang di menjadi faktor kenyamanan dan kepuasan pelayanan.
3. Metode Observasi
Kegiatan yang penulis lakukan dimetode ini yaitu pengamatan dan pencatatan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang terjadi untuk

selanjutnya di analisa, tetapi tidak melakukan tanya jawab dengan siapapun. Kemudian hasil yang didapatkan dari observasi adalah berupa informasi data komplain dari *klien*, dan atribut yang menjadi parameter kepuasan *klien*.

4. Metode *Interview*

Kegiatan yang terakhir yaitu penulis akan melakukan pengumpulan data-data dengan melakukan penyebaran kuisisioner terhadap klien di PT. Alfa Dinamis. Pertanyaan kuisisioner yang diajukan diantaranya :

- a. Apa parameter yang menjadi acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien dari pelayanan yang telah diberikan?
- b. Parameter apa saja yang sering menjadi penyebab timbulnya komplain dari *klien*?
- c. Apasaja dampak yang paling signifikan terhadap perusahaan setelah menerima komplain dari *klien*?

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan serta pemecahan masalah.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana menganalisa data. Oleh karena itu pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alir dan analisa.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan atau perhitungan data dan analisa terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V. PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang telah didapat dari hasil pembahasan dan menyampaikan saran-saran untuk perbaikan dari masalah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat berbagai sumber refensi buku, jurnal dan lain-lain penulis jadikan sebagai acuan pada penulisan skripsi ini.

