

**PERANCANGAN STANDAR KUALITAS  
PELAYANAN PADA PT INDOCARE PACIFIC  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**INDAH MENTARI PRISNA SIHOMBING**

**180410011**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

**PERANCANGAN STANDAR KUALITAS  
PELAYANAN PADA PT INDOCARE PACIFIC  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**

**INDAH MENTARI PRISNA SIHOMBING**

**180410011**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Indah Mentari Prisma Sihombing

NPM : 180410011

Fakultas : Teknik dan Komputer

Program studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

**"Perancangan standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam"**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



**Indah Mentari Prisma.S**

180410011

**PERANCANGAN STANDAR KUALITAS  
PELAYANAN PADA PT INDOCARE PACIFIC  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**

**Indah Mentari Prisna Sihombing**

**180410011**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti yang tertera di bawah ini**

**Batam, 29 Juli 2022**



**Nofriani Fajrah, S.T., M.T.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

*Service quality* adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan sesuai dengan keinginan pengguna untuk mencapai kepuasan pengguna dengan tindakan atau perbuatan yang dilakukan. Jika pengguna merasa tidak sesuai dengan keinginan pengguna maka akan ada keluhan pengguna kepada perusahaan. keluhan pengguna PT Indocare Pacific yang terjadi disebabkan oleh kegagalan fungsi dari produk yang disediakan PT Indocare Pacific, dan keterlambatan perusahaan dalam merespon keluhan pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan merancang standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam untuk dapat meningkatkan kualitas pengguna sehingga mencapai kepuasan pengguna layanan. Metode yang digunakan yaitu *sixsigma*, dan *plan, do, check, action* (PDCA). Hasil dari penelitian ini adalah masing-masing dari dimensi kualitas yang telah dilakukan pengukuran menunjukkan PT Indocare Pacific Batam masih membutuhkan peningkatan dengan memastikan bahwa produk yang diinstal/dipasang sudah dapat berfungsi dengan baik. Namun, PT Indocare Pacific Batam tidak mengabaikan dimensi kualitas pelayanan yang lain. Salah satu perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan, penelitian ini memberikan usulan berupa hasil rancangan *Standard Operational Procedures* (SOP) dengan menggunakan pendekatan PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Hasil rancangan *Standard Operational Procedures* (SOP) diperoleh sesuai dengan lima dimensi *servqual* yang dianalisis yaitu SOP dimensi *tangibles* difokuskan kepada SOP pemasangan produk dan SOP tutorial penggunaan produk, untuk dimensi *reability* difokuskan kepada SOP penanganan kerusakan produk, untuk dimensi *responsiveness* difokuskan kepada SOP perawatan produk, untuk dimensi *assurance* difokuskan kepada SOP penggantian produk dan dimensi *emphaty* difokuskan kepada SOP pengembalian produk.

Kata Kunci: *PDCA; Service Quality; SixSigma; SOP*

## **ABSTRACT**

*Service quality is an action or deed that is carried out in accordance with the wishes of the user to achieve user satisfaction with the actions or actions taken. If the user feels that it is not in accordance with the user's wishes, there will be user complaints to the company. PT Indocare Pacific user complaints that occur are caused by malfunctions of the products provided by PT Indocare Pacific, and the company's delay in responding to user complaints. This research was conducted with the aim of designing service quality standards at PT Indocare Pacific Batam to be able to improve the quality of users so as to achieve service user satisfaction. The method used is sixsigma, and plan, do, check, action (PDCA). The results of this study are that each dimension of quality that has been measured shows that PT Indocare Pacific Batam still needs improvement by ensuring that the installed/installed products can function properly. However, PT Indocare Pacific Batam does not ignore other dimensions of service quality. One of the improvements and enhancements to the company's service quality, this study provides a proposal in the form of a draft Standard Operational Procedures (SOP) using the PDCA (Plan-Do-Check-Action) approach. The results of the Standard Operational Procedures (SOP) design were obtained in accordance with the five servqual dimensions analyzed, namely the tangibles dimension SOP focused on product installation SOPs and product usage tutorial SOPs, for the reliability dimension focused on product damage handling SOPs, for the responsiveness dimension focused on product maintenance SOPs, the assurance dimension is focused on the SOP for product replacement and the empathy dimension is focused on the SOP for product return.*

*Keywords: PDCA; Service Quality; SixSigma; SOP*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Putera Batam;
3. Ketua Program Studi Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
4. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. Selaku Pembimbing Skripsi dan pembimbing Akademik Teknik Industri Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang turut memberikan semangat,motivasi ,doa dan pengorbanannya kepada penulis;
7. Ibu Novita Andarwaty Sitorus S.M selaku accounting EcoCare;
8. Sahabat terbaik Rolan Marcos Nababan, Nona Nova Tampubolon, Widya Astuti Lumban Gaol, Novita Andarwaty Sitorus, Eva Susanti Purba, Sry Wulan Ramadhany dan Intan Nona Paramitha Sialaggan yang selalu ada dalam susah dan senang dalam bertukar pikiran untuk penulis;

9. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.S.i dan ka Sary Simatupang yang mendukung dan membawa penulis dalam doa;
10. Sahabat seiman di Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen Universitas Putera Batam yang selalu mendukung dan membawa penulis dalam doa;
11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Teknik Industri Angkatan 2018 yang menjadi sahabat dalam susah dan senang dalam saling bertukar pikiran. Sukses untuk kita semua.
12. Sejumlah pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta bantuan selama penulisan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat dan kasih-Nya, Amin

Batam, 29 Juli 2022



Indah Mentari Prisna.S



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan teori.....	6
2.1.1 Kualitas .....	6
2.1.2 <i>Hygiene</i> .....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 <i>Plan Do Check Act</i> .....	9
2.1.5 <i>SixSigma</i> .....	10
2.1.6 <i>Standard Operating Procedure</i> .....	11
2.2 Penelitian terdahulu.....	11
2.3 Kerangka pemikiran.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
3.1 Desain Penelitian .....	15

3.2 Variabel penelitian .....	16
3.3 Populasi dan sampel.....	16
3.4 Teknik pengumpuln data.....	16
3.5 Metode analisis data.....	16
3.6 Lokasi dan jadwal penelitian .....	17
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>18</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	18
4.2 Pengolahan Data .....	28
4.3 Usulan Perbaikan .....	32
4.4 Pembahasan .....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>37</b>
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	14
<b>Gambar 3. 1</b> Desain Penelitian.....	15
<b>Gambar 4. 1</b> Diagram Pareto Tipe Produk .....	19
<b>Gambar 4. 2</b> Diagram Pareto Jumlah Kerusakan Produk.....	21
<b>Gambar 4. 3</b> Diagram Pareto Jumlah Keterlambatan Service .....	24
<b>Gambar 4. 4</b> Diagram Pareto Jumlah Penggantian Produk yang Tertunda .....	26
<b>Gambar 4. 5</b> Diagram Pareto Jumlah Penggantian Produk Return.....	27

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Jadwal penelitian .....	17
<b>Tabel 4. 1</b> Tipe Produk .....	18
<b>Tabel 4. 2</b> Jumlah Kerusakan Produk.....	20
<b>Tabel 4. 3</b> Jumlah Keterlambatan <i>Service</i> .....	21
<b>Tabel 4. 4</b> Jumlah Penggantian Produk yang Tertunda.....	25
<b>Tabel 4. 5</b> Jumlah Produk Return.....	27
<b>Tabel 4. 6</b> Rekapitulasi Nilai Sigma Kualitas Pelayanan .....	32

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 4. 1</b> .....	28
<b>Rumus 4. 2</b> .....	28

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 menuntut kehidupan “*New Normal*” dimana kebersihan menjadi faktor utama yang paling penting diperhatikan sebelum melakukan aktivitas apapun. Hal ini ditunjukkan dengan adanya protokol kesehatan yaitu mencuci tangan dengan sabun. Protokol ini wajib diterapkan dimanapun baik dikantor, sekolah, industri, layanan publik bahkan ditempat makan sekalipun. Hal ini menuntut semua pengelola instansi untuk lebih memperhatikan kebersihan area, pengunjung/konsumen, masyarakat, bahkan hingga sanitasi lingkungan. Hal ini dilakukan demi menjaga kesehatan, kenyamanan dan kebersihan bagi masyarakat hingga mencapai kepuasan pelanggan.

Pentingnya dalam memperhatikan kebersihan dan juga kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan juga didukung dengan penelitian Atmoko (2017) yang menyatakan bahwa memperhatikan faktor *hygiene* dan *sanitasi* dapat mempengaruhi kenyamanan dan jaminan kebersihan bagi pengguna. Profesionalitas dalam mengelola fasilitas dan produk yang ditawarkan haruslah sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku saat ini agar pengguna jasa dapat menikmati sendiri dengan jaminan kesehatan dan kebersihan yang diberikan (Atmoko, 2017)

penelitian Iskandar, Kartika, & Kristianto (2021) juga menunjukkan pada era kebiasaan baru ini bahwa faktor pembentuk kualitas layanan adalah penerapan *cleanliness, hygiene, sanitation* dan *environment* (Iskandar et al., 2021).

Hal ini menunjukkan peluang bagi perusahaan penyedia jasa pelayanan dibidang kebersihan atau *hygiene*. Salah satunya adalah PT Indocare Pacific sebagai perusahaan penyedia pelayanan *hygiene* di kota Batam. PT Indocare Pacific adalah perusahaan pertama di Indonesia yang memakai produk- produk ramah lingkungan yang inovatif menggunakan teknologi terkini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. PT Indocare Pacific pada tahun 2008 melakukan *rebranding* menjadi EcoCare. EcoCare menjual produk kebersihan pada rumah tangga, hotel, *apartemen, mall*, perkantoran, rumah sakit, restoran, bandar udara yang berfokus pada pengharum ruangan dan pengharum toilet. PT Indocare Pacific selalu mengembangkan inovasi teknologi produk dengan mengikuti berbagai pameran dan melalui jaringan usaha internasional yang terbina sejak tahun 1988. Terkususnya PT Indocare Pacific cabang Batam Tidak hanya berfokus dalam mencari dan memperbesar *market*, PT Indocare Pacific juga memberikan pelayanan *after sales service*, hal ini yang membedakan PT Indocare Pacific dengan pesaing lainnya dan merupakan kunci keberhasilan PT Indocare Pacific dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Saat ini tercatat konsumen PT Indocare Pacific ada 310 konsumen yang tersebar di wilayah kota Batam.

Kondisi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung sejak tahun 2020 lalu, maka meningkatkan perhatian penuh dari konsumen atau pengguna jasa pelayanan *hygiene* terhadap kualitas penyedia jasa pelayanan seperti kualitas material bahan

pembersih, pengharum, dan peralatan kebersihan yang disediakan. Hal itu membuat PT Indocare Pacific untuk lebih memperhatikan pelayanan *hygiene* yang disediakan untuk para pengguna jasa seperti restoran siap saji, tempat hiburan, pusat perbelanjaan, tempat umum dan lain-lainya.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan *hygiene* yang disediakan PT Indocare Pacific ditunjukkan dengan data keluhan pengguna rata-rata sebanyak 16 data keluhan yang dilaporkan perbulannya dimulai dari bulan Juni sampai dengan bulan Desember. Pada bulan Juni, Agustus dan September 2021 keluhan dominan yang disampaikan adalah produk EST direstoran bocor. Pada bulan Juli, Oktober, November dan Desember 2021 keluhan dominan yang disampaikan adalah produk LCD SLIM karena aromanya tidak wangi dan tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Permasalahan berikutnya adalah dari segi waktu respon layanan keluhan pengguna oleh perusahaan memerlukan waktu yang cukup lama dalam menanggapi keluhan pengguna tersebut, sehingga perusahaan belum bisa cepat tanggap.

Berdasarkan penjabaran permasalahan diatas, maka perlu dilakukan penelitian ini, diharapkan adanya penelitian ini maka perusahaan penyedia jasa pelayanan *hygiene* dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan judul **“Perancangan standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam”**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:



1. Adanya keluhan pengguna PT Indocare Pacific yang disebabkan oleh kegagalan fungsi dari produk yang disediakan PT Indocare Pacific
2. Tindakan penanganan dan waktu respon keluhan pengguna dari perusahaan membutuhkan waktu yang cukup lama

### **1.3 Batasan Masalah**

Ruang lingkup pembahasan masalah ini adalah sebagai berikut.

1. Metode yang digunakan dipenelitian ini adalah metode *servqual* dan *six sigma*
2. Solusi perbaikan dari penelitian ini dengan merancang *SOP* menggunakan pendekatan *plan, do, check, act*
3. Penelitian ini menggunakan data dari data keluhan pelanggan periode bulan Juni sampai dengan bulan Desember yang berlangsung di PT Indocare Pacific

### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana merancang standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mendapatkan kepuasan pengguna layanan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam untuk dapat meningkatkan kualitas pengguna sehingga mencapai kepuasan pengguna layanan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang bisa di temukan dari penelitian yang telah dilakukan ini adalah:

### 1. Manfaat teoritis

Manfaat secara teoritis yang dapat diberikan oleh peneliti, Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan perancangan standart kualitas pelayanan.

### 2. Manfaat praktis

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk peneliti, memperluas pengetahuan dalam merancang standar kualitas pelayanan, dan memperluas wawasan dalam merancang *standart operating procedure*
- b. Untuk akademis, penelitian ini bisa digunakan sebagai kajian lanjutan pembelajaran dalam pengendalian kualitas.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan teori**

##### **2.1.1 Kualitas**

Kualitas dijadikan senjata dalam dunia persaingan dan dijadikan sebagai jaminan untuk pengguna. Kualitas diharapkan menjadi indikator dalam mengurangi kecacatan, dan meningkatkan keuntungan. Dalam mempertahankan kualitas sebagai target akan mengurangi kecelakaan, mengurangi kerusakan, dan mengurangi keluhan. Penelitian yang dilakukan oleh Sirine *et al* (2017) menyatakan bahwa kualitas adalah faktor-faktor yang memiliki tujuan yang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam hasil yang dibuat atau diperoleh dalam pembuatan suatu barang (Sirine & Kurniawati, 2017).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andre Handoko (2018) menjelaskan bahwa kualitas dalam pengertian luas adalah kondisi yang terus menerus berubah dalam mencapai atau melebihi pencapaian harapan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan (Handoko, 2017).

Jenis kualitas terbagi menjadi dua yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. kualitas produk adalah produk yang mampu dalam memperlihatkan fungsinya, termasuk juga daya tahan dari produk, keandalan produk, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan perbaikan kerusakan produk juga komponen produk lainnya. kualitas pelayanan juga diartikan sebagai kepuasan dalam

kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam rangkaian proses produksi ataupun pelayanan. Dalam penelitian Fajrah *et al* (2019) yang dilakukan Sebagian besar studi ini telah menekankan pentingnya manajemen mutu, mengenai peran vitalnya dalam memberikan produk dan layanan berkualitas kepada pelanggan dan yang sangat penting memberikan keunggulan kompetitif dengan diferensiasi produk di bawah tekanan persaingan yang meningkat saat ini (Fajrah et al., 2019)

### **2.1.2 Hygiene**

*Hygiene* dalam penelitian yang dilakukan T.Atmoko (2017) adalah usaha dalam menjaga kesehatan dengan cara memelihara kebersihan. Salah satu cara dalam menjaga kesehatan manusia juga adalah dengan cara menjaga kebersihan lingkungan hidup manusia (Atmoko, 2017).

Kebersihan juga telah terbukti dalam penelitian yang dilakukan oleh Juliana *et al* (2021) menjadi faktor penting dalam mendorong kebahagiaan dan keterlibatan pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa kebersihan konsumen dapat mengubah citra perusahaan dan juga merupakan faktor kunci dalam meramalkan pengambilan keputusan konsumen dan perilaku pembelian, berdasarkan studi yang ada (Juliana et al., 2021).

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

Tingkat baik dari layanan yang diartikan dalam penelitian Pranitasari *et al* (2021) menyatakan diberikan sesuai dengan yang diinginkan pengguna adalah pengertian dari kualitas layanan. Setiap tindakan yang dilakukan atau sesuatu yang dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain, yang secara intrinsik tidak

berbentuk dan tidak mengambil alih pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Pranitasari & Sidqi, 2021).

Penyampaian yang tepat juga dapat menselaraskan harapan konsumen. Untuk dapat bertahan dan mempertahankan pilihan konsumen yang harus sangat diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam penelitian Sampurno & Sharif (2017) adalah sesuatu hal yang harus dijaga, menjadi perhatian khusus, ditingkatkan untuk pertahanan dan bisa tetap menjadi pilihan pengguna (Sampurno & Sharif, 2020).

dalam memenuhi kebutuhan tertentu karakter dari barang atau jasa yang digunakan adalah kualitas, oleh karena itu arti dari kualitas yakni adanya spesifikasi tertentu untuk memenuhi keinginan pengguna. Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian Novianti & Endri (2018) bahwa pelayanan sebagian besar mengacu pada Zeithaml et al., yaitu RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*). Kesanggupan adalah memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Jaminan berkaitan dengan wawasan dan sikap sopan karyawan serta kesanggupan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan kepercayaan pelanggan. Bukti nyata berhubungan dengan penampilan wujud fasilitas layanan, peralatan, personel, dan informasi perusahaan. Empati berarti perusahaan mengerti keluhan kesah pelanggannya dan melakukannya untuk kepentingan pelanggan, menjaga pelanggan secara pribadi dan memiliki waktu buka yang menyenangkan. Responsiveness mengacu pada kemauan dan kesanggupan pemberi layanan untuk membantu pengguna dan segera menanggapi pertanyaan mereka (Novianti, 2018).

dua penyebab utama yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: layanan yang diinginkan dan layanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diterima atau dipahami tepat sesuai yang diinginkan, maka kualitas pelayanan disimpulkan baik dan memuaskan, tetapi seandainya pelayanan yang diterima kurang dari yang diinginkan, maka kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan pada secara berkelanjutan.

#### **2.1.4 *Plan Do Check Act***

PDCA dalam penelitian N.Sofa et al (2021) adalah cara yang bermanfaat untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tanpa berhenti. PDCA adalah singkatan dari *Plan, Do, Check dan Act*, yaitu siklus peningkatan proses (process improvement) yang berkesinambungan atau secara terus menerus, seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya. (Sofa et al., 2021)

Dalam penelitian yang dilakukan V.Isnaini (2019) PDCA merupakan model dalam melakukan perbaikan terus – menerus dengan rencanakan, lakukan, periksa, dan tindakan. Siklus PDCA umumnya digunakan untuk mengetes dan mengimplementasikan perubahan-perubahan untuk memperbaiki kinerja produk, proses atau suatu sistem di masa yang akan datang. penjelasan dari tahap-tahap dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan rencana (*Plan*)
2. Melaksanakan rencana (*Do*)
3. Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (*Check*)
4. Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (*Action*)

*Plan* adalah merencanakan, mengumpulkan data masalah, mengidentifikasi penyebab, memutuskan solusi atau penanggulangan, mengembangkan rencana dengan target, dan tes atau standar yang akan memeriksa apakah penanggulangan sudah benar yang dilakukan secara sistematis dan menyeluruh.

*Do* artinya melaksanakan/mengimplementasikan proses yang telah direncanakan. *Check/Study* artinya periksa hasil pelaksanaan penanggulangan terhadap standar yang ditetapkan dalam rencana. Jika penanggulangan tidak bekerja, memulai siklus lagi dengan perencanaan ulang. *Act* maksudnya jika penanggulangan berhasil, standarisasikan atau masukan rangkaian proses dalam standar operasional yang baku. Standar ini yang akan terus dilaksanakan hingga ada perbaikan plan yang lebih baik (Isnaini, 2019).

#### **2.1.5 SixSigma**

*Six Sigma* dalam penelitian Supriyadi *et al* (2017) mempunyai tujuan untuk memperbaiki sistem manajemen perusahaan atau instansi lain yang berkaitan dengan pelanggan. Hasil *Six Sigma* digunakan untuk memperbaiki proses produksi yang difokuskan pada usaha memperbaiki proses dan mengurangi cacat (Supriyadi *et al.*, 2017).

*Six sigma* dalam penelitian H.Sirine *et al* (2017) adalah konsep statistik yang mengukur suatu proses yang berkaitan dengan cacat pada level enam (*six*) *sigma* yaitu hanya ada 3,4 cacat dari sejuta peluang. *Six sigma* juga merupakan falsafah manajemen yang berfokus untuk menghapus cacat dengan cara menekankan pemahaman, pengukuran, dan perbaikan proses. *six sigma* adalah sebuah metode

atau teknik baru dalam hal pengendalian dan peningkatan produk di mana sistem ini sangat komprehensif dan fleksibel untuk mencapai, mempertahankan, dan memaksimalkan kesuksesan suatu usaha, di mana metode ini dipengaruhi oleh kebutuhan pelanggan dan penggunaan fakta serta data dan memperhatikan secara cermat sistem pengelolaan, perbaikan, dan penanaman kembali suatu proses (Sirine & Kurniawati, 2017).

#### **2.1.6 *Standard Operating Procedure***

*Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penelitian F.Fahma (2014) bahwa merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan yang berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal hingga akhir. SOP merupakan bagian dari sistem dokumentasi mutu. Pengembangan dan penggunaan SOP dapat meminimasi variasi output dan meningkatkan kualitas melalui implementasi yang konsisten pada proses atau prosedur di dalam organisasi (Fahma, 2014).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh M.Haris & M.Ariandi (2019) menyatakan bahwa untuk melakukan perancangan pembuatan suatu standar operasional, perlu dilakukan suatu analisis dengan menggunakan salah satu kerangka kerja guna membantu proses perancangan pembuatan agar lebih terukur dan terarah (Haris & Ariandi, 2019).

## **2.2 Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dengan judul “Analisis Penentuan Kriteria Kualitas Layanan Pengecatan Mobil” hasil dari penelitian ini



menyatakan bahwa untuk memenuhi keinginan pengguna penyedia jasa perlu memenuhi kriteria kualitas yang diinginkan pengguna (Fajrah & Perdana, 2019).

Kriteria kualitas yang diinginkan pengguna dalam penelitian yang dilakukan dengan judul “Integrasi Model *Servqual* dan Model Kano dalam Menganalisis Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik” menunjukkan bahwa dalam memenuhi keinginan pengguna penyedia jasa harus memenuhi persyaratan kualitas dari layanan yang diinginkan pengguna (Najib, 2012).

Dalam memenuhi persyaratan kualitas dari layanan yang diinginkan pengguna dalam penelitian yang dilakukan dengan judul “*Investigating Impact of Service and Hygiene on Hotel Reputation During the Covid -19 Pandemic : a Perspective Signaling Theory*” hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *hygiene* yang lebih tinggi selama pandemi Covid 19 menjadi yang terpenting dalam menjaga reputasi hotel (Juliana et al., 2021).

Penerapan *hygiene* sangat penting dilakukan dalam masa kebiasaan baru ini. Dalam penelitian yang dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Era Kebiasaan Baru Pada Hotel Berbintang Lima Di Surabaya” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *cleanliness, hygiene, sanitation, dan environment* adalah sebagai faktor pembentuk kualitas layanan kepada pengguna pada era kebiasaan baru (Iskandar et al., 2021).

Penerapan *hygiene* dapat terjadi kegagalan seperti kegagalan produk atau layanan. Dalam penelitian yang dilakukan dengan judul “Analisis Kualitas Produk

dengan Pendekatan Six Sigma” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa cacat produk dan kegagalan layanan dapat diidentifikasi dan dikurangi jumlahnya dengan sixsigma (Supriyadi et al., 2017).

Perbaikan secara terus menerus dilakukan untuk mengurangi kegagalan yang terjadi. Dalam penelitian dengan judul “Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Domain Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa panduan kerja dapat meningkatkan penanganan masalah yang terjadi secara langsung sebagai panduan (Haris & Ariandi, 2019).

Implementasi perbaikan terus menerus dapat dilakukan dengan pembuatan SOP sebagai panduan dalam mengurangi kegagalan yang akan terjadi. Dalam penelitian yang dilakukan dengan judul “Pengembangan *Standar Operating Procedure* (SOP) Pengolahan Pasca Panen Rimpang Kunyit Pada Klaster Biofarmaka Karanganyar Dengan Pendekatan *Plan, Do, Check, Dan Act* (PDCA) Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PDCA dalam *continuous improvement* juga dapat diimplementasikan untuk perbaikan dokumentasi mutu berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai konsekuensi dari perbaikan proses. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan yang berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal hingga akhir (Fahma, 2014).

### 2.3 Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran menjelaskan bagaimana perancangan standar kualitas pelayanan dengan cara mengelola data keluhan pengguna, menganalisis *servqual*, serta menemukan solusi yang dapat direkomendasikan untuk merancang standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam dengan perancangan SOP.

Dibawah ini adalah gambar kerangka pemikiran :

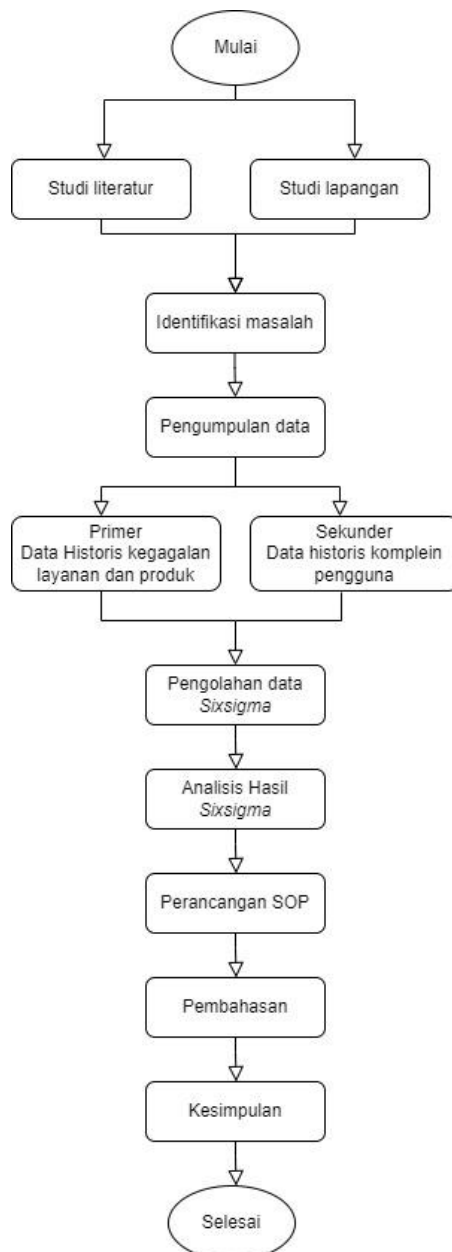


**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

# BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian



**Gambar 3. 1** Desain Penelitian

### **3.2 Variabel penelitian**

Penelitian ini menggunakan variabel *dependent* dan variabel *independent*. Adapun variabel *dependent* dari penelitian ini adalah standar kualitas pelayanan. Sedangkan variabel *independent* dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

### **3.3 Populasi dan sampel**

Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel sesuai dengan kebutuhan penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan atau pengguna jasa PT Indocare Pacific Batam. Sampel dari penelitian ini adalah semua populasi yaitu pelanggan atau pengguna jasa PT Indocare Pacific Batam. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel dari penelitian ini adalah sampel jenuh.

### **3.4 Teknik pengumpuln data**

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dari penelitian ini adalah data historis kegagalan produk dan layanan serta data produk yang diinstal oleh PT Indocare Pacific Batam kepada pelanggan dan pengguna. Data sekunder dari penelitian ini adalah data produk.

### **3.5 Metode analisis data**

Dari data yang dikumpulkan maka dilakukan analisis data. Berikut ini tahapan analisis data dengan menggunakan pendekatan *servqual*:

1. *Reliability*
2. *Assurance*
3. *Tangible*

4. *Empathy*

5. *Responsiveness*

### 3.6 Lokasi dan jadwal penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT Indocare Pacific Batam dan pengumpulan data dilakukan sepanjang tujuh bulan dimulai dari bulan Juni 2021 sampai dengan Desember 2021.

**Tabel 3. 1** Jadwal penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan																							
	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Input Judul			■	■																				
Penyusunan BAB I					■	■																		
Penyusunan BAB II							■	■																
Penyusunan BAB III									■	■	■	■												
Penyusunan BAB IV													■	■	■	■								
Penyusunan BAB V																	■	■	■	■				
Pengumpulan Skripsi																					■	■		