

**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 Sibombing

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Nofriani Fajrah', written over a horizontal line.

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

HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
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
BAB III METODE PENELITIAN	15
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Pengumpulan Data.....	18
4.2 Pengolahan Data.....	28
4.3 Usulan Perbaikan.....	32
4.4 Pembahasan.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	39
LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN.....	40
LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	52
LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR RUMUS

Rumus 4. 1	28
Rumus 4. 2	28