

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).s

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 merencanakan, 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