

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

##### **4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian**

Pada bab ini di lakukan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data yang terkait dengan materi penelitian. Data-data yang terkumpul kemudian diolah dengan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan untuk mendapatkan hasil yang selanjutnya akan di bahas pada bagian analisa.

##### **4.1.2 Profil Perusahaan**

Pada bab ini di lakukan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data yang terkait dengan materi penelitian. Data-data yang terkumpul kemudian diolah dengan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan untuk mendapatkan hasil yang selanjutnya akan di bahas pada bagian analisa.

Balai Sertifikasi Industri merupakan salah satu unit di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI) Kementerian Perindustrian sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 109/M-IND/PER/11/2012 tanggal 12 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Sertifikasi Industri, Balai Sertifikasi Industri (BSI) mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis penilaian kesesuaian produk industri spesifikasi teknis dan tata cara proses industri dengan menyelenggarakan fungsi sertifikasi produk industri.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Balai Sertifikasi Industri (BSI) menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan layanan penerimaan dan kaji ulang permohonan sertifikasi
- b) Pelaksanaan persiapan evaluasi, asesmen, dan kaji ulang pelaporan evaluasi atau asesmen dan pengujian

- c) Pelaksanaan evaluasi atas pelaporan audit sistem manajemen, tindak lanjut temuan audit sistem manajemen, dan pemantauan koreksi
- d) Penyiapan bahan keputusan sertifikasi, tindak lanjut hasil keputusan panel sertifikasi, serta penerbitan sertifikat penilaian kesesuaian produk industri, spesifikasi teknis, dan tata cara proses industri
- e) Pelaksanaan kerja sama dan pemanfaatan sumber daya sertifikasi
- f) Pelaksanaan pengembangan jasa sertifikasi penilaian kesesuaian produk industri, spesifikasi teknis dan tata cara proses industri
- g) Pelaksanaan sistem manajemen mutu dan
- h) Pelaksanaan urusan administrasi, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kearsipan, dan dokumentasi serta manajemen kinerja

#### **4.1.3 Sejarah Perusahaan**

Balai Sertifikasi Industri sebagai transformasi Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) Pusat Standarisasi Kementerian Perindustrian merupakan salah satu market leader dibidang sertifikasi yang memiliki 222 lingkup komoditi, dan berpengalaman melayani jasa sertifikasi selama 20 tahun. Sebanyak 2.000 perusahaan dalam negeri hingga luar negeri telah dilayani dengan memuaskan. Beberapa perangkat yang membuat Balai Sertifikasi Industri semakin berkembang dari waktu ke waktu diantaranya dukungan manajemen, sumber daya manusia yang potensial, auditor yang kompeten, serta fasilitas laboratorium uji pemerintah dan swasta yang tersebar di seluruh Indonesia.

Akses yang mudah dijangkau pun menjadi kelebihan Balai Sertifikasi Industri. Layanan yang didukung sistem informasi terintegrasi diakui klien dapat memudahkan mereka yang ingin memonitor proses sertifikasi, dengan hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kemudahan lainnya yaitu sistem regulasi dan akreditasi yang tepat waktu, serta ditawarkan dengan harga yang kompetitif.

Pada tahun 2013 Balai Sertifikasi Industri makin mengembangkan layanannya dengan bergabung dalam keanggotaan IEC CB-Scheme, dimana pelayanan sertifikasi produk elektronik dan kelistrikannya disesuaikan dengan

standar IEC. Standar ini lebih dikenal sebagai Certification Body Test Certificate (CBTC) yang diakui secara internasional.

Balai Sertifikasi Industri pun mendapat pengakuan berupa penghargaan sebagai unit pelayanan Non PBJ Peringkat I, yang dilakukan oleh Direktorat Penelitian dan Pengembangan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Pertimbangan peringkat diberikan berdasarkan Indeks Integritas Pusat dari hasil Survei Integritas Sektor Publik Tahun 2013.

#### **4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **Visi**

Menjadi lembaga sertifikasi yang diakui internasional.

##### **Misi**

- Meningkatkan daya saing industri nasional dalam persaingan global
- Memberikan jaminan mutu produk dalam rangka perlindungan konsumen
- Meningkatkan kepuasan pelanggan

##### **Kebijakan Mutu**

- Layanan prima untuk kepuasan pelanggan
- Tercapai dan terpeliharanya status akreditasi

#### **4.1.5 Komitmen Mutu**

Sebagai upaya mencapai kebijakan dan sasaran mutu, Balai Sertifikasi Industri menerapkan dan memelihara sistem mutu yang memenuhi persyaratan SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian Persyaratan Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Proses dan Jasa. Seluruh karyawan yang terkait berpartisipasi aktif dalam penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu jasa pelayanan Sertifikasi Produk secara efektif dan efisien.

#### **4.1.6 Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Kewenangan**

Balai Sertifikasi Industri mengemban tugas melaksanakan kegiatan teknis yang langsung terkait dengan pelayanan kepada industri. Tugas tersebut sekaligus menjadi sistem teknis yang menunjang organisasi induknya, yaitu BPPI. Kepala Balai Sertifikasi Industri bertanggung jawab kepada Kepala BPPI.

Sementara dalam melaksanakan tugasnya, Balai Sertifikasi Industri berkewajiban melaksanakan fungsi pelayananan teknis untuk menilai kesesuaian produk industri, spesifikasi teknis, dan tata cara proses industri. Adapun fungsi yang mesti dijalankan tersebut yaitu:

1. Pelaksanaan permohonan sertifikasi dan kaji ulang permohonan
2. Pelaksanaan persiapan evaluasi, ketepatan penilaian, kaji ulang pelaporan evaluasi atau ketepatan penilaian, dan pengujian.
3. Pelaksanaan evaluasi atas pelaporan audit sistem manajemen, tindak lanjut temuan audit sistem manajemen dan pemantauan tindakan koreksi.
4. Penyiapan bahan keputusan sertifikasi, tindak lanjut hasil keputusan tinjauan sertifikasi, serta penertiban sertifikat penilaian kesesuaian produk industri, spesifikasi teknis, dan tata cara proses industri.
5. Pelaksanaan kerja sama dan pemanfaatan sumber daya sertifikasi
6. Pelaksanaan pengembangan jasa sertifikasi penilaian kesesuaian produk industri, spesifikasi teknis dan tata cara proses industri
7. Pelaksanaan sistem manajemen mutu dan
8. Pelaksanaan urusan administrasi, keuangan, rumah tangga, perlengkapan, kearsipan dan dokumentasi serta manajemen kinerja.

#### **4.1.7 Proses Sertifikasi**

##### **4.1.7.1 Proses Pendaftaran**

Proses sertifikasi diawali dengan pendaftaran perusahaan ke Balai Sertifikasi Industri untuk mendapatkan sertifikat SNI ISO. Setelah mengisi form pendaftaran maka perusahaan harus menyerahkan document-dokumen kelengkapan sebagai persyaratan pendaftaran proses SPPT SNI. Setelah semua dokumen lengkap maka proses selanjutnya adalah perusahaan harus membayar untuk biaya audit SPPT SNI,

setelah perusahaan membayar, keluarlah invoice dan dimulailah proses AUDIT tahap 1.

Contoh Form yang harus di lengkapi dan di isi oleh perusahaan guna mendaftarkan SNI ISO ke Balai Sertifikasi Industri ada di lampiran A

#### **4.1.7.2 Proses Sertifikasi**

Setelah AUDIT tahap 1 selesai dilaksanakan maka selanjutnya dibuatlah penjadwalan untuk proses audit SPPT SNI tahap 2. Setelah proses penjadwalan selesai maka dimulailah proses audit SPPT SNI tahap 2 dimana LS ProBSI mengirimkan 2-3 orang auditornya plus 1 orang Petugas Pengambil Contoh ke pabrik tempat produksi tersebut dilaksanakan, setelah itu LSPro BSI akan menilai dan memutuskan apakah perusahaan tersebut layak untuk mendapatkan sertifikat SPPT SNI atau tidak. Pihak Balai Sertifikasi Industri akan mencari auditor yang kompeten untuk ditugaskan melakukan audit SPPT SNI baik itu audit tahap 1 maupun audit tahap 2 dimana untuk proses audit tahap 2 akan diselenggarakan di pabrik tempat produksi dilakukan. Tugas tim Auditor adalah melakukan proses Audit SPPT SNI baik audit tahap 1 maupun audit tahap 2. Proses Audit tahap 2 sendiri meliputi, Audit Manajemen, SDM, Pembelian, Penjualan, Produksi, Engineering, Gudang, Laboratorium, dan Kalibrasi.

#### **4.1.7.3 Proses Penerbitan Sertifikat**

Setelah Tim Auditor selesai melakukan proses Audit SPPT SNI tahap 2, selanjutnya Tim Auditor memberikan laporan Audit tahap 2 ke Balai Sertifikasi Industri Kementerian Perindustrian, untuk diproses. Prosesnya sendiri meliputi pengecekan kelengkapan dan kebenaran laporan Audit Tahap 2, lalu berlanjut ke proses review, setelah itu laporan Audit Tahap 2 di scan, sehingga apabila hendak dilakukan audit surveilan, auditor hanya perlu melihat laporannya dari softcopy (scanan). Setelah laporan selesai diproses dan tidak ditemukan masalah maka diterbitkanlah Sertifikat SPPT SNI. Namun apabila didalam proses Audit ditemukan masalah (Laporan Ketidaksesuaian) maka pihak perusahaan harus

segera menutup laporan tersebut dengan jangka waktu 1 Bulan, baru setelah itu sertifikat SPPT SNI bisa diterbitkan.

## 4.2 Pengolahan Data

### 4.2.1 Deskripsi Data Penelitian

Penilaian menggunakan skor akan menunjukkan tingkat kesukaan konsumen terhadap pelayanan.

Berdasarkan sampel dari penelitian ini, penulis melakukan penelitian kepada pelanggan yang menggunakan jasa LSPro Balai Sertifikasi Industri. Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengelolaan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 30 pertanyaan (Kepuasan pelanggan) yang disebarkan kepada 50 Responden.

Tabel 4.1 Keterangan Penilaian

Nilai	Huruf	Nilai Interval Konversi
A	Puas Sekali	81.26 - 100.00
B	Puas	62.51 - 81.25
C	Kurang Puas	43.76 - 62.50
D	Tidak Puas	25.00 - 43.75

Sumber: Rekap Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Balai Sertifikasi 2018

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara persepsi dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui dari 50 responden diperoleh keterangan tentang kualitas pelayanan persentase tertinggi 95 % dan persentase terendah 5%, rata-rata persentase kualitas pelayanan adalah sebesar 82,63% sehingga masuk dalam kategori Puas Sekali.

### 4.2.2 Prioritas Atribut Mutu Pelayanan

Pada tahap ini akan dilakukan uji instrumental data untuk mengetahui 30 buah pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner adalah valid dan reliable dengan

dua kategori kelompok penilaian yakni persepsi (kenyataan) dan harapan konsumen. Berdasarkan Kuisisioner Kepuasan Pelanggan di lampiran B, nilai perbandingan kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan Balai Sertifikasi Industri Kementerian Perindustrian dapat dilihat nilainya pada Lampiran C.

Dari Lampiran E dapat dilihat bahwa tingkat Persepsi penilaian pelanggan tertinggi adalah pada item U 22 yaitu Transparansi terkait biaya sertifikasi dan U24 yaitu Auditor BSI memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada perusahaan pemohon / pelanggan, sedangkan Dari Lampiran D dapat dilihat tingkat harapan penilaian pelanggan tertinggi adalah item U3 yaitu Tersedia informasi yang lengkap dan informatif tentang pendaftaran/proses sertifikasi dan U7 yaitu Adanya program dan jadwal asesmen yang jelas dan akurat (teliti dan tepat waktu). Sedangkan pada Scatterplot Tingkat Harapan vs Tingkat Persepsi U22 memiliki rentang terendah.

Dalam penelitian ini Penulis hanya mengambil data Kuisisioner Kepuasan Pelanggan selama periode Tahun 2018 dengan sample 50 Perusahaan saja. Data tersebut akan digunakan sebagai objek atau bahan analisa dari permasalahan yang ada di Balai Sertifikasi Industri Kementerian Perindustrian.

Namun demikian Kualitas pelayanan di LSPro Balai Sertifikasi Industri masih banyak kekurangan, terbukti dari table kuesioner kepuasan pelanggan di atas dapat kita ketahui bahwa antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan masih sangat jauh. Sehingga kondisi itulah yang telah membuat para pelanggan di LSPro Balai Sertifikasi Industri untuk pindah ke LSPro lain.

#### **4.2.3 Diagram Tulang Ikan**

Penentuan nilai kepuasan konsumen dapat diperoleh melalui beberapa tahap, yaitu mencari urutan skor harapan dan persepsi, dimana skor tingkat kinerja diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner terhadap konsumen dan skor tingkat kepentingan diperoleh dari hasil penilaian pakar yang kemudian dihitung menggunakan software superdecission agar diperoleh beberapa prioritas-prioritas yang berguna untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen, sehingga kita dapat mengetahui tingkat mutu pelayanan Balai Sertifikasi Industri. Mutu pelayanan dan

kepuasan konsumen kaitannya sangatlah erat, suatu pelayanan yang bermutu baik maka akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Selanjutnya, hasil perhitungan Nilai Rata-rata per kriteria seperti pada Tabel dari selisih nilai Persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak Balai Sertifikasi Industri telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan dalam hal ini yakni Perusahaan-perusahaan yang mengurus pembuatan sertifikat SPPT SNI.

Ketidaksesuaian atribut antara harapan dengan persepsi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, oleh karena itu pada penelitian ini untuk mengetahui faktor tersebut menggunakan sebuah alat, yaitu diagram tulang ikan. Diagram tulang ikan adalah suatu pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab - penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang terjadi (Nasution, 2005). Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa faktor penyebab ketidaksesuaian atribut seperti pada diagram harapan dan persepsi. Ketidaksesuaian ini perlu diatasi dengan cara memperbaiki mutu pelayanan sesuai dengan harapan konsumen.

Ketidaksesuaian mutu harapan dengan persepsi terutama pada atribut U 27 (tersedianya saluran telephon/e-mail untuk melayani dan menerima keluhan), U 21 (Kecepatan proses sertifikasi mulai dari pendaftaran sampai dengan terbit sertifikat) dan U 15 (Sekretariat BSI cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak (perubahan asesor, jadwal, dan sebagainya)) Faktor penyebab tersebut digambarkan dengan diagram tulang ikan yang dapat dilihat pada bab V.

Butir diagram memiliki enam dimensi kualitas pelayanan jasa meliputi: Man (Karyawan dan Auditor Balai Sertifikasi Industri), Metode (Alur proses mengurus Sertifikat SPPT SNI dari awal hingga terbit sertifikat), Mesin (Komputer, AC, Ruang Tunggu, Sofa, Internet Server), Money (Dana yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk mengurus izin SNI), Market (Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industry dimana produknya membutuhkan Sertifikat SPPT SNI), Matrial (Kertas, Kertas Sertifikat, Internet SIM, printer, tinta printer, Dokument-dokument yang harus dipersiapkan oleh perusahaan didalam proses mengurus izin SPPT SNI).





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA