

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. KELOLA JASA ARTHA SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

DAMASTA TRIAS KUSUMA
NIM : 2013410009

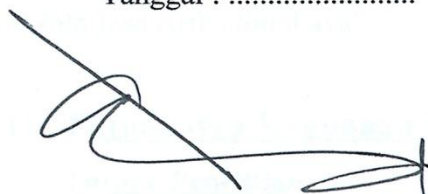
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Damasta Trias Kusuma
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 September 1995
NIM : 2013410009
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada PT. Kelola Jasa Artha
Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma
Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing
Tanggal :



Riski Aprillia Nita, SE., MA

I. Latar Belakang

Perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan suatu kebijakan-kebijakan yang strategis menyangkut pelayanan guna mengantisipasi adanya iklim persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu unsur terpenting didalam suatu organisasi adalah keunggulan pelayanan yang dimilikinya. Keunggulan pelayanan didalam suatu organisasi atau perusahaan, setidaknya dapat menjadi keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi segala tantangan dan ancaman yang akan menghambat laju perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang. Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha.

Dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam bisnis, khususnya pada sektor jasa terhadap kepuasan konsumen, terdiri dari: (1) Keandalan, (2) Ketanggapan, (3) Jaminan, (4) Empati, (5) Kompetensi, (6) Aksesibilitas, (7) Kredibilitas, (8) Keamanan, (9) Kebutuhan Pelanggan, dan (10) Bukti Fisik . Dimana 10 dimensi tersebut merupakan beberapa dimensi dari kualitas pelayanan sebuah bisnis atau industri yang dilaksanakan. Pada akhirnya dimensi-dimensi tersebut akan mempengaruhi konsumen kepada industri atau bisnis yang dijalankan. PT. Kelola Jasa Artha (Kejar) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha *Cash Processing & Management Service* yaitu memberikan jasa layanan perhitungan, sortir dan penyimpanan uang serta jasa pengambilan atau pengantaran uang tunai (CIT), dan juga dengan bekerja sama dengan Bank Indonesia melakukan penukaran uang kecil (*Small Change*) kepada masyarakat.

Dengan latar belakang di atas, maka ditulis Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya”.

II. Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengkaji faktor keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, aksesibilitas, kredibilitas, keamanan, kebutuhan pelanggan, dan bukti fisik serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.
2. Mengetahui komponen kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, aksesibilitas, kredibilitas, keamanan, kebutuhan pelanggan, dan bukti fisik) yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.

2. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran dan statistika dalam penghitungan kepuasan konsumen terhadap PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan yang dipertimbangkan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dalam merumuskan program dan tujuan serta pengambilan keputusan strategis dalam rangka pengembangan perusahaan.

III. Metode Pengamatan

Dalam penyusunan tugas akhir ini akan dibahas dengan pengamatan langsung mengenai kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya. Pembahasan ini diawali dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden dari pelanggan PT. Kelola Jasa Artha Surabaya, kemudian melakukan observasi serta wawancara, kemudian data-data yang diperoleh akan dianalisis sesuai dengan standar akuntansi manajemen yang berdasarkan *Total Quality Management*.

IV. Subyek Pengamatan

Subyek penulisan tugas akhir adalah kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Kelola Jasa Artha Surabaya yang berdasarkan *Total Quality Management*.

V. Ringkasan Pembahasan

Ringkasan pembahasan dapat dilihat pada tabel berikut :

Indikator	Sangat Setuju	Setuju	Biasa	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Keandalan	13	64	19	4	0
Ketanggapan	16	47	31	6	0
Jaminan	34	49	16	1	0
Empati	10	52	33	5	0
Kompetensi	10	52	33	5	0
Aksesibilitas	11	37	46	6	0
Kredibilitas	12	58	26	4	0
Keamanan	30	50	20	0	0
Kebutuhan Pelanggan	19	47	30	4	0
Bukti Fisik	9	53	29	9	0

Berdasarkan dari 10 (sepuluh) indikator dimensi kualitas karyawan, semuanya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Kelola Jasa Artha Surabaya. Namun, besar pengaruh dari 10 indikator tersebut masing-masing berbeda-beda. Dari hasil data yang diolah, maka 10 (sepuluh) indikator tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga konsumen akan merasa puas dengan menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil tersebut maka jumlah konsumen akan semakin bertambah sehingga tingkat pendapatan dari PT. Kelola Jasa Artha Surabaya juga akan semakin meningkat apabila konsumen mendapatkan pelayanan dengan baik.

Dari kesepuluh dimensi tersebut diberikan 20 (dua puluh) pertanyaan yang hasilnya telah direkapitulasi sebelumnya.. Berdasarkan hasil rekapitulasi, dapat diketahui bahwa jumlah yang paling tinggi adalah responden yang memilih setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Kelola Jasa Artha Surabaya. Jumlah pernyataan setuju paling tinggi adalah pada indikator keandalan. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan dari PT Kelola Jasa Artha Surabaya sangat baik, sehingga nantinya jasa dari perusahaan dapat dipercaya pelanggan untuk digunakan kembali. Pelanggan yang memilih tingkat biasa, paling tinggi adalah pada aksesibilitas, maka perusahaan harus melakukan peningkatan dalam kemudahan akses informasi bagi pelanggan. Kemudahan akses informasi juga sangat diperlukan, baik oleh pelanggan yang telah menggunakan jasa dari PT. Kelola Jasa Artha Surabaya maupun yang belum menggunakan. Responden yang memilih kurang setuju paling tinggi adalah pada bukti fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pendokumentasian, bukti fisik, dan pencatatan dari PT. Kelola Jasa Artha Surabaya masih kurang bagi pelanggan dan sebaiknya harus ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan.

VI. Kesimpulan dan Saran

Adapun kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari 10 indikator dimensi kualitas karyawan, semuanya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, besar pengaruh dari 10 indikator tersebut masing-masing berbeda-beda.
2. Indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen adalah indikator keandalan. Pada indikator ini, konsumen sebagian besar setuju dengan 2 pertanyaan yang diberikan.

Adapun saran sebagai masukan bagi pihak perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan hendaknya memperhatikan 10 faktor kualitas karena semuanya terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pelayanan jasa, terutama faktor bukti fisik, mengingat faktor ini masih memungkinkan untuk lebih dievaluasi karena kurangnya responden dari konsumen yang menjawab

kurang puas akan bukti fisik kualitas karyawan PT. Kelola Jasa Artha Surabaya.

2. Perusahaan sebaiknya meningkatkan kinerjanya di setiap indikator pelayanan, karena apabila semua indikator pelayanan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka konsumen akan senang menggunakan pelayanan jasa dari PT. Kelola Jasa Artha Surabaya. Hal ini nantinya akan berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang ada, apabila banyak konsumen yang puas, maka jumlah konsumen akan semakin meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Alvin Burhani. 2012. Dimensi Kualitas Jasa. (<https://alvinburhani.wordpress.com/2012/04/13/dimensi-kualitas-jasa/html>, diakses 4 Januari 2016).
- Andi Lesmana. 2010. “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group”. Skripsi. Universitas Gunadarma Jakarta.
- Buyung. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Todopuli Di Kota Makassar”. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Hasti Pramesti Kusnara. 2010. “Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Fres Indonesia (*Transportation, Rental Car and Bus*) Bandung”. Skripsi. Universitas Padjadjaran Bandung.
- Indra Tri Saputra. 2015. “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan”. Tugas Akhir. STIE Perbanas Surabaya.
- Kautsar Riza Salman. 2015. *Akuntansi Manajemen*. Surabaya : STIE Perbanas Surabaya.
- Mowen Maryanne. M, Hansen Don. R, dan Heitger. L. 2012. *Managerial Accounting : The Corner Stone of Business Decisions*. Edisi Keempat. China : South Western Cengage Learning.
- Pedoman Peraturan Perusahaan PT. Kelola Jasa Artha. 2011. Penerbit : PT. Kelola Jasa Artha.
- Standart Operating Procedure Supporting*. 2012. Penerbit : PT. Kelola Jasa Artha.
- Standart Operating Procedure Operasional*. 2012. Penerbit : PT. Kelola Jasa Artha.

Tjiptono dan Diana. 2012. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Press.

Tjiptono dan Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Press.

W. Braun, Karen dan M. Tietz, Wendy. 2013. *Managerial Accounting*. Third Edition. United State Of America : Pearson.