

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas merupakan hal yang sangat penting untuk terus dibicarakan dimanapun dan sampai kapanpun. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan/jasa, orang, ataupun proses yang dapat memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan (Putri, 2019). Kualitas pelayanan/jasa sangat penting untuk memuaskan pelanggan sebagai inti dari persaingan untuk mencapai peningkatan ekonomi (Bellizzia, 2019). Jasa adalah segala sesuatu yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang tidak memiliki wujud fisik sehingga tidak dapat dimiliki oleh seseorang namun dapat bermanfaat bagi seseorang. Jasa juga merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha. Jasa tidak dapat dipisahkan dengan penyedia jasa yang merupakan bagian dari jasa itu sendiri (Putri, 2019).

Zhai *et. al.* (2019) menyatakan, laboratorium merupakan salah satu lembaga penyedia jasa yang diukur kemampuan kualitas pelayanannya oleh International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). Akreditasi adalah sertifikasi formal oleh pihak ketiga, merupakan hasil dari sebuah performansi penilaian atas kesesuaian untuk mengkonfirmasi kapabilitasnya pada bidang yang spesifik. Akreditasi mengacu pada penunjukan secara formal oleh sebuah badan independen (secara umum dikenal sebagai badan akreditasi), menggunakan pengalaman teknik dimana fasilitasnya beroperasi berdasarkan standar internasional (Wilson, 2018).

ILAC (2017) menetapkan bahwa, akreditasi diberikan oleh lembaga pihak ketiga, lembaga ini diakreditasi pula untuk menjalankan tugasnya dalam pelayanan akreditasi ini. Banyak badan akreditasi yang tergabung dalam International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). Menurut Zhai *et. al.* (2019), saat ini sistem akreditasi di dunia terdiri dari International Laboratory

Accreditation Cooperation (ILAC) dan banyak organisasi regional lain seperti Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC) dan European Accreditation Cooperation Organization (EA). ILAC terdiri dari 120 anggota lembaga akreditasi di dunia yang memiliki misi untuk mempromosikan koordinasi kegiatan akreditasi secara global dan menerima hasil lintas negara (misalnya: satu kali uji dan hasilnya dapat diterima dimana saja). Salah satu standard ILAC yaitu ISO/IEC 17025:2017 untuk laboratorium pengujian dan kalibrasi (persyaratan kompetensi laboratorium pengujian dan kalibrasi). Akreditasi ISO/IEC 17025:2017 berarti bahwa laboratorium bekerja secara kompeten berdasarkan prinsip-prinsip yang dipersyaratkan untuk memberikan hasil yang valid (Hou *et. al.*, 2019). Blind (2018) mengungkapkan bahwa, perusahaan dapat menggunakan standard sebagai alat untuk mensinyalir peningkatan kualitas dan kinerja. Efek penandaan ini tergantung kepada sistem akreditasi yang dipercaya dan status pengembangan pada sebuah negara.

Dokumen ISO/IEC 17025:2017 dikembangkan dengan tujuan untuk mempromosikan kepercayaan dalam pengoperasian laboratorium. Dokumen ISO/IEC 17025:2017 berisi persyaratan laboratorium yang memungkinkan laboratorium dapat menunjukkan bahwa mereka beroperasi secara kompeten (ISO/IEC 17025:2017, *Third Edition*). ISO/IEC 17025:2017 merupakan persyaratan umum kompetensi laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi mencakup penerapan pada persyaratan-persyaratan yaitu: persyaratan umum, persyaratan struktural, persyaratan sumber daya, persyaratan proses dan persyaratan manajemen (Reference Number ISO/IEC 17025:2017, *Third Edition*).

Saat ini, jumlah laboratorium kalibrasi yang terakreditasi ISO/IEC 17025:2017 di Indonesia adalah sebanyak 234 laboratorium, dimana terdapat dua laboratorium kalibrasi yang berada di Sumatera Barat (Direktori Klien Laboratorium Kalibrasi, Komite Akreditasi Nasional, 2020). Jumlah ini diprediksi akan terus meningkat dilihat dari beberapa laboratorium pengujian pada organisasi pemerintahan khususnya di Provinsi Sumatera Barat yang mengembangkan sayapnya untuk membuka laboratorium kalibrasi. Hal ini menyebabkan

persaingan akan menjadi semakin ketat di antara laboratorium kalibrasi dalam menarik perhatian pelanggan untuk menggunakan jasanya.

Menurut Ghazzawi (2019), perilaku dan keluhan pelanggan adalah isu penting yang membutuhkan penanganan dan penyelesaian pada sektor publik sebagai penyedia pelayanan. Pada kenyataannya, terdapat resiko bagi organisasi/perusahaan ketika pelanggan hanya diam dan tidak memberikan keluhan apapun. Ketika pelanggan dihadapkan pada permasalahan, biasanya pelanggan memiliki dua pilihan yaitu: memutuskan kerjasama dengan perusahaan secara permanen atau menyampaikan keluhannya. Hal ini yang dialami oleh laboratorium kalibrasi, dengan jumlah laboratorium kalibrasi yang terbatas di Provinsi Sumatera Barat, kuantitas keluhan dari pelanggan sangat sedikit (Sumber: hasil umpan balik pelanggan Laboratorium Kalibrasi Disperindag Prov. Sumbar, 2019). Pelanggan cenderung diam tanpa ada kejelasan penyebab putusnya hubungan kerjasama yang telah ada (Data Pelanggan Kalibrasi Tahun 2016-2019). Untuk menghindari keberlanjutan keadaan ini di masa yang akan datang, maka laboratorium melakukan upaya salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Chien (2019) menyatakan bahwa pasar secara gradual menjadi matang (*saturated*), untuk memperoleh pelanggan baru merupakan hal yang cukup sulit sementara tarif secara konstan terus meningkat, diutamakan untuk menjaga hubungan jangka panjang terhadap pelanggan. Laboratorium kalibrasi memiliki pelanggan dari berbagai instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta yang telah bekerja sama selama beberapa periode (Data pelanggan laboratorium kalibrasi, 2019). Hal ini cukup relevan bahwa laboratorium berusaha untuk mempertahankan kerja sama dengan pelanggan yang telah ada selama ini karena semakin meningkatnya persaingan pelayanan kalibrasi oleh laboratorium lain di Provinsi Sumatera Barat di masa mendatang.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa laboratorium berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Le (2019) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan dapat diperoleh jika pelaku usaha dapat mendekatkan gap antara harapan dan persepsi pelanggan. Laboratorium kalibrasi memiliki standar operasional prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan dimulai dari surat masuk sampai dengan terbitnya sertifikat kalibrasi dilakukan oleh personil di bagian masing-masing yang ditunjuk oleh Manajemen Puncak (Panduan Mutu dan Prosedur Sistem Mutu Laboratorium Kalibrasi Versi A0). Menurut ASI Quality System (1992), bahwa gap penting yang berhubungan dengan pelanggan eksternal yaitu gap dimana harapan pelanggan versus persepsi manajemen. Gap ini terjadi sebagai hasil dari kurangnya orientasi penelitian pasar, komunikasi ke atas yang tidak sesuai dan terlalu banyak tingkatan manajemen. Seiring dengan pernyataan ini bahwa laboratorium kalibrasi sebagai organisasi pemerintahan memiliki struktur organisasi yang bertingkat (Pergub Sumatera Barat No. 107 Tahun 2017). Hal ini menyebabkan proses birokrasi relatif lebih panjang dibandingkan dengan laboratorium kalibrasi swasta. Harapan pelanggan cenderung lambat dipenuhi karena memerlukan proses bertingkat yang harus melalui berbagai level untuk dapat direalisasikan.

Rad (2006) mengungkapkan, faktor-faktor yang mempengaruhi budaya organisasi adalah struktur organisasi, rutinitas, perintah dan ekspektasi pengawasan, dan norma-norma operasionalnya. Jancikova dan Karel (2009) menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan timbal balik dengan kualitas. Kualitas organisasi dikatakan baik jika organisasi memiliki budaya yang mendukung, berlaku sebaliknya, buruknya suatu organisasi dapat dilihat dari buruknya budaya yang ada dalam organisasi tersebut.

Roldan *et.al.* (2012) menyatakan bahwa budaya kualitas dalam sebuah organisasi menampilkan budaya organisasi secara keseluruhan yang merefleksikan pendekatan umum, nilai dan orientasi menuju kualitas, bentuknya berupa tindakan-tindakan di dalam organisasi. Budaya sebuah organisasi merupakan kontributor signifikan terhadap proses suksesnya organisasi tersebut dalam mencapai perbaikan berkelanjutan melalui transformasi ramping dan praktek pemecahan masalah secara terstruktur (Fadnavis, 2020). Selain itu, Santos (2017) menyatakan bahwa, budaya organisasi merupakan faktor kritis yang paling

relevan terhadap suksesnya sistem manajemen perusahaan. ISO/IEC 17025:2017 mempersyaratkan penerapan klausul-klausul yang mendukung pernyataan budaya kualitas ini, yaitu pada persyaratan sistem manajemen yaitu tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang, perbaikan, tindakan korektif, audit internal dan tinjauan manajemen (ISO/IEC 17025:2017, *Third edition*). Laboratorium kalibrasi sebagai lembaga yang telah terakreditasi ISO/IEC 17025:2017 pada dasarnya memiliki prosedur dalam penerapan klausul-klausul ini. Namun pada kenyataannya, proses peningkatan kualitas budaya organisasi memerlukan usaha yang lebih kuat lagi untuk mencapai perbaikan berkelanjutan. Implementasi konsep *Total Quality Management* merupakan tugas yang tidak mudah karena membutuhkan perubahan total di dalam budaya organisasi, pembagian tanggung jawab manajemen, dan partisipasi berkelanjutan dari semua personil dalam proses peningkatan kualitas (Jancikova, 2009).

Saleem (2017) mendefinisikan, harga adalah sejumlah uang atau barang yang dikeluarkan untuk komoditi/produk ataupun pelayanan/jasa. Laboratorium memberikan pelayanan kepada pelanggan dan memperoleh keuntungan berupa tarif/harga yang harus dibayar oleh pelanggan atas jasa yang telah diberikan. Organisasi laboratorium pada lingkup pemerintahan berhak melakukan retribusi ini sesuai dengan bidang jasa pengujian/kalibrasi yang dilakukan (Perda Prov. Sumbar No. 3 Tahun 2018). Kesesuaian harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah ini perlu dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan laboratorium.

Dalam persaingan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor primer yang menentukan keberhasilan (Chien, 2019). Laboratorium kalibrasi berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan, namun hanya sedikit yang melakukan analisis secara ilmiah tentang hal ini sebelumnya, sehingga hasil penilaian terhadap variabel ini belum dapat dijabarkan. Oleh karena itu, sangat penting bagi laboratorium kalibrasi untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dimiliki untuk meningkatkan kemampuan bersaing laboratorium kalibrasi yang jumlahnya semakin banyak di masa yang akan datang.

Berbagai penelitian telah dilakukan tentang kualitas pelayanan, budaya organisasi, harga dan kepuasan pelanggan dengan variabel terpisah di berbagai organisasi. Chien (2019) melakukan analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan *corporate image* sebagai variabel moderasi, menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan melalui *corporate image* dalam pameran penjualan dan juga berdampak signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung pameran. Sementara itu, Konuk (2019) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan positif antara kesesuaian harga, nilai pengamatan dan kepuasan pelanggan pada restoran makanan organik. Saleem (2017) menyatakan bahwa efek moderasi budaya, reputasi dan harga pada institusi pendidikan berpengaruh signifikan dalam mencapai kepuasan mahasiswa di Universitas. Selain itu, Le (2019) melakukan studi di perusahaan penyedia jasa logistik di Vietnam dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini dilakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel moderasi budaya organisasi dan harga pada laboratorium yang telah terakreditasi ISO/IEC 17025:2017.

### **1.1 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel moderasi budaya organisasi dan harga pada laboratorium yang telah terakreditasi ISO/IEC 17025 : 2017?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel moderasi budaya organisasi dan harga pada laboratorium yang telah terakreditasi ISO/IEC 17025 : 2017

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah objek studi kasus penelitian adalah laboratorium kalibrasi milik pemerintah yang terakreditasi ISO/IEC 17025:2017 di Provinsi Sumatera Barat.

### 1.4 Pentingnya Penelitian

Pentingnya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi laboratorium kalibrasi, dapat mengetahui pengaruh analisis kualitas pelayanan dan budaya organisasi yang berkaitan dengan ISO/IEC 17025:2017 dan harga yang ditetapkan terhadap kepuasan pelanggannya, sehingga di masa yang akan datang dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan dalam melakukan pelayanan kalibrasi di Provinsi Sumatera Barat.
2. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan dimana budaya organisasi dan harga ikut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan tesis ini adalah sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan dari laporan tesis ini.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang kajian pada tinjauan pustaka ini meliputi konsep Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, ISO/IEC 17025:2017, Harga, Kepuasan Pelanggan dan Rancangan Kuesioner Penelitian.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini, yaitu survei pendahuluan, studi literatur, identifikasi masalah, desain penelitian, pengumpulan dan penyajian data, validasi dan verifikasi instrumen kuesioner, perancangan manual penilaian, verifikasi dan validasi hasil rancangan manual penilaian, analisis, dan penutup.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan data-data yang dikumpulkan data variabel kualitas pelayanan, variabel budaya organisasi, variabel harga dan variabel kepuasan pelanggan berdasarkan indikator masing-masing variabel. Selanjutnya, pengolahan data dengan metode SEM-PLS.

### BAB V ANALISIS

Bab ini menjelaskan tentang analisis pengumpulan dan pengolahan data, hasil studi kasus terhadap laboratorium berdasarkan hasil pengolahan dengan SEM-PLS

### BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

