

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik

Berikut ini sejarah berdirinya Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik :

1. Tahun 1927

Didirikan di Bogor bernama *Leerloirij in Leder bewerking Stichting met Het Laboratorium Voor Leder bewerking en Schoen Makerij is een Van Drie Centrale Nijverhelds voor Lichting: Departement van Economische Zaken.*

2. Tahun 1935

Pindah ke Yogyakarta di Jalan Diponegoro dengan nama *Laboratorium voor Leder bewerking en Schoemakerij* dan pada tahun 1958 pindah di Jalan Sokonandi No. 9 dengan nama Balai Penyelidikan Kulit.

3. Tahun 1961

Berdasarkan SK BPU PNPR No.142/Sek/BPU/61, tanggal 16 Juli 1961 Balai Penyelidikan Kulit berganti nama menjadi Balai Penelitian Kulit.

4. Tahun 1980

Berdasarkan SK Menteri Perindustrian No.218/M/SK/6/80, tanggal 5 Juni 1980 Balai Penelitian Kulit berubah menjadi Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Industri barang Kulit, Karet dan Plastik.

5. Tahun 1995

Tanggal 6 Desember 1995 Departemen Perindustrian digabung dengan Departemen Perdagangan, menjadi Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Depperindag). Organisasi dan tata kerja BBKPP tidak berubah.

6. Tahun 2002

Berdasarkan SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.783/MPP/Kep/11/2002 tanggal 29 November 2002 terjadi perubahan Organisasi dan Tata Kerja dari Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Industri Barang Kulit, Karet, dan Plastik menjadi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik (BBKPP).

7. Tahun 2006

Departemen Perindustrian dan Departemen Perdagangan dilakukan pemisahan kembali menjadi dua departemen yaitu Departemen Perindustrian dan Departemen Perdagangan. BBKPP berada di bawah Departemen Perindustrian sesuai dengan SK Menperin No. 45/M-IND/PER/6/2006.

8. Tahun 2009

Pada tanggal 3 November 2009, Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, Departemen Perindustrian berganti nama menjadi Kementerian Perindustrian, namun Organisasi dan Tata Kerja BBKPP tidak berubah.

9. Tahun 2010

Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor: 105/M-IND/PER/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian, BBKPP berada

di bawah Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim dan Mutu Industri (BPKIMI) dengan tanpa mengalami perubahan tugas pokok dan fungsi.

10. Tahun 2015

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Kementerian Perindustrian, Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim dan Mutu Industri (BPKIMI) berubah menjadi Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI). Sehingga, BBKKP sekarang berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI) dengan tanpa mengalami perubahan tugas pokok dan fungsi.

3.1.2 Visi dan Misi

1. Visi

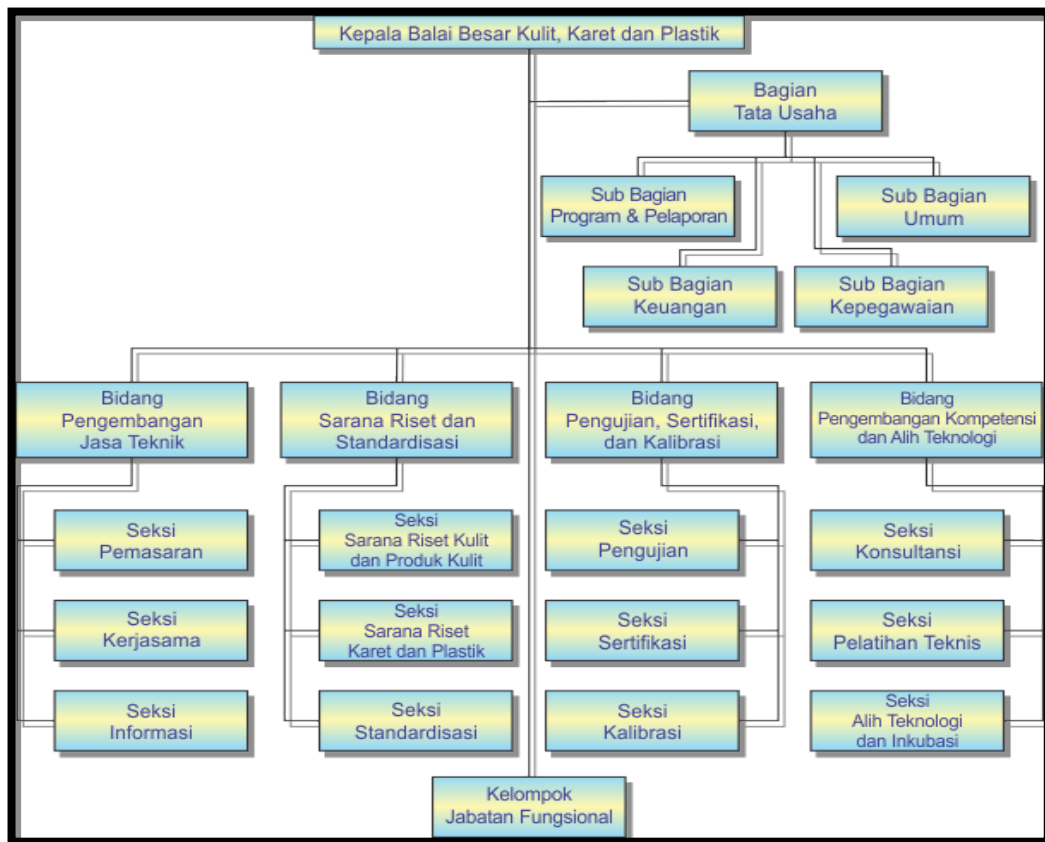
Menjadi Pusat Inovasi Teknologi Kulit, Karet dan Plastik yang Profesional, Terpercaya, dan Diakui di Tingkat Nasional maupun Internasional.

2. Misi

- 1) Meningkatkan litbang inovatif dan aplikasi teknologi.
- 2) Meningkatkan layanan teknologi industri.
- 3) Meningkatkan kemampuan sumber daya BBKKP dan Industri.
- 4) Meningkatkan jejaring nasional maupun internasional.

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik berdasarkan SK Menteri Perindustrian No:45/M-IND/PER/6/2006 pada Gambar 3.1



Sumber : www.bbkkp.go.id

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BBKPP

3.1.4 Tugas dan Wewenang

1. Kepala Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik

a. Tugas

Menetapkan kebijakan teknis untuk melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, kerjasama, standardisasi, pengujian, sertifikasi, kalibrasi dan pengembangan kompetensi industri kulit, karet dan plastik.

b. Wewenang

- 1) Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan, pelayanan jasa teknis bidang teknologi bahan baku, bahan pembantu, proses, produk, peralatan dan pelaksanaan pelayanan dalam bidang pelatihan teknis, konsultasi atau penyuluhan, alih teknologi serta rancang bangun dan perancangan industri, inkubasi, dan penanggulangan pencemaran industri
- 2) Menyelenggarakan pelaksanaan pemasaran, kerjasama, pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi.
- 3) Menyelenggarakan melaksanakan pengujian dan sertifikasi bahan baku, bahan pembantu, dan produk industri kulit, karet dan plastik, serta kegiatan kalibrasi mesin dan peralatan
- 4) Menyelenggarakan pelaksanaan perencanaan, pengelolaan, dan koordinasi sarana dan prasarana kegiatan penelitian dan pengembangan di lingkungan BBKKP, serta penyusunan dan penerapan standardisasi industri kulit, karet dan plastik
- 5) Menyelenggarakan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua unsur di lingkungan BBKKP.

2. Bagian Tata Usaha

a. Tugas

Memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada semua unsur di lingkungan BBKKP.

b. Wewenang

Selain memiliki tugas Bagian Tata Usaha juga mempunyai Wewenang:

- 1) Melakukan penyusunan program, evaluasi dan laporan
- 2) Melaksanakan urusan keuangan dan inventarisasi barang milik negara
- 3) Merencanakan pengembangan dan pelaksanaan urusan kepegawaian
- 4) Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, perjalanan dinas, rumah tangga, keamanan, serta urusan perlengkapan, pemeliharaan dan perawatan.

Bagian Tata usaha terdiri dari beberapa sub bagian, diantaranya:

a. Sub Bagian Program dan Pelaporan

Sub Bagian Program dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan urusan program, monitoring, evaluasi, dan laporan.

b. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan urusan keuangan dan inventarisasi barang milik negara.

c. Sub Bagian Kepegawaian

Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas melakukan perencanaan dan pengembangan serta pelaksanaan urusan kepegawaian dan kesejahteraan pegawai.

d. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, kearsipan, perjalanan dinas, rumah tangga, keamanan, perlengkapan, pemeliharaan dan perawatan gedung, peralatan kantor dan laboratorium.

3. Bidang Pengembangan Jasa Teknik

a. Tugas

Bidang Pengembangan Jasa Teknik mempunyai tugas melaksanakan pemasaran, kerjasama, pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi.

b. Wewenang

- 1) Melakukan perencanaan dan pelaksanaan pemasaran, desiminasi hasil kegiatan, kontrak kerjasama usaha, pelayanan pelanggan dan pengembangan pasar
- 2) Melakukan perencanaan dan pelaksanaan kerjasama dan negosiasi kerjasama usaha
- 3) Melakukan pengelolaan, pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan perpustakaan.

Bagian Pengembangan terdiri dari beberapa sub bagian, diantaranya:

a. Seksi Pemasaran

Seksi Pemasaran mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pemasaran, desiminasi hasil kegiatan, kontrak kerjasama usaha, pelayanan pelanggan dan pengembangan pasar.

b. Seksi Kerjasama

Seksi Kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan kerjasama dan negosiasi kerjasama usaha.

c. Seksi Informasi

Seksi Informasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengelolaan, pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan perpustakaan.

4. Bidang Sarana Riset dan Standardisasi

a. Tugas

Bidang Sarana Riset dan Standardisasi mempunyai tugas melakukan kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengkoordinasian penggunaan sarana dan prasarana kegiatan penelitian dan pengembangan di lingkungan BBKPP, serta penyusunan dan penerapan standar produk industri kulit, karet, dan plastik.

b. Wewenang

- 1) Melakukan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan industri kulit, karet, dan plastik.
- 2) Melakukan perencanaan, penelitian dan pengembangan industri kulit, karet, dan plastik
- 3) Melakukan perencanaan, pengkajian, penelitian, pengembangan, perancangan, penerapan, dan revisi standar di bidang industri kulit, karet, dan plastik.

Bidang sarana Riset dan Standarisasi terdiri dari beberapa sub bagian, diantaranya:

a. Seksi Sarana Riset Kulit dan Produk Kulit

Seksi Sarana Riset Kulit dan Produk Kulit mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan industri kulit dan produk kulit.

b. Seksi Sarana Riset Karet dan Plastik

Seksi Sarana Riset Karet dan Plastik mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengembangan industri karet dan plastik.

c. Seksi Standardisasi

Seksi Standardisasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, pengkajian, pengembangan, perancangan, penerapan, dan revisi standar di bidang industri kulit, karet, dan plastik.

5. Bidang Pengujian, Sertifikasi dan Kalibrasi

a. Tugas

Bidang Pengujian, Sertifikasi dan Kalibrasi mempunyai tugas melakukan kegiatan pengujian dan sertifikasi bahan baku, bahan pembantu, dan produk industri kulit, karet, dan plastik, serta kegiatan kalibrasi mesin dan peralatan.

b. Wewenang

- 1) Merencanakan dan melaksanakan pengujian bahan baku, bahan pembantu, dan produk industri kulit, karet, dan plastik, melakukan evaluasi hasil pengujian, menerbitkan laporan hasil uji, dan menyusun serta melaporkan kegiatan pengujian produk industri kulit, karet dan plastik.

- 2) Merencanakan dan melaksanakan sertifikasi sistem mutu, produk, keamanan, keselamatan, pengambilan contoh, dan memberikan jasa pelayanan sertifikasi
- 3) Merencanakan dan melaksanakan kalibrasi internal dan eksternal untuk mesin dan peralatan, mengevaluasi hasil kalibrasi, menerbitkan sertifikat kalibrasi, melaksanakan kalibrasi ulang, dan menyusun serta melaporkan kegiatan kalibrasi
- 4) Merencanakan dan melaksanakan penyusunan serta penerbitan sertifikat.

Bidang Pengujian, Sertifikasi, dan Kalibrasi terdiri dari beberapa sub bagian diantaranya:

a. Seksi Pengujian

Seksi Pengujian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengujian bahan baku, bahan pembantu, dan produk industri kulit, karet dan plastik, melakukan evaluasi hasil pengujian, menerbitkan laporan hasil uji, dan menyusun serta melaporkan kegiatan pengujian produk industri kulit, karet dan plastik.

b. Seksi Sertifikasi

Seksi Sertifikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan sertifikasi atas sistem mutu produk, keamanan, keselamatan, pengambilan contoh, memberikan jasa pelayanan sertifikasi, dan memelihara sistem sertifikasi supaya tetap dapat diterapkan secara konsisten.

c. Seksi Kalibrasi

Seksi Kalibrasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan kalibrasi internal dan eksternal untuk mesin dan peralatan, mengevaluasi hasil kalibrasi, menerbitkan sertifikat kalibrasi, melaksanakan sertifikasi ulang, dan menyusun serta melaporkan kegiatan kalibrasi.

6. Bidang Pengembangan Kompetensi dan Alih Teknologi

a. Tugas

Bidang Pengembangan Kompetensi dan Alih Teknologi, mempunyai tugas melakukan kegiatan pelayanan dalam bidang pelatihan teknis, konsultasi, alih teknologi, rancang bangun dan perekayasaan industri, inkubasi, dan penanggulangan pencemaran industri.

b. Wewenang

- 1) Merencanakan dan melaksanakan konsultasi kepada masyarakat industri kulit, karet dan plastik
- 2) Merencanakan dan melaksanakan program pelatihan teknis tenaga industri kulit, karet dan plastik
- 3) Merencanakan dan melaksanakan alih teknologi, rancang bangun dan perekayasaan industri, inkubasi, dan penanggulangan pencemaran industri.

Bidang Pengembangan Kompetensi dan Alih Teknologi terdiri dari beberapa sub bagian, diantaranya :

a. Seksi Konsultasi

Seksi Konsultasi mempunyai tugas melakukan persiapan bahan konsultasi kepada masyarakat industri kulit, karet dan plastik.

b. Seksi Pelatihan Teknis

Seksi Pelatihan Teknis mempunyai tugas melakukan persiapan bahan program pelatihan teknis tenaga industri kulit, karet dan plastik.

c. Seksi Alih Teknologi dan Inkubasi

Seksi Alih Teknologi dan Inkubasi mempunyai tugas melakukan persiapan bahan alih teknologi, rancang bangun dan perancangan industri, inkubasi, dan penanggulangan pencemaran industri.

7. Kelompok jabatan fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.1.5 Layanan yang disediakan Balai Besar Kulit, Karet dan Plastik

Layanan yang disediakan BBKKP berupa Penelitian dan Pengembangan, Sertifikasi, Pengujian, Kalibrasi, Standarisasi, Ahli teknologi dan Inkubasi, Pelatihan Teknis, Konsultasi, Rancang bangun dan Perancangan, Penanganan Limbah Industri, dan Pelayanan Jasa Teknis.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Pelayanan yang diterapkan di BBKKP

Memberikan pelayanan yang baik merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang jasa untuk menarik atau mempertahankan konsumen agar mau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan

Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik (BBKKP) merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam pengembangan dan penelitian dibidang industri kulit, karet, dan plastik dibawah Kementrian Perindustrian Indonesia. Ada berbagai jasa pengembangan dan penelitian yang ditawarkan BBKKP seperti standarisasi, konsultasi, kalibrasi, penanganan limbah industri dan lain-lain. Jasa yang ditawarkan ini bukan hanya untuk dikonsumsi oleh pelanggan dalam negeri saja, namun luar negeri pun ikut menggunakan jasa yang ditawarkan oleh BBKKP. Bentuk pelayanan yang ditawarkan ada dua jenis, bisa bertatap muka atau menggunakan jalur paket. Pelanggan yang menggunakan jalur paket biasanya berasal dari luar kota atau luar negeri. Mereka bisa mengirimkan barang atau produk yang akan diuji atau diteliti menggunakan paket, jika paket tersebut sudah sampai dan diterima oleh *customer service* maka akan segera diinfokan oleh pelanggan dan karyawan yang bersangkutan untuk segera diproses sesuai yang diinginkan oleh konsumen.

Setiap pelayanan yang ditawarkan oleh BBKKP mempunyai prosedur pelayanan yang berbeda-beda, diantaranya :

1. *Finishing* Kulit

Konsumen atau pelanggan yang menggunakan layanan ini sebagian besar adalah pengerajin industri tekstil yang memproduksi produk dengan bahan utama kulit, namun untuk mengolah kulit tersebut perlu menggunakan mesin-mesin yang sulit untuk dijangkau dari segi harga maupun tempat. Para pengerajin tersebut memilih alternatif lain dengan cara menggunakan pelayanan yang disediakan BBKPP. Kulit yang sering digunakan oleh pengerajin dan diujikan ke BBKPP yaitu kulit sapi, kulit domba, dan kulit ular. Pelayanan jasa yang tersedia di BBKPP diantaranya peregang (*staking*), penyetricaan (*mostardini*) plat polos dan motif, penyetricaan (*satilux*), pementangan (*toggling*), pengampelasan (*buffing*), penyikatan (*brushing*), pengukuran luas, pelemasan (*drum milling*), pengkilapan (*glazing*), pengeringan (*chamber unit*), pengecatan tutup, pemberian top coat (*lak*), *drum tannox*, *drum experimen*, *vacuum drying*, *roll coating*, pading, dan peregang (*staking vibration*)

Pertama kali yang dilakukan oleh pelanggan untuk melakukan *finishing* kulit yaitu membawa dan menyerahkan kulit ke BBKPP. Lalu *customer service* menginput nama, alamat, jasa yang diminta, jumlah barang yang diterima, perlakuan yang diminta, dan harga yang harus dibayar di kasir. Setelah diinput *customer service* akan memberikan tiga lembar surat permohonan untuk satu jenis pelayanan yang diserahkan kepada bagian Tata Usaha sebagai arsip, laboratorium *finishing* sebagai bukti pembayaran dan untuk pelanggan itu sendiri. Setelah itu, kulit yang berjumlah banyak akan diangkut oleh supir menggunakan mobil yang sudah disediakan laboratorium *finishing* sedangkan yang berjumlah sedikit bisa

langsung dibawa menggunakan kendaraannya ke laboratorium *finishing* untuk segera diproses sesuai dengan keinginan pelanggan. Setelah kulit selesai diproses, kulit bisa langsung diambil di laboratorium *finishing*. Kulit yang sudah selesai diproses ada pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Kulit Sapi yang sudah di Finishing

2. Penanganan Limbah Industri

Pelanggan yang menggunakan pelayanan ini rata-rata dari beberapa hotel, rumah sakit, dan perusahaan yang berada di kota Yogyakarta. Limbah industri yang diujikan ada dua macam yaitu limbah cair dan limbah padat. Limbah cair bisa dibawa menggunakan kemasan botol kaca berukuran 500ml atau 1000ml pada Gambar 3.3, sedangkan limbah padat bisa dibawa menggunakan kantong plastik.

Petama-tama pelanggan datang ke BBKKP membawa botol kaca berisi limbah lalu diserahkan ke *customer service* dan mengisi *form* rekaman data pengambilan contoh uji yang telah disediakan. Jika sudah diisi, *customer service* akan menginput data ke *database* yang terdiri dari nama instansi atau

perusahaan, alamat, jumlah contoh, kondisi contoh, parameter uji, metode uji, tanggal pengujian, tanggal selesai pengujian, nama yang menyerahkan contoh uji dan yang menerima contoh uji. Setelah data diinput, *customer service* menyerahkan Surat Tanda Terima Contoh Uji (STTCU) sebagai bukti sudah diterimanya limbah dan siap untuk di kerjakan. Waktu pengerjaan limbah cair kurang lebih 12 hari kerja. Hasil dan botol kaca yang digunakan untuk membawa limbah cair bisa diambil di *customer service* dengan menandatangani bukti pengambilan hasil uji atau map kendali dan mengisi *form* berita acara penyerahan botol kaca contoh uji.



Gambar 3.3 Botol Kaca untuk Membawa Limbah Cair

3. Kalibrasi

Kalibrasi adalah kegiatan untuk menentukan kebenaran konvensional nilai penunjukkan alat ukur dan bahan ukur dengan cara membandingkan terhadap standar ukur yang mampu telusur (*traceable*) ke standar nasional maupun internasional. Konsumen yang menggunakan layanan jasa ini rata-rata

mahasiswa atau perusahaan-perusahaan yang bekerja dengan menggunakan alat-alat ukur. Ada beberapa barang yang bisa di uji kalibrasi diantaranya *stopwatch*, labu ukur dan jangka sorong.

Konsumen yang akan menggunakan layanan uji kalibrasi bisa langsung datang ke *customer service* lalu akan diinfokan kepada karyawan yang bertugas di laboratorium kalibrasi untuk memberi informasi lebih lanjut mengenai prosedur pengujian secara langsung dengan pelanggan, jika pelanggan sudah mengerti prosedurnya alat yang akan dibawa ke laboratorium kalibrasi untuk dikerjakan. Lalu konsumen mengisi *form* permintaan jasa kalibrasi yang telah disediakan agar bisa diinput oleh *customer service* ke dalam *database* yang berisi nama, alamat, jenis pelanggan, nama alat, *merk*, *type* atau model, no. seri, banyaknya alat, kondisi alat, besaran kalibrasi, pelaksana kalibrasi, dan pengujian kalibrasi yang dikehendaki. Pembayaran bisa dilakukan saat menyerahkan atau mengambil alat yang sudah diujikan. Pengujian kalibrasi memakan waktu selama kurang lebih 10 hari kerja, dan jika sudah selesai pelanggan akan datang ke BBKPP untuk mengambil alat yang diujikan, menandatangani bukti pengambilan alat. Hasil pengujian alat seperti pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Stopwatch yang Sudah Selesai di Uji Kalibrasi

Semua bentuk pelayanan yang dilakukan di BBKPP akan di mulai dari *customer service* yang bertugas untuk menerima telepon, menginput data pelanggan, memberikan informasi layanan kepada konsumen, menyiapkan hasil uji seperti Surat Tanda Uji (STU) limbah cair dan kalibrasi, merekap data dari *database* ke buku rekapan tahunan dan mengirim *email* hasil uji untuk barang yang dikirim melalui paket. *Customer service* juga mempunyai tugas untuk menginformasikan kepada pelanggan apabila hasil pengujian atau pelayanan jasa teknis sudah selesai kurang dari atau lebih dari tanggal yang sudah ditetapkan. BBKPP menganjurkan setiap karyawannya untuk menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) saat melayani pelanggan dan mengucapkan terimakasih setelah melayani pelanggan. Setiap karyawan juga harus mempunyai sikap yang komunikatif kepada pelanggan, agar pelanggan merasa diperhatikan dan akan menimbulkan rasa loyal terhadap pelayanan yang diberikan.

Tahap pelayanan pengujian dan finishing kulit dapat dilihat pada *flowchart* yang terdapat pada lampiran 8.

3.2.2 Strategi yang digunakan untuk mencapai kepuasan pelanggan di BBKPP

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen atas apa yang diperoleh setelah menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan juga menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu usaha. Saat pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang dikonsumsinya maka pelanggan akan merasa loyal dan

tentunya akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan atau instansi itu sendiri dan begitu pula sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas dengan produk atau jasa yang diberikan maka pelanggan akan merasa kecewa dan akan menjadi sebuah kerugian bagi perusahaan atau instansi karena pelanggan akan beralih ke produk atau jasa pesaing. Suatu perusahaan atau instansi pasti mempunyai strategi masing-masing agar bisa mendapatkan rasa puas dari pelanggannya, sehingga tidak berpaling dan menggunakan produk atau jasa pesaing.

Balai Besar Kulit, Karet, dan Plastik mempunyai beberapa strategi agar bisa mencapai kepuasan pelanggan, diantaranya :

1. Memberikan pelayanan yang baik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sudah banyak penyelenggara publik yang menaati peraturan perundang-undangan tentang pelayanan yang diberikan seperti BBKPP. BBKPP merupakan unit pelaksana Kementerian Perindustrian yang berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. BBKPP memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan cara memenuhi segala kebutuhan dan keinginan serta menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pelanggan seperti memberi informasi kepada

pelanggan saat pengujian yang dilakukan selesai lebih cepat dari waktu yang sudah ditentukan.

Pelayanan yang membuat pelanggan BBKPP merasa puas dapat diperkuat dengan hasil survey kepuasan pelanggan yang menggunakan metode kuesioner, dibagikan satu tahun sekali yang sasaran utamanya yaitu pelanggan tetap. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan dengan cara tatap muka atau dikirimkan melalui *email*. Hasil kuesioner terkait dengan survey kepuasan pelanggan dapat dilihat di Tabel 3.1

**Tabel 3.1 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan
Tahun 2016 dan 2017**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		Keterangan
		Th 2016	Th 2017	
1.	Persyaratan Pelayanan	3,23	3,26	Naik
2.	Prosedur Pelayanan	3,28	3,33	Naik
3.	Kecepatan Pelayanan	3,02	3,22	Naik
4.	Kesesuaian biaya yang dibayarkan	3,54	3,54	Tetap

Lanjutan Tabel 3.1

5.	Kesesuaian hasil pelayanan	3,44	3,54	Naik
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,42	3,52	Naik
7.	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,48	3,57	Naik
8.	Kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan	3,46	3,53	Naik
9.	Penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan	3,18	3,27	Naik

Sumber : Laporan survey kepuasan pelanggan BBKPP tahun 2017

Berdasarkan Tabel 3.1 terkait dengan survey kuesioner kepuasan pelanggan, pelayanan yang diberikan BBKKP dari tahun 2016 ke 2017 menunjukkan peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari 9 (sembilan) unsur layanan, 8 (delapan) diantaranya mengalami kenaikan nilai, yaitu unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian hasil pelayanan dengan ketentuan atau permintaan awal pelanggan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan dan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan, sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan di BBKKP membuat pelanggannya semakin merasa puas.

2. Melakukan Promosi

Kegiatan promosi merupakan kegiatan yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Pelanggan bisa merasa tertarik membeli dan menggunakan produk atau jasa hanya karena melihat iklan, brosur, atau media promosi lainnya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Haris Nur Salam selaku Kepala Seksi Pemasaran di BBKKP, promosi dilakukan dengan menggunakan *website* yang berisi tentang informasi profil BBKKP penjelasan tentang pelayanan yang disediakan dalam *website* pada Gambar 3.5. Promosi yang dilakukan BBKKP lainnya yaitu dengan mengikuti beberapa *event* seperti pameran dapat dilihat pada Gambar 3.6 yang dilaksanakan kurang lebih 6-8 kali dalam satu tahun. Selain itu BBKKP juga menyediakan brosur untuk media promosi dan selebihnya hanya menggunakan metode *word of*

mouth atau dari mulut ke mulut dengan cara pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BBKPP akan memberi tahu pelanggan lain agar menggunakan pelayanan di BBKPP.



Sumber : www.bbkkp.go.id

Gambar 3.5 Website BBKPP



Sumber : www.bbkkp.go.id

Gambar 3.6 BBKKP Saat Mengikuti Pameran di Bandung

3. Memberikan Diskon

Memberi diskon kepada pelanggan membuat pelanggan merasa nyaman dan loyal. BBKKP memberikan diskon sebesar 25% khusus untuk mahasiswa yang akan melakukan uji dengan syarat membawa surat pengantar dari kampus.

3.2.3 Hambatan menerapkan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di BBKKP

Setiap menjalankan atau memulai suatu usaha pasti ada beberapa hambatan yang membuat usaha yang dijalankan menjadi tidak stabil. Hambatan utama yang sering dialami dalam suatu usaha adalah adanya pesaing yang bergerak dibidang yang sama. Walaupun bergerak dibidang yang sama pasti ada banyak perbedaan yang menjadi pertimbangan konsumen entah itu dari segi harga, bentuk produk, layanan yang diberikan atau tempat yang menurut konsumen lebih nyaman.

Adapun hambatan yang terjadi dalam menerapkan kepuasan pelanggan, diantaranya:

1. Proses Pelayanan

Hambatan yang dimiliki BBKKP terletak di bagian pelayanan, yaitu kurangnya tenaga kerja dan *database* yang digunakan sehingga bisa memperlambat pelayanan. Kurang cepatnya pelayanan dapat disebabkan oleh

banyaknya permintaan yang masuk sehingga pelanggan harus menunggu sesuai dengan antrian, kurangnya tenaga kerja dan peralatan yang digunakan untuk pengujian sudah tua sehingga sering rusak. Pelayanan di BBKPP menggunakan *database* SIJAPRO (Sistem Informasi Jasa & Proses Mesin) untuk memasukkan data pelanggan. Data yang sudah menjadi pelanggan tetap dan sudah ada di dalam *database*, tidak perlu untuk diinput ulang. Hambatan yang ada dalam *database* ini yaitu sering *error* atau lama saat diakses yang membuat pelanggan akan menunggu dan mengurangi rasa nyaman terhadap pelayanan yang di berikan oleh BBKPP.

2. Adanya pesaing

Hambatan lain yang dimiliki BBKPP yaitu adanya pesaing yang bergerak disalah satu pelayanan yang sama dengan BBKPP yaitu, pelayanan *finishing* kulit. Politeknik Akademi Teknologi Kulit (ATK) Yogyakarta merupakan sebuah perguruan tinggi di Yogyakarta yang berada di bawah naungan Kementrian Perindustrian Indonesia. ATK dikabarkan menyediakan unit pelayanan publik di bidang pelayanan *finishing* kulit. Harga yang ditawarkan oleh BBKPP dan ATK hampir sama, namun pelanggan bisa membandingkan pelayanan yang diberikan ATK dan BBKPP. Pelanggan yang menggunakan pelayanan di ATK bisa menyaksikan langsung proses yang diminta dan memastikan proses yang dilakukan sesuai dengan keinginan pelanggan dan setelah kulit diproses pelanggan bisa langsung membayar, sedangkan di BBKPP pelanggan membayar di awal dan pelanggan hanya mengantar dan mengambil kulit ketika sudah selesai untuk diproses. Secara tidak langsung hal

ini akan membuat BBKPP merasa cemas, karena besar kemungkinan jika konsumen atau pelanggan tetap BBKPP bisa saja berpaling ke ATK karena bentuk pelayanan yang diberikan berbeda.