

**TUGAS AKHIR**

**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DAN KINERJA  
KARYAWAN DALAM RANGKA PERBAIKAN KUALITAS  
PELAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI**

**(Studi kasus: PT.Telkom Kandatel Sumbar)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana pada Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas Andalas

Oleh:

**MAYLINA GUNANTO**  
BP. 02 173 016

Pembimbing:

**Asmuliardi Muluk, PhD**  
NIP. 132 166 502



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**2007**

## ABSTRAK

PT. Telkom merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap yang sudah pernah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan kinerja karyawan sebelumnya, untuk menilai kualitas pelayanan jasa yang telah diberikannya selama ini. Namun hasil pengukuran tersebut tidak dapat menjadi standar acuan bahwa pelayanan PT.Telkom sudah baik, karena kepuasan pelanggan bersifat dinamis dan selain itu, juga masih ada keluhan-keluhan pelanggan akan kualitas pelayanan tersebut.

Untuk itu perlu dilakukan lagi pengukuran kepuasan pelanggan dan kinerja karyawan. Pengukuran ini dilakukan dengan metode SERVQUAL untuk lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* serta model konseptual kualitas pelayanan. Pengukuran dilakukan pada 100 responden yang di diambil dengan teknik *simple random sampling* dan alat pengukuran yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup dan kuesioner isian. Kemudian dari data kuesioner dilakukan perhitungan dan analisis menggunakan *importance and performance matrix* untuk menentukan faktor-faktor apa yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Telkom.

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas pelayanan tersebut didapatkan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan saat ini sebesar 93.132%, rata-rata tingkat kinerja karyawan 98.712%, dan kualitas pelayanan saat ini dinilai sudah lebih baik oleh pelanggan PT.Telkom dibandingkan pengukuran kepuasan pelanggan sebelumnya. Hal ini berarti kualitas pelayanan PT.Telkom Kandatel Sumbar mengalami peningkatan dibandingkan sebelumnya.

Kata Kunci: SERVQUAL, *Gap*, kepuasan pelanggan, kinerja karyawan.

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komitmen akan kualitas jasa yang berorientasi pada pelanggan merupakan prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis, terutama pada industri jasa. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Bila jasa yang dinikmati pelanggan ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya bila jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kebutuhan atau kepentingan, mereka akan tertarik untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut.

Ketertarikan pelanggan untuk membeli produk atau jasa secara berulang, biasanya tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (perusahaan), sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan dan dalam merumuskan strategi program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan berdasarkan komponen kualitas pelayanan.

Berdasarkan riset kepuasan pelanggan terdahulu, perusahaan cenderung lebih memperhatikan mayoritas 85% pelanggan yang sudah puas dan mereka tidak mau bersusah payah memikirkan 15% lainnya yang merasa tidak puas (Rangkuti 2003). Hal ini disebabkan kesalahan persepsi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu perusahaan menganggap kepuasan pelanggan merupakan tujuan akhir perusahaan, bukan proses perbaikan internal.

PT. Telkom merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap. Pada awalnya perusahaan ini merupakan satu-satunya perusahaan telekomunikasi yang ada di Indonesia. Namun, dengan

diberlakukannya UU nomor 36 tahun 1999 maka bisnis telekomunikasi tidak lagi menganut sistem monopoli tetapi beralih ke sistem kompetisi. Dengan adanya kondisi ini bisa dipastikan munculnya pesaing-pesaing baru yang memiliki teknologi lebih canggih dan dana investasi lebih besar. Oleh karena itu, perlu dilakukan inovasi-inovasi berkadar tinggi dan mobilisasi pemikiran guna merebut pasar sekaligus memenangkan kompetisi serta berupaya terus untuk memenuhi tuntutan pelanggan dan masyarakat, sehingga setiap produk layanan yang disediakan dapat memuaskan pelanggan.

PT.Telkom Kandatel Sumbar sebelumnya sudah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa, yaitu penelitian Christina pada tahun 2005. Namun, pada penelitian tersebut Christina hanya melakukan pengukuran pada kepuasan pelanggan (*gap* 5) dan kepekaan karyawan (*gap* 1) saja dengan menggunakan metoda SERVQUAL dan belum melakukan pengukuran kinerja karyawan secara keseluruhan sesuai dengan model *gap* metoda SERVQUAL, yaitu pengukuran mengenai tingkat kepedulian manajemen terhadap kualitas pelayanan (*gap* 2), tingkat keahlian karyawan berdasarkan cara penyampaian jasa yang dilakukan (*gap* 3) dan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan pada komunikasi pemasaran yang dilakukan manajemen (*gap* 4). Karena, bagaimanapun juga kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan tersebut yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian Christina didapatkan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan PT.Telkom sebesar 83.39 %, sedangkan tingkat ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT, Telkom Kandatel Sumbar adalah sebesar 16.61 % dengan tingkat kepekaan karyawan terhadap kebutuhan yang hampir mencapai 100%. Namun, hal ini belum bisa dijadikan pedoman bahwa kepuasan pelanggan PT. Telkom Kandatel Sumbar sudah baik karena kepuasan pelanggan tersebut bersifat dinamis atau mudah berubah sehingga harus dilakukan pengukuran dan perbaikan secara periodik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Selain itu, masih adanya keluhan pelanggan mengenai pengaduan telepon rumah yang mengalami kerusakan (tidak bisa menerima maupun menelepon keluar) padahal pelanggan tersebut tidak pernah absen membayar telepon, laporan ke pengaduan telkom mendapat tanggapan yang tidak menyenangkan, tidak ramah dari pihak operatornya dan tindak lanjut pengaduan kerusakan yang dilaporkan oleh pelanggan, sangat lambat ditanggapi (Hian's 2006; Iyes 2006).

**Tabel 1** Kepuasan Pelanggan dan Kepekaan Telkom Kandatel Sumbar

No	Dimensi	Tingkat Kepuasan (%)	Tingkat Kepekaan Karyawan (%)
1	<i>Emphaty</i>	85.199	96.667
2	<i>Assurance</i>	83.982	101.070
3	<i>Reliability</i>	82.196	94.057
4	<i>Responsiveness</i>	81.474	97.036
5	<i>Tangibles</i>	84.128	101.009
<b>Rata-rata</b>		<b>83.39</b>	<b>97.968</b>

Sumber : Penelitian Tugas Akhir Christina (2005)

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: " bagaimana kualitas pelayanan jasa PT.Telkom Kandatel Sumbar berdasarkan kepuasan pelanggan eksternal dan kinerja pihak karyawan atau manajemen yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal ?".

Untuk mengetahui hal ini, salah satu caranya adalah dengan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui informasi berikut:

- Apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan terhadap jasa Telkom dengan persepsi karyawan mengenai keinginan pelanggan tersebut ?
- Apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara persepsi dari pihak penyedia jasa terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan ?

## BAB VI PENUTUP

Pada Bab ini diuraikan mengenai hal-hal pokok yang disimpulkan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang dapat diberikan sebagai masukan untuk perbaikan perusahaan maupun penelitian sejenis.

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan harapan/ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa Telkom Kandatel Sumbar yang didapatkan dari penelitian ini adalah 93.132%, hal ini berarti kualitas pelayanan Telkom kandatel Sumbar dinilai cukup baik oleh pelanggannya. Karena masih terdapat 6.86% tingkat ketidakpuasan pelanggan yang berarti masih terdapatnya kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan/ekspektasi pelanggan akan kualitas pelayanan.
2. Tingkat kepekaan karyawan Kandatel Sumbar dalam memenuhi keinginan/kebutuhan pelanggan berdasarkan persepsi karyawan mengenai keinginan pelanggan adalah 99.480%, hal ini berarti karyawan dinilai cukup peka terhadap keinginan pelanggannya
3. Tingkat kepedulian perusahaan terhadap kualitas pelayanan jasa kepada pelanggannya berdasarkan desain/spesifikasi pelayanan yang telah disusun adalah 92.514%. Hal ini berarti manajemen cukup peduli dalam menetapkan standar pelayanan.
4. Tingkat keahlian karyawan berdasarkan cara penyampaian jasa yang diberikan karyawan kepada pelanggan adalah 96.732% dimana karyawan dinilai cukup ahli dalam melayani pelanggan.
5. Tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal yang dilakukan pihak perusahaan kepada pelanggan adalah sebesar 106.121%, dimana karyawan dinilai sangat sesuai dalam melayani pelanggan dengan janji yang diberikan.

6. Hasil penelitian yang didapatkan saat ini dengan hasil penelitian sebelumnya pada Tugas Akhir Christina (2005), dinilai sudah mengalami peningkatan dimana kepuasan pelanggan meningkat dari 83.396% menjadi 93.132% dan tingkat kepekaan karyawan dari 97.968% menjadi 99.480%. Hal ini berarti kualitas pelayanan jasa pada Telkom Kandatel Sumbar sudah lebih baik dari pada sebelumnya.

## **6.2 Saran**

Hal-hal yang dapat disarankan sebagai masukan dan perbaikan untuk pelaksanaan penelitian sejenis adalah peneliti sebaiknya lebih menspesifikan kualitas pelayanan yang akan dinilai kinerjanya agar lebih memudahkan dalam pengambilan data dan pelanggan mudah mengerti serta memahami dengan baik kualitas pelayanan yang dimaksud.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andri (2004). Pengukuran dan Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan sebagai Dasar Perbaikan Pelayanan pada Bengkel Resmi TOYOTA AUTO 2000 PADANG. Teknik Industri Padang, UNAND.
- Arikunto, S. (1998). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Christina, D. (2006). Aplikasi Metode SERVQUAL dan Importance & Performance Matrix dalam Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Telekomunikasi. Jurusan Teknik Industri. Padang, Universitas Andalas.
- Chuzaimiah, E. (2003). Pengukuran dan Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSI IBNU SINA YASRI SUMBAR PADANG Teknik Industri. Padang, UNAND.
- Ciptani, M. K. (2000). "Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar." Akuntansi & Keuangan 2: 21-35.
- Dale H Besterfield Ph.D, P. (1994). Quality Control, Prentice Hall International, Inc
- Diahmarrisa, T. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia. Jurusan Teknik Industri. Bandung, ITB.
- Diana, R. (2005). Evaluasi Kinerja Sebagai Langkah awal untuk Perumusan Strategi Teknik Industri Padang, UNAND.
- Hian's (2006). "Pelayanan Buruk Pembayaran." Weblogs.
- Iyes, et. al. (2006). "Telepon Sering Rusak " Forum (Artikel Pelayanan Umum ): 3.
- Jame J. Jiang, G. K., Christoper L. Carr (2006). "Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL From The Other Side." Kelompok 148 Seminar 28.
- Maas, S. (2002). Pengukuran dan Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Strategi Pelayanan Teknik Industri. Padang, UNAND.
- M Singarimbun, S. E. (1989). Metode Penelitian Survei. Jakarta, LP3ES.
- Milana (2003). Penilaian Kinerja Untuk Perumusan Strategi Pencapaian Visi dan Misi PDAM Kota Padang. Jurusan Teknik Industri. Padang, UNAND.