

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LAYANAN
PT. INSPIRA INOVASI INDONESIA DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Deskriptif Temuan Masalah Pada *Main Business* Gama Content Provider)**



Oleh:

EMILIANUS DOLLAND NAGAWATU

NIM: 03 10 02413

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2010**

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LAYANAN
PT. INSPIRA INOVASI INDONESIA DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Deskriptif Temuan Masalah Pada Main Business Gama Content Provider)



Disetujui Oleh:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Stefanus Nindito", is written over a light blue rectangular stamp.

Stefanus Nindito, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2010

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS JASA ATAU PELAYANAN TERHADAP LAYANAN
PT. INSPIRA INOVASI INDONESIA DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Deskriptif Temuan Masalah Pada *Main Business* Gama Content Provider)**

Disusun Oleh:

EMILIANUS DOLLAND NAGAWATU

NIM: 03 10 02413

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Program Studi Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yang Diselenggarakan Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 20 Januari 2010
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Pendadaran TU FISIP UAJY

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. **V. Sundari Handoko, M.Si.**

Ketua Tim Penguji

2. **Stefanus Nindito, S.Sos., M.Si.**

Penguji I

3. **Dra. E. Yuningtyas S., M.Si.**

Penguji II



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

[Handwritten signatures of V. Sundari Handoko, Stefanus Nindito, and Dra. E. Yuningtyas S.]

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Emilianus Dolland Nagawatu

NIM : 03 10 02413

Program studi : Sosiologi

Judul Karya Tulis : Analisis dimensi Kualitas jasa atau pelayanan terhadap layanan PT. Inspira Inovasi Indonesia dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan (Studi Deskriptif Temuan Masalah Pada *Main Business Gama Content Provider*)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis sebagai tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis sebagai tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya orang lain untuk kepentingan pribadi karena hubungan materiil maupun hubungan non materiil, ataupun kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakta yang dibentuk guna melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta Februari 2010

Saya yang menyatakan



Emilianus Dolland Nagawatu

MOTTO

KARENA MASA DEPAN SUNGGUH ADA, DAN HARAPANMU TIDAK AKAN
HILANG.
BELILAH KEBENARAN DAN JANGAN MENJUALNYA; DEMIKIAN JUGA DENGAN
HIKMAT, DIDIKAN DAN PENGERTIAN.

(amsal 23:18;23:23)

"DENGAN SEGALA ANUGRAH KEKURANGAN DAN BERKAT KELEBIHAN HIDUP,
SEMOGA AKU BERHASIL MENCAPAI TUJUANKU SEKARANG, BESOK DAN JUGA
NANTI PADA AKHIR HIDUP KU."

FEEL GOOD

PERSEMBAHAN

Persembahkanku, untuk yang berharga :

Kedua orang tua, surga dan teladan hidupku

Kakak dan adik-adikku tempat aku pulang dalam kehangatan kasih sayang

Almamater dan sahabat-sahabat yang senantiasa membuat aku merasa hidup

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Analisis dimensi Kualitas jasa atau pelayanan terhadap layanan PT. Inspira Inovasi Indonesia dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan (Studi Deskriptif Temuan Masalah Pada *Main Business Gama Content Provider*)”

Karya tulis Ilmiah ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana sosial program studi sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam mempersiapkan Karya Tulis Ilmiah ini tentu saja penulis mendapat banyak kesulitan dan hambatan. Namun karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih, terutama sekali kepada.

1. Ibu Dra. Lucinda, M.Lett., selaku kepala program studi Sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan arahan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak Stefanus Nindito, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang banyak sekali membantu penulis menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dan mengajarkan bagaimana cara membuat Karya Tulis Ilmiah yang baik. Terima kasih untuk segala masukan dan kemurahan hati bapak.
3. Ibu V. Sundari Handoko, M.Si., sebagai ketua tim penguji yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Ibu Dra. E. Yuningtyas S., M.Si., sebagai dosen penguji yang selalu sabar dalam memberikan masukan dan arahan dalam terselesaikannya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, Terima kasih untuk segala kemurahan hati ibu.
5. Seluruh Dosen program studi Sosiologi yang telah mendidik penulis selama duduk di bangku perkuliahan, semoga bapak ibu tetap bersemangat dalam pelayanan sebagai pengajar dan semoga ilmu yang diperoleh penulis akan selalu berguna bagi banyak orang, Tuhan menyertai.
6. Bapak Toto Pryono, selaku *manager* Gama *Content Provider* (GCP) PT. Inspira Inovasi Indonesia yang telah memberikan izin melakukan *internship* di perusahaannya sehingga penulis sangat terbantu dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan.
7. Para karyawan PT. Inspira Inovasi Indonesia (mba' Sari, mas Kush, mba' Santi, mba' Rere, mas Singgih) dan lain-lain, serta teman-teman *intership* yang selalu kompak dalam tim *mobile campus* (L.surbakti, Susan, Jeany, Didhik). Yang bersedia dengan tulus membantu penulis dalam penelitian.
8. Sahabat-sahabat terbaik yang penulis kasihi Arie F. Satrianie S.sos, Chanisya "kop" Betty K, Anggasona, Denny Seo, *you are the nice friends that i've ever knows*. Juga buat Giri Suseno S.Sos, Udiya Usrok S.Sos, Komang Ananta, Panji Gumilar, Bayu "Tahu", om Hady, Wawan, Andrew, Robert, Bagus "ucup", Vento Bagong, Herdy, bang Chollynies Adon, Qiqi, Deo, Evi Maria, Ita, Henny, Putri, Okky dan masih banyak teman-teman Sosiologi seluruh angkatan yang tidak sempat dituliskan satu persatu, terima kasih buat dukungan semangat selama penulis mengerjakan Karya Tulis yang sederhana ini. *duh, I love u all.... full deh pokoknya...!*

9. Saudara-saudara pemberi semangat kakak pertama Wie Laswi, ka' Dedy dan ka' Nova, Fr.Yudha, Bryan Alaman, Marthin "cocho" Franky, Ansi Jen, ase kae lawa Manggarai Yogyakarta (IKAMAYA). Adik adik luar biasa yang selalu mengingatkan penulis untuk *"hari ini jangan lupa kerjain Karya Tulisnya....."* Tya Oliviani, Yessy Aristiarini, Sandra Lidya Asyah Azhar, Riezky Wellasari, Dewi Kanestren. *Ingatin terus ya tentang apa saja,* kita akan tetap saling berbagi dan Tuhan membalas kebaikan kalian.
10. Teman-teman baik penulis, Aryo Emot, Dheky "AP", *it's nice thing to work together with u all. "tools campur aduk versi kita" emang pilihan penghilang penat paling oke dan ayo semangat selesaikan punya kalian...* bli Nonok, Maria Putri P, koko Ivan, Sony Ikasari, Giena Y. Tapang, Agustan Ekrima, Lina Susanti, *brothers sisters* Pantog Kulon yang tiada duanya, penulis banyak belajar dari semangat kalian dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Abang-abang satu atap "wisma anugerah the5 34b" yang *ga ada matinye*, Mas Andy, bro Yoga, Steven "tepen" Simanjuntak, bro Lutvy Ferdiansyah dan mas Bachtiar Adi, terima kasih untuk kekeluargaan dan dukungannya sehingga penulis merasa tidak sendirian di kota pelajar ini.
12. Terima kasih untuk doa yang tiada henti, Papa-mamah, kakak-adik penulis, *Grasias Navaz Nagawatu family.*
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Kasih senantiasa melimpahkan karunia-Nya atas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis baik dalam bentuk spiritual dan materil.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Meskipun demikian, penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang Sosiologi.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kerangka Konseptual.....	5
1. Pengertian Jasa.....	5
2. Karakteristik Jasa.....	6
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
4. Kepuasan pelanggan.....	8
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan Karya Tulis Ilmiah.....	15

BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Profil Perusahaan.....	17
1. GCP (<i>Gama Content Provider</i>).....	17
2. GECC (<i>Gama Education & Competency Center</i>).....	21
B. Visi dan Misi.....	24
C. Sasaran perusahaan.....	25
D. Kebijakan PT. Inspira Inovasi Indonesia dalam mencapai kepuasan pelanggan	26
E. Struktur Organisasi.....	29
BAB III. TEMUAN MASALAH.....	30
A. Permasalahan yang muncul dalam mencapai kepuasan pelanggan.....	30
B. Dinamika organisasi dalam menyikapi permasalahan yang muncul dalam mencapai kepuasan pelanggan.....	34
BAB IV. ANALISIS PERMASALAHAN.....	37
A. Dimensi kualitas pelayanan dalam menyikapi permasalahan yang muncul pada PT. Inspira Inovasi Indonesia main business <i>Gama Content Provider (GCP)</i>	38
1. <i>Reability</i> (keandalan).....	39
2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	41
3. <i>Assurance</i> (jaminan).....	44
4. <i>Tangibles</i> (bukti langsung).....	45
5. <i>Emphaty</i> (empati).....	47

B. Dimensi kualitas pelayanan sebagai nilai yang diberikan PT. Inspira Inovasi Indonesia main business Gama <i>Content</i> Provider (GCP) kepada pelanggan.....	50
C. Meningkatkan citra perusahaan.....	54
D. Problem solving.....	57
BAB V. PENUTUP.....	67
A. KESIMPULAN.....	67
1. kepuasan pelanggan.....	67
2. Dimensi kualitas pelayanan.....	66
3. Nilai yang diberikan oleh perusahaan.....	70
4. Mencapai kepuasan pelanggan.....	72
B. SARAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar pertanyaan
2. Transkrip Wawancara
3. Mobile Campuss (m-campuss) PT. Inspira Inovasi Indonesia
4. Partner & Community GCP PT. Inspira Inovasi Indonesia



ABSTRAK

Sektor jasa sangat memperhatikan kualitas khususnya kualitas pelayanan. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif karena kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan produk atau layanan oleh pelanggan. Sektor jasa sangat memperhatikan kualitas khususnya kualitas pelayanan, sehingga pada dekade terakhir ini kualitas pelayanan semakin mendapatkan banyak perhatian perusahaan.

Dalam tulisan ini akan dibahas tentang persoalan-persoalan yang dialami perusahaan yaitu PT Inspira Inovasi Indonesia *main bussines* Gama Content Provider (GCP) yang terletak di Jl. Cik Di Tiro 34, Yogyakarta dalam menghadapi situasi yang sama yaitu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan temuan masalah maka, penelitian ini ingin melihat: Bagaimana dimensi kualitas pelayanan menyikapi permasalahan yang dihadapi PT. Inspira Inovasi Indonesia, *main business* GCP (Gama Content Provider) dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan? Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan 3 (tiga) metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka.

Dari hasil penelitian didapatkan beberapa poin penting berkenaan dengan analisis permasalahan yaitu, PT. Inspira Inovasi Indonesia *main bussines* Gama Content Provider (GCP) dalam menciptakan kepuasan pelanggan melalui 5 (lima) dimensi kepuasan pelanggan yaitu *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti langsung) dan *Emphaty* (empati) berhubungan dengan dengan *Product, Proses, Performance* dan *People*.

Sesuai dengan hasil penelitian Maka akan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan-kebijakan yang perlu diambil guna menunjang kinerja internal, yaitu dengan 1. Mengadakan sebuah evaluasi serta mengambil kebijakan baru terhadap kegiatan promosi atau publikasi terhadap jasa atau layanan yang akan ditawarkan kepada calon klien atau konsumen 2. Menyusun data *data base* pelanggan tentang apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan, misalnya terhadap nilai dari produk atau layanan jasa yang diterima oleh konsumen, rencana hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen dalam menjalin kerjasama. 3. Mengembangkan strategi pemasaran untuk melakukan *repositioning* citra perusahaan sehingga dapat meningkatkan *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) yang dapat memberikan kontribusi yang relatif besar bagi keuntungan perusahaan dari segi kualitas jasa atau layanan perusahaan secara khusus dan profit yang menguntungkan perusahaan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, efisiensi perencanaan kegiatan promosi.