

**PENGUKURAN DAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
DEPARTEMEN *SERVICE ASSURANCE* TELKOM
YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



**CORNELIUS KRISHNA BUDI HERMAWAN
11 06 06566**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**PENGUKURAN DAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DEPARTEMEN
SERVICE ASSURANCE TELKOM YOGYAKARTA**

yang disusun oleh

CORNELIUS KRISHNA BUDI HERMAWAN

NIM : 11 06 06566

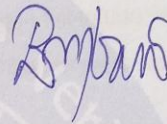
dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 9 Juli 2015

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.



Baju Bawono, S.T., M.T.

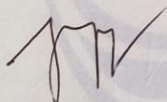
Tim Penguji :

Penguji 1,



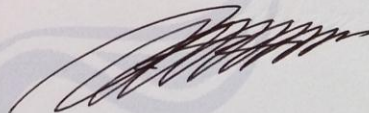
Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.

Penguji 2,



Ririn Diar A, S.T., M.MT., D.Eng.

Penguji 3,



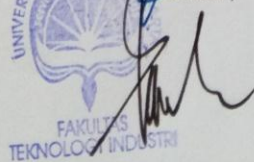
Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.

Yogyakarta, 9 Juli 2015

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,




Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cornelius Krishna Budi Hermawan

NPM : 11 06 06566

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Layanan Departemen *Service Assurance* Telkom Yogyakarta" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2014/2015 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

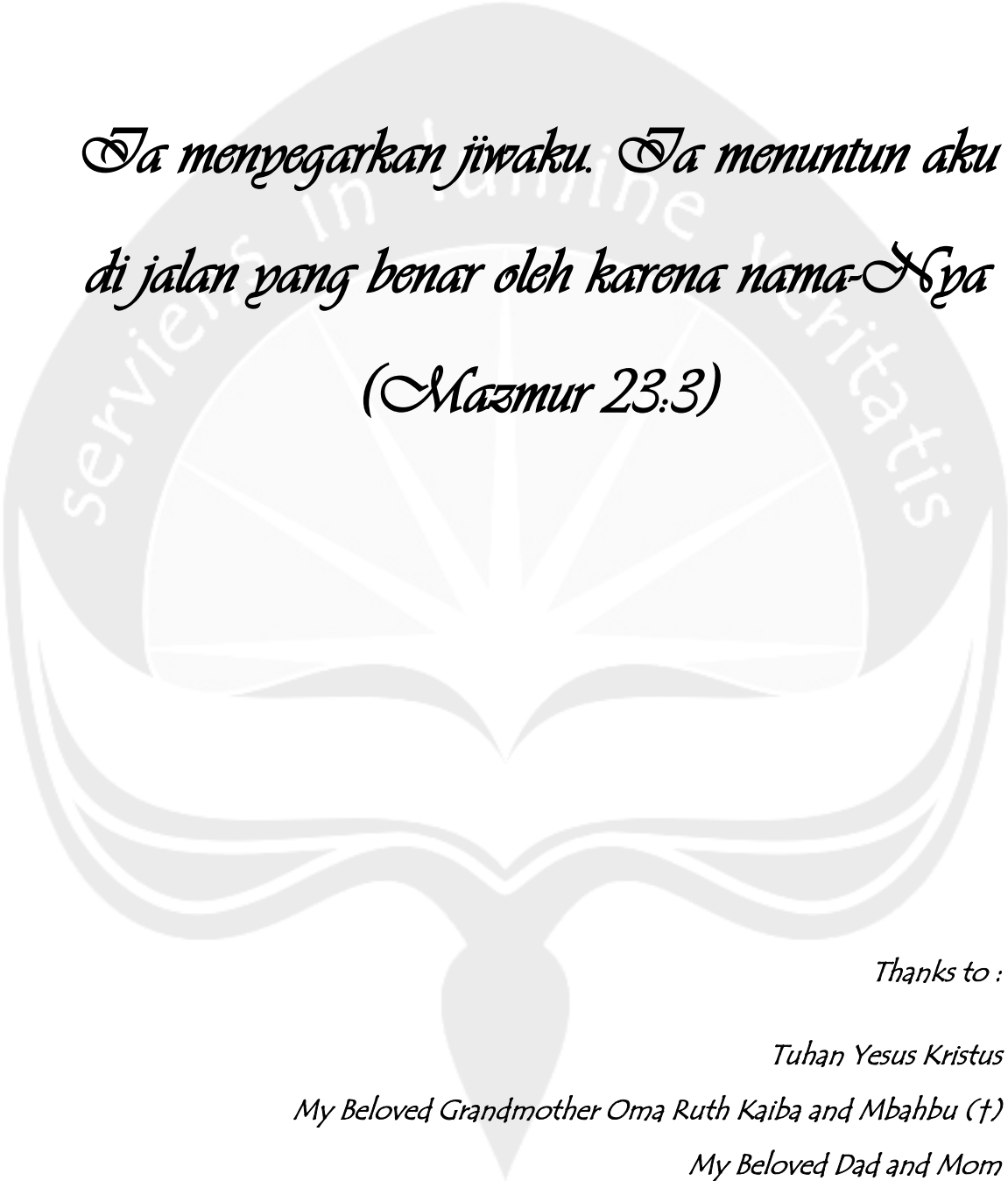
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 9 Juli 2015

Yang menyatakan,



Cornelius Krishna Budi Hermawan



*Ta menpegarkan jiwaku. Ta menuntun aku
di jalan yang benar oleh karena nama-Nya
(Mazmur 23:3)*

Thanks to :

Tuhan Yesus Kristus

My Beloved Grandmother Oma Ruth Kaiba and Mbahbu (†)

My Beloved Dad and Mom

My Lovely Sister and Brother

My Beloved R. A. Dewi Puspita Sari

All of My Friends who always support me

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, karunia, dan kuasa-Nya sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir yang berjudul “Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Layanan Departemen *Service Assurance* Telkom Yogyakarta” disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penelitian dan penyusunan Tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. A. Teguh Siswantoro, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak V. Ariyono, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Yosef Daryanto, S.T., M.Sc. dan Baju Bawono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang banyak memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Sugeng selaku Manajer HRD Witel D. I. Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk penelitian.
5. Ibu Astinah selaku Manajer *Customer Care* Witel D. I. Yogyakarta sekaligus pembimbing lapangan saat penelitian dan seluruh pegawai *Service Assurance*, yaitu *Customer Service Representative* (CSR) yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberi saran selama penelitian.
6. Keluarga yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan semangat selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ruth Agnes Dewi Puspita Sari. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayangnya.
8. Teman-teman asisten Perancangan Sistem Terpadu
9. Teman-teman kontrakan yang telah memberi bantuan dan dukungan selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman-teman fakultas teknologi industri dari berbagai kalangan yang selalu mendukung dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, besar harapan penulis agar Tugas Akhir ini berguna bagi semua pihak, terutama bagi dunia pendidikan di Indonesia.

Yogyakarta, 9 Juli 2015

Penulis



DAFTAR ISI

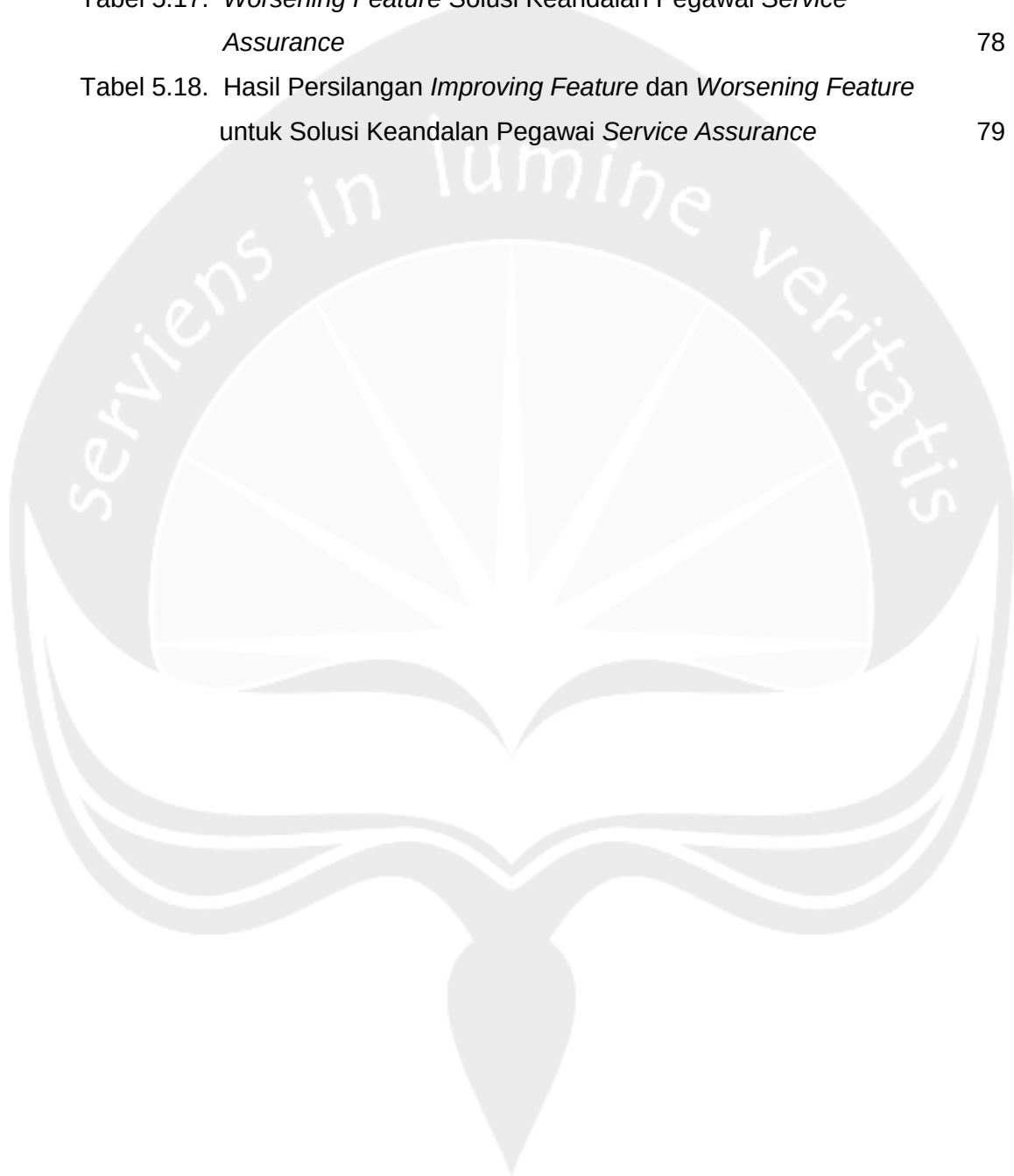
BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Lembar Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vii
	Daftar Tabel	ix
	Daftar Gambar	xi
	Daftar Lampiran	xiii
	Intisari	xiv
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Perumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	4
	1.4. Batasan Masalah	4
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	5
	2.1. Tinjauan Pustaka	5
	2.2. Jasa	9
	2.3. Kepuasan Pelanggan	11
	2.4. Persepsi Pelanggan	12
	2.5. Uji Validitas	12
	2.6. Uji Reliabilitas	12
	2.7. <i>SERVQUAL</i>	13
	2.8. Penyusunan Skala	15
	2.9. <i>TRIZ</i>	17
3	Metodologi Penelitian	22
	3.1. Tahap Pendahuluan	24
	3.2. Tahap Pengumpulan Data	25
	3.3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data	27

3.4. Tahap Usulan Perbaikan untuk Perusahaan	27
3.5. Kesimpulan	27
4 Profil Perusahaan dan Data	28
4.1. Profil Perusahaan	28
4.2. Data	40
5 Analisis Data dan Pembahasan	46
5.1. Pengujian Kuesioner	46
5.2. Analisis Kualitas Layanan dengan Metode <i>SERVQUAL</i>	49
5.3. Analisis Situasi Terkait Keluhan <i>Service Assurance</i>	52
5.4. Perancangan Solusi Menggunakan Metode <i>TRIZ</i>	60
6 Kesimpulan dan Saran	83
6.1. Kesimpulan	83
6.2. Saran	84
Daftar Pustaka	85
Lampiran	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Peta Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2. Skala Likert's	15
Tabel 2.3. Tiga puluh sembilan Parameter Teknik <i>TRIZ</i>	18
Tabel 2.4. Empat puluh <i>Inventive Principle TRIZ</i>	19
Tabel 2.4. Lanjutan	20
Tabel 4.1. Waktu Operasional Pegawai <i>Service Assurance</i>	33
Tabel 4.2. Identifikasi Atribut dan Kode Atribut	41
Tabel 4.2. Lanjutan	42
Tabel 4.3. Skala Pengukuran dalam Penelitian	43
Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Harapan (<i>Expectation</i>)	47
Tabel 5.1. Lanjutan	48
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Performansi (<i>Performance</i>)	48
Tabel 5.2. Lanjutan	49
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 5.4. Hasil Perhitungan <i>Gap</i> 5	50
Tabel 5.5. Pengurutan Nilai <i>Gap</i> dari Terbesar sampai Terkecil	51
Tabel 5.5. Lanjutan	52
Tabel 5.6. Waktu Pelayanan di Plasa Telkom Yogyakarta	59
Tabel 5.7. Waktu Tunggu Pelanggan	59
Tabel 5.7. Lanjutan	60
Tabel 5.8. <i>Improving Feature</i> Solusi Pelanggan Kebingungan Memarkir Kendaraan	62
Tabel 5.9. <i>Worsening Feature</i> Solusi Pelanggan Kebingungan Memarkir Kendaraan	63
Tabel 5.10. Matriks Kontradiksi Solusi Pelanggan Kebingungan Memarkir Kendaraan	64
Tabel 5.11. Perbandingan Desain Plang Sekarang dan Usulan Kendaraan Roda 2	66
Tabel 5.12. Perbandingan Desain Plang Sekarang dan Usulan Kendaraan Roda 4	67
Tabel 5.13. <i>Improving Feature</i> Solusi Antrean Pelanggan	70
Tabel 5.14. <i>Worsening Feature</i> Solusi Antrean Pelanggan	70

Tabel 5.15. Hasil Persilangan <i>Improving Feature</i> dan <i>Worsening Feature</i> untuk Solusi Antrean Pelanggan	71
Tabel 5.16. <i>Improving Feature</i> Solusi Keandalan Pegawai <i>Service Assurance</i>	77
Tabel 5.17. <i>Worsening Feature</i> Solusi Keandalan Pegawai <i>Service Assurance</i>	78
Tabel 5.18. Hasil Persilangan <i>Improving Feature</i> dan <i>Worsening Feature</i> untuk Solusi Keandalan Pegawai <i>Service Assurance</i>	79



DAFTAR GAMBAR

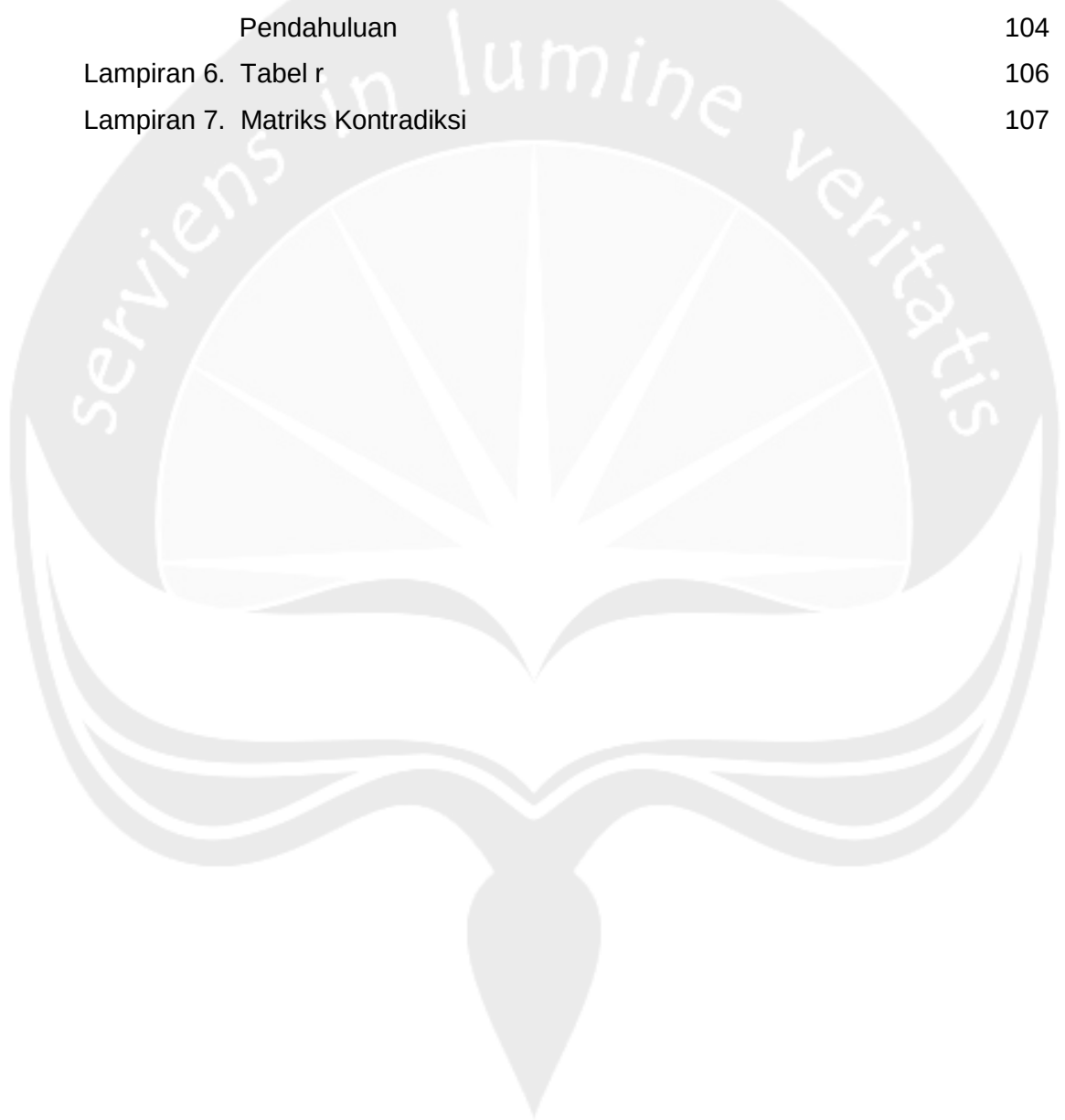
Gambar 2.1. Model Penyelesaian Masalah untuk Desain Jasa Baru Menggunakan <i>TRIZ</i>	21
Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian	22
Gambar 3.1. Lanjutan	23
Gambar 3.1. Lanjutan	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Witel D. I. Yogyakarta	32
Gambar 4.2. Struktur Organisasi <i>Customer Care</i>	33
Gambar 4.3. Alur Pelayanan Pelanggan Informasi Produk	35
Gambar 4.4. Alur Pelayanan Pembayaran	37
Gambar 4.5. Alur Layanan Penyampaian Keluhan	39
Gambar 4.6. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4.7. <i>Pie Chart</i> Usia Responden	44
Gambar 4.8. <i>Pie Chart</i> Lama Menjadi Pelanggan Telkom	45
Gambar 4.9. <i>Pie Chart</i> Jumlah Kunjungan ke Plasa Telkom dalam 1 Tahun Terakhir	45
Gambar 5.1. Grafik Pengurutan Nilai <i>Gap</i> Terbesar sampai Terkecil	51
Gambar 5.2. Plang Batas Parkir Kendaraan Pegawai	53
Gambar 5.3. Dua Mobil Dinas (Merah, IndiHome) Berada di Tempat Parkir Pelanggan	53
Gambar 5.4. Tempat Parkir Kendaraan Roda 2	54
Gambar 5.5. Kendaraan Roda 2 Yang Menggunakan Tempat Parkir Kendaraan Roda 4	54
Gambar 5.6. Kondisi Loker 1 Yang Kosong ketika Tidak Ada Pegawai <i>Customer Service Solution</i>	55
Gambar 5.7. Komputer Yang Digunakan Sebagai Layanan <i>Feedback</i>	57
Gambar 5.8. Plang Parkir Kendaraan Roda 2 Sekarang	65
Gambar 5.9. Plang Parkir Kendaraan Roda 2 Usulan	65
Gambar 5.10. Plang Parkir Kendaraan Roda 4 Usulan	66
Gambar 5.11. Lokasi Alternatif Pemasangan Plang Area Parkir Roda 4	67
Gambar 5.12. Lokasi Pemasangan Plang Area Parkir Roda 2	68
Gambar 5.13. Tempat Buku Bacaan	72
Gambar 5.14. Kondisi <i>Internet Corner</i> Saat Ini Yang Terhalang Layanan <i>Upgrade Flexi</i>	73

Gambar 5.15. Usulan Lokasi Penempatan <i>Internet Corner</i> Berdasarkan <i>Layout</i>	74
Gambar 5.16. Usulan Peletakkan Loket Tambahan	75
Gambar 5.17. Usulan Peletakkan Komputer Layar Sentuh	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	87
Lampiran 2. Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	93
Lampiran 3. Foto Pengisian Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	102
Lampiran 4. Foto Suasana di dalam Plasa Telkom Yogyakarta	103
Lampiran 5. Foto Pengisian Keluhan Pelanggan Saat Penelitian	
Pendahuluan	104
Lampiran 6. Tabel r	106
Lampiran 7. Matriks Kontradiksi	107



INTISARI

Teknologi selalu berkembang dari waktu ke waktu. Teknologi telekomunikasi merupakan salah satu perkembangan teknologi. Contoh perkembangan teknologi dalam bidang teknologi telekomunikasi adalah perkembangan layanan dari pengiriman surat sampai dengan media elektronik dengan sambungan internet, yaitu *email*. Telkom Indonesia merupakan perusahaan BUMN di Indonesia yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi dan salah satu cabangnya digunakan sebagai lokasi penelitian, yaitu Departemen *Service Assurance* Telkom Yogyakarta. Departemen *Service Assurance* memberikan layanan secara langsung kepada pelanggan melalui Plasa Telkom. Selama memberikan pelayanan, pegawai *Service Assurance* tidak luput dari keluhan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan *Service Assurance* menggunakan metode *SERVQUAL*. Hasil dari analisis *SERVQUAL* akan dilakukan pemilihan atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *gap* yang disajikan melalui grafik. Berdasarkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, dilakukan analisis situasi terkait keluhan dan merekomendasikan usulan perbaikan berdasarkan hasil pengembangan ide *Inventive Principle TRIZ*. Berdasarkan metode *SERVQUAL* dan pemilihan atribut berdasarkan *gap* yang disajikan melalui grafik, terdapat delapan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu atribut R1, T5, RS2, RS1, R3, T6, R4, dan R2. Hasil dari analisis situasi menunjukkan bahwa pengaruh dari masing-masing atribut menyebabkan pelanggan kebingungan memarkir kendaraan, semakin panjangnya antrean pelanggan, dan keraguan pelanggan pada keandalan pegawai *Service Assurance*.

Usulan perbaikan untuk Departemen *Service Assurance* Telkom Yogyakarta berdasarkan pengembangan ide *Inventive Principle TRIZ* antara lain pembuatan plang tambahan, penambahan fasilitas berupa loket dan buku bacaan, serta mengaktifkan kembali *internet corner*, melaksanakan evaluasi berkaitan standar waktu pelayanan, menambahkan fasilitas komputer layar sentuh sebagai penyedia layanan *product knowledge* dan informasi-informasi berkaitan prosedur penanganan keluhan kepada pelanggan dapat dilakukan oleh perusahaan, dan menindaklanjuti hasil evaluasi yang dilakukan oleh *mystery shopping*.

Kata kunci : Kualitas Layanan, *SERVQUAL*, Analisis Situasi, *TRIZ*