

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Pada awalnya bernama "*Post en Telegraafdienst*" yang didirikan pada tahun 1884 dengan *Staatsblad* no. 52, kemudian pada tahun 1906 diubah menjadi "*Post, Telegraaf en Telefoondienst*" (PTT) yang berpusat di Bandung dengan alamat di Jl. Japati No. 1 Bandung, dengan *Staatsblad* no. 395 dan sejak itu disebut PTT-Dienst. Tahun 1931 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasarkan I.B.W. Selanjutnya pada tahun 1960 Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 19 tahun 1960, tentang persyaratan sebuah Perusahaan Negara, ternyata PTT memenuhi syarat untuk tetap menjadi Perusahaan Negara (PN) dan dengan PERPU tahun 1961 berubah menjadi PN Pos dan Telekomunikasi.

Learning Center atau Divisi Pelatihan adalah unit organisasi dibawah direktorat HC yang diberikan otoritas dan peran sebagai penyelenggara layanan *Learning* SDM untuk Telkom dan Telkom Group. Divisi pelatihan PT Telkom terletak di jalan Gegerkalong Hilir no. 47 Bandung. Divisi pelatihan ini merupakan salah satu indikator untuk melihat tingkat pengembangan SDM yaitu dengan melihat intensitas pelatihan yang diberikan kepada karyawan. Intensitas pelatihan tersebut dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi biaya dan jumlah jam pelatihan. Dari sisi biaya, realisasi beban Pelatihan s.d triwulan III/2007 adalah sebesar Rp 81.3 Milyar atau tercapai 58% dari anggaran sebesar Rp 140.2 Milyar. Jika dibagi dengan jumlah pegawai (25.466 pegawai) maka realisasi biaya pelatihan per pegawai adalah sebesar Rp 3.191.235,-. Dari sisi jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan, sampai dengan triwulan III/2007 adalah sebanyak 19.041 karyawan, dengan lama pelatihan adalah 85.515 hari atau rata – rata *mandays* sebesar 3.4 hari per pegawai.

Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta pelatihan adalah dengan membandingkan antara metode *servqual* baku dengan metode *servqual* yang dimodifikasi. Metode *servqual* yang dimodifikasi adalah dengan cara mengganti skala yang telah digunakan untuk mengukur Gap dari metode *servqual* baku serta perbedaan responden pada *servqual* modifikasi. Metode yang digunakan pada pengolahan data adalah uji hipotesis dengan menggunakan uji Z dan uji T.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah pada Gap 1, Gap 2, Gap 3 dan Gap 4, kemungkinan besar masalah terjadi sebagai akibat standar formal yang ditetapkan lebih rendah daripada harapan peserta pelatihan. Selain itu standar yang sudah ditetapkan oleh Divisi Pelatihan jarang sekali diawasi oleh pihak manajemen. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang bisa diberikan kepada perusahaan terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk peserta pelatihan adalah dengan menaikkan standar formal yang disertai pengontrolan dari manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	V
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVI
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	2-1
2.1 Kepuasan pelanggan	2-1
2.1.1 Arti kepuasan pelanggan	2-1
2.1.2 Model Kepuasan Pelanggan	2-3
2.1.3 Harapan/Ekspektasi Pelanggan	2-4
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2-7
2.2 Populasi dan Sampel	2-10
2.2.1 pengertian Populasi dan Sampel	2-10
2.2.2 Teknik Sampling	2-10
2.3 Instrumen Penelitian	2-14
2.3.1 Macam-macam Skala Pengukuran	2-14
2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-17
2.4.1 Pengujian validitas Instrumen	2-17

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

2.4.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-19
2.5 Kualitas pelayanan/Jasa (Servqual)	2-20
2.5.1 Arti Kualitas Pelayanan	2-20
2.5.2 Dimensi Kualitas jasa	2-21
2.5.3 Gap Servqual	2-24
2.5.3.1 Gap 5	2-25
2.5.3.2 Gap 1	2-32
2.5.3.3 Gap 2	2-35
2.5.3.4 Gap 3	2-35
2.5.3.5 Gap 4	2-36
2.5.4 Penyebab Gap	2-37
2.5.5 Uji Hipotesis	2-44
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Penentuan Model Penelitian	3-1
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	3-6
3.3 Pencarian variable Kualitas pelayanan	3-8
3.4 Pengembangan instrument Penelitian	3-11
3.4.1 Instrumen Gap 5	3-11
3.4.2 Instrumen Gap 1	3-12
3.4.3 Instrumen Gap 2	3-13
3.4.4 Instrumen Gap 3	3-14
3.4.5 Instrumen Gap 4	3-15
3.5 validasi Konstruk	3-16
3.6 Pengumpulan Data Awal	3-16
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	3-17
3.8 Pengumpulan Data Lanjutan	3-18

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

3.9 Pengolahan Data	3-19
3.9.1 Pengolahan Data Gap 5	3-19
3.9.2 Pengolahan Data Gap 1	3-20
3.9.3 Pengolahan Data Gap 2	3-21
3.9.3.1 Pengolahan Data Gap 2 Baku	3-21
3.9.3.2 Pengolahan Data Gap 2 Modifikasi	3-22
3.9.4 Pengolahan Data Gap 3	3-24
3.9.4.1 Pengolahan Data Gap 3 Baku	3-24
3.9.4.2 Pengolahan Data Gap 3 Modifikasi	3-25
3.9.5 Pengolahan Data Gap 4	3-27
3.9.5.1 Pengolahan Data Gap 4 Baku	3-27
3.9.5.2 Pengolahan Data Gap 4 Modifikasi	3-28
3.10 Analisis	3-29
3.10.1 Analisis Gap 2, Gap 3 dan Gap 4 Terbaik	3-30
3.10.2 Analisis Model Konseptual Pelayanan	3-30
3.10.2.1 Analisis Gap 5	3-30
3.10.2.2 Analisis Gap 1	3-31
3.10.2.3 Analisis Gap 2	3-31
3.10.2.4 Analisis Gap 3	3-32
3.10.2.5 Analisis Gap 4	3-33
3.11 Pengembangan Usulan	3-34
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	4-1

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

4.1.2 Profil Perusahaan	4-2
4.1.3 Struktur Organisasi	4-3
4.1.4 <i>Job Description</i>	4-4
4.2 Pengumpulan Data Penelitian	4-4
4.2.1 Identifikasi Variabel Harapan Peserta Pelatihan.....	4-4
4.2.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian Awal	4-7
4.2.3 Validitas Konstruk Instrumen	4-7
4.2.4 Penentuan Sampel Penelitian	4-10
4.2.5 Pengumpulan Data Awal	4-12
4.2.6 Pengumpulan Data Lanjutan	4-12
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5-1
5.1 Analisis Variabel Harapan Peserta Pelatihan	5-1
5.2 Pengolahan Data Awal	5-3
5.2.1 Pengujian Validitas Instrumen	5-3
5.2.1.1 Pengujian Validitas Instrumen (Peserta).....	5-4
5.2.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-7
5.3 Pengolahan Data	5-9
5.3.1 Uji Hipotesis Gap 5	5-9
5.3.2 Uji Hipotesis Gap 1	5-11
5.3.3 Uji Hipotesis Gap 2	5-13
5.3.3.1 Uji Hipotesis Gap 2 Baku	5-13
5.3.3.2 Uji Hipotesis Gap 2 Modifikasi	5-15
5.3.3.3 Penggabungan Gap 2	5-18
5.3.4 Uji Hipotesis Gap 3	5-19
5.3.4.1 Uji Hipotesis Gap 3 Baku	5-19
5.3.4.2 Uji Hipotesis Gap 3 Modifikasi	5-21
5.3.4.3 Penggabungan Gap 3	5-23
5.3.5 Uji Hipotesis Gap 4	5-25

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

5.3.5.1 Uji Hipotesis Gap 4 Baku	5-25
5.3.5.2 Uji Hipotesis Gap 4 Modifikasi	5-27
5.3.5.3 Penggabungan Gap 4	5-29
5.4 Analisis	5-31
5.4.1 Rangkuman Kesimpulan Uji Hipotesis	5-31
5.4.2 Penyebab Ketidakpuasan dari Setiap Gap	5-32
5.5 Pengembangan Usulan	5-38
5.5.1 Usulan untuk Kepuasan Pelanggan	5-38
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-1
6.2.1 Saran bagi PT Telkom	6-3
6.2.2 Saran bagi Penelitian Lanjutan	6-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1	Dimensi Servqual	2-23
2.2	Instrumen Pengukuran Harapan Pelanggan Gap 5	2-26
2.2	Instrumen Pengukuran Harapan Pelanggan Gap 5 (lanjutan)	2-27
2.3	Instrumen Pengukuran Persepsi Pelanggan Gap 5	2-27
2.3	Instrumen Pengukuran Persepsi Pelanggan Gap 5 (lanjutan)	2-28
2.4	Instrumen Pengukuran Gap 5 Jenis 2	2-28
2.4	Instrumen Pengukuran Persepsi Pelanggan Gap 5 (lanjutan)	2-29
2.5	Instrumen Pengukuran ZOT Gap 5	2-30
2.5	Instrumen Pengukuran ZOT Gap 5 (lanjutan)	2-31
2.6	Instrumen Pengukuran Gap 1 Jenis 1	2-32
2.6	Instrumen Pengukuran Gap 1 Jenis 1 (lanjutan)	2-33
2.7	Instrumen Pengukuran Gap 1 jenis 2	2-34
2.8	Instrumen Pengukuran Gap 2	2-35
2.9	Instrumen Pengukuran Gap 3	2-36
2.10	Instrumen Pengukuran Gap 4	2-37
3.1	Nomor Pernyataan untuk Dimensi	3-9
3.2	Pernyataan Baku Instrumen Servqual	3-10
4.1	Variabel Harapan Peserta Pelatihan Kuesioner Terbuka	4-4
4.2	Pengelompokkan Variabel Penelitian	4-5
4.2	Pengelompokkan Variabel Penelitian (lanjutan)	4-6
4.3	Variabel Penelitian Setelah Konstruk	4-9
4.3	Variabel Penelitian Setelah Konstruk (lanjutan)	4-10
5.1	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Peserta Pelatihan Bagian I	5-4

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

No	Judul	Halaman
5.1	Hasil Pengujian Validitas Peserta Pelatihan Bagian I (lanjutan)	5-5
5.2	Hasil Pengujian Validitas Peserta Pelatihan Bagian II	5-5
5.2	Hasil Pengujian Validitas Peserta Pelatihan Bagian II (lanjutan)	5-6
5.3	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Peserta Pelatihan Bagian III	5-7
5.4	Pengujian Hipotesis Gap 5	5-9
5.4	Pengujian Hipotesis Gap 5 (lanjutan)	5-10
5.5	Pengujian Hipotesis Gap 1	5-11
5.5	Pengujian Hipotesis Gap 1 (lanjutan)	5-12
5.6	Pengujian Hipotesis Gap 2 Baku	5-14
5.7	Pengujian Hipotesis Gap 2 Modifikasi	5-16
5.8	Penggabungan Kesimpulan Gap 2	5-18
5.9	Pengujian Hipotesis Gap 3 Baku	5-19
5.9	Pengujian Hipotesis Gap 3 Baku (lanjutan)	5-20
5.10	Pengujian Hipotesis Gap 3 Modifikasi	5-21
5.10	Pengujian Hipotesis Gap 3 Modifikasi (lanjutan)	5-22
5.11	Penggabungan Kesimpulan Gap 3	5-24
5.12	Pengujian Hipotesis Gap 4 Baku	5-25
5.12	Pengujian Hipotesis Gap 4 Baku (lanjutan)	5-26
5.13	Pengujian Hipotesis Gap 4 Modifikasi	5-27
5.13	Pengujian Hipotesis Gap 4 Modifikasi (lanjutan)	5-28
5.14	Penggabungan Kesimpulan Gap 4	5-30
5.15	Kesimpulan Setiap Gap	5-31

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Paradigma Konfirmasi	2-4
2.2	Teknik Sampling	2-11
2.3	Model Konseptual Servqual	2-25
2.4	Gap Model of Service Quality	2-41
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-2
3.1	Flowchart Metodologi Penelitian (lanjutan)	3-3
3.2	Modifikasi Model Konseptual Servqual	3-6
4.1	Struktur Organisasi PT Telkom	4-2

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Instrumen Penelitian	L1.1-1
2	Data Penelitian Pendahuluan	L2.2-1
3	Pengolahan Data	L3.3-1
4	Tabel-tabel Statistik	L4.4-1
5	Komentar Validasi Konstruk	L5.5-1