

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Telefoon dienst*” (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, selanjutnya disingkat LC, adalah unit organisasi di bawah Direktorat SDM yang diberikan otoritas dan peran sebagai penyelenggara layanan *training* SDM untuk Telkom dan TelkomGroup sesuai perkembangan bisnis, dalam bentuk pelaksanaan program *training*, guna mendukung efektivitas pengelolaan SDM perusahaan. Sebagai unit penyelenggara *training* SDM perusahaan, LC menjalankan proses identifikasi dan perumusan kebutuhan pelatihan/pengembangan SDM TELKOM maupun TELKOMGroup dengan mengacu kepada strategi dan kebutuhan pengembangan SDM yang telah disusun oleh unit pengelola SDM perusahaan serta merancang dan mengembangkan kurikulum silabus dan materi pengembangan kompetensi SDM dengan mengacu pada hasil identifikasi dan rumusan kebutuhan pelatihan/pengembangan SDM.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pihak *learning center* di PT Telkom diketahui bahwa terdapat beberapa masalah dengan layanan yang

diberikan oleh *learning center* yaitu mengenai masalah biaya yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan lebih banyak untuk *outsourcing* dibandingkan untuk *training* sehingga mengakibatkan inefisiensi bagi PT Telkom, pemasukan divisi pelatihan berkurang serta penurunan jumlah peserta pelatihan setiap tahunnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang paling penting bagi suatu perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa, baik itu industri rumahan maupun di perusahaan besar. Kepuasan konsumen dapat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan telah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Salah satu pelayanan atau jasa yang diberikan oleh PT Telkom adalah melalui divisi pelatihan yang disebut sebagai *learning center* PT Telkom. Sama seperti perusahaan jasa lainnya, *learning center* PT Telkom juga sering mengalami masalah mengenai kepuasan konsumen (peserta pelatihan). Permasalahan tersebut harus cepat diatasi agar dapat meningkatkan kualitas yang diberikan oleh *learning center* dan dapat memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan. Pengukuran tingkat kepuasan dari peserta pelatihan dilakukan dengan menggunakan metode *service quality* sehingga dapat dilihat secara spesifik dimensi apa saja yang harus ditingkatkan yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak *learning center* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Masalah mengenai kepuasan peserta pelatihan perlu diketahui oleh pihak divisi pelatihan untuk memperbaiki kinerja mereka selama ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak peserta pelatihan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang sering membuat peserta tidak puas dengan pelayanannya, yaitu :

1. Fasilitas yang diberikan Divisi Pelatihan menurut peserta masih kurang lengkap.
2. Kurangnya ketersediaan materi pelatihan yang dimiliki oleh Divisi Pelatihan PT Telkom.

3. Terjadinya penurunan jumlah peserta pelatihan pada setiap tahunnya.
4. Instruktur yang kurang menguasai materi pelatihan sehingga peserta pelatihan tidak puas dengan materi pelatihan yang diberikan, karena sebagian besar dari instruktur berasal dari karyawan PT Telkom yang kurang menguasai materi pelatihan.

Dari permasalahan tersebut dibutuhkan metode untuk mengukur tingkat kepuasan peserta pelatihan. Untuk itu perlu diketahui hal-hal yang berhubungan untuk mengukur tingkat kepuasan dengan menanggapi persepsi dan harapan dari peserta pelatihan sehingga dapat memenuhi kepuasan peserta pelatihan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti berusaha membatasi ruang lingkup penelitian untuk memfokuskan penelitian agar tidak menyimpang dari tujuan awal ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan hanya pada bidang pelatihan dengan studi kasus di Divisi Pelatihan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang beralamat di jalan Gegerkalong hilir no. 47 Bandung
2. Analisis kualitas pelayanan untuk mengetahui kepuasan peserta pelatihan Divisi Pelatihan PT Telkom.

1.4 Perumusan Masalah

Dengan memperhatikan hal-hal yang melatarbelakangi timbulnya permasalahan di atas, maka dapat ditentukan beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dan dicari jawabannya. Masalah-masalah yang akan dirumuskan, ialah:

1. Bagaimana hasil evaluasi kepuasan peserta pelatihan di Divisi Pelatihan PT Telkom?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab dari timbulnya ketidakpuasan peserta pelatihan di Divisi Pelatihan PT Telkom?
3. Langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan di Divisi Pelatihan PT Telkom?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan masalah-masalah yang dirumuskan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui hasil evaluasi kepuasan peserta pelatihan di Divisi Pelatihan PT Telkom.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab dari timbulnya ketidakpuasan peserta pelatihan di Divisi Pelatihan PT Telkom.
3. Mengetahui langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian, maka sistematika penulisan untuk bab-bab selanjutnya dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori yang dapat dijadikan acuan atau sumber untuk melakukan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan atau langkah yang dilakukan penulis mulai dari tahap Penelitian Pendahuluan, Identifikasi Masalah, sampai dengan tahap Pengembangan Usulan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini menguraikan mengenai data-data umum perusahaan juga data awal yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden untuk kemudian diolah dengan teknik-teknik atau metoda-metoda yang telah ditentukan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini dilakukan pengolahan data dan diuraikan analisis berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis tersebut

untuk selanjutnya dibandingkan dengan teori-teori yang dijelaskan pada Bab 2.

BAB 6 PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan hasil analisis dan menjawab permasalahan pada perumusan masalah. Kesimpulan yang diperoleh dapat dijadikan masukan untuk pengembangan instrumen pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan untuk menyempurnakan instrumen baku SERVQUAL serta memberikan usulan bagi Divisi Pelatihan PT Telkom.