PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

PERANAN PELAYANAN PT. TELKOM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (KONSUMEN)

TUGAS AKHIR

PROGRAM DIPLOMA TIGA (D-III)
JURUSAN : MANAJEMEN DAN PEMASARAN

Oleh :

M I S B A H
NIM : MP 1395023

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA JERMAN
B A N D U N G
1998

PERANAN PELAYANAN PT. TELKOM TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN (KONSUMEN)

Tugas Akhir ini diuji dan disahkan
oleh Komisi Sidang Tugas Akhir
Bandung, 21 September 1998

Penguji I

(Ir. Eddy Suryanto Soegoto., Msc.)

Penguji II

(Dra. Yanti Astuti)

Penguji III

(Drs. Rustadi., MM)

ABSTRAKSI

Masalah dalam penelitian ini adalah untukmengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya. Tujuan penelitian adalah mengumpulkan bukti empiris tentang masalah diatas. Data yang dikumpulkan dengan tanya jawab langsung para karyawan yang dimana penulis ditempatkan yakni PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA DINAS PELAYANAN SELATAN (DINYAN SELATAN) UNIT AREA PELAYANAN TURANGGA, membaca buku-buku yang adakaitanya dengan penelitian, dan menyebarkan angket dan quesioner kepada pelanggan sebagai pengguna jasa telkom.

Dari pertanyaan yang diajukan baik melalui angket, quesioner maupun tanya jawab dapat diketahui bahwa di dalam perusahaan masi terdapat permasalahan-permasalahan dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna jasa telekomunikasi (pelanggan).

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa permasalahan-permasalahan yang timbul dapat menimbulkan ketidak puasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Hal ini dapat merugikan perusahaan.

Dengan memperhatikan uraian tersebut di atas, maka penulis merasa terdorong untuk memberikan beberapa saran atau kritikan yang kiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan agar terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan perusahaan, apabila permasalahan-permasalahan tersebut tidak secepatnya diantisipasi atau diperbaiki.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena berkat rakhmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan laporan sebagai tugas akhir.

Tugas akhir ini berjudul "PERANAN PELAYANAN PT. TELKOM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (KONSUMEN)". Ditulis dalam rangka salah satu syarat bagi kelulusan studi komputer pada jenjang Pendidikan Program Diploma III (D-3) di LPKIG.

Penulis berharap, penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk kurun waktu yang akan datang.Sehingga akan membawa kesuksesan dan keberuntungan baik bagi perusahaan maupun pelanggan.

Dengan segala keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki selama ini, tidak sedikit kesulitan yang harus penulis hadapi dala penyelesaian tugas akhir ini. Namun berkat pertolongan Allah Yang Maha Kuasa pada hakikatnya, dan dorongan, bimbingan, bantuan dari banyak pihak terutama dari PT. TELKOM yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian, yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tadi.

Oleh karena itu, perkenankanlah pada kesempatan ini penilis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Eddy Soegoto., Msc., selaku Direktur utama LPKIG.
2. Bapak Ir. Dwi Susanto., Msc., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

3. Bapak Drs. Rustadi M.M., selaku Dosen pembimbing di LPKIG.
4. Bapak . H. Mulyana Jaelani selaku pembimbing di PT. TELKOM.
5. Seluruh Staf PT. TELKOM.
6. Ayah, Ibu, Kakak-kakak, yang telah memberi dukungan moral dan materiil selama menimba ilmu di LPKIG.
7. Keluarga besar H. Surya, yang telah memberi dukungan moral dan materiil selama menimba ilmu di LPKIG.
8. Koek, Dewo, Kum-kum, Iting, Aki, Mbak Wiwi, Mas Boy, Polo, Moncos, Batak, Jejen, Nia, Iis yang telah banyak mendukung selama kuliah.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis perinci satu persatu, atas segala bantuannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi maupun penyajian dari tugas akhir ini masih terlalu jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran bagi perbaikan sangat penulis harapkan.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat dijadikan sumber informasi yang bermamfaat bagi semua orang yang membutuhkannya.

Bandung, Agustus 1998

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAKSI i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR LAMPIRAN vii
BAB I PENDAHULUAN
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH 1
1.2. RUMUSAN MASALAH/IDENTIFIKASI MASALAH 4
1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIA 4
1.4. METODE PENGUMPULAN DATA 5
1.5. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN 5
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. KONSEP DAN PERKEMBANGAN JASA 9
2.1.1. Konsep dan Pengertian Jasa 11
2.1.2. Klasifikasi Jasa 13
2.2. KUALITAS JASA 15
2.2.1. Produktufitas dan Profitabilitas 16
2.2.2. Kualitas 17
2.2.3. Konsep Kualitas Jasa 18
2.2.4. Presepsi Terhadap Kualitas Jasa 19
2.2.5. Kualitas Jasa Sebagai Harapan Pelanggan 24
2.3. JAMINAM KEPUASAN PELANGGAN 25
2.3.1. Kepuasan Pelanggan 29
BAB III DATA HASIL PENELITIAN
3.1. SEJARAH PERUSAHAAN 31
3.2. KEGIATAN USAHA PERUSAHAAN 32
3.3. STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN 34
3.4. URAIAN TUGAS 36
3.5. INFORMASI PELAYANAN PASANG BARU (PSB) TELEPON 42
3.6. INFORMASI MUTASI TELEPON 43
3.7. TINGKAT KEPENTINGAN UNSUR PELAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI MENURUT SEGMEN PELANGGAN 47
3.8. KELUHAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASATELKOM 48
3.8.1. Tahap Pengajuan Pasang Baru (Pra-Pasang) 48
3.8.2. Tahap Pemasangan Telepon Baru (Proses-Pasang) 50
3.8.3. Tahap Purna Pasang 50

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. PERMASALAHAN YANG DAPAT MEMPENGARUHI KETIDAKPUASAN PELANGGAN PADA PT. TELKOM 53
4.2. UPAYA YANG DILAKUKAN PT. TELKOM DALAM MENGATASI KELUHAN PELANGGAN 54
4.3. MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA SUATU PERUSAHAAN 55
4.3.1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Jasa 55
4.3.2. Mengelola Harapan Pelanggan 56
4.3.3. Menindaklanjuti Jasa 56
4.3.4. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa 57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN 59
5.2. SARAN 60

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kwitansi Pembayaran Pasang Baru Telepon.
2. Tel-25/Pasang Baru
3. Struktur Organisasi Kandatel Bandung
4. Bon Kerja Pasang Baru Telepon