

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA GRAPARI
TELKOMSEL CABANG LUBUK ALUNG

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan

(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh:

ALFI SYUKRA

NIM. 16134005/2016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020

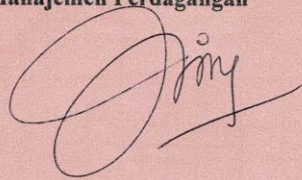
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA
GRAPARI TELKOMSEL CABANG LUBUK ALAUNG**

Nama : Alfi Syukra
NIM/TM : 16134005/2016
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

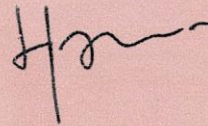
Padang, Maret 2020

Disetujui oleh,
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19751209 199903 2001

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Abel Tasman, SE, MM.
NIP. 19810711 201012 1003

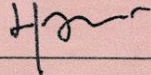
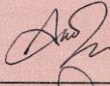
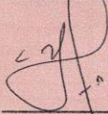
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA
GRAPARI TELKOMSEL CABANG LUBUK ALAUNG**

Nama : Alfi Syukra
NIM/TM : 16134005/2016
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi (DIII) Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Padang, Maret 2020

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Abel Tasman, SE, MM.	(Ketua)	
Arif Maulana, SE, MM.	(Anggota)	
Chichi Andriani, SE, MM.	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfi Syukra
NIM : 16134005
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuk Alung/16 Juni 1998
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen Perdagangan
Alamat : Pasar Mudik Lubuk Alung
No.HP : 082171975575
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada GraPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung

Dengan Ini Saya Menyatakan Bahwa:

1. Karya tulis/Tugas Akhir ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.
4. Karya tulis/Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Padang, Maret 2020



ABSTRAK

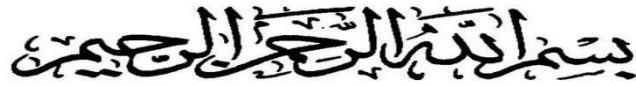
**Alfi Syukra : Tinjauan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada
GrAPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung**
Pembimbing : Abel Tasman, SE, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* pada Grapari Telkomsel Lubuk Alung. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif yaitu tujuan penelitian merupakan pengeksplorasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan Kualitas pelayanan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung.

Berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa nilai TCR sebesar 74% berada dalam kategori Baik. Diketahui penilaian kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung sudah Baik. Dengan demikian, pelanggan sudah merasakan kepuasan yang berada pada persentase 60-80% yang dikategorikan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung sudah Baik.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Customer Service Pada GraPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung”**.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk orang tua ku yang mulia ayahanda tercinta yang selalu membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, dan doanya kepada penulis selama ini.
3. Bapak Abel Tasman, SE,M.M, selaku pembimbing Tugas Akhir dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir

ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Bapak Prof. Ganefri, Ph,D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Dina Patrisia, S.E,Ak, M.Si selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.
7. Bapak dan Ibu dosen, Staf pengajar dan Karyawan program studi DIII FE UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama di perkuliahan.
8. Teman-teman program studi DIII FE UNP khususnya Manajemen Perdagangan angkatan 2016 yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terimakasih.

Padang, Januari 2020

Alfi Syukra

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang Masalah.....	1
B. RumusanMasalah.....	9
C. Tujuan Penulisan	9
D. Manfaat Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Jasa Pelayanan.....	11
B. Karakteristik Jasa Pelayanan	12
C. Kualitas Jasa Pelayanan.....	13
D. Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan	15
E. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	16
F. Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan	18
G. Pengertian kepuasan	22
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Rancangan Penelitian	24
D. Penentuan Sampel	26
E. Definisi Operasional	28
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	37
1. Sejarah Telkomsel.....	37
2. Visi dan Misi Perusahaan	38
3. Sejarah Singkat GraPARI Telkomsel Lubuk Alung	39
4. Struktur Organisasi Perusahaan	40
5. Logo Telkomsel	40
B. Hasil Penelitian.....	41
1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	41
2. Hasil Pengolahan Data.....	44
C. Pembahasan	46
1. Dimensi Reliabilitas.....	46

2. Dimensi Daya Tanggap	48
3. Dimensi Jaminan.....	51
4. Dimensi Empati	53
5. Dimensi Bukti Fisik.....	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA.....58

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. Struktur Organisasi GraPARI Telkomsel Lubuk Alung	40
Gambar 2. Logo Telkomsel.....	40

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Data pelanggan GraPARI Telkomsel Lubuk Alung	4
Tabel 2. Daftar Skala jawaban pertanyaan.....	30
Tabel 3. Uji Validitas Pelanggan GraPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung	31
Tabel 4. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	33
Tabel 5. Reliabilitas Pengujian kusioner.....	33
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 9. Hasil Pengolahan Data Total Capaian Responden Indikator Kualitas Pelayanan Customer Service Pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung..	44
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan	46
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap	48
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan	51
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Indikator Empati	53
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Indikator Wujud.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabel Karakteristik Responden

Lampiran 3. Tabel Tabulasi Data

Lampiran 4. Tabel Distribusi Frekuensi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan pesat di berbagai bidang terutama bidang teknologi menciptakan kebutuhan yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan barang, tetapi juga kebutuhan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2009:36) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Produk jasa mungkin atau tidak mungkin berkaitan dengan produk fisik. Adapun pada produk jasa yang merupakan output yang diberikan kepada konsumen yaitu berupa pelayanan, sehingga baik dan buruknya pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diciptakan konsumen.

Seiring dengan pesatnya perkembangan jasa, persaingan dalam sektor jasa ikut berkembang semakin ketat. Masing-masing perusahaan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan tersebut agar dapat menarik konsumen sebanyak-banyaknya sehingga tercipta tingkat kepuasan jasa yang tinggi terhadap pemakai jasa.

Salah satu perusahaan yang berorientasi bisnis di sektor jasa khususnya jasa telekomunikasi adalah PT.Telkomsel. Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat. Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi seluler di Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan *roaming* internasional dan layanan 3G di Indonesia.

Telkomsel juga merupakan operator yang pertama kali melakukan uji coba teknologi jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia; Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbarukan untuk menara-menara *Base Transceiver Station* (BTS). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan seluruh Indonesia khususnya di Lubuk Alung.

GraPARI (Graha Pari Sraya) merupakan kantor pelayanan tatap muka Telkomsel yang memberikan informasi, menerima permintaan layanan dan pengaduan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.

Dalam GraPARI Telkomsel Lubuk Alung, *Customer Service* adalah bagian yang berhubungan langsung dengan permasalahan pelanggan. Dibutuhkan *Customer Service* yang menguasai produk dan benar benar memahami setiap permasalahan pelanggan. *Customer Service* diharuskan memiliki kesabaran, ketepatan, dan kecepatan. Kesabaran dibutuhkan untuk mendengarkan semua keluhan dari pelanggan, sedangkan ketepatan sangat berguna untuk kinerja *Customer Service* dalam mengatasi keluhan pelanggan. Selain kesabaran dan ketepatan, kecepatan menjadi faktor penting karena pelanggan yang sedang mengalami permasalahan tentunya ingin masalah mereka diselesaikan secepat mungkin.

Customer Service menjadi bagian terdepan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Jika terdapat *Customer service* yang tidak berkompeten akan sangat merugikan perusahaan. Pelanggan akan sangat marah dan tidak merasa dihargai ketika *Customer Service* tidak bisa mengerti dan mengatasi permasalahan yang mereka hadapi. Hal ini akan berdampak tidak baik terhadap

perusahaan. Pelanggan yang sudah merasa kecewa terhadap pelayanan akan pergi untuk beralih ke perusahaan lain yang bisa memberikan layanan yang sangat baik kepada mereka. Kehilangan pelanggan bagi perusahaan akan sangat merugikan dan mengancam integritas perusahaan karena ada kemungkinan nasabah yang kecewa akan memberitahu kepada teman atau keluarga mereka tentang buruknya kualitas layanan perusahaan tersebut.

Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan dan keluhan dari pelanggan, penulis mendapati bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* belum optimal seperti sering terjadinya kesalahan teknis oleh *Customer Service* GraPARI, contohnya *Customer Service* kurang tanggap dalam melayani keluhan pelanggan yang menyebabkan kekecewaan pelanggan dengan antrian yang panjang. Kemudian kurangnya perhatian yang diberikan oleh *Customer Service* di GraPARI Cabang Lubuk Alung sehingga mengakibatkan pelanggan merasa terabaikan oleh pelayanan yang diberikan.

Dari latar belakang yang sudah dikemukakan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Tinjauan Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung yang dituangkan dalam penelitian dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada GraPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

2. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Reliabilitas (*Reliability*)
3. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Jaminan (*Assurance*)
5. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Empati (*Empathy*)

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Reliabilitas (*Reliability*)
3. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Jaminan (*Assurance*)
5. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung dari dimensi Empati (*Empathy*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan kemampuan dalam wawasan yang berhubungan kepuasan kerja, dan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi.

2. Bagi GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel cabang Lubuk Alung

3. Bagi Pembaca

Salah satu bahan referensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang Tinjauan Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada GraPARI Telkomsel Cabang LubukAlung, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan customer service pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung berada pada kriteria interval 60-79,9%, dengan skor rata-rata sebesar 3,70 dengan total capaian responden 74%. Dari pembahasan kualitas pelayanan yang disajikan pada bab empat dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Grapari Telkomsel Lubuk Alung dalam kriteria Puas. Dari semua dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan dimensi keandalan (*reliability*). Dimensi reliabilitas adalah dimensi pelayanan yang memiliki kriteria paling Puas.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi bagi GraPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung, atau dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam mempertahankan prestasi yang diraih selama ini. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan layanan Telkomsel akan meningkatkan loyalitas pelanggan pengguna layanan Telkomsel.
2. Diharapkan perusahaan terus melakukan penelitian untuk mengetahui harapan-harapan pelanggan pengguna layanan Telkomsel yang masih belum terpenuhi dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kualitas

pelayanan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung sebagai usaha mempertahankan pelanggan serta meningkatkan keuntungan perusahaan.

3. Dari hasil pembahasan penelitian, pelanggan pengguna layanan Telkomsel sudah merasa baik dengan pelayanan *customer service* GraPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung, maka itu dapat dipertahankan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Fatona, Siti.2016. Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relefansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 1 No. 2.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13 Jakarta:Erlangga.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam. *Journal of Bussiness Administrasion*. Vol. 1 No. 2.
- Lupiyoadi, Rambat.2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3 Jakarta:Salemba Empat.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*. Vol. 11 No. 2.
- Sugiyono.2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2014. *Service Quality, & Satisfaction*. Sidney & Jakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*.Yogyakarta: Andi.
- Wiratama, Muhammad Aristya. 2017 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Helios Fitness Metro Indah Mall (Studi Pada Member Aktif Helios Fitness Metro Indah Mall. *Jurnal e-Proceeding of management*. Vol. 2 No. 3.