



**PENINGKATAN KUALITAS JASA PELAYANAN  
OUTSOURCING DENGAN METODE SERVQUAL  
UNTUK MEMENUHI HARAPAN PELANGGAN PT  
DESBASEGA PUTRATAMA**

**TESIS**

**OLEH:**

**GATOT RAHARDJO**

**55110120129**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2014**



**PENINGKATAN KUALITAS JASA PELAYANAN  
OUTSOURCING DENGAN METODE SERVQUAL  
UNTUK MEMENUHI HARAPAN PELANGGAN PT  
DESBASEGA PUTRATAMA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**OLEH:  
GATOT RAHARDJO  
55110120129**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2014**

## PENGESAHAN

Judul : **Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Outsourcing Dengan Metode Servqual Untuk Memenuhi Harapan Pelanggan PT Desbasega Putratama**

Bentuk Karya Akhir : **Penyelesaian Masalah**

Nama : **Gatot Rahardjo**


NIM : **55110120129**

Program : **Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Tanggal : **13 Oktober**

**Mengesahkan:**

**Pembimbing Utama**



**Dr. Lien Herliani Kusumah SE, MT**

**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



**Dr. Augustina Kurniasih, ME.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Outsourcing dengan Metode Servqual untuk Memenuhi Harapan Pelanggan PT Desbasega Putratama.**

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Gatot Rahardjo

NIM : 55110120129

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 16 Agustus 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Oktober 2014



Gatot Rahardjo

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal karya akhir ini yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Outsourcing Dengan Metode Servqual Untuk Memenuhi Harapan Pelanggan PT Desbasega Putratama”**.

Dalam proses penyusunan tesis ini tentunya melibatkan banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang memberikan kontribusi kepada skripsi ini, terutama orang-orang terdekat yang senantiasa memberikan dukungan tiada henti.

Dalam kesempatan ini penulis berusaha menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu walaupun tidak dapat disebutkan satu per satu:

1. Ibu Dr. Lien Herliana Kusumah SE, MT selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan bimbingan serta perbaikan dalam penyusunan proposal dan karya akhir ini.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Mercu Buana
3. Bapak Prof. Dr. Didik Rachbini, selaku ketua Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Arisssetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Istriku tercinta Arlena Satvika Jusuf serta anak kami tersayang Almer Virendra Safwan yang selalu menemani, memberikan dukungan, doa dan inspirasi pada saya dalam menyelesaikan program pasca sarjana.
6. Keluarga yang selalu mendukung dan memberikan doa selama saya menyelesaikan program pasca sarjana.

7. Seluruh jajaran pimpinan, rekan kerja PT Desbasega Puratama yang memberikan peluang, dukungan dan tempat bagi saya untuk membuat karya akhir ini terwujud.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna tapi penulis berharap tesis ini memberikan kontribusi positif bagi seluruh pihak.



Penulis,

**Gatot Rahardjo**

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Dan Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	9
2.3 Sumber Daya.....	10
2.4 Tantangan Bisnis.....	11
2.5 Proses Bisnis.....	11

### BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN

3.1 Kajian Pustaka .....	13
3.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	33
3.3. Rerangka Pemikiran .....	36

### BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Jenis/Desain Penelitian .....	37
4.2 Variabel Penelitian.....	39
4.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
4.5 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	47
4.6 Teknik Analisis Data .....	48

### BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1 Hasil Penelitian .....	51
5.2 Analisis Hasil Penelitian .....	54
5.2.1 Kualitas Pelayanan Saat Ini .....	55
5.2.2 Perbaikan Kualitas Sesuai Harapan .....	71
5.3 Pembahasan .....	81

### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran .....	82

DAFTAR PUSTAKA .....	85
----------------------	----

LAMPIRAN.....	88
---------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	92
---------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Keluhan Mitra Kerja terhadap PT Desbasega Putratama Selama Tahun 2012.....	4
Tabel 3.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	41
Tabel 4.2	Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja.....	47
Tabel 4.3	Jumlah Karyawan Tiap Divisi PT PLN (Persero) Udiklat Bogor ....	48
Tabel 5.1	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Ekspektasi Pekerjaan Bidang Kebersihan .....	51
Tabel 5.2	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Aktualisasi Pekerjaan Bidang Kebersihan .....	52
Tabel 5.3	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Ekspektasi Pekerjaan Bidang Administrasi.....	52
Tabel 5.4	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Aktualisasi Pekerjaan Bidang Administrasi .....	53
Tabel 5.5	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Ekspektasi Pekerjaan Bidang Pengemudi .....	53
Tabel 5.6	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Aktualisasi Pekerjaan Bidang Pengemudi.....	54
Tabel 5.7	Perhitungan Gap yang Terjadi Antara Ekspektasi dengan Aktualisasi pada Pekerjaan Bidang Kebersihan .....	55

Tabel 5.8	Perhitungan Gap yang Terjadi Antara Ekspektasi dengan Aktualisasi Pada Pekerjaan Bidang Administrasi .....	61
Tabel 5.9	Perhitungan Gap yang Terjadi Antara Ekspektasi dengan Aktualisasi pada Pekerjaan Bidang Pengemudi .....	66



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT DP.....	10
Gambar 2.2 Diagram Alir Proses Bisnis PT DP .....	12
Gambar 3.1 Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan terhadap Jasa.....	16
Gambar 3.2 Model Konseptual Layanan Kualitas Pelayanan.....	29
Gambar 3.3 Rerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Proses Pemecahan Masalah.....	38
Gambar 4.2 Tahapan Analisis Servqual.....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form Kuesioner Aktualisasi .....	88
Lampiran 2	Form Kuesioner Harapan .....	89
Lampiran 3	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Ekspektasi Pekerjaan Bidang Kebersihan .....	90
Lampiran 4	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Aktualisasi Pekerjaan Bidang Kebersihan.....	90
Lampiran 5	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Ekspektasi Pekerjaan Bidang Administrasi.....	90
Lampiran 6	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Aktualisasi Pekerjaan Bidang Administrasi .....	91
Lampiran 7	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Ekspektasi Pekerjaan Bidang Pengemudi.....	91
Lampiran 8	Rekapitulasi Jumlah Responden pada Setiap Kuesioner Tingkat Aktualisasi Pekerjaan Bidang Pengemudi.....	91

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA