

**EVALUASI SISTEM OPERASI PENYEDIA JASA (INSTALASI,
MAINTENANCE DAN TROUBLESHOOTER) DALAM MENINGKATKAN
KINERJA OPERASIONAL PT. ERICSSON FIELD SERVICE (EFS)**

SKRIPSI

Nama : Maladi Taufiq Akbar

Nim : 43109110010



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**EVALUASI SISTEM OPERASI PENYEDIA JASA (INSTALASI,
MAINTENANCE DAN TROUBLESHOOTER) DALAM MENINGKATKAN
KINERJA OPERASIONAL PT. ERICSSON FIELD SERVICE (EFS)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Maladi Taufiq Akbar

Nim : 43109110010



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Maladi Taufiq Akbar
Nim : 43109110010
Program Studi : Ekonomi – Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2013



(Maladi Taufiq Akbar)
NIM : 43109110010

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maladi Taufiq Akbar

Nim : 43109110010

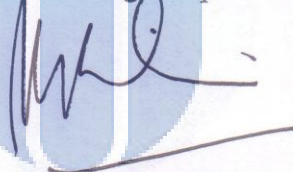
Program Studi : Ekonomi – Manajemen

Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Operasi Penyedia Jasa (Instalasi, Maintenance dan Troubleshooter) Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Ericsson Field Service (EFS)

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(M. Rizki, BBA, MBA)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan

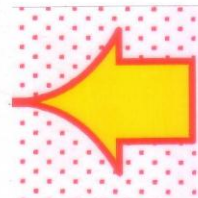
Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Wiwik Utami, MS, AK, CA)



(Dr. Rina Astini, MM)



LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

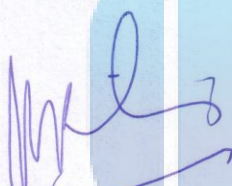
SKRIPSI

Evaluasi Sistem Operasi Penyedia Jasa (Instalasi, *Maintenance* dan *Troubleshooter*) Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Ericsson Field Service (EFS)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:
Maladi Taufiq Akbar
43109110010

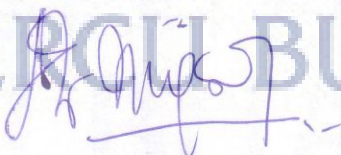
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 September 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



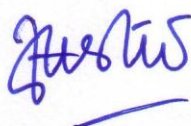
(M. Rizki, BBA, MBA)

Anggota Dewan Penguji



(Luna Haningsih, S.E, M.E)

Anggota Dewan Penguji



(Hesti Maheswari S.E, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Sistem Operasi Penyedia Jasa (Instalasi, *Maintenance* dan *Troubleshooter*) Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Ericsson Field Service (EFS) ”**. Skripsi ini disusun untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untaian terima kasih yang dalam penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr., Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr., Wiwik Utami, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr., Rina Astini, MM, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Rizki, BBA, MBA dan Ibu Hesti Maheswari, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua Bp. Cholly Rodanih dan Ibu Maesyaroh serta Kakak Melly Dianti dengan Muchri Fachrudin dan Andhika Rahman dengan

Yatimah, Adik-Adik Ali Aziz, Abdul Hakim, Rizqi Darmawan, serta keponakan saya yang telah memberikan hiburan dikala penat melanda yaitu M. Khaidar Alifiansyah, M. Dava Al-Khindi, Tsalitsa Putri Muthmainnah, Ahmad Raditya Yusron dan Nanda Khairunnisa.

6. Bapak Teh Hue Ming selaku Head of EFS, Bp. Sukron Hanafi selaku *Head of EFS Roll Out*, Bp. Zulkarnaen selaku *Head of Supporting Group*, Bp. Jhon Herry dan Bp. I Gusti Agung Pradyana Sakti selaku *EFS Coord Indosat Project* serta Bp. Jon Dorisno selaku *Implementation Network Engineer* yang telah mengizinkan dan memberikan informasi untuk melakukan penelitian, serta seluruh *Engineer, Team Leader* dan *Installation Member*.
7. Kekasih saya Hairunnisa, sahabat seperjuangan Ekonomi Manajemen Angkatan 15 (Tahun 2009), Masmur, Albar, Aris, Wendi, Arif, Rahman, Mardianna, Amedia, Esti, Rosmaya, Lanny, Dewi R, Maria, Debi, Farrah, Ummi, Winarti, Yandri, Andi, Agung.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian.

Jakarta, 30 Agustus 2013

Maladi Taufiq Akbar

43109110010

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana Evaluasi Sistem Operasi Penyedia Jasa (Instalasi, Maintenance dan Troubleshooter) Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Ericsson Field Services (EFS) yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas pelanggan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner yang melibatkan 50 responden yaitu para pelanggan PT. EFS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan Convenience Sampling, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan House Of Quality (HOQ) untuk mengetahui seberapa nilai kepuasan konsumen terhadap tingkat kepentingan dan tingkat harapan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat harapan valid, dimana mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepentingan dan harapan. Besarnya realibilitas tingkat kepentingan adalah 0.751 dan tingkat harapan 0.756. Hal ini berarti bahwa 75.1% tingkat kepentingan lebih kecil dibandingkan tingkat harapan 75.6%, dimana nilai harapan lebih unggul dibanding kepentingan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh *House Of Quality* (HOQ).

Kata Kunci : Desain Operasi, Kepentingan dan Harapan



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul	ii
Halaman Penyataan Karya Sendiri	iii
Halaman Pengesahan Pembimbing Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Dewan Penguji	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Pengertian Manajemen Operasional	10
2.2. Pengertian Jasa.....	11
2.3. Kualitas Jasa, Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	13
2.3.1. Kualitas Jasa, Pelayanan	13
2.3.2. Kepuasan Konsumen	15
2.4. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	16
2.4.1. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	16
2.4.2. Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	17
2.4.3. Konsep TQM.....	20
2.4.4. Prinsip TQM.....	23
2.4.5 Metode TQM.....	24
2.5. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	24

2.5.1.	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .	24
2.5.2.	Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	26
2.6.	<i>House Of Quality</i> (HOQ)	27
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1.	Objek Penelitian.....	31
3.1.1.	Sejarah PT. Ericsson Field Service (EFS).....	31
3.1.2.	Visi dan Misi	33
A.	Visi	33
B.	Visi	33
3.1.3.	Struktur Organisasi.....	34
3.2.	Desain Penelitian	34
3.3.	Variabel dan Skala Pengukuran	36
3.4.	Metode Pengumpulan Data	41
3.5.	Jenis Data	41
3.6.	Populasi Dan Sampel	42
3.7.	Metode Analisis Data	43
3.8.	Teknik Pengolahan Data	45
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
4.1.	Kebutuhan Terhadap Desain Operasi Penyedia Jasa Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Ericsson Field Service...	50
4.1.1.	Karakteristik Reponden Penelitian	50
4.1.2.	<i>Customer Needs</i> (Room 1)	53
4.1.3.	Uji Validitas	54
4.1.4.	Uji Reliabilitas	56
4.2.	Analisa Kepuasan Terhadap Desain Operasi	57

4.2.1.	<i>Customer Importance</i>	57
4.2.2.	<i>Customer Satisfaction</i>	60
4.2.3.	Perhitungan <i>GAP</i>	62
4. 3.	Karakteristik Teknik Desain Operasi	64
4.3.1.	<i>Technical Characteristics (Room 3)</i>	64
4.3.2.	<i>Relationship (Room 4)</i>	66
4.3.3.	Hubungan antar <i>Technical Characteristics (Room 3)</i> PT. EFS (<i>Room 5</i>)	67
4.3.4.	<i>Technical Matrix (Room 4)</i>	69
	A. <i>Absolute Importance</i>	69
	B. <i>Relative Importance</i>	70
4. 4.	Karakteristik Teknis	71
4.4.1.	Rekomendasi Desain Sistem Operasi	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Variabel Operasional	36
Tabel 3.1	<i>Technical Characteristics</i>	39
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2	Usia Responden.....	51
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	51
Tabel 4.4	<i>Customer Needs</i>	53
Tabel 4.5	Uji Validitas Kepentingan dan Kepuasan.....	54
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Kepuasan.....	56
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Harapan.....	56
Tabel 4.8	<i>Customer Importance</i>	57
Tabel 4.9	<i>Customer Satisfaction Performance</i>	60
Tabel 4.10	Perhitungan GAP	62
Tabel 4.11	<i>Technical Characteristics Analisis</i>	64
Tabel 4.12	<i>Data Relationship</i>	67
Tabel 4.13	Arah Perbaikan <i>Technical Characteristics</i>	68
Tabel 4.14	<i>Absolute Importance</i>	69
Tabel 4.15	<i>Relative Importance</i>	70
Tabel 4.16	Rekomendasi Desain Sistem Operasi	71
Tabel 4.17	<i>House Of Quality</i>	72

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	<i>EFS Office</i>	5
Gambar 2.1	Konsep Pengendalian Kualitas TQM	21
Gambar 2.2	<i>House Of Quality</i>	27
Gambar 3.1	<i>EFS Employee</i>	32
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
Gambar 3.3	Desain Penelitian	35
Gambar 3.4	<i>House Of Quality</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	85
Lampiran 2	Jawaban Kuesioner Kepuasan... ..	86
Lampiran 3	Jawaban Kuesioner Kepentingan	87
Lampiran 4	Uji Validitas Kepuasan.....	88
Lampiran 4	Uji Validitas Kepentingan.....	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA