

TUGAS AKHIR

PENENTUAN PRIORITAS PROGRAM PELATIHAN PADA PT CAHAYA BUMI NASIONAL DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *AHP*

**Diajukan guna melengkapi sebagai syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun oleh :
Nama : Rizky Arya Pratama
NIM : 41618010031

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Arya Pratama

NIM : 41618010031

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : **Penentuan Prioritas Program Pelatihan Pada PT
Cahaya Bumi Nasional Dengan Menggunakan Metode
*Servqual dan Ahp***

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Rizky Arya Pratama)

LEMBAR PENGESAHAN
PENENTUAN PRIORITAS PROGRAM PELATIHAN PADA PT
CAHAYA BUMI NASIONAL DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *AHP*



Disusun Oleh :

Nama : Rizky Arya Pratama

NIM : 41618010031

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing,



(Dimas Novrisal, ST., M.T)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Alfa Firdaus, ST., M.T)

ABSTRAK

PT Cahaya Bumi Nasional (CBN) daerah Jakarta Barat, adalah sebuah perusahaan penyedia tenaga alih daya *Outsourcing* yang lebih fokus pada bidang penjualan dan pengadaan tenaga ahli. PT Cahaya Bumi Nasional sebagai perantara ialah perekrutan dan pelatihan calon *direct sales*. Sebelum sosialisasi dan pelatihan offline ini banyak keluhan seperti calon *direct sales* ini tidak tahu bagaimana teknik dalam melakukan penjualan/promosi dan tidak mengetahui produk *knowledge*. Salah satu metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah dengan metode *Servis Quality* (SERVQUAL). Metode pengukuran kualitas layanan jasa yang membandingkan antara harapan/ekspektasi (*expectation*) yang diharapkan oleh seorang pelanggan dengan performansi (*perceived*) dari suatu layanan jasa. Lalu dilanjutkan dengan metode sistem pendukung keputusan yaitu metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). AHP dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan urutan prioritas atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Tujuan penelitian ini yaitu mengukur kualitas layanan pelatihan *direct sales* dengan metode *service quality* serta menentukan urutan prioritas perbaikan atribut pada pelatihan di PT Cahaya Bumi Nasional dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasil perhitungan *servqual* terbobot terdapat nilai-nilai negatif maka dari itu yang diutamakan memperbaiki kriteria yang memiliki hasil negatif dengan selisih paling jauh terlebih dahulu. Kriteria yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu kriteria dimensi Keandalan (*Reliability*) “kriteria pelatihan yang diberikan tepat waktu” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,09398, Daya tanggap (*Responsiveness*) “kriteria PIC *responsive* terhadap pertanyaan *candidate*” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,05016, Jaminan (*Assurance*) “kriteria *candidate* merasa nyaman dalam melakukan interaksi” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,04157, Empati (*Emphaty*) “kriteria keramahan PIC terhadap *candidate*” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,01257, Bukti fisik (*Tangible*) “kriteria peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,00898.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Servqual, AHP

ABSTRACT

PT Cahaya Bumi Nasional (CBN) West Jakarta area, is an outsourcing company that focuses more on sales and procurement of experts. PT Cahaya Bumi Nasional as an intermediary is the recruitment and training of direct sales candidates. Prior to this offline socialization and training, there were many complaints, such as this direct sales candidate who did not know how to do sales/promotion techniques and did not know product knowledge. One of the methods used to measure service quality is the Service Quality (SERVQUAL) method. A method of measuring service quality that compares the expectations/expectations expected by a customer with the performance (perceived) of a service. Then continued with the decision support system method, namely the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. AHP in this study is used to determine the priority order of service attributes that need to be improved. The purpose of this study is to measure the quality of direct sales training services with the service quality method and determine the order of priority for attribute improvement in training at PT Cahaya Bumi Nasional using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. The results of the weighted servqual calculation have negative values, therefore the priority is to improve the criteria that have negative results with the furthest difference first. The criteria that must be improved in service quality are the Reliability dimension criteria "training criteria provided on time" with a weighted servqual value of -0.09398, Responsiveness "PIC criteria are responsive to candidate questions" with a weighted servqual value of -0, 05016, Assurance "criteria candidate feels comfortable in interacting" with a weighted servqual value of -0.04157, Empathy (Empathy) "criteria for PIC friendliness to candidate" with a weighted servqual value of -0.01257, Physical evidence (Tangible) "the criteria for equipment that supports the service are functioning well" with a weighted servqual value of -0.00898.

Keywords: Service Quality, Servqual, AHP

KATA PENGANTAR

Puji sayukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. yang telah memberikan kesempatan dan junjungan kami nami Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul ‘Penentuan Prioritas Program Pelatihan Pada PT Cahaya Bumi Nasional Dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Ahp*’ dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa trima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi bimbingan, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Harwikarya, MT selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Mawardi Amin, ST, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dimas Novrisal, ST., M.T selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, serta memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis.
6. Teman-teman Mahasiswa Teknik Industri Universitas Mercu Buana angkatan 2018 yang telah memberikan dorongan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Serta semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penelitian dan pengerjaan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat dijadikan perbaikan untuk kedepannya. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 25 Juli 2022

Rizky Arya Pratama



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
3.5 Langkah – langkah Penelitian	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
4.1 Pengumpulan Data.....	29
4.2 Pengolahan Data.....	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53

5.1	Analisis Hasil dari Metode <i>SERVQUAL</i>	53
5.2	Analisis Hasil dari Metode AHP	54
5.3	Pembahasan Hasil Pengukuran dengan Metode <i>Servqual</i> dan AHP	55
5.4	Usulan Perbaikan Atribut pada Playanan Jasa Pelatihan	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		59
6.1	Kesimpulan.....	59
6.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Perbandingan Penilaian.....	14
Tabel 2. 2 Nilai Random Indexs.....	17
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4. 1 Penentuan Atribut Kuisisioner.....	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	35
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Ekspektasi	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi dan Ekspektasi	40
Tabel 4. 8 Skor dan Hasil Perhitungan Nilai persepsi/Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4. 9 Skor dan Hasil Perhitungan Nilai Ekspektasi/Harapan Pelanggan	42
Tabel 4. 10 Nilai Kesenjangan (Gap Score) Atribut Pelayanan Metode Servqual	43
Tabel 4. 11 (IR) Index Random Consistency	47
Tabel 4. 12 Matrik Perbandingan Berpasangan Kriteria Utama	47
Tabel 4. 13 Normalisasi Matrik Kriteria Utama.....	48
Tabel 4. 14 Perhitungan Eigen Vektor.....	48
Tabel 4. 15 Weight Sum Method Kriteria Utama	49
Tabel 4. 16 Matriks GM Kriteria Utama.....	50
Tabel 4. 17 Menghitung Pembobotan Matrik	50
Tabel 4. 18 Nilai Bobot Akhir Kriteria.....	51
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Nilai Servqual Terbobot.....	52
Tabel 5. 1 Hasil Rekapitulasi dari Perhitungan Nilai Servqual Terbobot.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Hierarki.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Cahaya Bumi Nasional	31
Gambar 4. 2 Flow Chart Proses Recruitment Calon Direct Sales di PT Cahaya Bumi Nasional	32
Gambar 4. 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi/Kepuasan	37
Gambar 4. 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Ekspektasi/Harapan.....	38
Gambar 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi/Kepuasan.....	40
Gambar 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Ekspektasi/Harapan	40
Gambar 4. 7 Diagram Kuadran Pengukuran Kepuasan Pelanggan	44
Gambar 4. 8 Perbandingan Kriteria Utama.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Pengisian Kuisisioner	64
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian Metode Servqual.....	65
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian Metode AHP.....	68
Lampiran 4 Hasil Perhitungan AHP	72

