

ABSTRAK

Pada umumnya sebuah perusahaan outsourcing telekomunikasi menyediakan suatu fasilitas bagi pelanggan untuk melakukan komunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan *Customer service* pada perusahaan tersebut. Strategi pengembangan pelayanan yang disediakan oleh PT Mitracomm Ekasarana yaitu melalui telepon atau *Call center* terhadap *project* prakerja dibentuk untuk mempermudah masyarakat umum seperti komplant terhadap kendala dan tujuan penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kualitas pelayanan *Call center* dan bagaimana kepuasan peserta terhadap pelayanan *Call center* pengaduan kartu prakerja. Penelitian ini menggunakan metode analisis *Service Quality* dari hasil kuesioner yang disebar kepada peserta *project* kartu prakerja untuk mengetahui nilai GAP antara persepsi dan harapan peserta terhadap atribut jasa dan tingkat kepuasan yang dirasakan dan metode analisis *Importance and Performance Analysis* untuk menentukan kategori dari suatu atribut dan dapat menentukan prioritas yang harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan peserta. Hasil dari penelitian yaitu kualitas pelayanan yang diberikan *call center project* prakerja belum memenuhi harapan peserta karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Dari ke lima dimensi tersebut nilai kualitas pelayanan terbesar pada dimensi *Tangible* nilai kualitas sebesar 0,766 dan nilai terkecil yaitu dimensi *Reliability* nilai kualitas sebesar 0,769. Dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya adalah sebesar 0,8. Dan kesimpulan yang dihasilkan adalah pada diagram kartesius IPA atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang terdapat dalam kuadran A, yaitu kemudahan akses layanan *call center*, dapat diakses dimana saja, dapat dihubungi 12 jam (08.00-20.00 wib), memberikan permohonan maaf dan pengetahuan *knowledge* dan profesionalisme petugas *call center*.

Keywords: *call center; GAP; Service Quality; Importance and Performance Analysis*

ABSTRACT

In general, a telecommunication outsourcing company provides a facility for customers to communicate directly or indirectly with customer service in the company. The service development strategy provided by Mitracomm Ekasarana is by telephone or Call center against pre-employment projects formed to make it easier for the general public to be complacency against constraints as for research objectives, how the level of quality of call center services of pre-employment projects, and how participants satisfaction with the paying call center complaints of pre-employment cards. This study uses the Service Quality analysis method from the questionnaire results given to the pre-employment card project participants to determine the GAP value between the participants' perception and expectations of service attributes and perceived satisfaction levels and Importance and Performance Analysis analysis methods to determine the category of an attribute. It can determine the priorities that must be improved to improve participant satisfaction. The result of the study is that the quality of services provided by the call center of the pre-employment project has not met participants' expectations because the quality value (Q) calculated ≤ 1 . Of the five dimensions, an enormous Service Quality value in the tangible dimension is 0.766, and the smallest is the reliability dimension quality value of 0.769. The average quality of service in every dimension is 0.8. Moreover, the conclusion produced is on the cartesian diagram IPA attributes that become the main priority for improvement that is the overall attributes contained in quadrant A, namely the ease of access to call center services, can be accessed anywhere, can be contacted 12 hours, provide apologies and knowledge and professionalism of call center officers.

Keywords: *call center; GAP; Service Quality; Importance and Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis hantarkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir fakultas teknik industri untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu dalam bentuk skripsi pribadi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CALL CENTER PROJECT KARTU PRAKERJA PADA PT MITRACOMM EKASARANA TERHADAP KEPUASAAN PESERTA MENGGUNAKAN METODE SERQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”** ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan dari tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi teknik industri dari Universitas Mercu Buana. Semoga tugas akhir ini juga bisa menambah wawasan tentang kualitas pelayanan pada perusahaan bagi para pembaca dan juga bagi penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar -besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, dan motifasi.
2. Kepada dosen pembimbing Bapak Dr. Erry Rimawan., MBA, yang telah membimbing penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Resa Taruna Suhada, S.Si., MT selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir.
4. Seluruh jajaran dosen serta staff Universitas Mercu Buana.
5. Segenap teman-teman dekat penulis yang selalu mendukung penulis secara moril maupun materil.
6. Teman-teman di PT MitraComm Ekasarana Project Kartu Prakerja baik atasan maupun rekan staff yang selalu mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna sehingga penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini. Semoga tugas akhir dapat menambah

pengetahuan dan wawasan bagi pembacanya. Demikian makalah ini disusun.
Terima kasih.

Jakarta, 14 Agustus 2021

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Konsep dan Teori	9
2.1.1. <i>Call center</i>	9
2.1.2. Jasa	10
2.1.3. Dimensi Kualitas Jasa atau Pelayanan	12
2.1.4. Kepuasan Peserta	16

2.1.5.	Mengukur Kepuasan Peserta.....	18
2.1.6.	Metode SERVQUAL	19
2.1.7.	Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	23
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	27
2.3.	Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1.	Jenis Penelitian	34
3.2.	Jenis Data Dan Informasi	34
3.3.	Metode Pengumpulan Data	35
3.4.	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	36
3.4.1.	Metode Pengolahan.....	36
3.4.2.	Metode Analisis Data	43
3.5.	Langkah-Langkah Penelitian.....	44
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		45
4.1.	Pengumpulan Data	45
4.2.	Pengolahan Data.....	47
4.2.1.	Uji Validasi	47
4.2.2.	Uji Reliabilitas	49
4.2.3.	Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	50
4.2.3.1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	50
4.2.3.2.	<i>Empathy</i> (Empati).....	51
4.2.3.3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	52
4.2.3.4.	<i>Realibility</i> (Kehandalan).....	53
4.2.3.5.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	53
4.2.3.6.	Nilai GAP Keseluruhan.....	54

4.2.3.7.	Data Ranging GAP Keseluruhan.....	55
4.2.3.8.	Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	56
4.2.3.9.	<i>Importance Performance Analysis</i>	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
5.1.	Analisis Jasa Kualitas Pelayanan	61
5.2.	Analisis GAP Butir Atribut	61
5.3.	Analisis Tingkat Kualitas Layanan	65
5.4.	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	66
5.5.	Rekapitulasi Perhitungan.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		72
6.1.	Kesimpulan.....	72
6.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laporan Rata - Rata Kinerja Karyawan Agent Inbound Call center Project Kartu Prakerja Jakarta Periode Oktober 2020 - Februari 2021 ..	3
Tabel 1.2. Laporan Rata - Rata Survey Kepuasan Peserta Karyawan Inbound Call center Project Kartu Prakerja Jakarta Periode Desember 2020 - Maret 2021	4
Tabel 2.1. Skor Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan Konsumen	24
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Dimensi dan Atribut pelayanan	36
Tabel 3.2. Penilaian kinerja <i>Call center</i> Prakerja	38
Tabel 4.1. Uji Validitas Tingkat Persepsi Peserta.....	47
Tabel 4.2. Uji Validitas Tingkat Harapan Peserta	48
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi/ kepentingan peserta.....	50
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Tingkat harapan peserta.....	50
Tabel 4.5. Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Dimensi Tangible/ bukti fisik....	51
Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Dimensi Empaty/ Empati	52
Tabel 4.7. Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Dimensi Assurance/Jaminan	52
Tabel 4.8. Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Dimensi Realibility/ Kehandalan	53
Tabel 4.9. Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Dimensi Responsivenes / Daya tanggap	54
Tabel 4.10. Nilai GAP Keseluruhan Dimensi.....	54
Tabel 4.11. Data Ranking GAP Service Quality.....	56
Tabel 4.12. Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.13. Nilai Rataan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan	57
Tabel 4.14. Kuadran Keseluruhan Dimensi.....	58

Tabel 5.1. Tingkat kepuasan peserta terhadap dimensi keseluruhan	69
Tabel 5.2. Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 5.3. Kuadran Keseluruhan Dimensi.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
Gambar 2.2. Contoh Proses Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2.3. Diagram Kartesius.....	25
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.5. Langkah - Langkah Penelitian.....	44
Gambar 4.1. Diagram Profil Jenis Kelamin Peserta Pra Kerja	45
Gambar 4.2. Diagram Profil Pekerjaan Peserta Pra Kerja	46
Gambar 4.3. Diagram Profil Usia Peserta Pra Kerja.....	46
Gambar 4.4. Diagram Kartesius.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner Penelitian.....78

