

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN CUSTOMER CARE DI PLASA TELKOM KEBON SIRIH**

**Taufiqurokhman**

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

**Email : taufiqurokhman1971@gmail.com**

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada bagian Customer Care di Plasa Telkom Kebon Sirih dan untuk mengetahui tanggapan pelanggan Telkom sebagai penerima layanan mengenai pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Customer Care Plasa Telkom Kebon Sirih sebagai pemberi layanan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif dan juga menggunakan wawancara serta observasi atau pengamatan dengan terlebih dahulu membuat pedoman wawancara. Adapun informan dan key informan dalam penelitian ini sejumlah 14 orang yang terdiri dari Manager, Asisten Manager Servis Assurance, 2 Pegawai Servis Assurance dan 10 pelanggan Telkom. Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman. Prosesnya mencakup : *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan).

Teori atau konsep yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan M. J. Bitner dalam Tjiptono, Fandy, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset. Didalam teori tersebut terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh hasil sebagai berikut : Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan para pegawai Customer Care Plasa Telkom Kebon Sirih terhadap para pelanggan Telkom ditinjau dari dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan belum sepenuhnya memuaskan berdasarkan indikatornya masing-masing hal ini disebabkan pada sumber daya manusia dalam hal ini para pegawai dan pihak Telkom Kebon Sirih belum mampu memberikan dan menyediakan pelayanan seperti yang diharapkan dan diinginkan oleh para pelanggan Telkom sedangkan untuk dimensi Empati sudah baik dan efektif berdasarkan dari indikatornya.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Care Di Plasa Telkom Kebon Sirih.*

### **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi sekarang ini, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadi

persaingan antar perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara maksimal. Hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas

yang dapat bersaing dalam pasar global. Untuk memenangkan persaingan dapat ditunjukkan dengan banyaknya pelanggan yang mengkonsumsi atau menggunakan barang dan jasa yang diproduksi oleh perusahaan. Untuk dapat menarik calon pelanggan dan mempertahankan pelanggan, maka perusahaan tersebut harus dapat memberikan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan para pelanggannya. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan harus aktif dalam era persaingan global seperti saat ini, sehingga diharapkan bisa menjadi pelaku utama dalam bisnis global. Perusahaan harus mempunyai tujuan yang bukan hanya mencari pencapaian laba yang besar, tetapi juga harus dapat memuaskan pelanggannya, dan harus tetap berusaha melakukan perbaikan terhadap produk dan pelayanan.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi

pelanggan tetap. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Melihat dari fenomena yang sedang terjadi, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan pada masyarakat khususnya dan harus mempertahankan citra baik di mata masyarakat.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan

yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan kualitas pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, kebutuhan seorang akan informasi dan komunikasi semakin meningkat. Salah satu yang diuntungkan adalah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Suatu yang sangat dipentingkan dalam komunikasi di era globalisasi modern ini adalah kecepatan. Segala informasi yang bergerak dengan cepatnya dari suatu tempat ke tempat lain bahkan yang jaraknya jauh sekalipun dalam waktu yang sangat singkat. Dengan begitu informasi yang diterima semakin *up to date*. Inilah yang membuat perkembangan perusahaan telekomunikasi semakin pesat.

PT . Telkom Indonesia sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaanya benar-benar sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. PT Telekomunikasi Indonesia

Tbk atau lebih sering disebut Telkom merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini termasuk salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Sebagai perusahaan telekomunikasi yang pertama lahir di Indonesia, Telkom merupakan perusahaan yang sangat mementingkan mutu kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikasi untuk tercapainya tujuan Telkom. Mereka senantiasa memiliki cara untuk menjaga kepuasan pelanggannya dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Persaingan dalam industry jasa telekomunikasi yang sangat ketat menjadikan PT. Telkom selalu berkomitmen untuk tetap berusaha memberikan pelayanan terbaiknya pada pelanggan.

Telkom dalam membuat pelanggannya merasa puas dan tetap setia adalah perlu menanamkan image dalam benak pelanggan dengan melakukan pelayanan yang memuaskan, dengan menenankan keramahan dalam

pelayanan dan selalu memberikan informasi terbaru yang tepat dan akurat mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh Telkom dalam bidang telekomunikasi, serta reward untuk pelanggan setianya. Itu adalah kunci dalam membuat pelanggan puas dan tetap setia. Dukungan dari publik sebagai sasaran dari perusahaan memang sangat berarti bagi kelangsungan perusahaan. Sehingga bagi Telkom adalah aset utama untuk pertumbuhan usahanya.

Menyadari hal tersebut, maka disinilah fungsi serta peran Customer Care akan dipergunakan dalam melaksanakan semua kegiatan itu. Customer Care bisa dikatakan menjadi wajah dari perusahaan. Karena bagian Customer Care merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan dengan pelanggan Telkom, bisa berhubungan secara via telepon maupun secara tatap muka. Maka Customer Care dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Customer Care harus memiliki kemampuan melayani pelanggannya secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer Care yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan,

ketepatan, dan keakuratan pegawainya. Oleh sebab itu, dibagian ini sangat diperlukan pegawai-pegawainya yang terampil dan profesional dalam bidangnya serta mempunyai kinerja yang baik, untuk kemudian pada akhirnya bisa menciptakan kualitas pelayanan yang baik dalam usaha mewujudkan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan yang diharapkan terlebih terkait bisa memuaskan pelanggan.

Salah satu bagian Customer Care terdapat pada Plasa Telkom Kebon Sirih. Customer care Plasa Telkom Kebon Sirih yang bertugas melayani pelanggan yang ingin menggunakan produk Telkom, penginputan data pelanggan yang berlangganan produk Telkom, membantu menjawab pertanyaan pelanggan yang mendapatkan masalah atas produk Telkom, menerima aduan dan keluhan dari pelanggan atas produk Telkom, menerima pembayaran tagihan dari produk Telkom.

Melihat tugas yang diemban oleh bagian Customer Care, maka Customer Care Plasa Telkom Kebon Sirih dituntut harus memberikan sebuah mutu pelayanan berkualitas kepada para pelanggan agar para pelanggan Telkom merasa puas dan terus akan tetap setia

menggunakan produk Telkom. Menyadari hal tersebut juga, para pegawai Customer Care Plasa Telkom Kebon Sirih harus terus selalu bekerja secara baik dan optimal guna menghasilkan sebuah pelayanan yang sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan tinjauan penulis sekilas pada saat berkunjung pada bagian customer care Plasa Telkom Kebon Sirih, peneliti melihat hal-hal yang dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer care Plasa Telkom Kebon Sirih, masalah tersebut didapatkan dari hasil pengamatan oleh peneliti dan dari hasil berbincang-bincang kepada salah satu pegawai customer care Plasa Telkom Kebon Sirih yang bernama bapak Nur Adha, 55 tahun, Asman (Asisten Manager) *Service Assurance*. Adapun permasalahan yang terjadi dapat diuraikan sebagai berikut, yaitu:

Pertama, tingkat ketepatan waktu yang telah dijanjikan pegawai kepada para pelanggan masih lambat dan tidak tepat waktu. Dengan kondisi ini menyebabkan pelanggan harus menunggu bahkan sampai bolak-balik demi mendapatkan kepastian waktunya.

Kedua, fasilitas penunjang bagi para pelanggan terdapat kendala yaitu

gallon dispenser yang sering kosong dan lama untuk diganti dengan yang baru. Dispenser yang disediakan oleh pihak Telkom Kebon Sirih hanya terdapat 1 dispenser, mengingat jumlah pelanggan yang datang ke Telkom Kebon Sirih cukup banyak sehingga tidak mencukupi kebutuhan pelanggan untuk minum.

Ketiga, fasilitas penunjang bagi para pegawai bekerja terdapat kendala ialah computer. Komputer yang disediakan oleh pihak kantor itu adalah computer keluaran lama dan sudah tidak dapat berfungsi dengan baik. Sebagian para pegawai masih bekerja dengan menggunakan computer dan sudah ada yang menggunakan laptop. Dengan kendala ini menyebabkan pegawai tidak bisa bekerja secara optimal.

Keempat, keramahan yang diberikan pegawai kepada pelanggan. Ada salah satu pegawai yang melayani pelanggannya dengan kurang ramah tamah dan tidak sopan, bahkan ada yang cuek ketika melayani pelanggan dan menjawab pertanyaan pelanggan.

Kelima, kurang sigap dan responsifnya para pegawai dalam melayani pelanggan. Dikarenakan para pegawai banyak yang main hp dan mengobrol dengan pegawai lainnya disaat

jam kerja berlangsung, sehingga menyebabkan pelanggannya harus menunggu.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diatas, kondisi yang seperti ini akan semakin buruk apabila terus dibiarkan, pegawai akan seenaknya dan lupa akan pekerjaan maupun tugasnya yang harus melayani para pelanggan, sehingga apa yang dilakukannya akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan untuk para pelanggan Telkom. Maka kualitas pelayanan merupakan masalah yang sangat penting dalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi seperti Telkom, mengingat Telkom merupakan perusahaan terbesar di Indonesia. Sehingga kualitas pelayanan akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Perumusan masalah adalah pernyataan peneliti yang merupakan pemaparan masalah secara sistematis, logis, dan kongkrit. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam permasalahan ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pada bagian customer care di Plasa Telkom Kebon Sirih?”.

Setiap penelitian apapun tentu akan memiliki suatu tujuan dari penelitian tersebut, hal ini sangatlah perlu untuk bisa dijadikan acuan bagi setiap kegiatan penelitian dilakukan, karena tujuan menjadi tolak ukur dan target dari kegiatan penelitian tersebut. Maka tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada bagian customer care di Plasa Telkom Kebon Sirih.

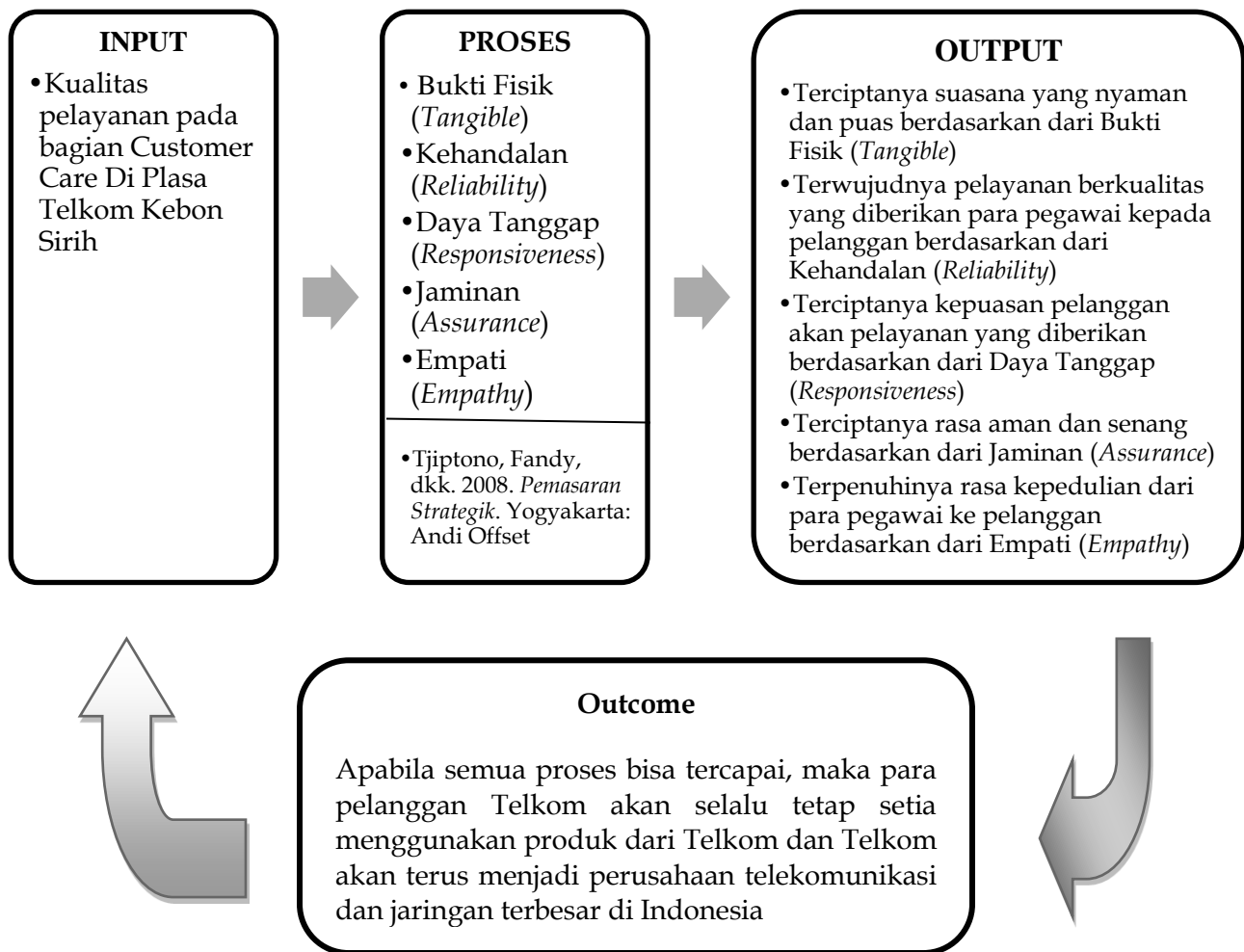
## **LANDASAN KONSEPTUAL**

Kerangka teoritik atau kerangka berpikir adalah penjelasan rasional dan logis yang diberikan oleh seseorang peneliti terhadap pokok atau objek penelitiannya, sedangkan dalam bahasa yang lebih teknis kerangka teoritik atau kerangka berpikir adalah penjelasan rasional dan logis yang didukung dengan data teoritis atau empiris yang diberikan oleh peneliti terhadap variable-variable penelitiannya beserta keterkaitan antara variable-variable tersebut.

Penelitian ini dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Care Di Plasa Telkom Kebon Sirih maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Kerangka pemikiran yang penulis gunakan dalam penelitian ini bersumber dari Lima dimensi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan atau kepastian), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud).

(Tjiptono, Fandy, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset). Berdasarkan dari lima dimensi tersebut maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti alur sebagai berikut:



## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Jenis dan sumber data yang

digunakan adalah teknik *purposive sample* dan data yang didapatkan bersumber dari informan dan key informan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan melalui observasi,

wawancara secara mendalam dan dengan studi dokumen/telaah dokumen. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman. Prosesnya mencakup : *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini merupakan penelitian bersifat deskriptif tentang analisis kualitas pelayanan pada bagian Customer Care di plasa Telkom kebon sirih, sehingga penelitian berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Kualitas pelayanan pada bagian Customer Care dapat dilihat dari beberapa dimensi sebagai berikut :

### **1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh

penyedia jasa. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas harus mengarah kepada kepuasan pelanggan. Dimensi ini sangat menjadi penting karena berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena dengan adanya sarana prasarana dan fasilitas yang memadai dapat membuat pelayanan pada pelanggan dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada digedung plasa Telkom kebon sirih.

Pada penelitian ini, dimensi bukti fisik (*tangible*) ditentukan oleh indikator-indikator yang meliputi kondisi gedung, sarana dan prasarana, fasilitas penunjang bagi para pelanggan dan pegawai, kebersihan dan kerapian didalam gedung. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) pada bagian Customer Care plasa Telkom kebon sirih berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

### **2. Kondisi gedung Plasa Telkom Kebon Sirih**

Kondisi gedung sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa para. Berkaitan dengan kondisi gedung plasa



Telkom kebon sirih sudah baik, layak dan bagus. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Trikorawati selaku Manager Customer Care yang peneliti wawancarai pada hari Rabu 27 September 2017 pukul 14.00 WIB yang mengatakan *“Kondisinya bagus mas, baik dan layak juga”*. Hal yang sama juga disampaikan oleh Pak Nur Adha selaku Asisten Manager Servis Assurance yang peneliti wawancarai pada hari Rabu 27 September 2017 pukul 11.00 WIB yang juga mengatakan bahwa *“Untuk kondisi gedung Telkom saat ini cukup baik mas, apalagi dengan kondisi gedung yang baru direnovasi beberapa bulan lalu”*. Selanjutnya, Ibu Arifah selaku pegawai Servis Assurance yang peneliti wawancarai pada hari Rabu 27 September 2017 pukul 13.10 WIB juga mengatakan *“Kondisi saat ini baik dan bagus karena gedung baru direnovasi”*.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi mengenai kondisi gedung plasa Telkom kebon dapat disimpulkan bahwa kondisi gedung sudah sangat baik dan terawat, terlebih gedung telah selesai direnovasi pada bulan Juni 2017. Kondisi gedung yang baik tentu saja akan menimbulkan kesan yang baik bagi para pelanggan

sehingga tujuan akhir yaitu kepuasan bisa tercapai.

### **3. Sarana Dan Pra Sarana Yang Tersedia Bagi Para Pelanggan Dan Pegawai**

Sarana dan pra sarana sangat menjadi penting bagi kebutuhan para pelanggan dan pegawai. Selain itu, sarana dan pra sarana juga sangat mempengaruhi bagi kualitas pelayanan. Telkom kebon sirih sebagai penyedia layanan harus memberikan sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap bagi kebutuhan para pelanggan dan para pegawai. Agar para pelanggan betah disaat berada diplasa Telkom kebon sirih dan para pegawai juga akan merasa senang bekerja diTelkom kebon sirih.

Untuk mengetahui tanggapan para pelanggan dan para pegawai terkait sarana dan prasarana yang tersedia diplasa Telkom kebon sirih peneliti mewawancarai Mas Fadel selaku pelanggan Telkom yang peneliti wawancarai pada hari Senin 25 September 2017 pukul 12.30 WIB mengatakan *“Sudah cukup baik sih sarananya apalagi wifinya bagus banget mas”*. Selanjutnya, Mbak Vivi selaku pelanggan Telkom yang peneliti wawancarai pada hari Selasa 26

September 2017 pukul 11.00 WIB yang mengatakan *"Ya lumayan lengkap mas, ada wifinya juga, ada mushola, ada tempat bermain anak jadi pada saat saya kesini anak saya bisa bermain disini juga"*.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi mengenai sarana dan prasarana bagi para pelanggan dan pegawai dapat disimpulkan bahwa pihak Telkom kebon sirih sudah memenuhi sarana dan prasarana yang cukup lengkap bagi kebutuhan para pelanggan dan para pegawai seperti terdapat mushola, tempat parkir, perpustakaan yang ada dikomputer melalui aplikasi qBaca, tempat bermain anak, free wifi, televisi untuk menonton dan mendengarkan lagu dll. Hal tersebut sudah sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### **4. Fasilitas penunjang bagi para pelanggan dan pegawai**

Sama halnya dengan sarana dan prasarana, peranan fasilitas sangat

penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena dengan adanya fasilitas penunjang guna memberikan rasa nyaman kepada para pelanggan disaat sedang menunggu dan berinteraksi dengan pegawai begitupun juga guna menunjang kebutuhan para pegawai dalam bekerja akan dapat membuat rasa nyaman bagi setiap pelanggan dan pegawai.

Berkaitan dengan fasilitas penunjang bagi para pelanggan, berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Mas Fahmi selaku pelanggan Telkom yang peneliti wawancarai pada hari Selasa 26 September 2017 pukul 13.30 WIB yang mengatakan *"Tersedia kok ya misalkan seperti dispenser buat minum tapi tadi pas saya mau minum eh airnya abis belum diganti"*. Selanjutnya, menurut Mas Fadel selaku pelanggan Telkom yang mengatakan *"Kalau disini sih disediakan dispenser gitu tapi kadang-kadang galonnya suka udah kosong dan digantinya lama"*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, beberapa dari para pelanggan yang peneliti wawancarai mengeluhkan akan fasilitas penunjang bagi para pelanggan yaitu dispenser sering kosong dan galon lama untuk diganti

lagi yang baru. Hal ini terbukti berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti sering mengamati dispenser sering kosong dan dispenser yang tersedia diplasa Telkom kebon sirih hanya memiliki 1 dispenser untuk para pelanggan, sedangkan para pelanggan yang datang ke plasa Telkom kebon sirih jumlahnya cukup banyak. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa pihak Telkom kebon sirih belum dapat memenuhi fasilitas penunjang yang diberikan kepada para pelanggan Telkom. Kekurangan tersebut menyebabkan ketidakpuasan para pelanggan akan fasilitas penunjang yang tersedia diplasa Telkom kebon sirih.

Selanjutnya berkaitan dengan fasilitas penunjang bagi para pegawai bekerja, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Pak Nur Adha selaku Asisten Manager Servis Assurance mengatakan *“Untuk fasilitas yang disini sudah cukup memadai, hanya saja komputer yang disediakan masih versi yang lama”*. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ibu Arifah selaku pegawai Servis Assurance, yang mengemukakan *“Kalau untuk fasilitas baik, tetapi untuk komputer yang diberikan masih kurang dan komputernya keluaran*

*lama”*. Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Sukartini selaku pegawai Servis Assurance, yang mengatakan bahwa *“Fasilitas sudah cukup baik namun ada beberapa yang belum memadai seperti komputer yang diberikan untuk pegawai bekerja masih kurang”*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, para pegawai mengeluhkan akan fasilitas yang tersedia guna menunjang kebutuhan para pegawai dalam bekerja yaitu komputer masih keluaran yang lama. Hal ini terbukti berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, sebagian pegawai masih ada yang menggunakan komputer dan sedikit pegawai yang sudah menggunakan laptop dalam bekerja. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa pihak Telkom kebon sirih belum dapat memenuhi fasilitas penunjang yang diberikan kepada semua para pegawai. Permasalahan ini tentu saja akan berdampak langsung pada kinerja pegawai dalam bekerja sehingga menyebabkan proses layanan yang diberikan tidak maksimal.

##### **5. Kebersihan dan kerapian didalam gedung plasa Telkom kebon sirih**

Kebersihan dan kerapihan dalam proses pelayanan sangat penting bagi pelanggan. Telkom kebon sirih sebagai penyedia layanan dituntut harus selalu bersih dan rapi karena apabila bersih dan rapi akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan yang datang. Karena jika pelanggan sudah merasa nyaman maka akan berpengaruh baik bagi pelayanan yang diberikan, tetapi sebaliknya jika pelanggan merasa tidak nyaman maka akan berpengaruh buruk pada layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Mas Restu selaku pelanggan Telkom yang peneliti wawancarai pada hari Senin 25 September 2017 pukul 13.10 mengatakan "*Bersih banget sih mas rapih juga*". Hal yang sama juga disampaikan oleh Pak Ardi selaku pelanggan Telkom yang peneliti wawancarai pada hari Selasa 26 September 2017 pukul 14.55 WIB yang mengatakan "*Bersih dan rapi mas, terawat lah pokoknya*". Selanjutnya, Mbak Vivi juga mengatakan "*Ya kaya yang tadi saya bilang mas gedungnya nyaman bersih apalagi didalamnya*". Lanjut, Mbak Nadya

mengatakan "*Bersih, rapi dan wangi juga sih*".

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kebersihan dan kerapihan didalam gedung plasa Telkom kebon sirih dapat disimpulkan bahwa para pelanggan senang dan puas akan kebersihan dan kerapihan didalam gedung plasa Telkom kebon sirih. Hal ini terbukti dengan berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, dilantai 1 gedung plasa Telkom kebon sirih terdapat 2 office boy yang selalu stand by dan menjaga kebersihan dan kerapihan dilantai 1 gedung plasa Telkom kebon sirih. Kebersihan dan kerapihan tentu akan membuat pelanggan akan merasa senang dan nyaman berada diplasa Telkom kebon sirih.

## 6. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Semakin tingginya kebutuhan para pelanggan akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut para pegawai untuk cekatan dalam

bekerja. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Kehandalan juga dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Pada penelitian ini, dimensi kehandalan (*Reliability*) ditentukan oleh indikator-indikator yang meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tingkat ketepatan waktu yang telah dijanjikan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dalam dimensi kehandalan (*Reliability*) pada bagian Customer Cara plaza Telkom kebon sirih berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

#### **Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan**

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan dan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Kemampuan pegawai juga akan bisa berdampak langsung kepada kepuasan pelanggan karena pelanggan bisa menilai bagaimana kinerja pegawainya.

Dalam pelaksanaan pelayanan, para pelanggan yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan para pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan maka peneliti mewawancarai Mas Benny, yang mengatakan *“Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT Telkom sudah sangat baik dan maksimal dalam melayani setiap pelanggan ataupun kebutuhan customer”*. Selanjutnya, menurut Mbak Nadya mengatakan *“Kemampuan pegawai disini sudah sangat baik sih apalagi dalam melayani pelanggannya dan khususnya kemampuan mereka berkomunikasi sama pelanggannya tuh baik banget”*. Hal yang sama juga disampaikan oleh Pak Bashir yang menyampaikan *“Kalau menurut saya kemampuan para pegawai yang ada disini sudah cukup handal dari berinteraksi memberikan pelayanan dan menggunakan peralatan alat-alat bantu itu sudah cukup bagus”*. Lanjut menurut Pak Ardi mengatakan *“Sudah cukup baik mas kemampuannya yang saya perhatikan sih”*.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat disimpulkan bahwa para pelanggan merasa senang dan menilai baik akan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan seperti kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan dan menggunakan alat bantu seperti komputer. Kemampuan para pegawai harus berdasarkan *Job Performance Standard* yang terdapat di *Distinct Job Manual* (DJM) dan semua pegawai disini wajib mengikuti apa saja yang terdapat di *Distinct Job Manual* (DJM) sehingga bisa dikatakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Sama yang seperti disampaikan oleh ibu Trikorawati yang mengatakan *"Begini ya mas, para pegawai disini dituntut untuk selalu bekerja berdasarkan Job Descriptionnya pada subbagiannya masing-masing yang terdapat di Distinct Job Manual dan menurut saya yang sudah saya perhatikan, pegawai disini sudah cukup baik dalam bekerja pada subbagiannya masing-masing dan sudah sesuai berdasarka DJM"*.

#### **Tingkat ketepatan waktu yang telah dijanjikan**

Ketepatan waktu yang telah dijanjikan pegawai kepada para pelanggan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan memberikan janji dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pelanggan menunggu dan bahkan harus bolak-balik datang ke plasa Telkom kebon sirih. Jika membuat para pelanggan menunggu dan bahkan harus bolak-balik, maka akan membuat para pelanggan akan kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Tetapi pada kenyataannya, tingkat ketepatan waktu yang telah dijanjikan para pegawai kepada para pelanggan masih sangat lambat dan tidak tepat waktu. Seperti apa yang dikatakan oleh Mas Benny bahwa *"Lumayan lama ya mas, pada waktu itu saya pernah complain saat indihome dirumah saya mengalami gangguan dan pada saat itu dijanjikan dalam 5 hari unit teknisi akan datang tapi pada kenyataannya tidak datang-datang dalam 5 hari"*. Mas Fahmi menambahkan bahwa *"Jadi gini nih bang, seminggu yang lalu saya kesini untuk mengeluhkan indihome yang rusak terus saya membuat formulir laporan setelah itu kata pegawainya seminggu teknisi akan datang tapi saya tunggu-tunggu gak datang dan*

*akhirnya saya kesini lagi, jadi sangat lambat bang prosesnya". Hal yang sama juga dilontarkan oleh Pak Ardi yang mengatakan "Begini mas, 2 hari yang lalu saya complain ke 147 tetapi tidak ada yang merespon mungkin lagi banyak pelanggan kali ya terus saya datang kesini kemarin siang dan langsung membuat form laporan kerusakan internet dirumah saya dan kata pegawainya nanti sore teknisi akan datang membetulkan tetapi saya tunggu tidak datang-datang, maka dari itu saya balik kesini lagi untuk menanyakan kepastiannya".*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terlihat para pelanggan mengeluhkan akan tingkat ketepatan waktu yang telah dijanjikan. Dengan keadaan seperti ini dapat disimpulkan bahwa tingkat ketepatan waktu yang dijanjikan para pegawai kepada para pelanggan masih sangat lambat dan tidak tepat waktu. Hal ini disebabkan karena terjadinya keterlambatan dari unit teknisnya. Permasalahan tersebut akan menyebabkan para pelanggan kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

<b>Dimensi</b>	<b>Daya</b>	<b>Tanggap</b>
<b>(Responsiveness)</b>		
Dimensi	daya	tanggap
(Responsiveness)	yaitu sikap	tanggap

pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan setiap pegawai dalam menangani kebutuhan dan keluhan pelanggan. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pegawai dalam membantu pelanggan yang membutuhkan pelayanan.

Pada penelitian ini, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) ditentukan oleh indikator-indikator yang meliputi respon atau kesigapan para pegawai dalam melayani pelanggan dan para pegawai selalu berada dimejanya masing-masing disaat jam kerja berlangsung. Berikut hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dalam dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) pada bagian Customer Care plasa Telkom kebon sirih berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Respon atau kesigapan para pegawai dalam melayani pelanggan

Pegawai wajib merespon dan sigap apabila ada pelanggan yang datang. Pelanggan akan merasa dihargai oleh pegawai ketika pegawai dapat memberikan respon yang baik. Respon yang baik dan selalu sigap dalam melayani pelanggan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan diplasa Telkom kebon sirih.

Untuk mengetahui tanggapan para pelanggan terkait respon dan kesiapan para pegawai, peneliti mewawancarai Pak Bashir yang mengatakan *“Terkadang masih ada pegawai-pegawai yang mungkin lagi gak ada pelayanannya tapi masih ngobrol dan lain-lain seakan-akan dia hanya melayani orang yang didepannya aja tetapi yang disebelahnya pun juga gak terlalu dihargai jadi masih harus ada perbaikan buat responnya masih kurang”*. Mas Mahdi menambahkan bahwa *“Responnya sudah baik tetapi untuk respon awalnya kurang mas karna pegawainya sama pegawai lainnya ngobrol”*. Lanjut Mas Benny mengatakan *“Masih kurang sigap ya mas karna masih sebagian pegawainya sibuk dengan hpnya sendiri sehingga responsibilitas yang diberikan masih kurang maksimal”*. Selanjutnya Mas Yusuf mengatakan *“Respon*

*awalnya kurang mas pas sudah giliran saya pegawainya lagi sibuk ngurusin kerjaannya yang sebelumnya”*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terjadi perbedaan tanggapan antara para pelanggan dengan apa yang disampaikan para pegawai terkait indikator ini. Tetapi berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti menemukan adanya pegawai yang tidak langsung merespon dan sigap dalam melayani pelanggan. Pegawainya sibuk main hp dan mengobrol dengan pegawai lainnya sehingga pegawai tidak langsung melayani dan menanyakan apa kebutuhan pelanggannya ketika pelanggan datang ke mejanya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa respon dan kesiapan para pegawai belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika pelanggan tidak langsung direspon dengan cepat dan sigap, maka pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan itu tidak baik.

**b. Para pegawai selalu berada dimejanya masing-masing disaat jam kerja berlangsung**



Para pelanggan akan senang jika melihat setiap pegawai selalu berada dimejanya masing-masing. Para pelanggan akan menganggap dalam proses pelayanan akan cepat karena setiap pegawainya berada dimejanya masing-masing. Pelayanan yang cepat itu tergantung ada atau tidaknya para pegawai dimejanya masing-masing. Jika kemungkinan keadaan sedang lagi banyaknya pelanggan yang datang, maka akan pelanggan dilayani dengan cepat.

Untuk mengetahui apakah para pegawai selalu berada dimejanya masing-masing, berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Mas Fahmi yang mengatakan *"Selalu ada biarpun lagi jam istirahat juga pegawainya masih ada kok tetep ngelayanin pelanggan"*. Hal yang sama juga dilontarkan oleh Mas Yusuf yang mengatakan *"Selalu ada mas biarpun lagi jam istirahat juga soalnya kalau pegawai disini gantian pas lagi jam istirahat"*. Mbak Vivi menambahkan *"Untungnya pada saat saya kesini para pegawainya itu ada ditempatnya masing-masing"*. Lanjut Mas Fadel mengatakan *"Waktu itu saya perhatiin*

*sih gak semuanya ada sih ya mas soalnya saya kesini pas jam istirahat"*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, bisa disimpulkan bahwa para pegawai selalu berada dimejanya masing-masing disaat jam kerja berlangsung biarpun disaat jam istirahat tetap melayani pelanggan karena sistem istirahat diplasa Telkom kebon sirih adalah *rolling* atau bergantian antar pegawai. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas karena para pegawai selalu ada dimejanya masing-masing sehingga pelayanan yang diberikan akan cepat.

### c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan

kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pada penelitian ini, dimensi jaminan (*Assurance*) ditentukan oleh indikator-indikator yang meliputi para pegawai selalu ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan pelanggan mendapatkan rasa aman setibanya datang diplasa Telkom kebon sirih. Berikut hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dalam dimensi jaminan (*Assurance*) pada bagian Customer Care plasa Telkom kebon sirih berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

**a. Para pegawai selalu ramah dan sopan dalam melayani pelanggan**

Keramahan dan kesopanan para pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai ramah dan sopan maka akan memberikan penilaian yang baik dari pelanggan karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang banyak didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan dan sopan

kepada para pelanggan, untuk mengetahui tanggapan mengenai pegawai selalu ramah dan sopan dalam melayani, peneliti mewawancarai Mas Yusuf yang mengatakan *“Nah yang tadi saya bilang mas kemampuan berinteraksi masih kurang karna pegawainya jutek melayani saya jadi gak ramah”*. Hal yang senada juga disampaikan oleh Mbak Viviyang mengatakan *“Ada satu tuh mas pegawai saat saya tanya untuk toilet wanita dimana jawabnya jutek gitu mas”*. Lanjut Mas Fahmi mengatakan *“Pas saya dilayani sih pegawainya ramah bang ngomongnya juga enak tapi ada satu pegawai yang jutek banget”*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapat perbedaan pendapat antara para pelanggan dengan para pelanggan. Tetapi berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti mengamati belum semua pegawai Customer Care memberikan keramahan dan sopan kepada para pelanggan karena ada beberapa pegawai yang jutek dalam melayani pelanggan dan jutek ketika pelanggan hendak bertanya diluar masalahpekerjaan. Dengan

demikian, bisa disimpulkan bahwa masih ada beberapa pegawai Customer Care yang tidak ramah dan sopan dalam melayani pelanggan sehingga belum sesuai apa yang diharapkan oleh pelanggan. Karena jika tidak ramah dan sopan dalam melayani, maka pelanggan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**b. Pelanggan mendapatkan rasa aman setibanya datang diplasa Telkom kebon sirih**

Telkom kebon sirih sebagai penyedia layanan harus memberikan rasa aman kepada para pelanggannya yang datang baik didalam gedung maupun dilingkungan gedung. Rasa aman sangat penting dalam proses pemberi layanan. Karena apabila pelanggan merasa aman maka mendapatkan citra yang baik dimata pelanggan, tetapi apabila pelanggan tidak merasa aman tentu akan mendapatkan citra yang buruk dimata pelanggan.

Menanggapi indikator yang terkait dengan keamanan diplasa Telkom kebon sirih, peneliti mewawancarai Mas Restu yang

mengatakan *“Aman karna banyak security yang berjaga-jaga sih”*. Hal senada juga disampaikan Pak Ardi yang mengatakan *“Aman ya mas, saya juga tidak khawatir dengan motor saya diluar karena digerbang ada security nya”*. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Mas Mahdi yang mengatakan *“Aman aman kok karna securitynya baik-baik juga”*. Hal ini dipertegas dengan pernyataan Ibu Trikorawati, peneliti hanya mengambil pernyataan beliau mengenai rasa aman bagi para pelanggan, yang mengatakan *“Dan untuk masalah rasa aman, disini ada security yang berjaga-jaga didepan dan selalu mengontrol ke dalam gedung dan parkir”*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hasil observasi yang peneliti lakukan untuk indikator tentang pelanggan mendapatkan rasa aman setibanya datang diplasa Telkom kebon sirih sudah cukup baik dan para pelanggan merasa puas pada keamanan yang diberikan oleh pihak Telkom kebon sirih. Diplasa Telkom kebon sirih terdapat 4 security, 2 orang berjaga dipintu masuk luar gedung dan 2 menjaga

didalam gedung. Untuk security yang menjaga didalam gedung, mereka selalu berputar-putar kedalam gedung untuk mengontrol keadaan didalam gedung plaza Telkom kebon sirih.

## 7. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pada penelitian ini, dimensi empati (*Empathy*) ditentukan oleh indikator-indikator yang meliputi perhatian yang diberikan para pegawai kepada pelanggan dan tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani pelanggan. Berikut hasil wawancara

dan observasi yang peneliti lakukan dalam dimensi empati (*Empathy*) pada bagian Customer Cara plaza Telkom kebon sirih berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

### a. Perhatian yang diberikan para pegawai kepada pelanggan

Para pelanggan tentu akan senang jika mendapatkan perhatian dari para pegawai karena pada dasarnya setiap orang akan senang jika mendapatkan perhatian. Perhatian yang dimaksud ialah perhatian ketika melayani pelanggan agar pelanggan senang dan nyaman ketika sedang berinteraksi dengan pegawai. Untuk mengetahui seperti apa perhatian yang diberikan pegawai, peneliti mewawancarai Mas Fahmi yang mengatakan *"Apa ya, pegawainya disini sih asik seru biarpun bapak-bapak ya enak lah bisa diajak becanda"*. Selanjutnya Mbak Vivi mengatakan *"Bentuk perhatiannya saya banyak ditanya sih untuk keluhan apa keperluan apa pegawainya juga asik becanda juga"*. Lanjut Pak Bashir mengatakan *"Mereka sangat perhatian sebenarnya ketika saya lagi one by one sama pegawainya, nanyain kesibukan diluar sambilan intermezzo mereka cerita,*

*kadang saya juga sering ngeliat customer yang curhat sama pegawai-pegawainya, baik banget dari sisi perhatian yang diberikan pegawai disini". Mas Fadel juga menambahkan "Ya kalau perhatiannya sih, pegawai disini baik-baik mas mereka juga sering nanyain hal diluar pekerjaannya jadi ya seneng aja mas berinteraksi dengan pegawainya kaya bukan pelanggan sama pegawai".*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hasil observasi mengenai perhatian yang diberikan para pegawai kepada pelanggan, bisa disimpulkan bahwa para pelanggan merasa senang dan puas akan perhatian yang diberikan para pegawai. Peneliti sering mengamati ketika para pegawai melayani pelanggan dimejanya sambil tertawa-tawa berarti itu membuktikan kalau pelanggannya senang ketika berinteraksi. Pihak Telkom juga memberikan perhatian kepada para pelanggan Telkom dengan bentuk reward kepada pelanggan yang setia menggunakan produk Telkom dan terdapat Hari Pelanggan Nasional disetiap tanggal 4-5 September. Ini membuktikan sebagai wujud nyata Telkom dalam memberikan

kepuasan kepada para pelanggan Telkom.

#### **b. Tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani pelanggan**

Dalam proses pelayanan, sikap tidak membedakan sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Mas Mahdi mengatakan *"Tidak tidak ada kok tidak ada perbedaan-pelanggan"*. Hal yang sama juga dikatakan oleh Mas Fadel yang mengatakan *"Yang saya lihat sih sejauh ini gak ada mas"*. Pak Bashir menambahkan *"Engga sih semuanya nerapin sama"*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hasil observasi mengenai indikator tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani pelanggan, bisa disimpulkan tidak adanya perbedaan perlakuan dalam melayani pelanggan. Peneliti juga tidak menemukan adanya perbedaan perlakuan yang terdapat diplasa Telkom kebon sirih, semua

pelanggan dilayani dengan sama dan mendapat giliran berdasarkan nomor antrian. Sikap tidak membedakan dalam melayani pelanggan ini berarti pegawai sudah melakukan pelayanan dengan professional.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis data secara deskriptif di atas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Care Di Plasa Telkom Kebon Sirih, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan pada bagian Customer Care di plasa Telkom kebon sirih dinilai dari lima dimensi, yaitu: dimensi bukti fisik (Tangible), dimensi kehandalan (Reliability), dimensi daya tanggap (Responsiveness), dimensi jaminan (Assurance), dimensi empati (Empathy). Setiap dimensi mempunyai indikator masing-masing untuk menilai dan mengukur suatu dimensi tersebut. Dimensi bukti fisik mempunyai indikator yang meliputi kondisi gedung, sarana dan prasarana, fasilitas penunjang, kebersihan dan kerapian didalam gedung. Dimensi kehandalan mempunyai indikator yang meliputi kemampuan pegawai dalam

memberikan pelayanan dan tingkat ketepatan waktu yang telah dijanjikan. Dimensi daya tanggap yang mempunyai indikator yang meliputi: respon atau kesiapan para pegawai dalam membantu pelanggan dan para pegawai selalu berada dimejanya masing-masing disaat jam kerja berlangsung. Dimensi jaminan mempunyai indikator yang meliputi: para pegawai selalu ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan pelanggan mendapatkan rasa aman setibanya datang diplasa Telkom kebon sirih. Dimensi empati yang mempunyai indikator yang meliputi perhatian yang diberikan para pegawai kepada pelanggan dan tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa, pada dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan daya tanggap belum sepenuhnya memuaskan, masih dirasa kurang dan belum efektif. Hal ini didasarkan dari pernyataan para informan yang peneliti wawancarai. Sedangkan pada dimensi empati, sudah sesuai berdasarkan harapan dan keinginan para pelanggan. Hal ini terbukti berdasarkan tidak ada keluhan dari para pelanggan yang peneliti wawancarai dan para pelanggan merasa senang dan puas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdulahak, Ishak dan Ugi Suprayogi. (2011) *Penelitian Tindakan Dalam Pendidikan Nonformal*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Danang Sunyoto. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Aswaja Pressindo.
- Kotler, Philip & Keller, K.L (2009) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Kotler. Philip dan Kevin Lane Keller, 2010, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Purwanto. 2007. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Setiawan, Heri. 2013. *Modul Pengantar Ilmu Administrasi*. Palembang: Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Sugandi, Yogi Suprayogi, 2011, *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS.
- Sutisna. 2007. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Cetakan Ketiga. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Thoha, Miftah. 2014. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. & Chandra, G. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. 2<sup>nd</sup> ed. Yogyakarta : Andi Publishing.
- Tjiptono, Fandy, dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT Indeks.
- Zulian, Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.

**Peraturan**

Kepmempan	Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003	tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan	
Pelayanan Publik disebutkan tentang	
prinsip-prinsip pelayanan publik	

**Website**

[http://www.kompasiana.com/perjalanan/  
kuliah-customer-  
care\\_551bd0d18133116c319de292](http://www.kompasiana.com/perjalanan/kuliah-customer-care_551bd0d18133116c319de292)

[https://www.kaskus.co.id/thread/51bad8  
4d3c118ee505000006/pengertian-  
customer-care-dalam-  
meningkatkan-kinerja-perusahaan/](https://www.kaskus.co.id/thread/51bad84d3c118ee505000006/pengertian-customer-care-dalam-meningkatkan-kinerja-perusahaan/)

[http://www.marketing.co.id/care-dan-  
service-bedakah/](http://www.marketing.co.id/care-dan-service-bedakah/)

[http://www.telkom.co.id/visi-misi-dan-  
tujuan.html](http://www.telkom.co.id/visi-misi-dan-tujuan.html)