

## ABSTRACT

*PT. TMMIN's management is concerning to evaluate and improve Information Technology Helpdesk, as a part of internal service within organization. Beside from its visible parameters such as numbers of problem's pending, resolution and escalations, helpdesk performance will be identified from user perspective. To measure helpdesk service quality, it is required to identify factors influent to user's satisfaction toward helpdesk's performance. The identification of service quality and its measurement is based on SERVQUAL method, a measurement technique that uses customer's perception and expectation as parameters of service quality measurement. The result of SERVQUAL analysis can be used for reference on evaluation and improvement of helpdesk's performance.*

*Keywords: helpdesk, servqual, service quality, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji syukur kehadirat Allah s.w.t yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul: **PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN INFORMATION TECHNOLOGY HELPDESK DENGAN METODE SERVQUAL DI PT.TMMIN** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik jenjang strata 1 Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App.Sc, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
- Bapak Iman H. Kartowisastro, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik.
- Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri.
- Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng., selaku dosen pembimbing.
- Seluruh dosen pengajar Universitas Bina Nusantara.
- Jajaran manajemen dan rekan-rekan di Information Systems & Technology Division, PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN).
- Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Saran dan kritik sangat penulis butuhkan, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 25 Juli 2005

Penyusun,

Widyaka

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.5 Gambaran Umum Perusahaan.....	4
1.5.1 Perkembangan Perusahaan.....	4
1.5.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	12
1.5.3 Uraian Pekerjaan .....	13
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	23
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	23

2.1.2	Parameter Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.3	Metode dan Teknik Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	25
2.2	Karakteristik Pelayanan .....	29

### **BAB 3 METODE PEMECAHAN MASALAH**

3.1	Atribut Pelayanan.....	31
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.4	Metode Analisis .....	34
3.5	Pengolahan Data.....	34
3.6	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	35
3.6.1	Tingkat Kesesuaian .....	35
3.6.2	Diagram Kartesius.....	36
3.6.3	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERQUAL.....	38
3.6.4	Perhitungan Kesenjangan.....	38

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	40
4.2	Diagram Kartesius.....	41
4.3	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Interpretasi Diagram Kartesius.....	42
4.3.1	Kuadran A .....	44
4.3.2	Kuadran B .....	46
4.3.3	Kuadran C .....	47
4.3.4	Kuadran D .....	48

4.4	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL .....	49	
4.5	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kesenjangan .....	51	
4.5.1	Kesenjangan Atribut Pelayanan .....	52	
4.5.2	Kesenjangan Dimensi Pelayanan .....	54	
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>			
5.1	Kesimpulan .....	57	
5.1.1	Tingkat Pelayanan Berdasarkan Atribut Pelayanan.....	57	
5.1.2	Tingkat Pelayanan Berdasarkan Dimensi Pelayanan.....	58	
5.1.3	Tingkat Pelayanan Berdasarkan Kesenjangan .....	58	
5.2	Saran.....	58	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>			<b>60</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>			<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>			<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pembagian Saham .....	11
Tabel 1.2	Hasil produk Engine Assy Divisi Machining .....	15
Tabel 1.3.	Hasil produk Engine Components Divisi Machining .....	16
Tabel 3.1.	Atribut pelayanan helpdesk.....	32
Tabel 4.1	Hasil jajak pendapat .....	41
Tabel 4.2	Koordinat diagram Kartesius atribut pelayanan.....	42
Tabel 4.3	Tingkat kesesuaian atribut dalam setiap kuadran .....	44
Tabel 4.4	Atribut-atribut pada kuadran A .....	45
Tabel 4.5	Atribut-atribut pada kuadran B .....	46
Tabel 4.6	Atribut-atribut pada kuadran C .....	47
Tabel 4.7	Atribut-atribut pada kuadran D .....	48
Tabel 4.8	Koordinat diagram Kartesius dimensi pelayanan .....	49
Tabel 4.9	Tingkat Kesesuaian dan kesenjangan dimensi pelayanan.....	51
Tabel 4.10	Tingkat kesenjangan atribut pelayanan.....	52
Tabel 4.11	Tingkat Kesenjangan dimensi pelayanan.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi TMMIN.....	12
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 4.1 Atribut pelayanan dalam diagram Kartesius .....	43
Gambar 4.2 Skor rata-rata tingkat persepsi dan ekspektasi dimensi pelayanan .....	49
Gambar 4.3 Dimensi pelayanan dalam diagram Kartesius .....	50
Gambar 4.4 Gambaran Tingkat Kesenjangan atribut pelayanan .....	53
Gambar 4.5 Gambaran Tingkat Kesenjangan dimensi pelayanan .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	62
Lampiran 2 Profil Responden .....	64
Lampiran 3 Analisa Validitas.....	67
Lampiran 4 Analisa Reliabilitas.....	69