



**PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK SPEEDY
PADA PERUSAHAAN JASA
PT. TELKOM KANDATEL JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

RIKA NURFITRIAH

NIM 070810201002

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK SPEEDY
PADA PERUSAHAAN JASA
PT. TELKOM KANDATEL JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

RIKA NURFITRIAH
NIM 070810201002

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rika Nurfitriah

NIM : 070810201002

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengendalian Kualitas Produk Speedy Pada Perusahaan Jasa PT. Telkom Kandatel Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Februari 2011

Yang menyatakan,



Rika Nurfitriah

JUDUL SKRIPSI

PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK SPEED Y PADA PERUSAHAAN JASA PT. TELKOM KANDATEL JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Rika Nurfitriah

NIM : 070810201002

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

07Maret 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs.Eka Bambang G,MM :
NIP. 19670219 199203 1 001

Sekretaris Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si :
NIP. 19610209 198603 1 001

Anggota : Drs. Hadi Wahyono, MM :
NIP. 196540109 198203 1 003



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengendalian Kualitas Produk Speedy pada
Perusahaan Jasa PT. Telkom Kandatel Jember
Nama : Rika Nurfitriah
NIM : 070810201002
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Operasi

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Hadi Wahyono, MM
NIP. 196540109 198203 1 003

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si
NIP. 19610209 198603 1 001

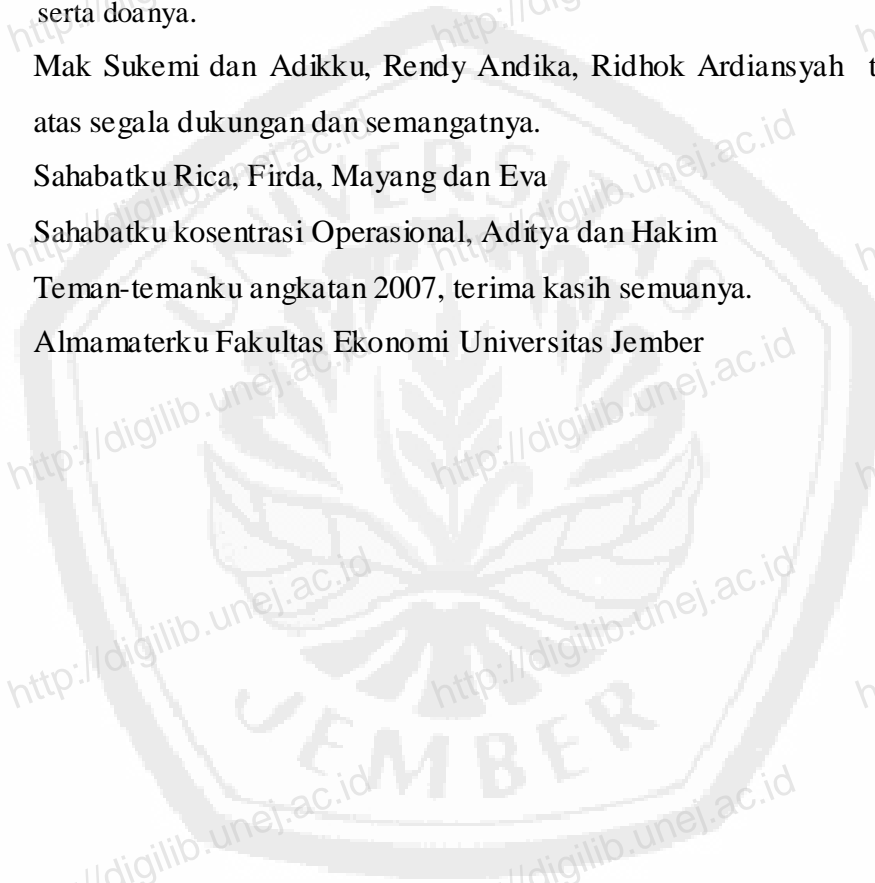
Ketua Jurusan
Program Studi Manajemen

Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan kerendahan hati, kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT atas semua rahmat hidayah dan anugerah yang begitu besar yang telah diberikan kepada kita semua.
2. Ayahanda Mohammad Riadi dan Ibunda Nuzula Hidayati, yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil dan memberikan kasih sayang serta doanya.
3. Mak Sukemi dan Adikku, Rendy Andika, Ridhok Ardiansyah terimakasih atas segala dukungan dan semangatnya.
4. Sahabatku Rica, Firda, Mayang dan Eva
5. Sahabatku konsentrasi Operasional, Aditya dan Hakim
6. Teman-temanku angkatan 2007, terima kasih semuanya.
7. Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Jember



MOTTO

”Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum apabila kaum itu tidak mau merubah nasibnya sendiri”. (Qs. Ar Ra’ d :11).

***“Ketahuilah... bahwa karena cinta-Nya kita terlahir di dunia ini !
Dialah sosok yang penuh dengan cinta, yang menggenggam cinta sejati....
Dialah Sang Pencipta yang sarat dengan cinta....
Cintailah Dia dengan sepenuh hati sebagaimana Dia mencintai kita.”***
(MULTAZIM BIWA'DILLAH)

”Dari Alloh, Oleh Alloh, dan untuk Alloh..... itulah hidup kita”
(MULTAZIM BIWA'DILLAH)

Berbuat baik mendapat barokah
Berbuat jelek mendapat celaka
Maka jalankanlah kebajikan di dunia
Selama nafasmu ada
Dan ada kesempatan

Penulis

Rika Nurfitriah

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAKSI

Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan sehingga perlu diperhatikan untuk memenangkan persaingan dalam bisnis internet. Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui keluhan pelanggan *Speedy*, untuk mendeteksi apakah keluhan pelanggan *Speedy* tersebut masih dalam batas tolerans atau tidak dan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang menimbulkan keluhan pelanggan produk *Speedy* pada perusahaan jasa PT.Telkom Kandatel Jember. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan pengguna layanan PT. Telkom Kandatel Jember. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan deskripsi penilaian responden, peta kendali C dan diagram tulang ikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan data keluhan menunjukkan bahwa pelanggan *Speedy* memiliki keluhan bahwa harga *Speedy* mahal dan kecepatan akses lambat. Keluhan pelanggan *Speedy* berdasarkan peta kendali c menunjukkan bahwa keluhan pelanggan masih dalam batas kendali dan faktor-faktor penyebab adanya keluhan harga dan kecepatan tidak hanya berasal dari internal perusahaan namun juga berasal dari faktor eksternal/pelanggan meliputi empat faktor yaitu mesin, manusia, metode dan material.

Kata kunci : pengendalian kualitas, jasa, keluhan, peta kendali C, diagram tulang ikan, *Speedy*

Rika Nurfitriah

The Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University

ABSTRACT

Quality giving motivation to cutomer to braid strong relationship tying with company causing need to be paid attention to win emulation in internet business. Purpose of this research know cutomer sigh of Speedy, to detect are cutomer sighs of Speedy within measure tolerance or not and analyse factors any kind of generating cutomer sigh of Speedy at service company in PT. Telkom Kandatel Jember. Population of research is all cutomer of constomer service PT. Telkom Kandatel Jember. Technics of sampling method is purposive sampling. Analysis method applies respondent description appraisal, c chart and fishbone diagram. Result of research indicates that based on sigh data to indicate that cutomer of Speedy has sigh that the price of expensive Speedy and velocity of slow access cutomer of Speedy based on c chart indicates that cutomer sigh within measure control and factors cause of existence of sigh of the price and velocity is not only comes from internal of company but also comes from eksternal factor to cover four factor that is machine, man, method and material.

Key word: quality control, service, sigh, c chart, fishbone diagram, Speedy

RINGKASAN

Pengendalian Kualitas Produk Speedy pada Perusahaan Jasa PT. Telkom Kandatel Jember: Rika Nurfitriah, 070810201002, 2011, 60 halaman, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pengendalian kualitas merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas suatu jasa, dengan mempertahankan dan berusaha mengurangi jumlah keluhan pelanggan yang dapat menjadi patokan bagi perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi serta menentukan tindakan lebih lanjut untuk selalu memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui keluhan pelanggan *Speedy*, untuk mendeteksi apakah keluhan pelanggan *Speedy* tersebut masih dalam batas tolerans atau tidak dan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang menimbulkan keluhan pelanggan produk *Speedy* pada perusahaan jasa PT. Telkom Kandatel Jember.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskripsi yang mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti. Jenis data yang digunakan antara lain data sekunder dan data primer. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan pengguna layanan PT. Telkom Kandatel Jember. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan deskripsi penilaian responden, peta kendali C dan diagram tulang ikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan data keluhan menunjukkan bahwa pelanggan *Speedy* memiliki keluhan bahwa harga *Speedy* mahal dan kecepatan akses lambat. Keluhan pelanggan *Speedy* berdasarkan peta kendali c menunjukkan bahwa keluhan pelanggan masih dalam batas kendali dan faktor-faktor penyebab adanya keluhan harga dan kecepatan tidak hanya berasal dari internal perusahaan namun juga berasal dari faktor eksternal/pelanggan meliputi empat faktor yaitu mesin, manusia, metode dan material. Faktor-faktor penyebab keluhan harga yaitu mesin yaitu penggunaan modem khusus ADSL dan sistem jaringan telepon rumah. Material disebabkan kabel jaringan banyak dibutuhkan dalam penggunaan *Speedy* yang harganya cenderung mahal,serta penggalan jaringan baru. Metode disebabkan biaya abonemen dan biaya aktivasi yang lumayan tinggi. Manusia disebabkan faktor internal pelanggan itu sendiri. Sedangkan faktor-faktor penyebab keluhan kecepatan yaitu mesin disebabkan

penggunaan modem tidak berasal dari modem ADSL. Line telepon konsumen bermasalah serta penggunaan personal komputer yang memiliki spesifikasi rendah. Material disebabkan pelanggan melakukan browsing atau *download* file yang terlalu besar. Selain itu, lokasi jaringan yang letaknya berjauhan dengan instalasi juga berpengaruh terhadap kecepatan. Metode disebabkan penggunaan program internet yang tidak tepat dengan spesifikasi komputer sehingga akses *Speedy* menjadi lambat. Adanya trouble shooting pada sistem jaringan yang sering terjadi pada penggunaan internet dan virus yang disebabkan dalam akses internet tersebut dan faktor manusia disebabkan pelanggan yang terlalu banyak mengakses *speedy* terutama pada siang hari.



SUMMARY

Quality Controll Speedy Product at Service Company in PT. Telkom Kandatel Jember: Rika Nurfitriah, 070810201002, 2011, 60 pages, the Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University

Control of quality of equipment for the management to improve quality a service, by maintaining and trying lessens number of customer sighs which can become directive for company in breaking problems faced and determines further action for always fulfills requirement expected by customer. Purpose of this research to know customer sigh of Speedy, to detect is customer sigh of Speedy within measure tolerance or not and analyse factors any kind of generating customer sigh of product Speedy at service company in PT. Telkom Kandatel Jember.

This research type is description research which description of information as it is as according to variables that is accurate. Data type applied secondary and primary data. Population of research are all customer of service consumer PT. Telkom Kandatel Jember. Technics of sampling applies purposive sampling. Analytical method applies description of respondent appraisal, control chart and fishbone diagram.

Result of research indicates that based on sigh data to indicate that customer of Speedy has sigh that the price of expensive Speedy and velocity of slow access. Customer sigh of Speedy based on control chart indicates that customer sigh within measure control and factors cause of existence of sigh of the price and velocity is not only comes from internal of company but also comes from eksternal factor to cover four factors that is machine, man, method and material. Factors cause of sigh of the price of that is machine that is usage of special modem of ADSL and home telephone netting system. Material is caused by chain cable many required in usage of Speedy which the price tends to expensive, and dig of new chain. Method is caused expense of subscription and expense of goodly activation of height. Man is caused by internal factor of itself customer. While factors cause of velocity sigh of that is machine is caused by modem doesn't come from modem ADSL. Consumer telephone line haves problem and usage of personal computer having low specs. Material is caused customer to do browsing or download file that is too big. Besides, chain four p's laid at very long with installation also influential to velocity. Method is caused by usage of imprecise internet program with specification of

computer causing access Speedy becomes slow. Existence of trouble shooting at netting system that is often happened at usage of internet and virus caused in accessing the internet and human factor is caused customer which too much accessing speedy especially in the day time.



PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Hadi Wahyono, MM, selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan
3. Drs. Eka Bambang.G,MM selaku dosen penguji, trimakasih atas pengarahan dan petunjuknya, bersyukur sekali diberi kesempatan bertemu dengan bapak.
4. Bapak dan Ibu dosen jurusan Manajemen, terutama dosen Konsentrasi Manajemen Operasional, yang telah banyak sekali membantu, dan telaten memberikan pengarahan
5. *My Beloved Family* Ayahanda Mohammad Riadi dan Ibunda Nuzula Hidayati, yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil dan memberikan cinta dan kasih sayang serta doanya yang berkelebihan pada ananda.Mak Sukemi dan Adikku, Rendy Andika, Ridhok Ardiansyah (terus belajar & nurut

- nasehat Papa & Mama yaah...jgn bandel-bandel !!)terimakasih atas segala dukungan dan semangatnya.
6. *All my dear pals on Ndrengaz_Ndrengaz Comunity thankyou so much*, Ricca_nyiel, Da_firda, Eva_nitami,Mayang_slimah (kita telah berusaha sama-sama dari awal hingga kita seperti sekarang ini) Bakalan kangen sama canda tawa kalian reek...*Friendship Forever*
 7. *My Best Friend*: ti_Bety, Rosa, Reres (semangat ngerjain skripsinya,cepat lulus,key..), Babe Adit dan Hakim (trimakasih atas keusilan,dukungan, dan canda tawa kalyan selama ini),Buat Puteri dan bang Farid (*thankyou so much* udah kasih semangat,dan mau dengerin keluh kesahku dalam segala hal).kalyan emang *the best* ..
 8. *Thanks to some one* (Yang telah begitu sabar dan membantuku).Sukses Selalu.
 9. Teman-temanku angkatan 2007 jurusan manajemen yang mendukung dan berjuang bersama untuk Skripsi masing-masing yang gak bisa disebutin satu-satu. Tetep Semangat!!!
 10. Temen-temen kost “Sakinah” Mbok_Lin, Mbok_Na, Mbok_Ta, Dita, icez (makasi udah baik, canda tawa kalyan pasti bikin kangen,aku gak bisa balas kebaikan kalyan slama ini, doaku semoga kalyan sukses semua), mb Muti, Mb Rizma, Mb Decy, Mb Sarach, Mb Nopi,Mb Nova, *Miss YouSo much*.
 11. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, 24 Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
PRAKATA	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teoritis	6
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Arti Penting Kualitas	6
2.1.3 Pengukuran Kualitas	7
2.1.4 Pengertian Jasa	7
2.1.5 Pengendalian Kualitas	8
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran	16

BAB 3. METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Jenis Dan Sumber Data	18
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Metode Analisis Data	20
3.5.1 Analisis Peta Kendali c (<i>c- Chart</i>)	20
3.5.2 Analisis Diagram Sebab Akibat (<i>Fishbone Diagram</i>)	22
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah	23
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	24
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
4.1.2 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Jember	29
4.1.3 Struktur Organisasi	29
4.1.4 Bidang Usaha	36
4.1.5 Sekilas tentang <i>Speedy</i>	36
4.1.6 Ketenagakerjaan	38
4.1.7 Jaminan Sosial	38
4.1.8 Kondisi Lingkungan PT Telkom Kandatel Jember	40
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	40
4.2.1 Karakteristik Responden	40
4.2.2 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan Produk <i>Speedy</i> PT. Telkom Kandatel Jember	43
4.2.3 Analisis Peta Kendali C	44
4.2.4 Diagram Sebab Akibat (<i>Fish Bone</i>)	49
4.3 Pembahasan	56
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

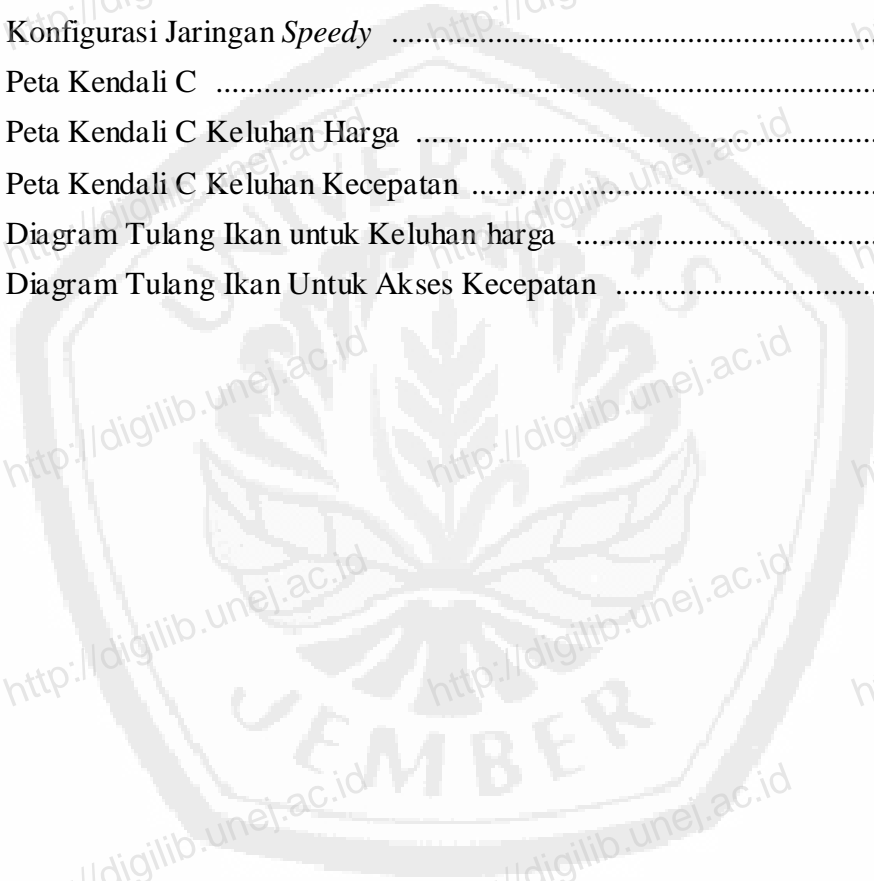
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya...	16
4.1 Jadwal kerja karyawan non operasional	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pelanggan	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Anggaran Biaya Komunikasi	42
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi akses	43
4.7 Data Jumlah Keluhan	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Peta Kendali	12
2.2 Bentuk Umum Diagram Sebab Akibat	14
2.3 Kerangka Pemikiran	17
3.1 Kerangka pemecahan masalah	23
4.1 Struktur Organisasi PT Telkom Kandatel Jember	30
4.2 Konfigurasi Jaringan <i>Speedy</i>	37
4.3 Peta Kendali C	46
4.4 Peta Kendali C Keluhan Harga	47
4.5 Peta Kendali C Keluhan Kecepatan	48
4.6 Diagram Tulang Ikan untuk Keluhan harga	52
4.7 Diagram Tulang Ikan Untuk Akses Kecepatan	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Karakteristik Responden

