



**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN *SPEEDY* DI TELKOM LUMAJANG**

***INFLUENCE ON THE QUALITY OF SERVICE AN EMPLOYEE  
PROFESSIONALISM IN PT. TELKOM *SPEEDY* LUMAJANG***

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh:

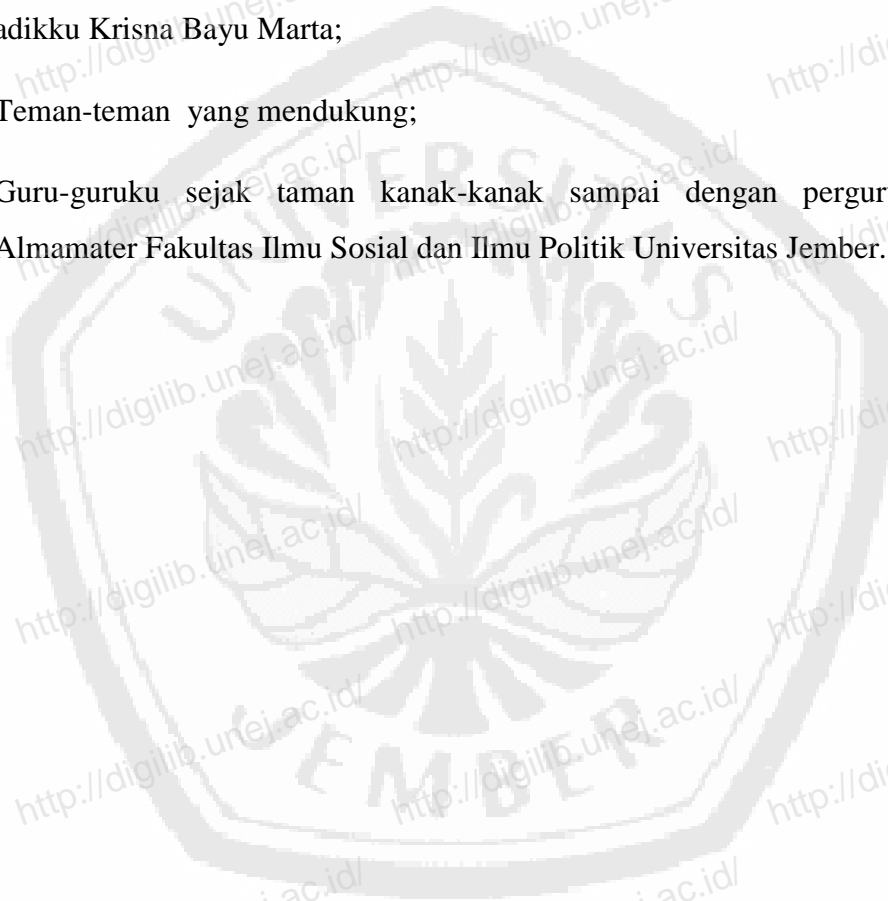
**Bony Marta Dinata  
NIM 070910291018**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## **PERSEMBAHAN**

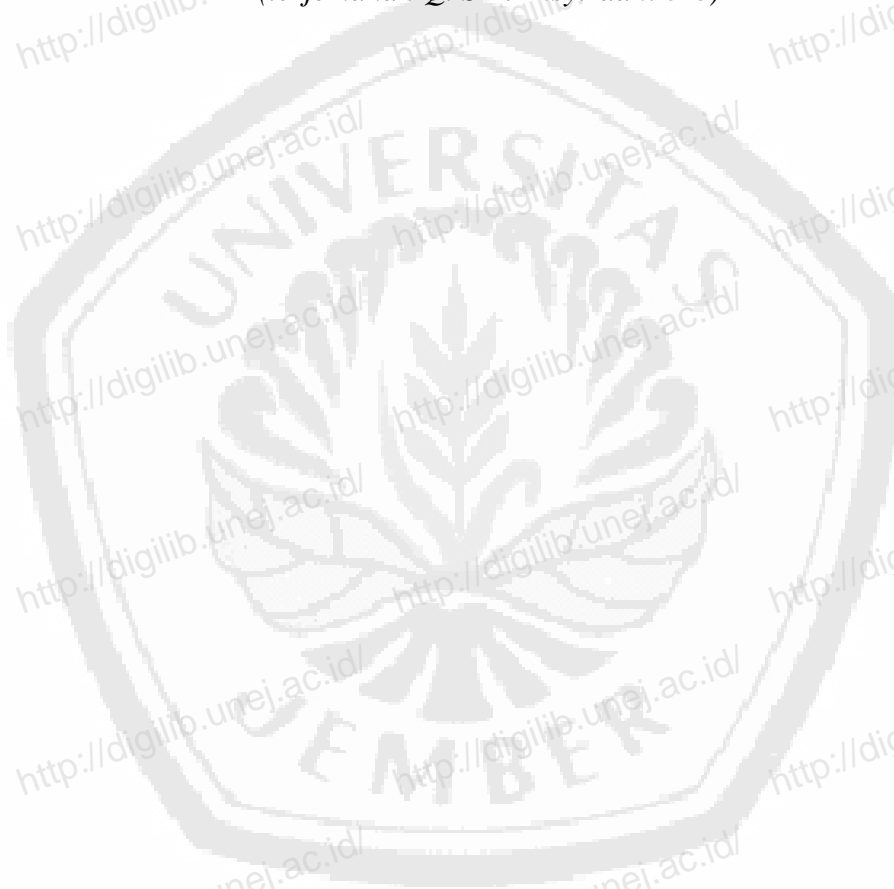
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Sumartana, Ibunda Sri Astuti, adikku Ganang Akbar dwi Marta , dan adikku Krisna Bayu Marta;
2. Teman-teman yang mendukung;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;  
Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



## MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan, Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Tuhanmu hendaklah engkau berharap”  
(*terjemahan Q. S Al-Insyiraah: 5-8*\*)



---

\*) Tim Disbintalad, 2004. *Al Quran Terjemah Indonesia*. Jakarta: P.T Sari Agung.

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bony Marta Dinata

NIM : 070910291018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan *Speedy* Di PT. Telkom Lumajang”. Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang haru 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, 12 Juni 2012  
Yang Menyatakan,

Bony Marta Dinata  
NIM 070910291018

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Speedy Di PT. Telkom Lumajang*. Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari / tanggal : Kamis, 21 Juni 2012

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Drs. Anwar, M.Si

NIP 19630606 198802 1 001

Drs. Agus Suharsono, M.Si

NIP 19630814 198903 1 023

Anggota Tim Penguji :

1. Dr. Sutomo, M.Si

NIP 19650321 199103 1 003

(.....)

2. Dina Suryawati, S.Sos, MAP

NIP 19800917 200501 2 001

(.....)

Mengesahkan

Dekan,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Speedy Di PT. Telkom Lumajang; Bony Marta Dinata 070910291018; 2012 : 71 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang mengelola jasa telekomunikasi Sebagai BUMN, PT. Telkom dihadapkan pada tanggung jawab ganda yaitu sebagai perusahaan yang mencari keuntungan (*Profit Oriented*), untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya sekaligus sebagai sumber pendapatan nasional. *Speedy* merupakan layanan akses internet broadband dengan basis teknologi ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) dari PT. Telkom yang diluncurkan di Lumajang pada tanggal 1 Juli 2006 Beberapa hambatan yang dialami oleh P.T. Telkom Lumajang yang sekiranya menjadi pemicu timbulnya permasalahan yang serius dalam perusahaan meliputi kualitas pelayanan yang dinilai kurang dapat memberikan pelayanan yang baik oleh para pelanggan sebagai pengguna jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan *Speedy* di Telkom Lumajang. Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif yang untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan *speedy* di PT. Telkom Lumajang. Dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel *sampling isidental* yang penentuan sampelnya berdasarkan kebetulan, dan menggunakan *purposive sampling* yang dengan pertimbangan tertentu.

Hasil perhitungan mengenai seberapa tinggi tingkat profesionalisme pegawai, menunjukkan angka atau nilai dalam prosentase sebesar = 70,22%, yang berarti tingkat profesionalisme pegawai tergolong dalam kriteria cukup tinggi. Hasil perhitungan mengenai seberapa tinggi kualitas pelayanan *Speedy*, menunjukkan angka atau nilai dalam prosentase sebesar = 63,73%. Angka atau nilai tersebut mempunyai arti bahwa tingkat kualitas pelayanan *Speedy* tergolong dalam kriteria cukup tinggi. Sehingga menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan *Speedy* di TELKOM Lumajang.

## PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “*Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Speedy Di PT. Telkom Lumajang*”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga atas bimbingan, bantuan, dan semangat yang diberikan demi kelancaran penyelesaian karya ini, terutama kepada :

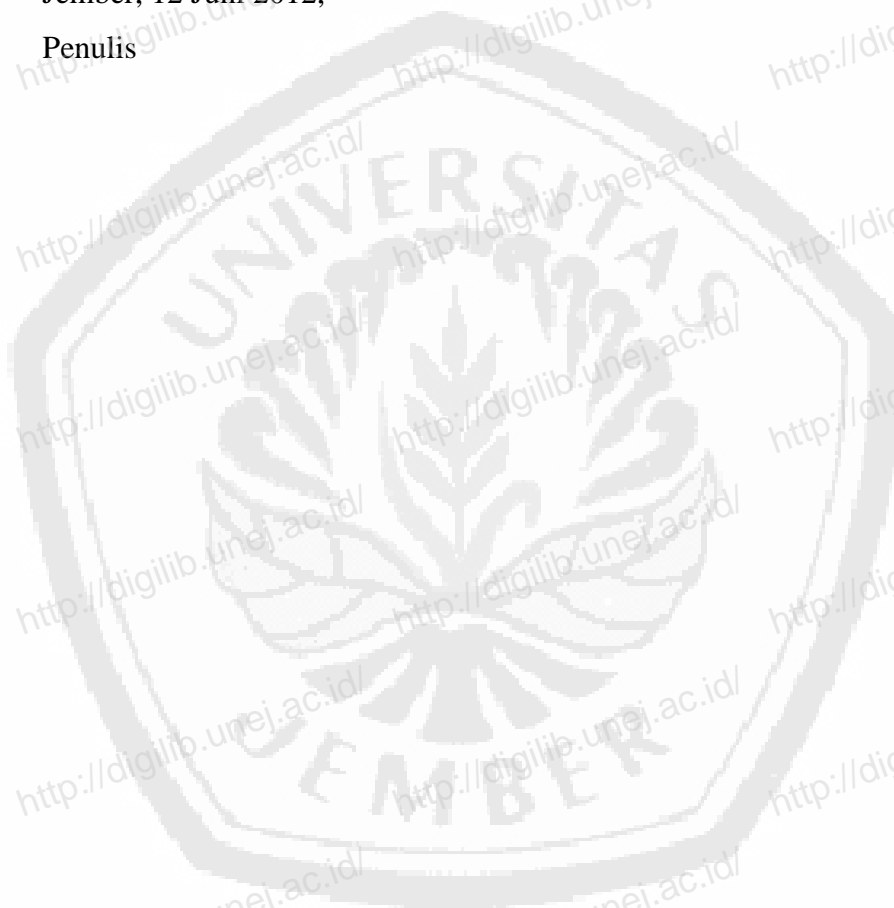
1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si dan Dra. Inti wasiati, MM, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Ketua program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si, dan Suji, S.sos, M.Si; selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu dan pikiran hingga terselesainya skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah mencurahkan segenap ilmu yang bermanfaat;
5. Pihak Akademik & Tata Usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
6. Teman-teman AN '07 semuanya yang telah membantu;
7. Sahabat-sahabat kost orange Belitung semuanya yang selalu mendukung dan selalu ada dalam suka maupun duka;
8. Buat Ika Wijayanti Ratnasari S.H terima kasih atas dukungannya selama ini semoga kita dapat terus maju dan cita-cita dapat terwujud;

Dan segala pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Semoga karya ini dapat bermanfaat.

Jember, 12 Juni 2012,

Penulis



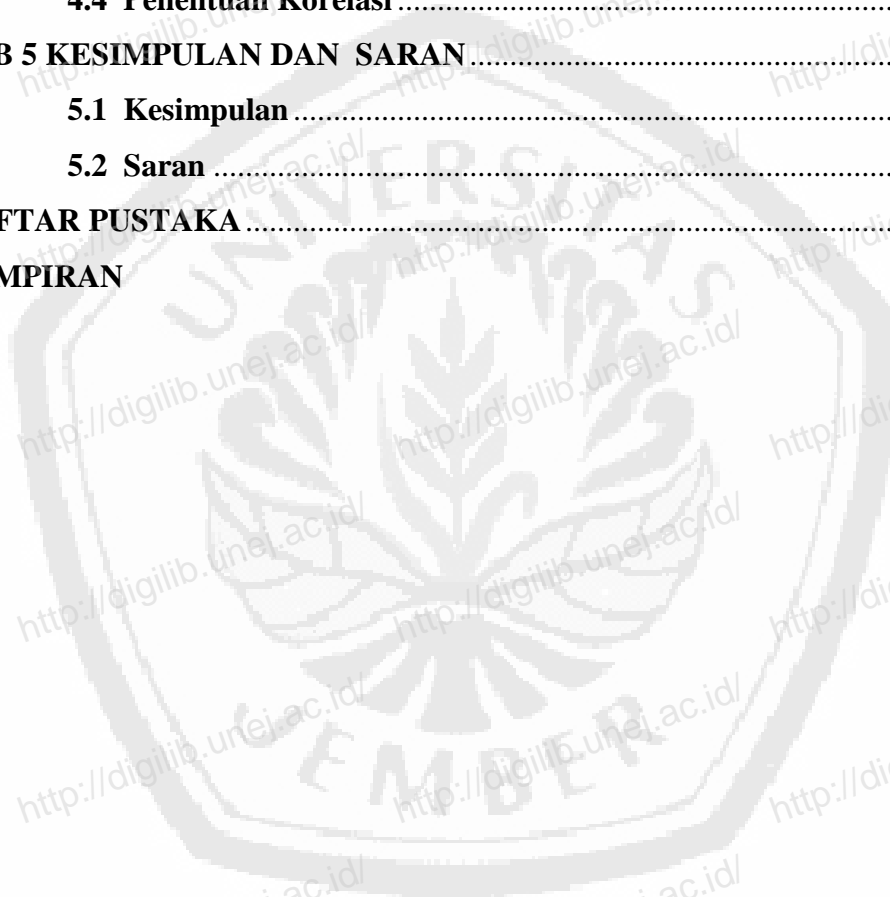


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>RINGKASAN</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	10
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	10
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	12
<b>2.2 Konsep Profesionalisme Pegawai</b> .....	14
<b>2.3 Konsep Kualitas Pelayanan</b> .....	18
<b>2.4 Konsep Pedoman PT. Telkom (BUMN)</b> .....	20
<b>2.5 Hipotesis Penelitian</b> .....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	24
<b>3.1 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	25
3.1.1 Tempat Penelitian.....	25
3.1.2 Waktu Penelitian .....	25

<b>3.2 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	25
3.2.1 Penentuan Populasi .....	25
3.2.2 Penentuan Sampel .....	25
<b>3.3 Sumber Data</b> .....	27
<b>3.4 Definisi Operasional</b> .....	27
3.4.1 Operasional Variabel Pengaruh/Independen (X) .....	28
3.4.2 Operasional Variabel Terpengaruh/Dependen (Y) .....	29
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	31
<b>3.6 Teknik Penyajian Dan Analisis Data</b> .....	33
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	36
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	36
4.1.2 Nama Dan Bentuk Perusahaan .....	37
4.1.3 Bidang Usaha.....	37
4.1.4 Tujuan Perusahaan.....	40
4.1.5 Organisasi Perusahaan.....	40
4.1.6 Budaya Perusahaan.....	41
4.1.7 Struktur Organisasi PT. Telkom Lumajang.....	42
4.1.8 Tugas Dan Tanggung Jawab .....	45
4.1.9 Kegiatan usaha PT. Telkom Lumajang .....	49
4.1.10 Jasa Penunjang Produk PT. Telkom Lumajang.....	49
<b>4.2 Deskripsi Telkom Speedy</b> .....	50
4.2.1 Pengertian <i>Speedy</i> .....	50
4.2.2 Pelayanan <i>Speedy</i> .....	50
4.2.3 Keunggulan <i>Speedy</i> .....	51
4.2.4 Cara Berlangganan <i>Speedy</i> .....	51
4.2.5 Cara Akses Internet <i>Speedy</i> .....	52
4.2.6 Paket Dan Tarif <i>Speedy</i> .....	52

<b>4.3 Analisis Deskriptif</b> .....	52
4.3.1 Analisis Dan Interpretasi Data Variabel X.....	53
4.3.1.1 Variabel Profesionalisme Pegawai.....	53
4.3.2 Analisis Dan Interpretasi Data Variabel Y.....	59
4.3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
<b>4.4 Penentuan Korelasi</b> .....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	70
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	70
<b>5.2 Saran</b> .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	71
<b>LAMPIRAN</b>	

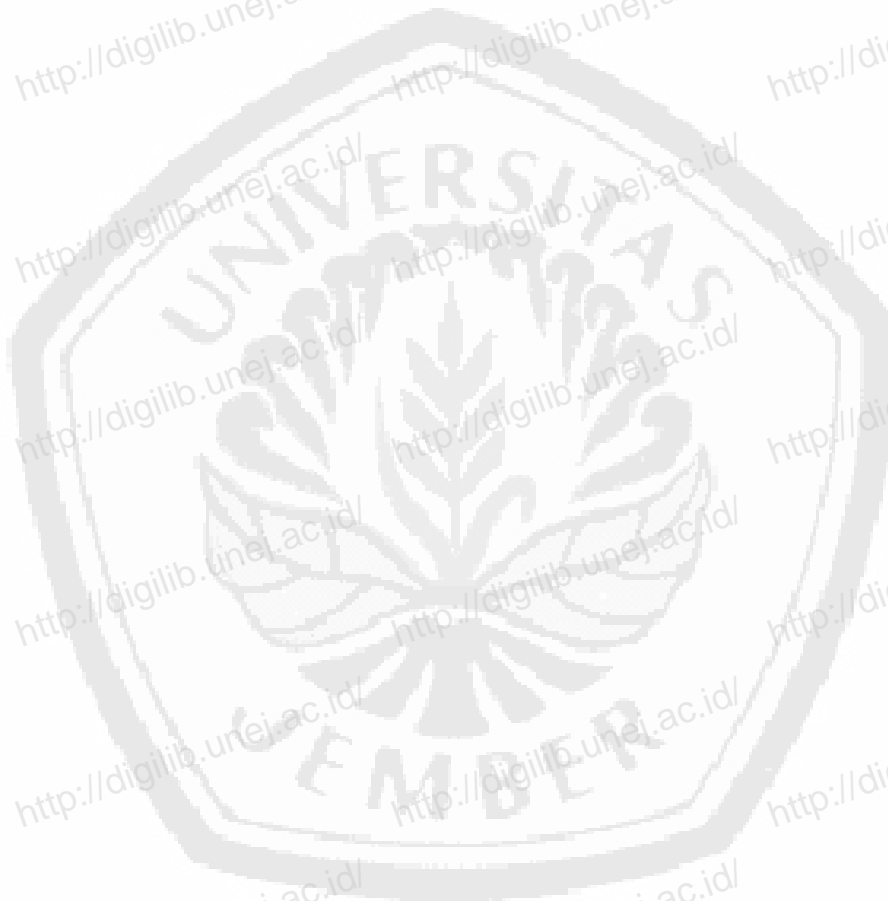


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Paket harga <i>speedy</i> .....	5
Tabel 1.2 Pelayanan Telkom <i>Speedy</i> dan keluhan pelanggan.....	7
Tabel 3.1 Paket <i>speedy</i> .....	27
Tabel 4.1 Paket dan tarif <i>speedy</i> .....	53
Tabel 4.2 Skor jawaban responden tentang kemampuan ( X1).....	54
Tabel 4.3 Skor jawaban responden tentang dedikasi pegawai (X2).....	56
Tabel 4.4 Skor jawaban responden tentang etika profesi (X3) .....	58
Tabel 4.5 Tabel data jawaban responden terhadap variabel profesionalisme pegawai (X) .....	59
Tabel 4.6 Skor jawaban responden tentang bukti langsung ( Y1).....	60
Tabel 4.7 Skor jawaban responden tentang keandalan (Y2) .....	62
Tabel 4.8 Skor jawaban responden tentang ketanggapan (Y3).....	63
Tabel 4.9 Skor jawaban responden tentang jaminan (Y4) .....	65
Tabel 4.10 Skor jawaban responden tentang empati (Y5).....	67
Tabel 4.11 Data jawaban responden terhadap kualitas pelayanan <i>speedy</i> (Y) .....	68
Tabel 4.12 Hasil perhitungan korelasi Rank spearman dengan SPSS 15.0 .....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Telkom Lumajang.....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Surat ijin penelitian dari lembaga penelitian Universitas Jember

Lampiran 3 : Surat Keterangan untuk melakukan penelitian dari PT. Telkom

Lampiran 4 : Harga Kritis rs Koefisien Korelasi Rank Spearman

Lampiran 5 : Nilai-nilai Distribusi t

