

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Observasi

1.1.1 Sejarah perusahaan

Telkom Professional Certification Center adalah sebuah lembaga yang siap memberikan solusi terhadap kebutuhan sertifikasi, pelatihan dan konsultasi di bidang ICTBM (*Information, Communication, Technology, Bussiness & Management*)

Sebagai perwujudan dedikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. TELKOM) terhadap pendidikan dan melalui Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), maka pada tanggal 15 Agustus 2008 didirikan Telkom Professional Development Center (Telkom PDC) dan Telkom Professional Certification Center (TelkomPCC) pada tanggal 27 Agustus 2012.

Untuk meningkatkan layanan maka dilakukan penggabungan antara Telkom PDC dan Telkom PCC menjadi Telkom Professional Certification Center (TelkomPCC) pada tanggal 1 Maret 2015. Telkom PCC berada dibawah pengelolaan Telkom Foundation untuk melaksanakan fungsi sebagai *Center of Certification & Center of Competence Development* melalui layanan pelatihan, sertifikasi & konsultasi dibidang *Information, Communication, Technology, Business & Management*. TelkomPCC bukan hanya melayani Telkom Group namun juga melayani perusahaan lain & masyarakat umum yang membutuhkan peningkatan kompetensinya.



GAMBAR 1.1

Logo TelkomPCC

Sumber :Telkompcc.co.id, 2018

1.1.2 Visi Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi Badan Sertifikasi Profesional dan Pusat Pengembangan Kompetensi terkemuka di Indonesia.

b. Misi

- Menyediakan layanan sertifikasi profesional yang diakui secara internasional, layanan pelatihan, pendidikan, konsultasi, dan solusi yang sangat baik untuk memungkinkan pelanggan / mitra melampaui tujuan mereka.
- Menjadi panutan lembaga sertifikasi profesional di Indonesia.
- Mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dengan memanfaatkan kompetensi dan melalui kemitraan yang kuat
- Berkontribusi terus menerus untuk mengembangkan Indonesia HC menjadi profesional (sangat terampil dan kompetitif).
- Memberikan hasil terbaik bagi para pemangku kepentingan.

1.1.3 Lokasi Telkom Professional Certification Center (TelkomPCC)

Berikut profil lengkap mengenai Telkom Professional Certification Center (TelkomPCC) :

Nama Perusahaan	: Telkom Professional Certification Center (TelkomPCC)
Alamat	: Jl. Gegerkalong Hilir No.47, Bandung, 40152 Indonesia
Telepon	: (022) 2007891
Website	: www.telkompcc.co.id

1.1.4 *Service Product*

Tabel 1.1
Jenis Pelatihan dan Sertifikasi TelkomPCC

Category	Product
Certification Program	1. Teknisi Instalasi Fiber Optik (TIFO) 2. CISQ 2000 3. Operasi dan Pemeliharaan Stasiun Pengendali Utama (SPU) 4. Telkom Certified Fundamental (TCIF) 5. Telkom Certified Internetworking Associate (TCIA) 6. Telkom Certified Optical Associate (TCOA) 7. Telkom Certified Design FTTH (TCDF) 8. Telkom Certified Human Capital Performance Management (TCHCPM) 9. Telkom Certified Performance Management (TCPM) 10. Telkom Certified Business Performance Management (TCBPM) 11. Telkom Certified General Marketing (TCGM) 12. Telkom Certified Marketing for Non-Marketing (TCMNM) 13. Telkom Certified Integrated Marketing Fundamental (TCIMF) 14. Telkom Certified Account Management (TCAP) Telkom Certified Customer Care (TCCC) 15. Telkom Certified Trainer on Training Implementation (TCTTI)

(Bersambung)

(Sambungan)

	16. Telkom Certified Finance Non Finance (TCFNF) 17. Telkom Certified Basic Finance (TCBF) 18. Telkom Certified CPE Setting (TCCSET)
Database	1. Oracle Database 2. SQL Server 2012
Computer Networking and System Administration	1. CISCO - Cisco Certified Entry Networking Technician (CCENT) - Cisco Certified Network Associate (CCNA) - Cisco Certified Design Professional (CCDP) - Cisco Certified Network Profesional (CCNP) - Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) 2. Mikrotik - MTCNA - MTCRE - MTCWE - MTCTCE - MTCUME - MTCINE 3. Juniper - Juniper Certified Associate Juniper Certified Specialist - Juniper Certified Professional - Juniper Certified Expert

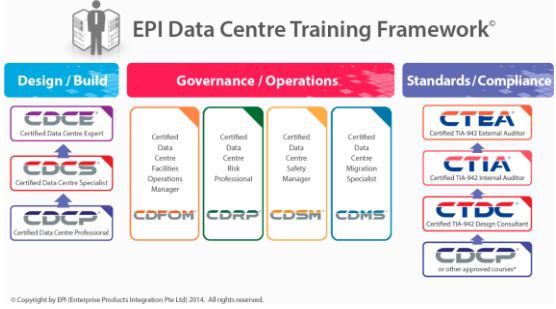
(Bersambung)

(Sambungan)

Operating System	1. Configuring Windows Devices 2. Oracle Linux Administration Certified 3. Solaris 11 Administration Certified
Programming, Web, and Mobile Technology	1. Java Certified Roadmap 2. Microsoft Certified Professional
Microsoft Office	1. Microsoft Office Word 2013 2. Microsoft Office Excel 2013 3. Microsoft Office Powerpoint 2013
Creative Multimedia	Adobe - Adobe Premiere - Adobe Photoshop - Adobe Illustrator - Adobe Professional - Adobe Dreamweaver - Adobe Indesign
Geographic Information System	ArcGIS Esri - Desktop - Developer - Enterprise
IT Audit, Governance & Security	1. ISACA - Certified Information System Auditor (CISA) - Certified Information SecurityManager (CISM) - Certified in the Governance of Enterprise IT (CGEIT) Certified in Risk and Information Systems Control (CRISC)

(Bersambung)

(Sambungan)

	2. International Standard for Information Security (ISC) - Certified Information Systems Security Professional (CISSP) - Systems Security Certified Practitioner (SSCP) - Certified Secure Software Lifecycle Professional (CSSLP) 3. Certified Secure Computer User (CSCU) 4. Certified Ethical Hacker (CEH)
Data Center	 The diagram illustrates the EPI Data Centre Training Framework, organized into three main pillars: Design / Build, Governance / Operations, and Standards / Compliance. Each pillar contains specific certification levels and titles, with arrows indicating a progression or relationship between them. Design / Build: Includes CDCE (Certified Data Centre Expert), CDCS (Certified Data Centre Specialist), and CDCP (Certified Data Centre Professional). Governance / Operations: Includes CDFOM (Certified Data Centre Facilities Operations Manager), CDRP (Certified Data Centre Risk Professional), CDSM (Certified Data Centre Safety Manager), and CDMS (Certified Data Centre Migration Specialist). Standards / Compliance: Includes CTEA (Certified TIA-942 External Auditor), CTIA (Certified TIA-942 Internal Auditor), CTDC (Certified TIA-942 Design Consultant), and CDCP (or other approved courses). © Copyright by EPI Enterprise Products Integration Pte Ltd 2014. All rights reserved.
Quality Management	1. Quality Management Training Course ISO 9001 2. Environmental Training Course ISO 14001 3. Occupational Health & Safety Training Courses Ohsas 18001 4. Information Security Training Courses ISO 27001 5. IT Service Management Training Courses ISO 20000 Risk Management 6. Training Courses ISO 31000 7. Business Continuity Training Courses ISO 22301

(Bersambungan)

(Sambungan)

	8. Energy Management System Training Courses ISO 50001 9. Food Safety Taining Courses ISO 22000 10. Automotive Quality Management Training Courses ISO/TS 16949 11. Supply Chain Management Training Courses ISO 28000 12. Education Quality Training Courses IWA-2;2007 13. Integrated System Training Courses PAS 99 14. NEBOSH 15. Social Accountability Training Courses SA 8000
Project Management	1. Certified Associate of Project Management (CAMP) 2. Project Management Professional (PMP) 3. ECC – Project Management in IT Security 4. Ahli Manajemen Proyek (A.MP)
ExecutiveDevelopment Program	1. Logistic Management 2. IT Audit Practise 3. IT Risk Management 4. Business Process Management 5. Capability Maturity Model 6. Pelatihan & Sertifikasi Pengadaan Barang & Jasa 7. Asset Recovery Management 8. Business Continuity Management / Business Continuity Plan 9. Change Management

(Bersambung)

(Sambungan)

	10. IT Governance Architecture 11. IT Problem Management and Analysis 12. IT Report Management 13. IT Balanced Scorecard 14. Software Quality Assurance
Mobile & Wireless Telecommunication	1. Telecommunication : (Terms and Fundamental Concepts) 2. Wireless Fundamentals 3. Wireless Network Overview (CDMA, GSM, LAN) 4. Cellular Core Network Fundamentals 5. Fiber Optics Fundamental 6. Microwave Transmission Network Fundamentals 7. Understanding Wimax 8. Wimax Development Strategy : “Internetworking & Planning) 9. 4G Series : Wimax VS. Long Term Evolution (LTE) 10. Interconnection Engineering Introduction
SAP E-Academy	1. Financial Accounting 2. Management Accounting 3. Management & Administration 4. Order Fulfilment (Sales & Distribution) 5. Procurement (Materials & Management) 6. Production Planning 7. Business Warehouse 8. Plant Maintenance & Repair (SAP PM) 9. ABAP Programming (Netweaver)

(Bersambung)

(Sambungan)

	10. Monsoon SIM (Business Process Fundamental)
English Course	-
Corporate Social Responsibility & Community Development	1. Planning & Designing in CSR Program to be More Effective 2. Systematic Monitoring & Evaluation for CSR Program
Marketing	1. Professional Customer Relationship Managemet (P.CRM) 2. Key Account Management
Supply Chain Management	1. Supply Chain Management – Fundamental 2. Building Competitive Operations, Planning and Logistic 3. Managing Customer and Supplier Relationship 4. Using IT to Enable Supply Chain Management 5. Strategic Supply Chain Management 6. SCM on Mining, Oil and Gas Company 7. Crue Oil Tranportation and Storage Handling 8. Land Transportation Management for Mining Industry 9. Purchasing & Supply Chain Management 10. Warehouse Management for Mining Industry
Public Relation Development	1. Public Relation Management 2. Public Relation di Era Media Online 3. Social Media Marketing Corporate Training

(Bersambung)

(Sambungan)

	4. How to Handle Crisis in Public Relationship and Corporate Communication Effectively 5. Entertaining Therelations : Menjamu Relasi sebagai Fungsi Public RelationsPublic Relations for Secretary and Personal Assitants 6. Forming a Perfect Public Relations and Protocol 7. Tehnik Protokol yang Efektif sebagai Fungsi Public Relations 8. Public Speaking for Secretary 9. Strategic Media Planning 10. Management for Executive Secretary & Personal Assistant
Human Capital Management	-

Sumber : Data perusahaan, 2018

1.2 Latar Belakang

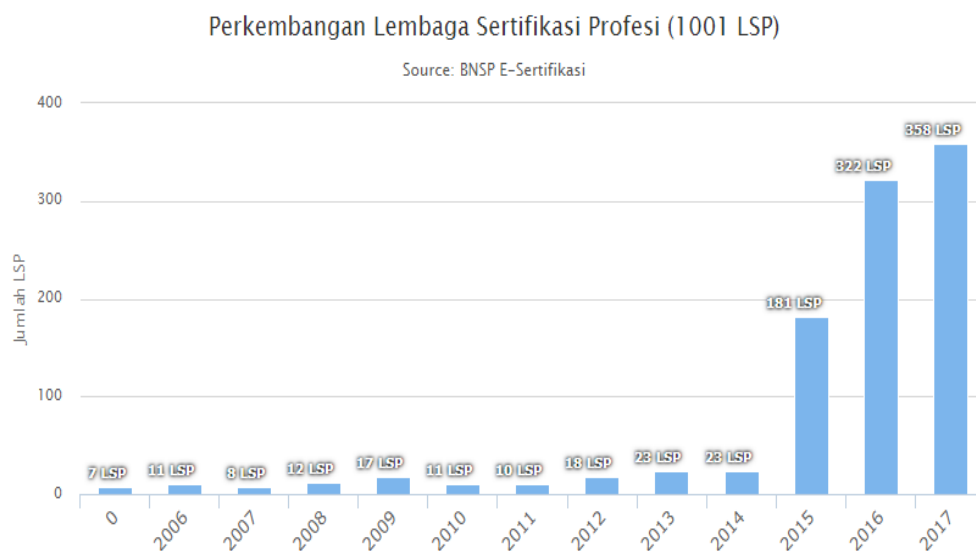
Pesatnya perkembangan zaman yang diiringi teknologi dan Internet memiliki dampak yang sangat besar terhadap banyak hal. Tidak dapat dipungkiri tantangan di era globalisasi dan pasar yang kompetitif menuntut daya tahan dan daya saing individu, kelompok, komunitas, organisasi dan negara dalam bentuk pengembangan sumber daya manusia sebagai *intellectual asset* menjadi salah satu faktor yang penting dalam mendukung produktivitas dan keunggulan yang kompetitif.

Menurut BNSP (www.bnsp.go.id) LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi) merupakan lembaga pelaksanaan kegiatan sertifikasi profesi yang telah memperoleh lisensi/izin dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Lisensi/Izin tersebut diberikan melalui proses akreditasi oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) yang menyatakan bahwa LSP bersangkutan telah

memenuhi syarat untuk melakukan kegiatan sertifikais profesi. Tugas dari LSP sebagai sertifikasi yang mewakili BNSP dalam menyelenggarakan kegiatan sertifikasi kompetensi adalah mengidentifikasi kebutuhan kompetensi industri, mengembangkan standar kompetensi, membuat materi uji kompetensi, menyediakan tenaga penguji, melakukan asesmen, dan menjaga kinerja asesor.

Perusahaan Jasa Pelatihan & Sertifikasi profesi di Indonesia saat ini pun cukup banyak. Terlebih saat ini banyaknya perusahaan yang lebih mementingkan *skill* (keahlian) yang dimiliki daripada hanya sekedar teori, membuat peluang lembaga atau perusahaan sertifikasi sangat dibutuhkan saat ini.

Data tentang perkembangan LSP yang berada di seluruh Indonesia di sajikan dalam gambar berikut :



Gambar 1.2
Perkembangan LSP di Indonesia

Sumber : www.bnsf.go.id

Dapat dilihat dari gambar 1.2 pertumbuhan dan persaingan antar LSP semakin ketat setiap tahunnya. Sejak tahun 2006 - 2014 pertumbuhan LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi) di Indonesiamengalami kondisi yang fluktuatif dengan jumlah kenaikan rata- rata sebesar 2 LSP setiap tahunnya. Sementara pada tahun 2015 hingga tahun 2017 mengalami peningkatan jumlah yang sangat signifikan, yaitu dengan kenaikan 87,2 % yang berjumlah 181 LSP pada tahun

2015, kemudian mengalami kenaikan kembali menjadi 322 LSP pada tahun 2016 dan yang terakhir sebesar 358 LSP pada tahun 2017. Fenomena mengenai sertifikasi menjadi sangat hangat dibicarakan oleh berbagai kalangan khususnya pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembinaan profesi baik pendidikan, kesehatan, keuangan, pemerintahan dan kemasyarakatan serta teknologi. Sertifikasi menjadi salah satu cara yang digunakan dalam membangun struktur karir profesional dan pengembangan kualitas atau mutu.

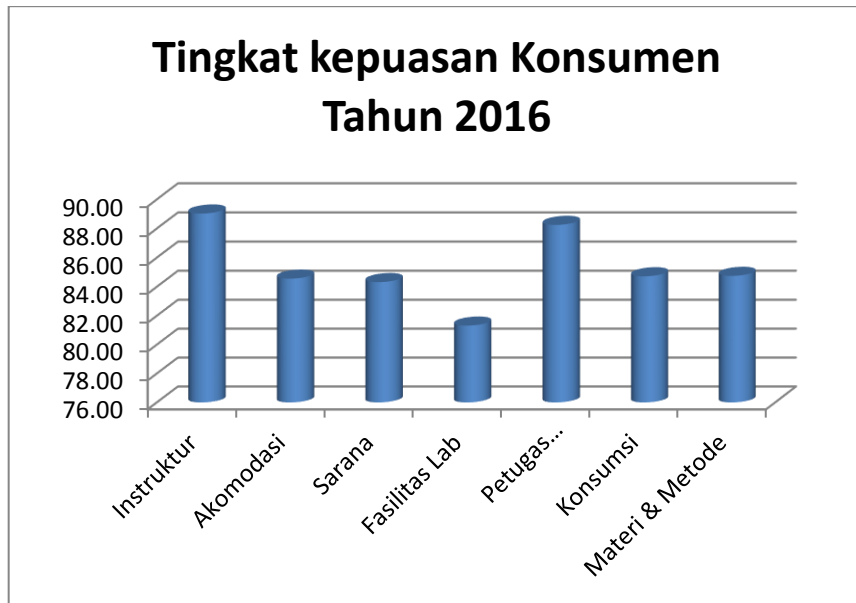
Salah satu dari sekian banyaknya lembaga pelatihan dan sertifikasi di Indonesia ialah Telkom Professional Certification Center (TPCC) adalah solusi terhadap kebutuhan sertifikasi, pelatihan dan konsultasi di bidang ICTBM (*Information, Communication, Technology, Bussiness & Management*).

Mempertahankan kualitas layanan yang dihadirkan perusahaan dalam kepuasan pelanggan agar tidak beralih ke jasa sertifikasi lainnya merupakan hal yang penting. Untuk itu perusahaan perlu membangun kualitas layanan yang baik pada pelanggan agar memberikan dampak yang baik dalam memberikan kepuasan dan loyalitas pada pelanggan.

TelkomPCC berusaha untuk selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Diharapkan dengan kualitas layanan yang baik akan mendapatkan *output* atau hasil kepuasan yang baik pula dan diharapkan tingkat loyalitas pelanggan pun semakin tinggi. Kualitas yang diberikan berupa Instruktur pelatihan dan sertifikasi yang berpengalaman dan tersertifikasi dibidangnya. Menyediakan akomodasi berupa penginapan serta penjemputan peserta yang berasal dari luar Bandung. Serta konsumsi, modul materi, fasilitas berupa laboratorium pun tersedia untuk menunjang hasil pelatihan & sertifikasi yang berkualitas.

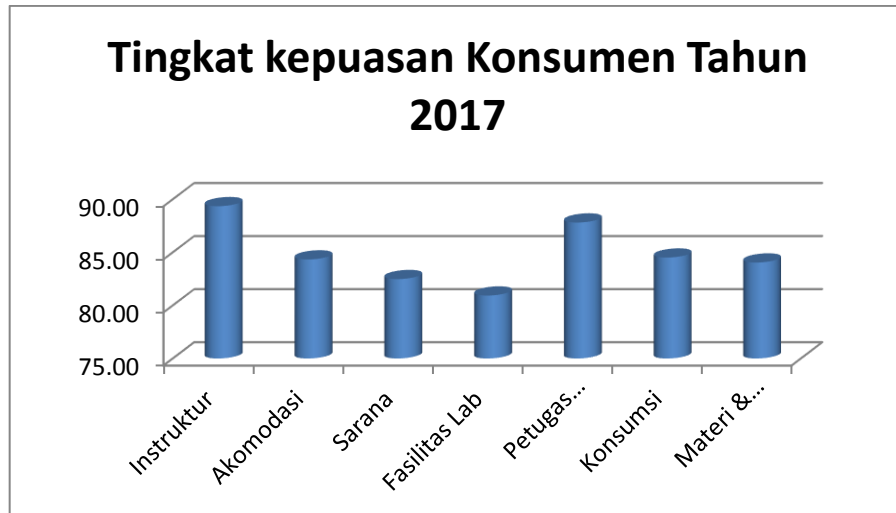
Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui data perusahaan berupa indeks kepuasan konsumen yang terdiri dari kualitas instruktur, materi, metode pembelajaran, akomodasi, konsumsi hingga sarana kelas & penunjang lainnya. Dilihat dari fasilitas yang diberikan ada 3 kualitas yang masih dianggap kurang menurut para peserta pelatihan maupun sertifikasi yaitu fasilitas labolatorium, sarana prasarana dan akomodasi.

TelkomPCC berusaha selalu memberikan yang terbaik bagi para peserta. Dan itu merupakan beberapa faktor untuk menjaga kepuasan pelanggan dan memberikan dampak pada loyalitas pelanggan terhadap TelkomPCC. Berikut adalah data berupa Indeks Kepuasan Pelanggan pada TelkomPCC di tahun 2016-2017 :



Gambar 1.3
Kepuasan Pelayanan TelkomPCC Tahun 2016
Sumber : Data internal TelkomPCC, 2018

Dari gambar 1.5 diatas dapat dilihat bahwa faktor kepuasan Instruktur mendapat persentase paling tinggi yaitu 89,03% dan faktor fasilitas laboratorium mendapat yang paling rendah yaitu 81,32%. Hasil seluruh faktor kepuasan pada tahun 2016 jika dirata-ratakan maka akan mendapatkan hasil 85,28%

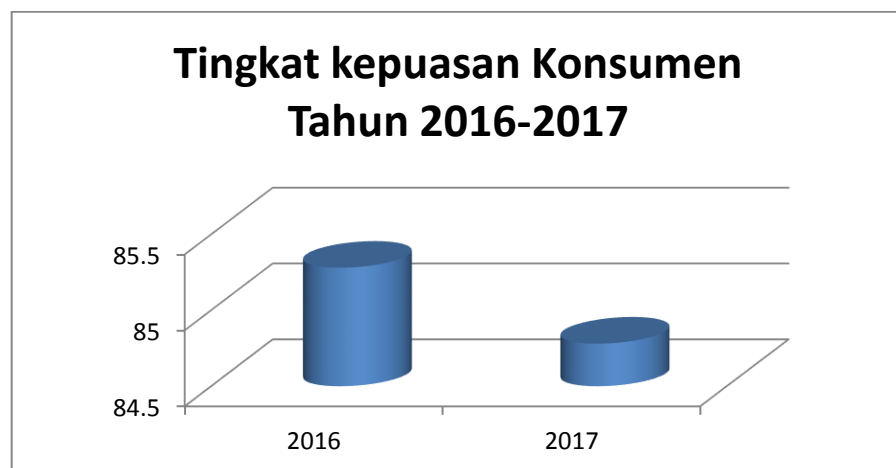


Gambar 1.4

Kepuasan Pelanggan TelkomPCC Tahun 2017

Sumber : Data Internal TelkomPCC, 2018

Dari gambar 1.6 diatas dapat dilihat bahwa faktor kepuasan Instruktur masih mendapat persentase paling tinggi yaitu 89,35 % dan faktor fasilitas & laboratorium pun masih mendapat yang paling rendah yaitu 80,93%. Hasil seluruh faktor kepuasan pada tahun 2017 jika dirata-ratakan maka akan mendapatkan hasil 84,78%.



Gambar 1.5

Tingkat Kepuasan Pelanggan TelkomPCC Tahun 2016-2017

Sumber : Data Internal TelkomPCC, 2018

Hasil dari data perusahaan diatas menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan cukup tinggi yang ditandai total tingkat kepuasan diatas 80%. Sedangkan fenomena di lapangan terjadi adanya penurunan tingkat kepuasan pelanggan setiap tahunnya pada tahun 2016 sampai tahun 2017.

Menurut Caruana (2002 : 811-828) dalam jurnal Rahma Nindyastari (Telkom University : 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori yang ada dengan data yang didapat mengalami perbedaan, yaitu penurunan indeks tingkat kualitas pelayanan pada TelkomPCC, maka berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANDAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TELKOM PROFESSIONAL CERTIFICATION CENTER TAHUN 2018”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan pada TelkomPCC ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada TelkomPCC ?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan pada TelkomPCC ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan TelkomPCC secara parsial ?
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial ?
7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan TelkomPCC secara bersama-sama ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang terdapat pada perumusan masalah yang telah dijelaskan, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada TelkomPCC ?
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada TelkomPCC ?
3. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas pelanggan pada TelkomPCC ?
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh TelkomPCC terhadap kepuasan pelanggan secara parsial ?
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial ?
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial ?
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan TelkomPCC secara bersama-sama?

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Manfaat bagi peneliti adalah memperluas wawasan peneliti terhadap salah satu faktor loyalitas pelanggan yaitu kualitas layanan dan kepuasan layanan sebagai mediasinya yang dibangun oleh perusahaan.
2. Bagi Perusahaan
Menjadi masukan bagi perusahaan dan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam membangun dan menjaga kualitas layanan yang bertujuan mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan.
3. Bagi Pembaca
Hasil penelitian diharapkan pembaca memahami bahwa membangun kualitas layanan sebuah jasa dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada jasa tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini berisikan tentang penjelasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka ini diuraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini diuraikan tentang jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penutup Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran- saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.