

**ANALISIS KEPUASAN CALON TENAGA KERJA INDONESIA  
TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL  
(Studi Kasus di BP3TKI, Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1**

**Teknik Industri**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Priyo Prasetyo**

**No. Mahasiswa : 11522122**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2016**

**ANALISIS KEPUASAN CALON TENAGA KERJA INDONESIA  
TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL  
(Studi Kasus di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Teknik Industri**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Priyo Prasetyo  
No. Mahasiswa : 11522122**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2016**

### PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui bahwa karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap salah satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 5 September 2016



**Priyo Prasetyo**  
NIM. 11522122

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
**BALAI PELAYANAN**  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
**YOGYAKARTA**

Jl. Sambisari Nomor : 311 A, Juwangen, Purwomartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta. Telp :0274 - 497403

SURAT KETERANGAN  
Nomor : S.Ket 015 /BP3TKI/ 2016

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Priyo Prasetyo  
No Mahasiswa : 11152122  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik Industri Univ Islam Indonesia

Telah melakukan pengambilan data pada tanggal 10 Juni 2016 di Kantor BP3TKI Yogyakarta guna menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS KEPUASAAN CTKI TERHADAP PELAYANAN INFORMASI DENGAN METODE SERVQUAL"

Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Juni 2016  
Kepala BP3TKI Yogyakarta

  
SUPARJO,SH  
NIP. 196210021986011001

Tembusan :  
Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KEPUASAN CALON TENAGA KERJA INDONESIA  
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI DENGAN METODE  
SERVQUAL

(Studi Kasus di BP3TKI, Yogyakarta)

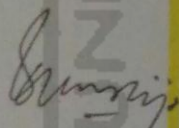
TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Priyo Prasetyo  
No. Mahasiswa : 11522122

Yogyakarta, 5 September 2016

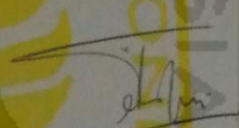
Pembimbing I,



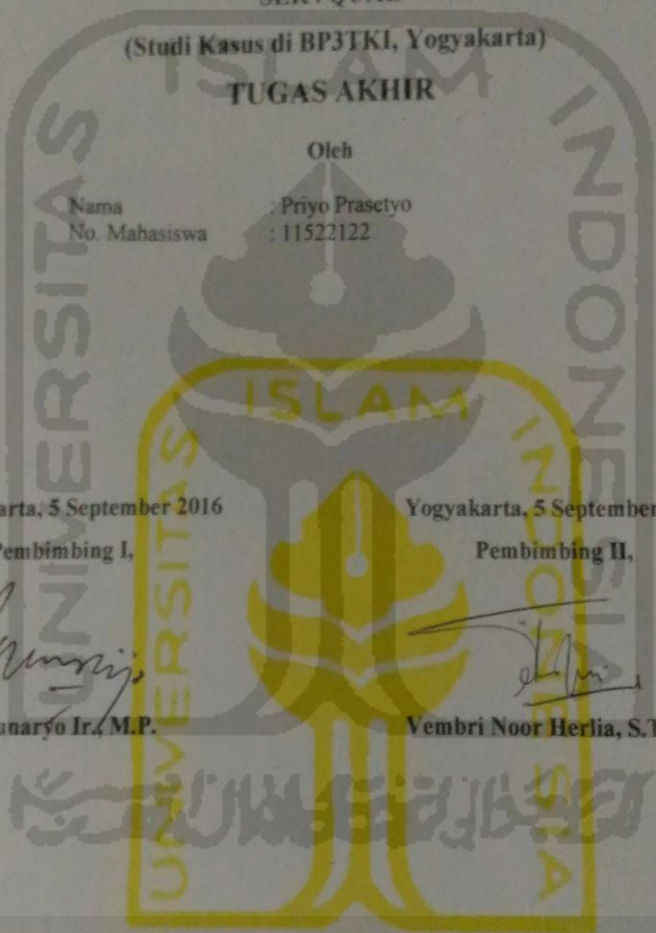
Sunaryo Ir., M.P.

Yogyakarta, 5 September 2016

Pembimbing II,



Vembri Noor Herlia, S.T., M.T.



**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**  
**ANALISIS KEPUASAN CALON TENAGA KERJA INDONESIA**  
**TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL**  
**(Studi Kasus di BP3TKI, Yogyakarta)**  
**TUGAS AKHIR**

Oleh

Nama : Priyo Prasetyo

No. Mahasiswa : 11522122

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata – 1 Teknik Industri

Yogyakarta, 27 Oktober 2016

**Tim Penguji**

Sunaryo, Ir., MP.  
Ketua

Vembri Noor Helia, S.T., M.T.  
Anggota I

Hudaya, Ir., MM.  
Anggota II

Amarria Dila Sari, S.T., M.Eng.  
Anggota III

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin..*

Ku persembahkan tugas akhir ini untuk :

Bapak Bambang dan Ibu Eny yang telah memberikan seluruh curahan kasih sayangnya, yang telah mendidik dengan sangat sabar dan gigih, yang selalu menjadi inspirasi dalam menjalani kehidupan, yang selalu memberikan doa-doa terbaik kepada saya.

Keluarga Besar Bapak Amat Djodjosetiko yang telah memberikan nasihat-nasihat dan dukungan selama saya menempuh pendidikan di Yogyakarta.

Bapak Sunaryo, Ir., M.P. dan Ibu Vembri Noor Helia, S.T., M.T. yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan yang sangat berarti dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Teman – teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat selama proses penyusunan tugas akhir.



## MOTTO

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

'Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah  
(HR. Turmudzi)

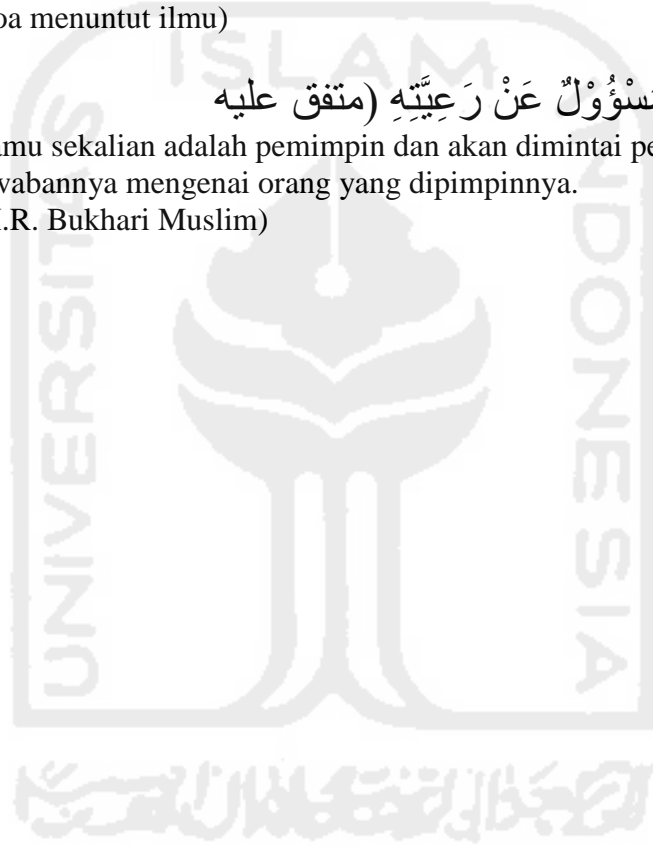
رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا وَارْزُقْنِي فَهْمًا

Ya Allah tambahilah ilmuku dan pertinggikanlah kecerdasanku  
(doa menuntut ilmu)

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (متفق عليه)

Kamu sekalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung  
jawabannya mengenai orang yang dipimpinnya.

(H.R. Bukhari Muslim)





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya dan mukjizat-Nya sehingga penulis diberi kemudahan, kelancaran dan segala kekuatan dengan penuh perjuangan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan yang diharapkan. Dalam kesempatan kali ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih.

Banyak hal yang menjadi kendala dalam penyusunan tugas akhir ini, baik bersifat internal maupun eksternal. Tetapi berkat dukungan dan bantuan dari banyak pihak, akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Demikian penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
2. Ketua Program Prodi Teknik Industri dan seluruh Staff Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Sunaryo Ir., M.P. dan Vembri Noor Herlia., S.T., M.T. selaku Pembimbing yang selama ini banyak memberikan masukan, membimbing, mengoreksi, memberi saran dan kritik yang konstruktif serta memberi motivasi penulis, hingga akhirnya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga beliau dan keluarga selalu diberikan kemudahan dan kesehatan, Amin.
4. Bapak Bambang dan Ibunda Eny yang tanpa bosan dan lelah tetap terus memberikan dukungan nasehat, doa dan dana kepada penulis serta kakak saya Nur windyantika yang tak pernah berhenti memberikan semangat, dukungan dan Doa kepada penulis.

5. Kepada Anjani Tria Lestari yang tanpa bosan menunggu, menemani, memberikan semangat dan memberikan Doa kepada penulis.
6. Pegawai BP3TKI Yogyakarta . Terutama kepada ibu Phipit selaku pegawai BP3TKI, yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Semua teman maupun pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu di sini, yang selayaknya mendapat penghargaan dan ucapan terima kasih, karena banyak sumbangan yang berarti bagi penulisan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penyusun menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih kurang sempurna sehingga penyusun menerima kritikan dan saran dari pembaca atas isi Tugas Akhir. Demikian hanya kepada Allah SWT, penulis memohon balasan atas amal baik semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 5 September 2016  
Penulis

Priyo Prasetyo

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada kantor Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia. Salah satu yang dijadikan sebagai objek penelitian, untuk mengetahui kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan tenaga kerja Indonesia terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode yang digunakan adalah metode servqual (service quality), yaitu dengan cara mengukur kualitas informasi dan tingkat pemahaman pada calon tenaga kerja Indonesia. Dari penelitian ini diperoleh hasil tingkat kesesuaian yang akan menunjukkan nilai gap antara kepuasan maksimum yang mungkin diterima konsumen kenyataan yang diperoleh TKI bahwa Petugas pelayanan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan calon TKI dengan tingkat kesesuaian 88,89%, Petugas selalu menyiapkan instruktur Pembekalan Akhir Pemberangkatan (PAP) dalam proses pembelajaran dengan tingkat kesesuaian 89,05%, Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI bertanggung jawab memberikan materi pembekalan akhir pemberangkatan kepada calon TKI yang sesuai dengan peraturan standar operasional prosedur PAP dengan tingkat kesesuaian 82,72 %, dan Petugas menetapkan jadwal pelaksanaan pembekalan akhir pemberangkatan (PAP) untuk calon TKI dengan tingkat kesesuaian 92,70 %. Prioritas perbaikan layanan berdasarkan metode servqual yang terdapat pada GAP adalah Petugas pelayanan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan calon TKI dengan nilai GAP -0,43, Petugas selalu menyiapkan instruktur (PAP) dalam proses pembelajaran dengan nilai GAP-0,40, Petugas melayani dengan ramah dan sopan dengan nilai GAP -0,34, Loket pembayaran yang mudah dijangkau dengan nilai GAP -0,30, dan Petugas cepat dan teliti dalam menverifikasi dokumen dengan nilai GAP -0,30.

*Kata Kunci : Service Quality, TKI, Kualitas Pelayanan*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xviii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Kajian Induktif.....	7
2.2 Jasa .....	10
2.2.1 Pelanggan Jasa.....	10
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	10
2.3 Kualitas.....	11
2.3.1 Definisi Kualitas .....	11
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa.....	11

2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	12
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4.2 Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Persepsi Pelanggan .....	16
2.6 Metode Servqual (service Quality .....	16
2.7 Teknik PEngujian Kuisisioner .....	21
2.7.1 Uji Validitas .....	21
2.7.2 Uji Reliabilitas .....	22
2.7.3 Langkah-Langkah dalam SPSS.....	23
2.8 Calon Tenaga Kerja Indonesia .....	24
2.8.1 Kuisisioner .....	24
2.9 Diagram Kartesius .....	25
2.10 Calon Tenaga Kerja Indonesia .....	27
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Objek Penelitian .....	28
3.2 Identifikasi Masalah .....	28
3.3 Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.3.2 Data yang Dibutuhkan .....	30
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel .....	30
3.4 Pengolahan Data .....	31
3.4.1 Uji Validitas.....	31
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.5 Diagram Alir Penelitian.....	35
<b>BAB IV: PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>37</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	37
4.1.1 Profil Perusahaan .....	37
4.1.2 Visi dan Misi .....	37
4.1.3 Tugas, Fungsi, dan Pelayanan .....	38

4.1.3.1 Tugas.....	38
4.1.3.2 Fungsi .....	38
4.1.3.3 Pelayanan .....	39
4.1.4 Stuktur Organisasi .....	39
4.1.5 Kuisisioner.....	40
4.2 Pengolahan Data .....	43
4.2.1 Uji Kecukupan Data .....	43
4.2.2 Uji Validitas.....	43
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	48
4.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara kinerja dengan Kepentingan ...	48
4.4 Analisis Nilai Gap Mean Kinerja terhadap Kepentingan .....	50
4.5 Analisis Diagram Kartesius .....	51
<b>BAB V: PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Analisis Data Hasil Kuisisioner.....	54
5.1.1 Uji Kecukupan Data .....	54
5.1.2 Pengujian Validitas.....	54
5.1.3 Pengujian Realiabilitas .....	55
5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	55
5.2.1 Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	55
5.3 Pembahasan Diagram Kartesius .....	58
5.3.1 Kuadran I.....	58
5.3.2 Kuadran II.....	59
5.3.3 Kuadran III .....	60
5.3.4 Kuadran IV .....	61
5.4 Analisis Hasil Atribut-Atribut Yang Menjadi Target Perbaikan .....	62
5.5 Analisis Hasil Atribut-Atribut yang Menjadi Saran-Saran Perbaikan.....	65
<b>BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
6.1 Kesimpulan .....	67
6.2 Saran .....	68

**DAFTAR PUSTAKA ..... 70**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 73**



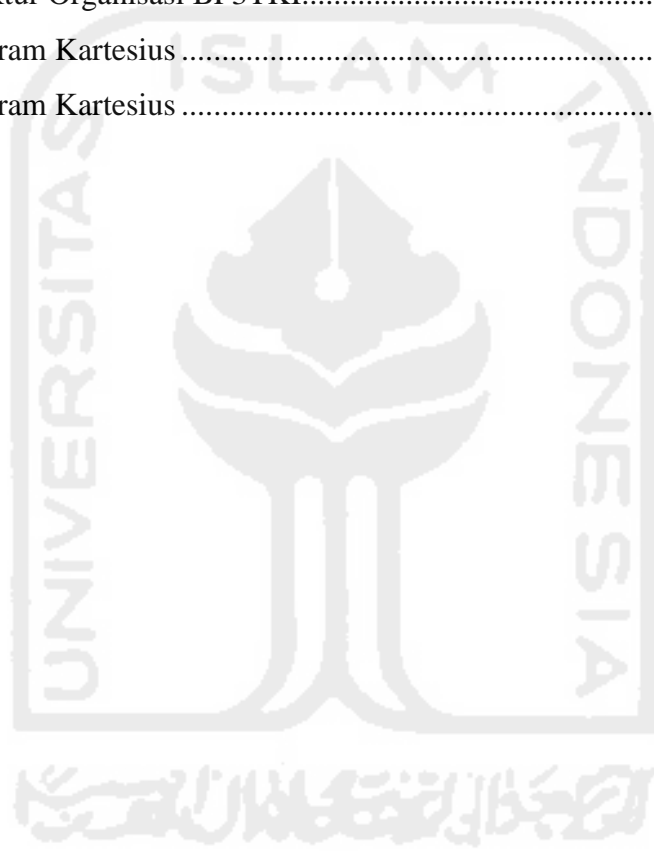
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Scoring</i> Jawaban dengan Skala <i>Likert</i> .....	8
Tabel 3.1 <i>Scoring</i> Jawaban dengan Skala <i>Likert</i> .....	29
Tabel 4.1 Atribut – Atribut Kuisisioner .....	40
Tabel 4.2 Hasil Deskriptif Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Umur .....	42
Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Tingkat Pendidikan .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	48
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Kepentingan Terhadap Kinerja.....	48
Tabel 4.8 Nilai Gap Tingkat Kinerja dan Kepentingan Menggunakan Mean.....	50
Tabel 5.1 Atribut Dalam Kuadran I.....	59
Tabel 5.2 Atribut Dalam Kuadran II .....	60
Tabel 5.3 Atribut Dalam Kuadran III .....	61
Tabel 5.4 Atribut Dalam Kuadran IV .....	62
Tabel 5.5 Nilai Rata – Rata Tingkat Kinerja Terhadap Kepentingan.....	62



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model <i>Service Quality</i> .....	19
Gambar 2.2 Diagram Kartesius .....	26
Gambar 3.1 <i>flowchart</i> Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BP3TKI.....	39
Gambar 4.3 Diagram Kartesius .....	52
Gambar 5.1 Diagram Kartesius .....	58



**DAFTAR RUMUS**

Rumus 2.1 Uji Validitas .....	22
Rumus 2.2 Uji Reabilitas .....	23
Rumus 2.3 Perhitungan rata-rata diagram kartesius kinerja.....	25
Rumus 2.4 Perhitungan rata-rata diagram kartesius kepentingan .....	25
Rumus 3.1 Penentuan jumlah sampel .....	30
Rumus 3.2 Perhitungan uji validiatas .....	32
Rumus 3.3 Perhitungan uji reabilitas .....	33
Rumus 4.1 Uji kecukupan data .....	36

