



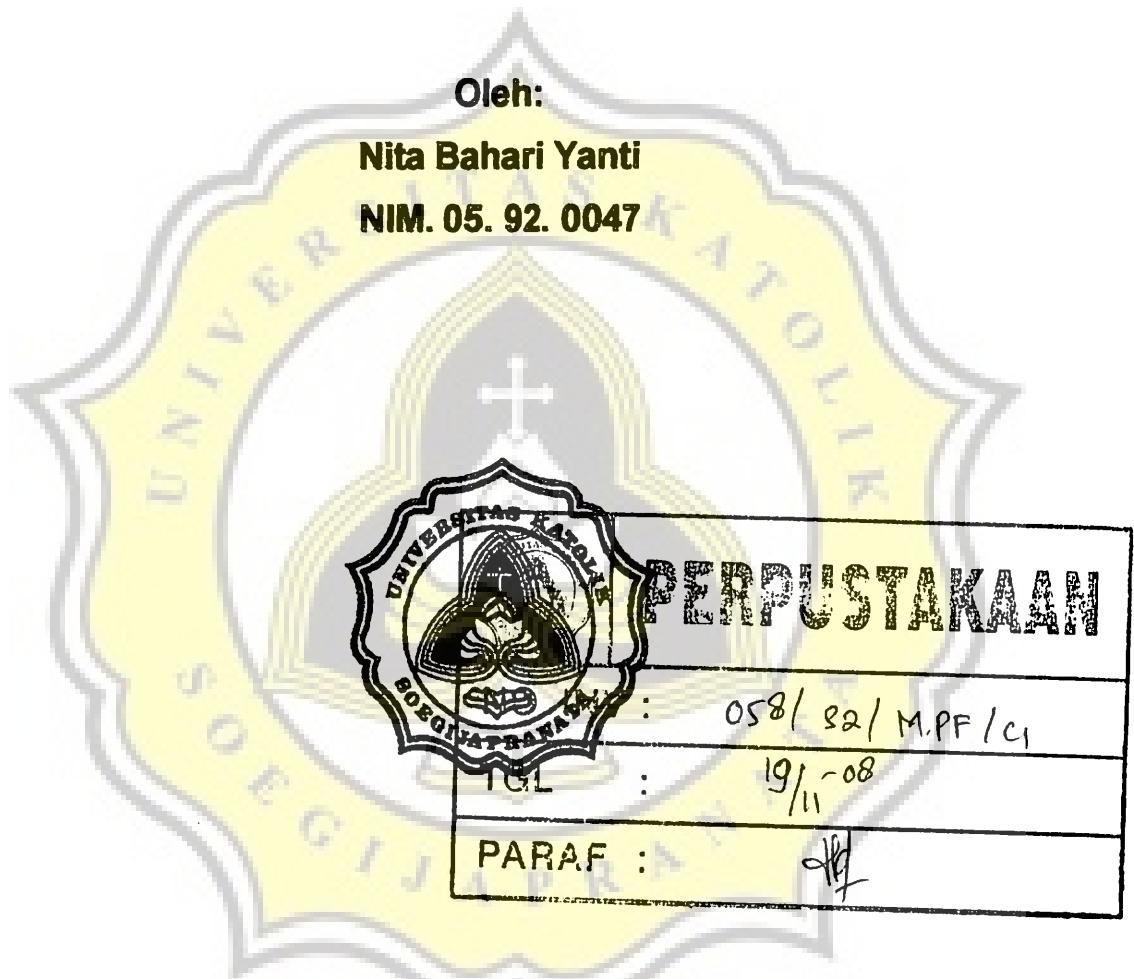
**PELATIHAN CUSTOMER SERVICE  
PADA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN NASABAH  
KOPERASI BAITUL WAT TAMIL PUSPA SEMARANG**

**TESIS**

Oleh:

**Nita Bahari Yanti**

**NIM. 05. 92. 0047**



**Program Magister Profesi Psikologi**

**Program Pasca Sarjana**

**Universitas Katolik Soegijapranata**

**SEMARANG**

**2008**



**PELATIHAN CUSTOMER SERVICE  
PADA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN NASABAH  
KOPERASI BAITUL WAT TAMIL PUSPA SEMARANG**

**TESIS**

**Untuk Memperoleh Derajat Magister Profesi Psikologi**

**Pada Program Pasca Sarjana**

**Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**

**Oleh:**

**Nita Bahari Yanti**

**NIM. 05. 92. 0047**

**Program Magister Profesi Psikologi**

**Program Pasca Sarjana**

**Universitas Katolik Soegijapranata**

**SEMARANG**

**2008**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**Tesis dengan judul:**

**PELATIHAN CUSTOMER SERVICE**

**PADA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN NASABAH  
KOPERASI BAITUL WAT TAMIL PUSPA SEMARANG**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Tesis**

**Magister Profesi Magister Profesi Psikologi**

**Program Pasca Sarjana**

**Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**

**Pada tanggal:**

**19 September 2008**

**Mengesahkan,**

**Ketua Program Magister  
Profesi Psikologi**

**(Dr. Endang Widyorini, Psi)**



**Dewan Pengaji:**

**1. Dr. Endang Widyorini, Psikolog**

**2. Dra. Sri Hartati, MSi, Psikolog**

**3. Sumbodo Prabowo, MSi, Psikolog**



**PELATIHAN CUSTOMER SERVICE  
PADA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN NASABAH  
KOPERASI BMT PUSPA SEMARANG**



Pembimbing Utama,

*Setyorini*

(Th. Dewi Setyorini, SPsi., MSi)

Pembimbing Kedua,

*Haryo*

(Drs. Haryo Goeritno, Msi)

*Karya ini aku persembahkan untuk keluargaku tercinta, untuk segala dukungan, kepercayaan dan kasih sayang kalian.  
Bapak, Mama...Sumber inspirasi dan motivasiku.  
Mbak Rini...Darimu aku tahu arti menjadi kuat dan ikhlas,  
Mbak Ratri...Kehangantan kasih sayangmu selalu aku rasakan,  
Mas Bayu...Dari jauh aku merasakan dukunganmu untukku.,  
Para Kakak ipar dan keponakanku yang aku sayangi, kalian datang di saat yang tepat.*

*Terima kasih.*

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa di dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara serupa sengaja ditulis di dalam naskah tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Juli 2008

Yang menyatakan,



Nita Bahari Yanti  
NIM. 05.92.0047



## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui perbedaan *customer service quality* (kualitas pelayanan) sebelum dan setelah pemberian Pelatihan *Customer Service* Karyawan bagian Pelayanan Nasabah Koperasi BMT Puspa Semarang". Sebelum penelitian ini dilaksanakan Koperasi BMT Puspa belum pernah memberikan pelatihan pelayanan nasabah kepada para karyawannya. Hal ini mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan nasabah (*customer service*) pada Koperasi BMT Puspa. Keadaan tersebut mengarah pada rendahnya kualitas pelayanan nasabah pada karyawan bagian pelayanan nasabah. Para peserta yang terlibat dalam penelitian ini merupakan karyawan bagian pelayanan nasabah yang terdiri atas karyawan bagian pelayanan kantor dan bagian pelayanan lapangan.

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan analisa kebutuhan pelatihan. Peneliti menggunakan analisa kebutuhan pelatihan operasional (analisa tingkat maeso) pada proses TNA di Koperasi BMT Puspa. Dari hasil TNA yang dilakukan, peneliti mulai menyusun sebuah program pelatihan. *Pelatihan Customer Service* merupakan sebuah intervensi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah (*customer service quality*). Peneliti menyiapkan alat ukur berupa *checklist customer service quality* yang disusun berdasarkan lima aspek kualitas pelayanan oleh yang dikemukakan oleh Fitzimmons (2001). Alat ukur ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan nasabah sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil pengujian terhadap hipotesis didapat dengan menggunakan prosedur *Mann-Whitney u-test*. Nilai kritis untuk  $\alpha = 5\% = \pm Z_{0.5\alpha} = \pm 1.96$ .  $H_0$  diterima apabila  $-1.96 \leq Z_H \leq +1.96$ .  $H_0$  ditolak apabila  $Z_H > +1.96$  atau  $Z_H < -1.96$ . Kesimpulannya  $H_0$  ditolak karena  $Z_H < -1.96$ , maka kualitas pelayanan terhadap nasabah antara sebelum intervensi (pre-test) dan sesudah pemberian intervensi (post-test) adalah berbeda, dengan resiko kekeliruan sebesar 5%.

Kata kunci : *Pelatihan Customer Service, Customer Service Quality*

## **ABSTRACT**

The goal of this study is to discover the difference on customer service quality prior and post the Customer Service Training on the customer service section employees of Koperasi BMT Puspa Semarang. Early before the study was held, Koperasi BMT Puspa had never provided any kind of customer service training to the customer service section employees. This situation leads to the non-optimal function of customer service in Koperasi BMT Puspa, which eventually drove the customer service section employees toward the low quality of customer service. The subjects of this study were the customer service section employees, they consist of the office attendants and the field attendants.

The first step done in the study was to analyze the training need of the employee. The researcher used operational training need analyze (mid level analysis) on the TNA process in Koperasi BMT Puspa. By the result of the TNA, the researcher began to construct a training program. The Customer Service Training was the intervention program that can raised up the customer service quality. The researcher prepared a measuring device in the form of customer service quality checklist that was constructed based on the five aspects of service quality from Fitzsimmons (2001). This scale was used to measure the customer service quality prior and post training.

The testing result of the hypothesis was derived from paired samples T-Test procedure. The z measured score was -4.14, and the z table score was 1.96. They can be concluded that the  $H_0$  was denied. It means that there was a difference of customer service quality on the customer service section employees. This point was significant at 5%. This result showed that the Customer Service Training was able to affect the customer service quality of the customer service section employees.

**Keywords:** Customer Service Training, Customer Service Quality

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

*Bismillahirahmannirohim,*

*Alhamdullilahirobbil'alamin, seraya menanjatkan Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, atas kasih sayang dang karunia yang tak terputus, penulis dapat menyelesaikan tesis untuk memperoleh derajat Magister Profesi Psikologi pada Program Pasca Sarjana Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dengan judul "*Pelatihan Customer Service pada Karyawan Bagian Pelayanan Nasabah Koperasi BMT Puspa Semarang*".*

Tesis ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan dukungan yang diberikan banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Endang Widyorini, Psi. Selaku Ketua Program Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Th. Dewi Setyorini, SPsi., MSi. Selaku Pembimbing Utama yang senantiasa membimbing dan membantu penulis menyusun tesis ini.
3. Drs. Haryo Goeritno, MSi. Selaku Pembimbing Kedua yang memberikan banyak masukan bagi tuntasnya tesis ini.
4. Bpk. Ari Puji Waluyo. Selaku Manajer dari Koperasi BMT Puspa Semarang. Terimakasih untuk kerja sama kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis.
5. Segenap karyawan Koperasi BMT Puspa. Terimakasih atas partisipasi pada seluruh rangkaian penelitian ini. Semoga silaturahmi terus berlangsung.

6. Segenap dosen pengampu mata kuliah di Program Magister Profesi Psikologi Unika Sorgijapranata yang telah membuka cakrawala penulis akan luasnya ilmu psikologi yang penulis cintai.
7. Seluruh staf administrasi Program Magister Profesi Psikologi Unika Sorgijapranata. Terimakasih atas bantuan dan keramah-tamahan Mbak dan Mas.
8. Seluruh keluargaku tercinta. Kalian adalah inspirasi yang tiada henti memberikan kasih sayang dan dukungan. *Without you, I wouldn't make it!*
9. Rekan-rekanku satu angkatan Mayor PIO. Kalian memberi wama-wami indah pada satu bab istimewa di kehidupanku.
10. BBC-ETS Semarang / crews. *For all the things we have been through together, there's nothing much to express than the most sincere gratitude from me.*
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah ditulis dalam tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b>	i
<b>Halaman Persetujuan</b>	ii
<b>Halaman Persembahan</b>	v
<b>Pernyataan Keaslian Tesis</b>	vi
<b>Abstrak</b>	vii
<b>Ucapan Terimakasih</b>	viii
<b>Daftar Isi</b>	xi
<b>Daftar Tabel</b>	xiii
<b>Daftar Gambar</b>	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang	1
B. Permasalahan	4
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Tolak Ukur Kualitas Pelayanan	13
3. Intervensi terhadap Kualitas Pelayanan	17

<b>B. Pelatihan <i>Customer Service</i></b> .....	<b>20</b>
1. Pengertian Pelatihan .....	20
2. Metode-metode Pelatihan dalam Perusahaan .....	23
3. Tahapan Pelatihan .....	28
4. Pelatihan <i>Customer Service</i> yang Efektif .....	30
<b>C. Efektivitas Pelatihan Costumer Service</b>	
terhadap Kulaitas Pelayanan .....	36
<b>E. Hipotesis Pelatihan</b> .....	<b>42</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian yang Digunakan .....	44
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	44
C. Defenisi Operasional .....	44
D. Subjek Penelitian .....	45
E. Metode Pengumpulan Data .....	46
F. Validitas dan Reliabilitas .....	50
G. Rancangan Analisis Data .....	51
H. Rancangan Intervensi .....	51
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Orientasi Kancah .....	63
B. Persiapan Pengambilan Data Penelitian .....	65
C. Pelaksanaan Pengambilan Data Penelitian .....	66
D. Hasil Penelitian .....	72
E. pembahasan .....	73

## BAB V. PENUTUP

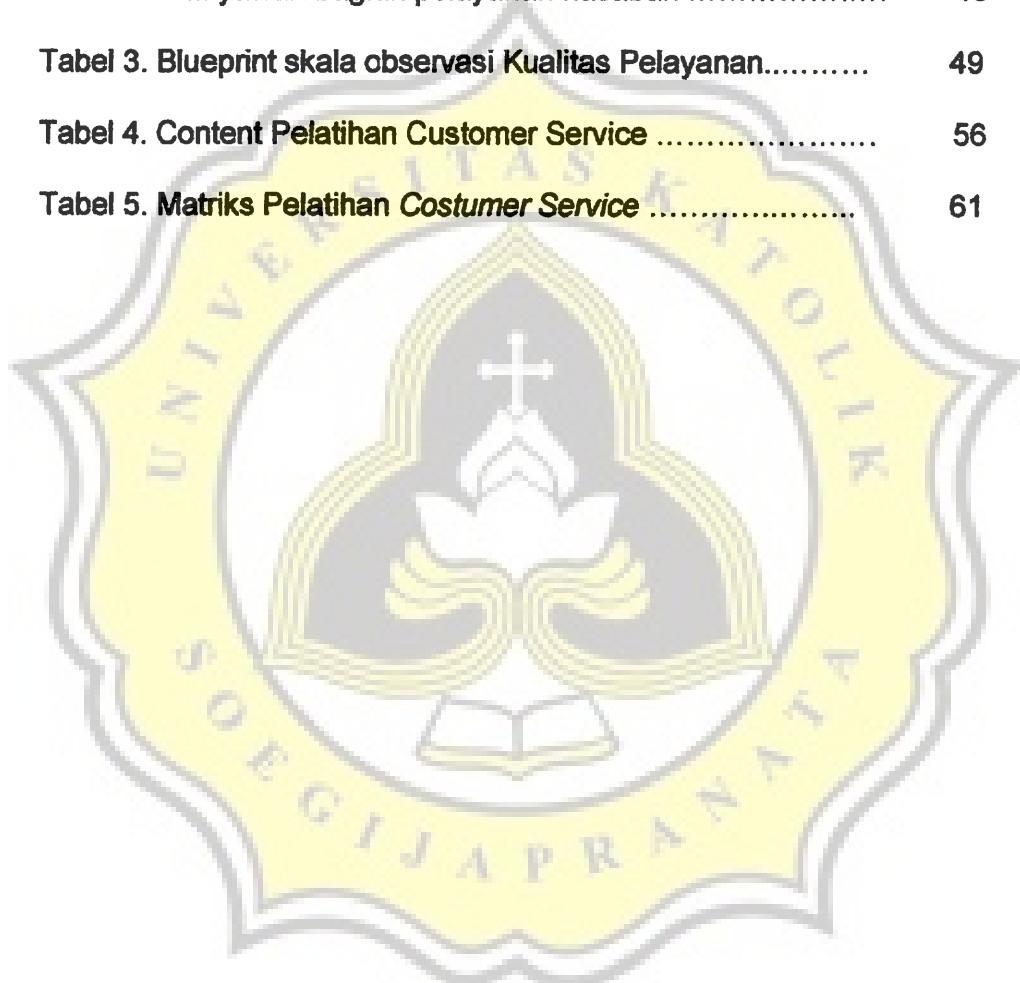
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	82
Daftar Pustaka .....	84
Lampiran-lampiran .....	89



## **DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 1. Hasil-hasil belajar .....	43
Tabel 2. Rancangan panduan pengukuran Kualitas Pelayanan Karyawan bagian pelayanan nasabah .....	48
Tabel 3. Blueprint skala observasi Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4. Content Pelatihan Customer Service .....	56
Tabel 5. Matriks Pelatihan Costumer Service .....	61





## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Tangga Kualitas pelayanan .....	40
Gambar 2. Alur Penelitian .....	59
Gambar 3. Struktur Organisasi Koperasi BMT Puspa .....	65

