

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam situasi pandemi covid yang sedang menimpa dunia termasuk Indonesia seperti saat ini, kualitas suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian jasa terutama jasa telekomunikasi kepada masyarakat menjadi penting dan perlu untuk ditingkatkan. Ari Setyaningrum & Herlin Hidayat (2016) mengatakan bahwa *Service quality* atau kualitas pelayanan diidentifikasi sebagai determinan utama bagi kesuksesan perusahaan baik perusahaan yang beroperasi secara fisik (*offline*) maupun online karena *service quality* berhubungan erat dengan kepuasan, retensi, dan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Perusahaan penyedia jasa telekomunikasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan aktivitas manusia di luar ruangan menjadi dibatasi akibat adanya pandemi covid, sehingga masyarakat saat ini lebih banyak berkomunikasi melalui telepon ataupun internet. Jasa merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, umumnya sifat jasa adalah tidak berbentuk dan tidak menghasilkan kepemilikan (Kotler & Keller, 2016).

Perusahaan yang bergerak dalam pemberian jasa telekomunikasi perlu berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi konsumen atau masyarakat yang menggunakan layanan jasa dari perusahaan tersebut atau dapat dikatakan perusahaan perlu meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Kualitas jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu seperti disebutkan Tjiptono (2012). Peningkatan kinerja dan profesionalisme dalam pemberian jasa dari perusahaan kepada pelanggan dalam situasi saat ini merupakan cara agar

perusahaan tetap dapat memenuhi kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi suatu keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima ke pada masyarakat.

PT. Telkom sebagai perusahaan BUMN yang memberikan layanan jasa telekomunikasi kepada masyarakat merasakan tantangan tersendiri akibat situasi pandemi saat ini. PT. Telkom memiliki keharusan untuk tetap mampu menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menjadi konsumen agar tidak mengecewakan para konsumen dan tetap mempertahankan posisi perusahaan agar tidak goncang akibat adanya pandemi saat ini. Meskipun situasi saat ini sedang tidak kondusif, PT. Telkom harus tetap beroperasi sehingga ada beberapa karyawan yang *stand by* di kantor terutama bagi karyawan yang berusia 45 tahun ke bawah, dan langsung berinteraksi dengan para konsumen untuk memberikan layanan baik untuk menindak lanjut keluhan para konsumen terkait produk yang digunakan, melakukan pembayaran tagihan, ataupun permohonan untuk menggunakan salah satu produk yang dimiliki oleh PT. Telkom.

Peningkatan kualitas pelayanan saat ini merupakan suatu hal penting yang harus diberikan oleh perusahaan agar kebutuhan konsumen tidak terabaikan, sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen dan juga dapat memenuhi kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut Kotler & Keller, (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Untuk itu PT. Telkom harus berpikir bagaimana caranya di tengah situasi yang tidak kondusif saat ini pelayanan yang diberikan dapat tetap maksimal dan tidak mengecewakan para konsumen serta tidak mengabaikan protokol kesehatan yang ada untuk keamanan dari kesehatan konsumen serta karyawan dari PT. Telkom sendiri. Saat ini PT. Telkom masih sering menerima keluhan dari konsumen atau pelanggan terkait fastel atau fasilitas telekomunikasi yang menjadi produk dari PT. Telkom. Para pelanggan merasa belum puas karena penanganan keluhan yang disampaikan masih dianggap lambat oleh PT. Telkom

Tjiptono (2012), mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Lovelock & Wirtz (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan dari sudut pandang atau

persepsi pelanggan. Baik buruknya kualitas layanan jasa menjadi tanggung jawab seluruh bagian organisasi perusahaan.

Menurut Russel dan Tylor (2000) Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari hal-hal sebagai berikut; (a) *Time and Timeliness*, berapa lama pelanggan harus menunggu pelayanan dan dapat diselesaikan sesuai waktunya. (b) *Completeness*, mengenai apakah permintaan pelanggan disediakan, (c) *Courtesy*, bagaimana para pelanggan dilayani oleh karyawan, (d) *Accessibility and convenience*, seberapa mudah konsumen mendapatkan pelayanan, (e) *Accuracy*, apakah pelayanan berjalan setiap saat. (f) *Responsiveness*, mengenai reaksi perusahaan terhadap situasi yang tidak biasa.

Dari Hasil diskusi dengan manager HRD PT. Telkom via telepon pada tanggal 21 September 2020 berdasarkan aspek-aspek kualitas layanan menurut Parasuraman (2002) diketahui bahwa kualitas pelayanan PT. Telkom masih perlu ditingkatkan. Untuk hal-hal yang terkait dengan aspek *tangibles* atau bukti langsung dirasa sudah cukup baik, karena fasilitas pelayanan konsumen, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi yang diperlukan karyawan untuk berkoordinasi dalam memberikan pelayanan bagi konsumen atau pelanggan sudah cukup lengkap. PT. Telkom masih sering mendapatkan keluhan dari pelanggan terkait fastel atau fasilitas telekomunikasi yang ada. Salah satu contoh misalnya para pelanggan banyak yang datang ke kantor untuk memberikan keluhan terkait dengan gangguan internet (indihome) yang merupakan salah satu produk dari PT. Telkom. Laporan gangguan seharusnya dapat terselesaikan dalam waktu 3x24 jam, namun tidak jarang PT. Telkom memerlukan waktu yang lebih untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga konsumen terkadang perlu menyampaikan keluhan mereka kembali. Hal ini menyebabkan para konsumen atau pelanggan beranggapan bahwa PT. Telkom lambat dalam menindak lanjuti keluhan pelanggan. Permasalahan ini terkait dengan aspek *reliability* keandalan dimana karyawan belum mampu memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan kepada pelanggan. Permasalahan yang

lain adalah penanganan terkait isolir telepon. Biasanya keluhan diberikan karena pelanggan atau konsumen telah membayar tunggakan telepon namun isolir telepon belum dibuka oleh perusahaan. Bentuk keluhan yang lain adalah membeludaknya tagihan yang harus dibayar oleh konsumen atau pelanggan padahal mereka merasa bahwa pemakaian telepon jarang dilakukan. Biasanya kesalahan ini terjadi karena gangguan pada sistem sehingga karyawan dibagian plaza telkom harus berkoordinasi dengan bagian yang lain supaya dapat menemukan permasalahan yang tepat. Diperlukan waktu beberapa saat sehingga pelanggan tidak jarang harus kembali dikeesokan harinya untuk menyelesaikan tagihan tunggakan. Hal ini menyebabkan pelanggan datang menyampaikan keluhan dengan emosi atau marah kepada karyawan, sehingga karyawan perusahaan harus mencoba untuk menenangkan pelanggan terlebih dahulu agar dapat berdiskusi dan mencari solusi dari permasalahan tersebut.

Kualitas suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja yang dimiliki oleh para karyawannya, terutama bagi perusahaan yang langsung berhubungan dengan pelanggan atau konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan (Mulyani, 2010). Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima merupakan suatu hal yang penting bagi keberlangsungan perusahaan. Kotler dan Armstrong (2013), mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana produk dirasakan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen terhadap pembelian tergantung pada kinerja aktual produk tersebut, sehingga sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu perusahaan atau produk sangat ditentukan dari pengalaman konsumen terhadap perusahaan atau produk tersebut. Kepuasan konsumen menjadi kunci kesuksesan dan keberlangsungan suatu perusahaan.

Dari hasil wawancara pada tanggal 14 Oktober 2020 dengan tiga orang yang menjadi konsumen atau pelanggan dari PT. Telkom diketahui bahwa ada beberapa hal yang dirasa belum maksimal dari pelayanan yang diberikan. Subyek A mengatakan bahwa kecepatan

perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh pelanggan dirasa cukup lama dan melebihi batas waktu yang dijanjikan oleh perusahaan, dan subjek A merasa belum puas dengan cara penanganan masalah yang diberikan karena gangguan seperti ini sering terjadi dan tidak jarang karyawan harus datang berkali-kali di plaza telkom untuk menyampaikan keluhannya. Hal-hal tersebut berkaitan dengan aspek *reliability* dan *responsiveness* dimana karyawan belum mampu memberikan pelayanan dengan tanggap, segera atau cepat dan memuaskan. Permasalahan lain terkait dengan aspek *responsiveness* adalah Subyek B mengatakan bahwa permohonan pasang baru telepon yang diajukan direspon cukup lama dari perusahaan padahal Subyek B sudah memberikan deposit terlebih dahulu dan hal ini perlu ditanyakan kembali oleh subjek B ke plaza telkom untuk diproses oleh karyawan. Biasanya subyek B akan ditanyakan apakah sudah mendaftar dan membayar deposit kemudian pengajuan pasang baru sebelumnya disampaikan kapan, dll. Terdapat juga permasalahan dalam aspek *assurances* dan *emphaty* dimana Subyek b mengatakan bahwa karyawan yang menangani keluhan dari Subyek b menampilkan mimik wajah yang kurang ramah dengan intonasi suara yang kurang enak untuk didengar dan respon yang diberikan tidak sesuai dengan yang Subyek harapkan sehingga Subyek merasa kurang nyaman ketika mendapatkan pelayanan dari karyawan.

Hasil wawancara dengan Subyek C juga ditemukan terdapat permasalahan dalam aspek *emphaty*. Subjek C merasa bahwa perusahaan kurang memiliki empati terhadap pelanggan. Hal ini disebabkan karena biasanya isolir fasilitas telepon, baik telepon rumah ataupun internet akan dilakukan setiap tanggal 21 bagi pelanggan yang tidak membayar tagihan bulanan. Ketika isolir dilakukan tanggal 21, Subyek C kemudian langsung datang ke plaza telkom untuk membayar tagihan pada hari itu juga agar pembukaan isolir telepon dan internet bisa langsung dilakukan tetapi ternyata Subyek C harus membayar denda karena fasilitas telepon sudah terkena isolir dan pembukaan isolir telepon baru bisa dilakukan beberapa hari setelah pelunasan

tagihan beserta denda. Subyek C sudah berusaha untuk melakukan negosiasi dengan karyawan namun tetap saja tidak bisa untuk diproses saat itu juga dan pembayaran tagihan disertai dengan denda harus tetap dilunasi. Subyek C merasa bahwa dari pihak Telkom tidak bisa memberikan *win win solution* dan tidak mau memahami alasan keterlambatan Subyek C dalam melakukan pembayaran padahal keterlambatan pembayaran dilakukan belum lewat dari 1 hari.

Dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan pada tanggal 15 Oktober 2020 juga diketahui bahwa para karyawan yang bekerja di PT. Telkom selalu diperhadapkan dengan target yang dari perusahaan. Karyawan harus berusaha melakukan pencairan piutang sesuai dengan target yang diberikan oleh perusahaan sehingga hal tersebut cukup menjadi suatu tekanan bagi mereka. Menurut salah satu karyawan PT. Telkom, bekerja di perusahaan ini memiliki tantangan tersendiri terkait dengan target-target yang harus dicapai mengenai pencairan piutang, kemudian menghadapi keluhan-keluhan dari konsumen, dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Hal-hal tersebut cukup membuat para karyawan menjadi kelelahan baik secara fisik namun psikis dan tidak jarang memengaruhi kondisi emosi dan *mood* mereka dalam bekerja. Tidak jarang karyawan mudah terpancing emosinya terutama menghadapi pelanggan yang datang menyampaikan keluhan dengan cara yang kurang baik karena diakibatkan oleh *mood* mereka yang sedang tidak stabil akibat dari tekanan kerja yang mereka hadapi.

Berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan dari Parasuraman (2002) karyawan mengatakan untuk aspek bukti langsung atau fasilitas untuk mendukung kinerja mereka sudah tidak ada masalah karena fasilitas yang ada di rasa sudah cukup mendukung mereka dalam bekerja. Untuk aspek keandalan terkait kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, karyawan merasa terkadang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan karena terkadang mereka sudah dalam keadaan yang lelah sehingga tidak menutup kemungkinan hal tersebut mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan pelanggan.

Untuk aspek daya tangkap terkait pelayanan yang cepat dan tanggap, karyawan mengatakan bahwa mereka selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat untuk memproses setiap keluhan yang mereka terima. Namun tetap masih ada keluhan-keluhan yang mereka dapatkan dari pelanggan karena mereka bekerja terikat dengan sistem-sistem yang ada diperusahaan, sehingga perlu untuk menyesuaikan dengan sistem tersebut. Untuk aspek jaminan dan empaty karyawan mengatakan mereka berusaha untuk melayani pelanggan sebaik mungkin, namun terkadang mereka juga tidak maksimal dalam melayani pelanggan karena ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi seperti kelelahan, stres kerja, atau berhadapan dengan pelanggan yang datang dengan cara yang tidak baik-baik. Hal-hal tersebut membuat karyawan terpancing emosi sehingga terkadang mereka lepas kontrol dan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan. Ketika menghadapi kondisi tersebut penting bagi para karyawan untuk memiliki resiliensi dalam menghadapi situasi yang sulit seperti yang telah dijabarkan sebelumnya.

Menurut Agung et al., (2011), resiliensi secara umum didefinisikan sebagai kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan. Seorang yang memiliki resiliensi akan mampu mengatur emosinya dan berinteraksi lebih efektif dalam lingkungan sosial. Resiliensi ini terkait dengan proses negosiasi, mengelola, dan beradaptasi dengan sumber signifikan dari stress atau trauma di tempat kerja (Williams dan Wilkins, 2013). Hubungan antara kondisi psikologis pegawai dengan pekerjaannya memegang peranan yang sangat penting khususnya pada sektor pekerjaan yang berhubungan dengan informasi dan pelayanan Bakker (2017). Hal ini tentulah sangat diperlukan oleh karyawan agar tekanan pekerjaan yang mereka terima diperusahaan tidak mempengaruhi mereka dalam berinteraksi dengan konsumen atau pelanggan, agar perusahaan tetap dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen apalagi di masa-masa pandemi seperti saat ini yang tentunya memiliki tantangan tersendiri bagi para karyawan.

Untuk itu pelatihan *online* resiliensi akan diberikan bagi karyawan agar karyawan dapat beradaptasi dengan situasi yang sulit ditempat kerja dimana hal ini sesuai dengan permasalahan yang dirasakan oleh karyawan, sehingga situasi sulit tersebut tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan bagi pelanggan. Pelatihan secara *online* juga dilakukan karena situasi saat ini tidak memungkinkan untuk karyawan berkumpul karena terkendala dengan adanya pandemi covid-19. Sementara itu telah ditemukan bahwa internet merupakan media yang efektif untuk memberikan pelatihan resiliensi secara online . Pelatihan *online* resiliensi atau pelatihan resiliensi berbasis internet berpotensi menjadi lebih mudah diakses karena cara pelatihan yang fleksibel dan juga hemat biaya dalam mengadakan pelatihan resiliensi (Abbott et al., 2009). Pelatihan *online* resiliensi dirancang untuk meningkatkan resiliensi di tempat kerja yang merupakan kemampuan seseorang untuk bertahan dalam menghadapi tantangan, kemunduran dan konflik berdasarkan tujuh aspek resiliensi dari Reivich & Shatte (2002) yaitu : 1.Regulasi emosi: Kemampuan untuk mengelola sisi internal diri agar tetap efektif dibawah tekanan. individu yang resilien mengembangkan keterampilan dirinya untuk membantunya mengendalikan emosi, perhatian, maupun perilakunya dengan baik. 2. Pengendalian dorongan: Kemampuan untuk mengelola bentuk perilaku dari impuls emosional pikiran, termasuk kemapan untuk menunda mendapatkan hal yang dapat memuaskan bagi individu. Kemampuan mengendalikan dorongan juga terkait dengan regulasi emosi. 3. Analisis kausal: Kemampuan untuk mengidentifikasi penyebab dari masalah secara akurat. Individu yang resilien memiliki gaya berfikir yang terbiasa untuk mengidentifikasi penyebab yang memungkinkan dan mendapatkan sesuatu yang berpotensi menjadi solusi. 4. Efikasi diri: Efikasi diri merupakan keyakinan individu dapat memecahkan masalah dan berhasil individu tersebut yakin bahwa dirinya telah efektif dalam hidupnya. Individu yang resilien yakin dan percaya diri sehingga dapat membangun kepercayaan dengan orang lain, juga menempatkan dirinya untuk berada di tempat yang lebih baik dan lebih banyak memiliki

kesempatan. 5. Realistis dan optimis: Kemampuan yang dimiliki individu untuk tetap positif tentang masa depan yang belum menjadi terealisasi dalam perencanaan. Hal tersebut terkait dengan self esteem, tetapi juga memiliki hubungan kausalitas dengan efikasi diri juga melibatkan akurasi dan realisme. 6. Empati: Kemampuan untuk membaca isyarat perilaku orang lain untuk memahami keadaan psikologis dan emosional mereka, sehingga dapat membangun hubungan yang lebih baik. Individu yang resilien mampu membaca isyarat-isyarat non verbal orang lain untuk membangun hubungan yang lebih dalam dan cenderung untuk menyesuaikan keadaan emosi mereka. 7. Keterjangkauan Kemampuan untuk meningkatkan aspek positif dari kehidupan dan mengambil suatu kesempatan yang baru sebagai tantangan. Mejangkau sesuatu yang terhambat oleh rasa malu, perfeksionis, dan *self handicapping*.

Berdasarkan aspek-aspek di atas, dapat diketahui bahwa resiliensi perlu untuk dimiliki oleh karyawan agar tetap dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen atau pelanggan meskipun situasi yang dihadapi sedang tidak kondusif. Walaupun karyawan harus terus berhadapan dengan tekanan yang berupa keluhan dari konsumen ataupun target yang harus dicapai ditambah lagi dengan kondisi pandemi saat ini, Para karyawan harus tetap dapat mengendalikan emosi yang dikeluarkan melalui perilaku ketika berhadapan dengan konsumen agar PT. Telkom tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya. Selain itu juga dengan adanya resiliensi yang dimiliki oleh karyawan, mereka dapat dengan akurat mengidentifikasi suatu permasalahan sehingga keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat dianalisa dengan baik dan perusahaan dapat memberikan penanganan yang akurat agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Dengan adanya uraian di atas terkait dengan permasalahan yang ada di PT. Telkom terkait dengan stres kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka pelatihan resiliensi dirasakan cukup perlu untuk dilakukan. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat bertahan dalam situasi-situasi yang sulit di perusahaan, dan tetap memiliki kontrol emosi yang baik dalam berinteraksi

dengan pelanggan, juga tetap optimis dalam menghadapi tantangan di tempat kerja. Alasan penelitian ini dilakukan juga adalah kita dapat mengetahui secara objektif apakah dengan pemberian pelatihan resiliensi kepada karyawan dapat berpengaruh kepada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Telkom kepada konsumen, juga manfaat pelatihan resiliensi dirasa cukup penting bagi karyawan mengingat karyawan yang bekerja di PT. Telkom rentan dengan stress akibat beban kerja, kemudian karyawan juga harus menghadapi berbagai macam ekspresi pelanggan dalam menyampaikan keluhan, dan juga situasi yang kurang kondusif seperti saat ini karena adanya pandemi *covid-19*.

Pelatihan *online* resiliensi yang diadakan untuk penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara awal melalui telepon dengan HRD dimana karyawan dikatakan bukan hanya mengalami kelelahan secara fisik namun juga secara psikis karena adanya target kerja yang cukup tinggi dan juga tekanan dari pelanggan yang sering datang menyampaikan keluhan dengan kemarahan. Hal-hal tersebut mempengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan karena tidak jarang kondisi emosi karyawan menjadi tidak stabil akibat terpengaruh pelanggan yang datang menyampaikan keluhan dengan perasaan marah.

Dalam pelatihan *online* resiliensi, karyawan akan diajarkan mengenai aspek – aspek resiliensi sehingga karyawan dapat beradaptasi dengan situasi yang sulit ditempat kerja dan tetap dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan. Karyawan akan diajarkan mengenai aspek regulasi emosi dan kontrol impuls dimana di mana aspek tersebut mengajarkan karyawan untuk dapat mengontrol dan mengendalikan emosi meskipun menghadapi pelanggan yang datang menyampaikan keluhan dengan cara yang tidak baik sehingga karyawan tidak terpengaruh dengan kondisi pelanggan dan karyawan tetap dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. Karyawan juga diajarkan untuk tetap dapat berempati terhadap situasi atau keadaan pelanggan yang datang dalam menyampaikan keluhan

mereka sehingga karyawan dapat menampilkan sikap penerimaan baik dari intonasi suara ketika berbicara dengan pelanggan maupun mimik wajah yang ramah.

Dalam pelatihan ini juga karyawan akan belajar untuk meningkatkan *self efficacy* dan berpikir optimis agar karyawan yakin dengan kemampuan diri mereka untuk menyelesaikan setiap permasalahan pelanggan, dan karyawan dapat menjadi lebih optimis juga percaya diri dalam dalam menghadapi target kerja yang cukup berat dimana hal tersebut juga cukup mempengaruhi kondisi psikologis karyawan ketika berhadapan dengan pelanggan. Aspek analisis kausal juga diajarkan kepada karyawan untuk bagaimana dapat mengidentifikasi suatu permasalahan secara tepat sehingga pelanggan bisa mendapatkan solusi dengan cepat dan tepat atas keluhan permasalahan yang mereka sampaikan. Aspek *reaching out* juga diberikan dalam pelatihan bagi karyawan agar karyawan siap untuk menghadapi segala tantangan yang ada ditempat kerja dan yakin bahwa mereka mampu menyelesaikan setiap tantangan tersebut sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan juga lebih maksimal dikarenakan kondisi psikologis karyawan memegang peranan penting dalam melakukan tugas dan tanggung jawab mereka di tempat kerja. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian pelatihan *online* resiliensi?
2. Apakah pelatihan yang dilakukan secara *online* efektif bagi karyawan?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelatihan *online* resiliensi yang dilakukan dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan PT Telkom. Hal tersebut akan dilihat dari perbandingan hasil pengukuran skala kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen sebelum diberikan (*pretest*) dan setelah diberikan pelatihan *online* resiliensi

(posttest) dengan menggunakan uji statistik *mann whitney wilcoxon*. Apabila pada hasil uji statistik terjadi peningkatan skor yang signifikan atau nilai $p < 0.05$ dalam skala kualitas pelayanan setelah karyawan mengikuti pelatihan, maka dapat dikatakan bahwa pelatihan online resiliensi ini efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan PT. Telkom Ambon.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Secara teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi ilmiah khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi mengenai kualitas pelayanan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan *online* resiliensi.

2. Manfaat Praktis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Telkom akan lebih meningkat setelah mengikuti pelatihan resiliensi, sehingga apabila hipotesis ini diterima maka pelatihan ini dapat direkomendasikan sebagai salah satu cara untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk karyawan PT. Telkom Ambon.

D. Keaslian Penelitian

Topik penelitian mengenai kualitas pelayanan telah cukup banyak dilakukan pada karyawan perusahaan, tetapi dikaitkan dengan variabel-variabel yang berbeda begitupun dengan lokasi penelitian dan bentuk intervensi yang akan dilakukan secara *online*. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan hasil penelitian yang tentulah tidak sama. Sepengetahuan peneliti, belum ada penelitian yang mengaitkan kedua variabel yaitu resiliensi dan kualitas pelayanan dan dibuat intervensinya kedalam bentuk *online*.

Beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dapat diuraikan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan Adhiputra (2017) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel”. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel “BI” yang berhubungan langsung dengan konsumen sebanyak 395 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Komitmen organisasional dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang berarti bahwa apabila karyawan merasa puas terhadap kesesuaian gaji dan hubungan baik antara manajer dengan karyawan maka akan meningkatkan kepercayaan karyawan untuk tetap setia pada perusahaan. 2) Kepuasan kerja mempengaruhi kualitas layanan yang berarti bahwa karyawan akan berpenampilan sebaik mungkin dalam memberikan layanan kepada konsumen apabila mereka merasakan kepuasan kerja. 3) Kualitas layanan dipengaruhi oleh komitmen organisasional yang berarti bahwa apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi untuk tetap setia pada perusahaan maka mereka akan menunjukkan kinerja yang baik dengan memberikan layanan yang berkualitas.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Bidjuni dan Rompas (2016) dengan judul “Pengaruh Manajemen Model Asuhan Keperawatan Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow”. Metode penelitian yang digunakan yaitu pre eksperimental dengan rancangan penelitian pre and post test without control. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling dengan jumlah 16 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengolahan data menggunakan program komputer dengan uji wilcoxon dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0.05$). Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden saat pre

test menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik sebanyak 10 responden (62,5%) dan post test sebanyak 16 responden (100%) dan didapatkan nilai $(p) = 0,014$.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nailis Sadah (2018) dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Fakultas X Melalui Pelatihan Ahklak Kerja Qur'ani Berbasis Maqasid. Subjek pada penelitian ini berjumlah 12 pegawai administrasi, masing-masing 7 pegawai untuk kelompok eksperimen dan 5 pegawai untuk kelompok kontrol. Penelitian ini menggunakan Pretest-Posttest Control Group Design, yaitu desain eksperimen yang dilakukan dengan pengukuran awal (prates) sebelum perlakuan diberikan dan pascates sesudahnya, sekaligus ada kelompok perlakuan atau eksperimen dan kelompok kontrol. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan melakukan uji Friedman menggunakan SPSS 22 for windows. Adapun hasil dari analisis data menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan pegawai administrasi fakultas setelah diberikan pelatihan akhlak kerja qur'ani.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Winarno & Absor (2018) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (Ipa) PT Media Purna Engineering". Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 27 responden sesuai populasi yang ada. Para responden dipilih berdasarkan jabatan mulai dari Foreman, Supervisor, sampai Superintendent PT. Krakatau Steel (Peresero) Tbk. Hasil dari penelitian berdasarkan analisis Servqual kepuasan masih kurang terlihat dari : a) Dimensi Tangibles pada atribut ke 4 yaitu kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja mendapat nilai gap -0,296. Menyatakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. b) Dimensi Responsiveness pada atribut ke 15 yaitu cepat dalam memberikan solusi mendapat nilai gap -0,185. Menyatakan pelayanan yang belum memuaskan. Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) kepuasan masih kurang terlihat pada kuadran A yang merupakan priorias utama

yang perlu dilakukannya perbaikan pelayanan, yaitu Dimensi Responsiveness pada atribut ke 15 yaitu cepat dalam memberikan solusi. Yang artinya pekerja masih lambat dalam memberikan solusi terhadap suatu masalah pekerjaan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Puspitawati dan Riana (2014) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan”. Penelitian ini dilakukan di Bali dengan subjek 166 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional maupun kualitas layanan sementara komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian antara beban kerja dan gaji sangat penting diperhatikan demi menjaga komitmen organisasional, di sisi lain, kepuasan kerja akan meningkatkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan kesediaan karyawan untuk memberikan kualitas layanan terbaik.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Fan et al (2017) yang berjudul “*Patients’ perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model*” survei ini dilakukan dengan cara; peneliti mengirimkan 1.589 kuesioner untuk di isi oleh pasien ke dua puluh tujuh rumah sakit di 15 provinsi (kotamadya langsung di bawah pemerintah pusat) dan kuesioner yang kembali berjumlah di mana 1.520. (tingkat tanggapan 95.65%) dan 1.303 valid (tingkat pemulihan efektif 85.72%). Uji-t berpasangan digunakan untuk menganalisis apakah ada perbedaan yang signifikan antara harapan pasien dan kualitas layanan yang dirasakan. Analisis regresi logistik biner digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi kualitas layanan menurut karakteristik demografi pasien. Hasil penelitian Ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang dipersepsikan ($p < 0,05$) menurut pasien baik sebelum maupun sesudah mendapat pelayanan medis. Selanjutnya, gap kualitas layanan dari masing-masing

dimensi layanan bertanda negatif. Secara spesifik, kesenjangan dalam kualitas layanan adalah sebagai berikut: ekonomi, daya tanggap, empati, jaminan, keandalan, dan berwujud. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan lebih rendah dari ekspektasi mereka.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Hassan, (2015) dengan judul "*Educational Service Quality at Public Higher Educational Institutions: Difference between Perceived Service and Expected Service*" Sampel penelitian ini diperoleh dari 517 mahasiswa pascasarjana dari *four* PHEI; dua di antaranya universitas riset yang ditunjuk oleh MOHE dan dua universitas non-riset. Teknik pembeda dan uji-t digunakan untuk menganalisis data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara persepsi layanan dan layanan yang diharapkan berkaitan dengan semua sub-dimensi. Meskipun file skor untuk perbedaan antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan layanan negatif untuk semua sub-dimensi, responden puas dengan layanannya.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Dursun et al (2013) dengan judul "*The Quality Of Service Of The Distance Education*" Sampel dalam penelitian ini adalah 463 siswa yang diberikan angket. Data yang diperoleh dalam survei ini terkomputerisasi dalam program Microsoft Excel dan SPSS 18.0. Spesifik Perhitungan dan analisis statistik yang digunakan dalam model SERVQUAL dilakukan dengan sistem SPSS. Umumnya, survei disiapkan dengan 22 pertanyaan terkait dengan lima dimensi - keandalan, daya tanggap, kredibilitas, empati dan tangibles- pada skala SERVQUAL. Pemeriksaan skor SERVQUAL parsial menunjukkan bahwa harapan tidak terpenuhi untuk semua lima dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan di universitas yang menyediakan e-MBA pendidikan

Dari penelitian yang sudah disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak memiliki kesamaan yang spesifik dengan penelitian yang sudah disebutkan. Penelitian ini terbukti keasliannya karena belum ada penelitian yang meneliti tentang efektivitas pelatihan *online* resiliensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dimana yang menjadi variabel bebas adalah pelatihan resiliensi sedangkan kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan variabel terikat. Selain itu juga penelitian ini akan dilakukan secara *online*. Hal ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang telah disebutkan dimana proses pengambilan data dan intervensi pada penelitian yang telah disebutkan dilakukan secara tatap muka atau langsung.