Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan

SKRIPSI

Ditulis Oleh :

Nama : Endar Irmawan

Nomor Mahasiswa : 12311028

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 07 Februari 2017

Penulis,



Endar Irmawan

iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan

Nama	: Endar irmawan
Nomor Mahasiswa	: 12311028
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta, 07 Februari 2017
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

Nursya'bani Purnama, S.E.,M.Si.

iv

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) UPJ PEDAN

Disusun Oleh : **ENDAR IRMAWAN**

Nomor Mahasiswa : **12311028**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 15 Maret 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si. .....

Penguji : Anjar Priyono, Ph.D .....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahi Rabbil 'alamin

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugerahNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Karya sederhana ini akan dipersembahkan untuk:

Bapak dan Ibuk, bapak Irwanto dan ibuk ending sriningsih yang tidak pernah lelah mendo'akan serta memberikan dukungan, perhatian, cinta, kasih sayang, dan kesabaran dalam mendidik dan membesarkanku hingga saat ini.

Kakak tersayang, Irma Febri Ria Diana, dan adekku Risna Daru retma, yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan kasih sayang selama ini.

Dan untuk seluruh teman-teman atau pihak yang telah membantuku dalam melakukan penelitian ini.

HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap."

Q.S Al-Insyiroh ayat 6-8

"Mencari ilmu itu wajib bagi setiap orang Islam"

H.R. Ibnu Majah

"Belajar dari masa lalu, hidup untuk masa kini, dan berharap untuk masa yang akan datang."

Albert Einstein

"Dadio Gurune Jagad"

Nur Hasan Al-Ubaidah

ABSTRAK

Penyedia layanan listrik di Indonesia mempunyai tugas yang sangat penting dalam peranannya untuk menyediakan pasokan listrik bagi masyarakat. PT. PLN (Persero) adalah penyedia listrik utama di Indonesia. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan PLN terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh karyawan PLN untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Importance Performance Analysis (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh PT PLN Persero UPJ Pedan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dilihat dari besarnya rata-rata kinerja yang nilai seluruhnya diatas nilai rata-rata ideal yaitu 2,61 s/d 3,40. Saran yang diberikan pihak manajemen PT PLN (Persero) UPJ Pedan, harus dapat meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini baru dinilai cukup oleh pelanggan , baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.

Namun demikian peningkatan kualitas pelayanan hendaknya diprioritaskan terutama pada dimensi reliability atau keandalam misalnya pada sistem perhitungan

tagihan yang akurat dan pelayanan pengadauan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namun karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada.

Kata kunci : Importance Performance, Layanan, PLN

ABSTRACT

Electricity service provider in Indonesia has a very important task in its role to provide power supply for the community. PT. PLN (Persero) is the main electricity provider in Indonesia. The objective of this study was to determine what kind of influence the quality of service to customer satisfaction, both simultaneously and partially.

Issues to be addressed in this study is to see how high performance and the interests of the customers of PLN against the five dimensions of service quality consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and repaired immediately by PLN employees to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how much the level of interest and the employee's performance and to identify indicators of what should be repaired and maintained by PLN UPJ PEDAN.

The results of this study show that can be seen from the magnitude of the average total value performance above the average value of an ideal that is 2.61 s / d 3.40. Advice given the management of PT PLN (Persero) UPJ PEDAN, should be able to improve performance on the five dimensions of service quality that has been newly assessed fairly by customers, both dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

However, improved quality of service should be prioritized especially in reliability dimension or keandalam for example on the calculation system accurate billing and service pengadauan that diraskan still not right. Although the billing system is already done with the computer system, but because the registrar meter that comes less regularly in the periodic recordation (for customers using Analog meter) causes a fluctuating customer billing, so customers were skeptical about the magnitude of the existing bill.

Keywords: Importance Performance, Service, PLN

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, tiada Tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena nikmat kesehatan dan kesempatan dari Alloh-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan".**

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan baik jasmani maupun rohani.
2. Rasulullah SAW yang senantiasa membimbing umatnya untuk tetap berada di jalan-Nya dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti. Aamiiin...
3. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, mendidik, dan mendukung selama pengerjaan skripsi ini.
4. Kakak dan adekku yang tidak bosan-bosannya mendoakan, mengingatkan, dan mendukung pengerjaan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Dr. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Drs. Sutrisno, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
8. Bapak Nursya'bani Purnama, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph., selaku dosen pembimbing akademik.
10. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan telah membantu kelancaran studi penulis di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
11. Seluruh pegawai PLN yang telah menyediakan tempat untuk penelitian.
12. Seluruh teman-teman Manajemen 2012 Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kerjasamanya dalam perkuliahan.
13. Teman spesial penulis, Tanta Chintya, Terimakasih atas segala dukungan, bantuan, dorongan, serta perhatian yang tiada hentinya untuk penulis.
14. Seluruh keluarga besar yang ada di Klaten yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan doanya dalam pengerjaan skripsi ini.
15. Teman-teman KKN unit 35, Tanta, Akbar, Tania, Queen, Gilang, Ana, dan koko Ferdi, Terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dorongan, serta perhatian sejak KKN hingga saat ini
16. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, semoga Alloh melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi Bapak, Ibu, dan Saudara yang telah berbuat banyak untuk penulis.

Dalam hal ini, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 07 Februari 2017

Penulis,

Endar Irmawan