**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON BITUNG**

**SKRIPSI**

*Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana SainsTerapan (SST) Pada Program Studi ManajemenBisnis*

**Oleh**

**ANGELUS P. PAAT NIM. 14 053 013**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL ............................................................................................ i ABSTRAK ............................................................................................................ ii MOTTO ................................................................................................................ iv LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ................................................... v LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.......................................... vi LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI ....................................................................... vii BIOGRAFI ........................................................................................................... viii KATA PENGANTAR.......................................................................................... ix DAFTAR ISI......................................................................................................... xii DAFTAR TABEL ................................................................................................ xv DAFTAR GAMBAR............................................................................................ xvi DAFTAR LAMPIRAN ........................................................................................ xvii**

BAB 1 PENDAHULUAN ..................................................................................... 1

1.1 Latar Belakang..................................................................... 1

1.2 Identifikasi Masalah ............................................................ 5

1.3 Perumusan Masalah ............................................................. 5

1.4 Pembatasan Masalah ........................................................... 5

1.5 Tujuan dan Manfaat............................................................. 6

1.5.1 Tujuan ........................................................................ 6

1.5.2 Manfaat ...................................................................... 6

|  |  |
| --- | --- |
| BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .................................................. | 7 |
| 2.1 Landasan Teori.............................................................................. | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Jasa .......................................................... | 7 |
| 2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan atau Jasa ................... | 8 |
| 2.1.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan ............... | 8 |
| 2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan................................. | 9 |
| 2.1.5 Faktor-faktor kepuasan pelanggan ............................. | 10 |
| 2.1.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan ................................ | 11 |
| 2.1.7 Hubungan Antar Konsep ........................................... | 12 |
| 2.2 Kerangka Teoritik ........................................................................  2.2.1 Gap antara Harapan Pelanggan dan Persepsi | 13 |
| Manajemen ................................................................. | 13 |

2.2.2 Gap antara Persepsi Manajemen dan Spesifikasi

Kualitas jasa ............................................................... 13

2.2.3 Gap antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian

Layanan ...................................................................... 14

2.2.4 Gap antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi

Eksternal..................................................................... 15

2.2.5 Gap antara Persepsi terhadap Layanan yang

Diterima dan Layanan yang Diharapkan .................. 15

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu .................................................. 16

2.4 Alur Pikir ............................................................................. 19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN........................................................... 20

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.1 | Tempat dan Waktu Penelitian ...................................................... | 20 |
| 3.2 | Metode Penelitian dan Jenis Penelitian ........................................ | 20 |
| 3.3 | Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .................................. | 20 |
|  | 3.3.1 Jenis Data ............................................................................ | 20 |
|  | 3.3.2 Metode Pengumpulan Data ................................................. | 21 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel .................................................................... | 22 |
|  | 3.4.1 Populasi ............................................................................... | 22 |
|  | 3.4.2 Sampel ................................................................................ | 22 |
| 3.5 | Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran ................ | 24 |
|  | 3.5.1 Definisi Operasional Variabel ............................................. | 24 |
|  | 3.5.2 Skala Pengukuran ................................................................ | 26 |
| 3.6 | Analisa Data ................................................................................. | 27 |
|  | 3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian ............................................... | 27 |
|  | 3.6.2 Analisis Diagram Kartesius................................................. | 28 |
|  | 3.6.3 Analisis *SERVQUAL* ........................................................... | 31 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN............................................................ | 32 |
|  | 4.1 Sejarah PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ................................... | 32 |
|  | 4.2 Visi Dan Misi PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ........................ | 39 |
|  | 4.3 Peran Dan Tujuan PT. PLN (Persero) Rayon Bitung .................... | 39 |
|  | 4.4 Sumber Daya Manusia .................................................................. | 40 |
|  | 4.4.1 Lokasi Perusahaan .............................................................. | 40 |
|  | 4.4.2 Logo Perusahaan ................................................................ | 40 |
|  | 4.4.3 Produk Dan Layanan .......................................................... | 42 |
|  | 4.4.4 Pasang Baru Listrik Prabayar ............................................. | 43 |
|  | 4.4.5 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ....... | 47 |
|  | 4.5 Hasil Analisis .............................................................................. | 50 |
|  | 4.5.1 Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspetasi |  |
|  | Pelanggan .......................................................................... | 50 |
|  | 4.5.2 Perhitungan Nilai *SERVQUAL* ............................................ | 55 |
|  | 4.5.3 Kajian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspetasi |  |
|  | Dan Persepsi Dalam Menentukan Presentase Besar |  |
|  | Kecilnya Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa |  |
|  | PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ...................................... | 57 |

4.5.4 Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Jasa

PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ...................................... 60

4.5.5 Hasil Analisis Kepentingan Kinerja .................................... 67

4.5.6 Hasil Evaluasi Lima Variabel Pelayanan Pada

PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ...................................... 70

4.6 Pembahasan ................................................................................. 73

4.6.1 Analisis Kesenjangan Persepsi Pelanggan Dan

Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bitung .... 73

4.6.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ... 79

5.3 Implementasi ................................................................................ 82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN............................................................ 87

6.1 Kesimpulan .................................................................................. 87

6.2 Saran............................................................................................. 88

DAFTAR PUSTAKA ........................................................................................... 89

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang di tuntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. Karena kemajuan teknologi serta informasi yang begitu cepat hal ini menuntut perusahaan jasa untuk memiliki caranya sendiri dalam mempertahankan pelanggan. Perusahaan jasa harus mengutamakan kualitas karena mereka tidak hanya menawarkan produk saja namun menawarkan jasa, karena dimana kualitas adalah salah satu faktor yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen, dengan demikian perusahaan yang berkualitas adalah perusahaan yang mampu bersaing dan menguasai pasar. Perusahaan-perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan suatu pelayanan secara professional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal ini berarah kepada Perusahaan Listrik Negera (PLN) yang juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam proses penyaluran tenaga listrik untuk memenuhi kepentingan umum masyarakat yang kebutuhannya selalu meningkat.

PT. PLN (persero) Rayon Bitung merupakan perusahaan jasa yang menjual listrik kepada pelanggan yang melayani kepentingan umum bergerak di bidang pelayanan pasang baru, migrasi, multiguna, perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan lain sebagainya.

Layanan Listrik Prabayar (LPB) merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Program yang telah dijalankan PT. PLN (Persero) Rayon Bitung adalah Listrik menyala 24 jam di Pulau Lembeh, yang sebelumnya di lokasi tersebut merupakan lokasi yang belum bisa dijangkau penuh oleh jaringan listrik secara menyeluruh. Hal ini menjadi satu acuan yang sangat penting bagi PT. PLN (Persero) Rayon Bitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan efektif untuk memperoleh tujuan utama perusahaan yaitu memperoleh pelanggan yang puas akan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Bitung.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang telah diperoleh dengan cepat, tepat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang telah dirasakan dibandingkan dengan harapannya hal ini sependapat dengan Engel, et al:1990 *dalam* Nasution (2004:104), yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil *(outcome)* yang sama atau melampaui harapan pelanggan. Hal ini sangat berpengaruh bagi perusahaan untuk mengetahui harapan pelanggan yang sebenarnya dan memperbaiki kualitas pelayannya.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan. Perusahan

dapat meningkatkan kepuasan pelanggan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya dan setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Suatu perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan jika perusahaan tersebut dapat memberikan suatu produk, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan, hal ini sependapat dengan Garvin dan Davis: (1994), *dalam* Nasution (2003:40), yang mengatakan bahwa jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas menjadi sangat ideal. Namun jika sebaliknya jika jasa atau kualitas pelayanan yang diterima rendah dari pada yang diharapakan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan tentunya akan buruk.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan yaitu dalam memberikan pelayanan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak perusahaan dapat berpedoman pada variabel pelayanan yang diuraikan oleh Berry dan Parasuraman *dalam* Nasution (2004:56), yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati (*empathy*). Jadi dapat di simpulkan bahwa untuk mencapai tingkat pelayanan maka pihak perusahaan yang merupakan produsen jasa harus mampu melayani pelanggan secara

memuaskan dengan memperhatikan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati (*empathy)*.

PT. PLN (Persero) Rayon Bitung belum sepenuhnya mampu mencapai unsur-unsur di atas, dari pengamatan penulis perusahaan masih belum maksimal dalam hal pelayanan, karena sesuai dengan hasil yang telah di amati penulis PT. PLN (Persero) Rayon Bitung tidak melakukan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah di janjikan sehingga dipandang tidak ada kesungguhan dalam menangani masalah keterlambatan yang terjadi. Kemudian PT. PLN (Persero) Rayon Bitung juga masih kurang merespon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan dan tidak memberikan informasi yang pasti sehingga membuat pelanggan lama menunggu dan membuat pelanggan resah dan mengcomplain langsung diperusahaan. Untuk itu sangat penting agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Bitung diperhatikan sebaik-baiknya agar kepuasan pelanggan dapat terukur dan memenuhi harapan dari perusahaan yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dengan masalah yang terjadi penulis tertarik untuk mengambil judul : “**Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Bitung.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan fakta-fakta empiris sebagai berikut :

1. Tidak melayani pelanggan sesuai janji sehingga kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan

2. Kurangnya respons terhadap kebutuhan pelanggan dalam memberikan informasi terhadap pelayanan pasang baru listrik prabayar

3. Banyaknya keluhan atau complain dari pelanggan

**1.3 Perumusan Masalah**

1. Seberapa besar persepsi pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN Persero) rayon Bitung ?

2. Apakah ada kesenjangan (GAP) antara kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ?

3. Bagaimana cara menganalisis dimensi kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Bitung ?

**1.4 Pembatasan Masalah**

Dengan pertimbangan keterbatasan kemampuan, penelitian ini dibatasi hanya pada jasa pelayanan pendaftaran pemasangan listrik prabayar tahun 2017 dan hanya pada 2 wilayah desa di Kepulauan Lembeh dalam melakukan pasang baru listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Bitung.

**1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.5.1 Tujuan Penelitian**

a. Untuk mengetahui seberapa besar persepsi pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Bitung

b. Untuk mengetahui kesenjangan (GAP) antara pelayanan pasang baru listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Bitung

c. Untuk mengetahui bagaimana cara menganalisis dimensi kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Bitung

**1.5.2 Manfaat Penelitian**

a. Bagi Perusahaan, sebagai bahan masukkan dalam meningkatkan kualitas perusahaan, khususnya dalam hal pemberian pelayanan pada pelanggan di PT. PLN (persero) Rayon Bitung.

b. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang masalah yang terjadi secara nyata di dalam perusahaan khususnya masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

c. Bagi Kampus Politeknik Negeri Manado, sebagai referensi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang