

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADAPLN ULP TOMOHON**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh:

RACHEL CHRISTINE WELAN

NIM: 21053117



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Rachel Christine Welan, 2025 “**Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PLN ULP Tomohon**”. Di bawah bimbingan Dr. Robby Tanod Mamusung, SE, MM dan Dra. Margaretha A. Rundengan, M. Pd.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tomohon. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada lima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan indikator kepuasan pelanggan yang meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan PLN ULP Tomohon telah berjalan cukup baik, ditunjukkan dengan fasilitas yang memadai, sikap ramah petugas, serta kejelasan prosedur pelayanan. Namun, masih terdapat kendala berupa keterlambatan dalam penanganan keluhan, keterbatasan fasilitas fisik, serta ketidakkonsistenan informasi antara petugas lapangan dan kantor. Hal ini berdampak pada beragamnya tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam kecepatan respon, konsistensi informasi, dan pemanfaatan teknologi digital, sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PLN ULP Tomohon dalam memperbaiki strategi pelayanan, serta memberikan kontribusi akademik dalam kajian manajemen kualitas layanan di sektor publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Rachel Christine Welan, 2025 **“Implementation of Service Quality to Improve Customer Satisfaction at PLN ULP Tomohon”**. Under the guidance of Dr. Robby Tanod Mamusung, SE, MM and Dra. Margaretha A. Rundengan, M. Pd.

ABSTRACT

This study aims to examine how the implementation of service quality can enhance customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit (ULP) Tomohon. The research employed a qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The study focused on five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) with customer satisfaction indicators including expectation fulfillment, intention to revisit, and willingness to recommend the service to others. The findings reveal that, in general, the service quality at PLN ULP Tomohon has been relatively good, as reflected in adequate facilities, friendly staff attitudes, and clear service procedures. However, challenges remain, such as delays in handling complaints, limited physical facilities, and inconsistent information between office and field staff. These issues result in varying levels of customer satisfaction. The study emphasizes that improving service quality—particularly in responsiveness, consistency of information, and the use of digital technology—is crucial for maintaining and enhancing customer satisfaction. This research is expected to provide input for PLN ULP Tomohon in improving its service strategies and contribute academically to the study of service quality management in the public sector.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction.*

MOTTO

“TO GOD BE THE GLORY”

“WALK BY FAITH”

“Karena Masa Depan Sungguh Ada, dan Harapanmu Tidak Akan Hilang”

(Amsal 23:18)

“Diberkatilah Orang Yang Mengandalkan Tuhan, yang Menaruh
Harapannya Pada Tuhan”

(Yeremia 17:7)

“Tetaplah Berdoa”

(1 Tesalonika 5:17)

- PERSEMBAHAN -

Mengucap Syukur Sebesar-Besarnya Kepada Tuhan Yesus, yang Telah Memberikan Kemudahan Dan Kelancaran Kepada Saya Hambanya Dalam Penyusunan Karya Ini.

Terimakasih Kepada Mami, Papi, Kakak, Adik, Saudara, Dosen Pembimbing, Dosen Penguji, Teman-Teman Saya, Serta Orang-Orang Baik Untuk Semua Dukungannya Selama Ini.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal Penelitian oleh Rachel Christine Welan
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 23 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Dr. Robby Tanod Mamusung, SE, MM
NIP. 19650718 199702 1 001

Dosen Pembimbing 2,



Dra. Margaretha A. Rundengan, M. Pd
NIP. 19641114 199011 1 002

Ketua Panitia,



Juliet P. T. Makinggung, SE., M. Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
"IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS
PELANGGAN PADA PLN ULP TOMOHON"

Oleh

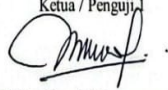
RACHEL CHRISTINE WELAN

NIM. 21 053 117

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan manajemen (S.Tr.M)

Pada, 23 September 2025

Ketua / Penguji 1



Dr. Robby Tanod Mamusung, SE, MM
NIP. 19650718 199702 1 001

Penguji 2



Dr. Jeaneta Josefin Rumerung SE, M. Si
NIP. 19670131 199203 2 002

Penguji 3



Iyam L. Dua, SE, M. Si
NIP. 19650116 199011 2 001

Mengetahui,



Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Diana Rowana S. Maramis, SE, M. Si
NIP. 197209152002122001

Nama Lengkap : Rachel Christine Welan
NIM : 21 053 117
Tempat, Tanggal Lahir : Ranowangko, 11 Desember 2003
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Ranowangko, Kec. Tombariri
Riwayat Pendidikan : TK Debora Sarani Matani (2008-2009)
: SD ADVENT TANAWANGKO (2009-2015)
: SMP ADVENT TANAWANGKO (2015-2018)
: SMA NEGERI 1 TOMBARIRI (2018-2021)
: Terdaftar sebagai Mahasiswa di Politeknik Negeri
Manado tahun 2021 sampai sekarang.
Nama Ayah : Alwin Welan
Nama Ibu : Martha Longkutoy
Kakak : Vitha Welan
Alamat Orang Tua : Ranowangko, Kec. Tombariri

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, kekuatan, serta bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado. Adapun judul skripsi ini adalah **“Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PLN ULP Tomohon”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH., M. Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvie R. Kalele, SE., M. Si sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.

4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M. Si sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE., M. Si, sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arif Manuel Kolondam, SE., MM, Sebagai Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Vekky Supit, SE., M. Si, Sebagai Sekertaris Panitia Tugas Akhir Dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun 2025.
9. Dr. Robby Tanod Mamusung, SE, MM sebagai Dosen Pembimbing 1 Proposal Penelitian dan Skripsi.
10. Dra. Margaretha A. Rundengan, M. Pd sebagai Dosen Pembimbing 2 Proposal Penelitian dan Skripsi.
11. Dra. Jeaneta Josefien Rumerung, SE., M. Si Sebagai Dosen Penguji 2 Proposal Penelitian Dan Skripsi.
12. Iyam L. Dua, SE., M. Si Sebagai Dosen Penguji 3 Proposal Penelitian Dan Skripsi.
13. Kedua Orangtua, diucapkan Terimakasih untuk Mami Martha Longkutoy dan Papi Alwin Welan yang selalu menjadi garda terdepan selama perkuliahan penulis, Mami dan Papi adalah

alasan dibalik semua pencapaian penulis. Penulis juga mengucapkan banyak-banyak Terimakasih untuk keluarga karena selalu mendukung, memberikan semangat dan selalu membantu baik doa maupun financial, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan segala baik.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan Skripsi ini.

15. Dan terakhir yang tidak kalah pentingnya, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri. Terima kasih karena tidak pernah menyerah sekalipun terasa berat dan melelahkan tetapi terus berjuang dan tidak berhenti. Terima kasih untuk semua pencapaian ini, saya bangga menjadi diri saya sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Manado, 23 September 2025



Rachel Christine Welan
Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| MOTTO | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.. | Error! Bookmark not defined. |
| NIM. 21 053 117..... | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | Error! Bookmark not defined. |
| BIOGRAFI | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 LATAR BELAKANG | 1 |
| 1.2 IDENTIFIKASI MASALAH..... | 5 |
| 1.3 FOKUS DAN SUB FOKUS PENELITIAN..... | 6 |
| 1.5 PEMBATAAN MASALAH..... | 7 |
| 1.6 RUMUSAN MASALAH..... | 7 |
| 1.7 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN | 7 |
| 1.7.1 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.7.2 Manfaat Penelitian | 8 |

| | |
|--|-----------|
| BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan | 9 |
| 2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 12 |
| 2.2 Kerangka Teoritik..... | 13 |
| 2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.2.2 Paradigma Penelitian..... | 14 |
| 2.2.3 Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| 2.2.4 Alur Pikir..... | 18 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 20 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 20 |
| 3.2 Latar Penelitian | 20 |
| 3.3 Instrumen Penelitian..... | 21 |
| 3.3.1 Instrumen Wawancara | 22 |
| 3.3.2 Instrumen Observasi | 22 |
| 3.3.3 Instumen Dokumentasi | 23 |
| 3.4 Data dan Sumber Data..... | 24 |
| 3.4.1 Data Primer | 23 |
| 3.4.2 Data Sekunder | 24 |
| 3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data | 25 |
| 3.5.1 Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| 3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 Prosedur Analisis Data | 28 |
| 3.6.1 Reduksi Data | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6.2 Penyajian Data | 29 |
| 3.6.3 Penarikan Kesimpulan | 29 |
| 3.7 PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA..... | 29 |
| BAB IV | 32 |
| 4.1 Profil PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon | 32 |
| 4.2 Sejarah Singkat Perusahaan | 32 |
| 4.3 Visi dan Misi Perusahaan | 34 |
| 4.4 Struktur Organisasi Perusahaan | 35 |
| 4.5 Sumber Daya Perusahaan..... | 35 |
| 4.6 Uraian Kerja (Job Description) | 36 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN..... | 39 |
| 5.1 Hasil Temuan Penelitian..... | 39 |
| 5.2 Pembahasan Temuan Penelitian | 47 |
| 5.3 Implementasi Kualitas Pelayanan | 63 |
| 5.3.1 Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan..... | 63 |
| 5.3.2 Hambatan dalam Implementasi Kualitas Pelayanan | 64 |
| 5.3.3 Dampak Implementasi Kualitas Pelayanan..... | 65 |
| 5.3.4 Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan | 66 |
| 5.3.5 Hambatan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan | 68 |
| 5.3.6 Dampak Peningkatan Kepuasan Pelanggan | 70 |
| BAB VI PENUTUP | 65 |
| 6.1 Kesimpulan | 65 |
| 6.2 Saran..... | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 68 |
| LAMPIRAN..... | 70 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Teks | Hal |
|--------------|--|------------|
| 1 | Penelitian Yang Relevan | 16 |
| 2 | Pertanyaan Tentang Persepsi pelanggan | 40 |
| 3 | Pertanyaan Tentang Persepsi pelanggan | 41 |
| 4 | Pertanyaan Tentang Penerapan Kualitas Pelayanan..... | 42 |
| 5 | Pertanyaan Tentang Penerapan Kualitas Pelayanan..... | 43 |
| 6 | Pertanyaan Tentang Penerapan Kualitas Pelayanan..... | 44 |
| 7 | Pertanyaan Tentang Implementasi Kualitas Pelayanan | 45 |
| 8 | Pertanyaan Tentang Implementasi Kualitas Pelayanan | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Teks | Hal |
|---------------|--------------------------------------|------------|
| 1 | Paradigma Penelitian | 14 |
| 2 | Alur Pikir | 19 |
| 3 | Struktur Organisasi Perusahaan | 36 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Gambar | Teks | Hal |
|---------------|-----------------------------|------------|
| 1 | Pertanyaan Kualitatif | 70 |
| 2 | Dokumentasi Wawancara..... | 71 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era modern yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik, kualitas layanan telah menjadi elemen krusial yang berdampak pada kesuksesan suatu organisasi, terutama perusahaan milik negara seperti PT. PLN (Persero). Hal ini disebabkan oleh sifat kritis masyarakat dalam mengevaluasi kualitas layanan, yang tidak hanya dilihat dari aspek kecepatan dan keandalan teknis, tetapi juga dalam hal transparansi kemudahan akses, dan sikap petugas dalam memberikan layanan. Sebagai satu-satunya perusahaan milik negara yang bertanggung jawab menyediakan energi listrik, PLN memiliki peran vital dalam memastikan distribusi listrik berkualitas dan andal untuk seluruh lapisan masyarakat. Pasokan listrik yang memadai bukan hanya kebutuhan dasar, tetapi juga pilar utama dalam berbagai sektor kehidupan, mulai dari rumah tangga, pendidikan, kesehatan, hingga kegiatan ekonomi berskala besar. Oleh karena itu, peran PLN hanya terbatas pada penyediaan energi, tetapi juga sebagai penentu kelangsungan aktivitas sosial dan pembangunan nasional.

Secara lebih luas, kesuksesan suatu organisasi penyedia layanan sangat bergantung pada kemampuannya untuk beradaptasi dengan zaman dan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang mampu menyediakan layanan berkualitas akan lebih mudah memperoleh kepercayaan, mempertahankan

hubungan jangka panjang dengan pengguna layanan, dan membangun citra positif di mata publik. Sebaliknya, kegagalan dalam menyediakan layanan yang memadai dapat menyebabkan timbulnya keluhan, dan pada akhirnya menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam konteks ini penyediaan layanan listrik, PLN memiliki berbagai unit layanan pelanggan (ULP) yang bertindak sebagai garda terdepan dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Salah satu contohnya adalah Unit Layanan Pelanggan Tomohon (ULP), yang beroperasi di wilayah Sulawesi Utara. ULP Tomohon memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan bahwa layanan listrik tidak hanya tersedia secara teknis tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, layanan mencakup keandalan pasokan listrik, kecepatan dalam menangani keluhan, sikap ramah petugas, kejelasan informasi yang diberikan, dan kemudahan prosedur administratif. Salah satu bentuk pelayanan PT. PLN kepada pelanggan adalah mengatasi atau memperbaiki apabila terjadinya gangguan listrik, pelayanan pasang daya baru, perubahan daya, penyambungan sementara, dan multiguna. Dalam hal ini PT. PLN diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada peran dan tugasnya, terutama sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan perusahaan. Hal tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. F.K. Putri, A.L. Tumbel, W. Djemly (2021) mengemukakan kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan

karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan, dan jaminan. Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang dinamis berkaitan dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan emosional atau penilaian yang timbul terhadap pengalaman yang dialami setelah menggunakan layanan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam membangun suatu usaha seperti yang dikemukakan oleh Singal, Mandey dan Soepono (2020) kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali untuk pembelian ulang, serta dapat juga membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas. Di sisi lain, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, akan muncul kekecewaan yang berpengaruh pada ketidakpuasan pelanggan.

Dalam konteks ini, pelanggan dapat didefinisikan sebagai individu atau kelompok orang yang menerima dan secara langsung merasakan manfaat dari layanan yang disediakan oleh perusahaan. Bagi PLN, pelanggan mencakup berbagai segmen, seperti rumah tangga, bisnis, lembaga pemerintah, dan sektor industri yang bergantung pada pasokan listrik.

Keterkaitan antara kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan telah banyak diteliti dalam konteks perusahaan jasa, dan menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tepatnya, di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon, pemahaman mengenai keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi krusial mengingat semakin ketatnya persaingan layanan serta tuntutan konsumen untuk pelayanan yang lebih baik.

Meskipun demikian, dalam kenyataannya, masih terdapat permasalahan dalam pelayanan di PT. PLN ULP Tomohon dan masih menjadi perhatian yang serius karena berkaitan langsung dengan implementasi kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Pertama, masih terdapat karyawan yang lambat dalam memberikan respon terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan. Kondisi ini menimbulkan kesan bahwa perusahaan kurang tanggap dan tidak mengutamakan kebutuhan pelanggan, padahal kecepatan dalam merespon merupakan salah satu faktor penting yang dapat mencerminkan kemampuan kerja sebuah perusahaan.

Selanjutnya, sikap karyawan dalam melayani pelanggan dinilai kurang ramah serta kurang jelas dalam menyampaikan informasi. Hal ini penting diperhatikan karena keramahan dan kejelasan komunikasi tidak hanya membangun suasana pelayanan yang nyaman, tetapi juga memudahkan pelanggan dalam memahami prosedur maupun informasi yang dibutuhkan. Interaksi yang kurang ramah dapat menimbulkan kesan negatif sehingga pelanggan merasa tidak dihargai. Ketiga, masih terdapat pelanggan yang menyampaikan keluhan karena belum merasa puas dengan pelayanan yang

mereka terima. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Jika masalah-masalah tersebut dibiarkan tanpa solusi, maka dapat berdampak pada citra perusahaan secara keseluruhan.

Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami seberapa tinggi kualitas layanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon yang berdampak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan berperan dalam peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga dapat menjadi pedoman dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efisien dan fokus pada pelanggan.

Dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PLN ULP Tomohon”**.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat karyawan yang lambat dalam memberikan respon atas permintaan atau keluhan pelanggan.
2. Sikap karyawan dalam melayani pelanggan dinilai kurang ramah dan kurang jelas dalam menyampaikan informasi.
3. Masih terdapat pelanggan yang menyampaikan keluhan karena belum merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

1.3 FOKUS DAN SUB FOKUS PENELITIAN

a. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah, peningkatan kualitas pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.

b. Sub Fokus Penelitian

1. Bukti fisik (tangible), menggambarkan aspek fisik perusahaan yang secara nyata, seperti fasilitas gedung, ruang tunggu, peralatan, penampilan pegawai, dan kebersihan lingkungan, kerapian dan kenyamanan.
2. Keandalan (reliability), kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk membangun kepercayaan pelanggan, seperti ketepatan waktu memberikan layanan, dan memberikan informasi jelas dan akurat.
3. Respon cepat (responsiveness), kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pelanggan, seperti cepat merespons pertanyaan atau keluhan pelanggan.
4. Jaminan (assurance), kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang dapat menumbuhkan rasa aman seperti memberi solusi dan jawaban yang pasti untuk pelanggan.
5. Empati (empathy), pegawai memberikan sikap yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

1.5 PEMBATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penelitian ini dibatasi pada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon, tentang persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap kualitas pelayanan (berdasarkan lima dimensi SERVQUAL), untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon?
2. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi servqual di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon?
3. Bagaimana implementasi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.

1.7 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.7.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
2. Untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

3. Untuk menjelaskan implementasi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

1.7.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya misalnya, peneliti, pembaca lainnya, dan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Bagi Peneliti dan Pembaca lainnya

Memberikan pengetahuan kepada penulis tentang menerapkan teori kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kemampuan dan komunikasi melalui pendekatan kualitatif.

2. Bagi Akademik

Menjadi literatur atau tambahan pustaka yang bermanfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan dan menjadi referensi untuk mahasiswa yang melakukan penelitian serupa diwaktu yang mendatang.

3. Bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon

Menjadi masukan/ccontoh serta bahan pertimbangan terkait persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan, yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan membangun loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya merujuk pada standar mutu yang harus diterapkan dalam praktik pemberian layanan, khususnya dalam konteks pemasaran berbasis kualitas. Kualitas layanan bukan sekadar narasi atau klaim tanpa dasar, melainkan harus didasarkan pada standar yang diakui, seperti standar ISO (International Standardization Organization). Penerapan standar tersebut mencerminkan sistem pelayanan yang sehat, mampu menutupi kekurangan, menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan kredibilitas perusahaan, serta menjadi sumber kebanggaan.

Menurut Tjiptono (2015:121) Kualitas layanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Eva Agustina (2019), Perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988):

1. Tangibles (bukti fisik), indikator ini mencakup penampilan fisik dari sarana dan prasarana perusahaan, seperti fasilitas kantor, perlengkapan, kebersihan lingkungan kerapian petugas, serta teknologi yang digunakan dalam pelayanan.
2. Reliability (keandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji, tepat waktu, akurat dan konsisten.
3. Responsiveness (respon cepat), responsivitas berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantuy pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. Assurance (jaminan), jaminan meliputi sikap profesional petugas yang ditunjukkan melalui pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta kemampuan menumbuhkan rasa aman dan percaya pada pelanggan.
5. Empathy (perhatian/empati), Empati adalah petugas dalam memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, serta menunjukkan kepedulian dan kemarahan dalam berinteraksi.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan kondisi emosional yang dialami oleh pelanggan setelah menerima suatu layanan atau hasil yang dianggap sesuai dengan ekspektasinya. Perusahaan akan memperoleh berbagai keuntungan jika

mampu mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Salah satu faktor kunci yang memengaruhi kepuasan tersebut adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan positif atau negatif yang timbul setelah pelanggan membandingkan antara kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan harapan mereka sebelumnya.

Menurut Sulaksana (2017:20), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pelanggan akan puas.

Menurut Ahmad Zikri (2022), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan lega yang dirasakan seseorang setelah menggunakan produk atau jasa yang memenuhi harapannya. Kepuasan muncul karena adanya kesesuaian antara harapan pelanggan sebelum menggunakan layanan dengan adanya pengalaman yang mereka rasakan setelah memperoleh layanan tersebut.

Menurut Sudirman, (et al 2020), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu impian yang diharapkan oleh perusahaan, karena tujuan konsumen dalam mengkonsumsi produk adalah bagi suatu perusahaan atau organisasi, kepuasan merupakan pondasi untuk meraih sasaran yang akan dicapai dan setiap pelanggan yang puas memiliki inisiatif menciptakan hubungan yang ramah.

2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

1. Waktu Tunggu (Waiting Time)

Mengukur lamanya pelanggan menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi dan kepedulian perusahaan terhadap waktu pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

2. Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality)

Menilai bagaimana pegawai berinteraksi dengan pelanggan, termasuk keramahan, kesopanan, empati, dan kemampuan dalam memberikan informasi. Interaksi yang baik menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

3. Kesesuaian Layanan dengan Harapan

Pelanggan yang merasa puas tidak hanya akan kembali menggunakan layanan, tetapi juga bersedia membagikan pengalaman baiknya kepada orang lain. Rekomendasi dari pelanggan adalah bentuk promosi paling efektif, karena datang dari pengalaman pribadi yang dianggap lebih meyakinkan dibanding iklan. Ketersediaan merekomendasikan berarti pelanggan percaya bahwa layanan tersebut layak untuk diketahui dan digunakan oleh orang lain.

2.2 Kerangka Teoritik

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

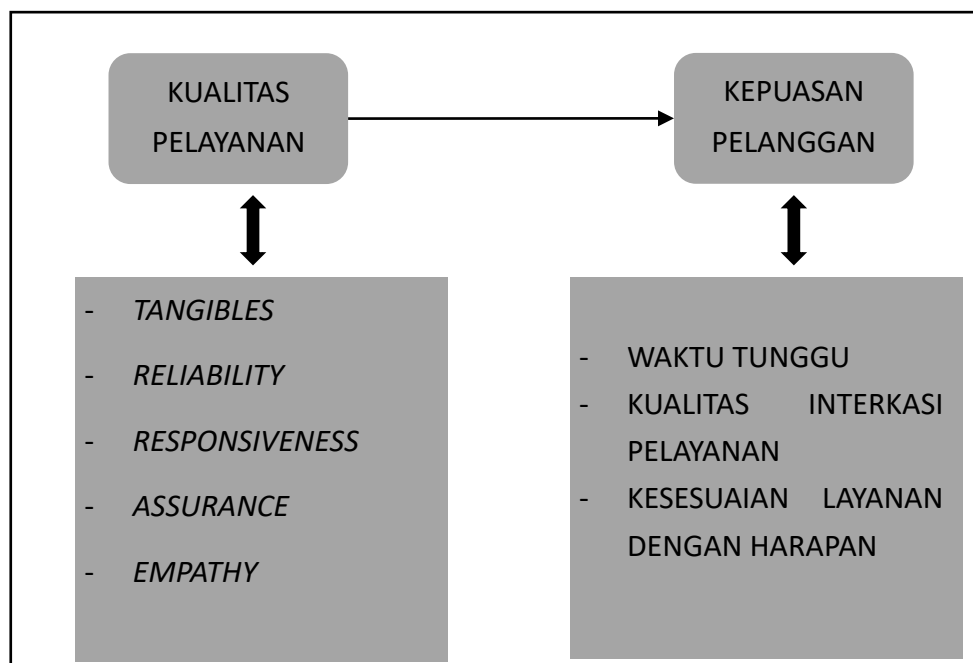
Kualitas layanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam menciptakan dan membentuk kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang optimal yang mencakup kecepatan dalam merespon, ketepatan informasi, sikap ramah dari petugas, serta kenyamanan dalam proses pelayanan hal ini secara langsung membangun pengalaman positif yang dirasakan pelanggan. Umumnya, kepuasan muncul saat apa yang diterima pelanggan setara atau bahkan lebih baik dari yang mereka harapkan sebelumnya.

Pelayanan yang dianggap berkualitas biasanya mencakup sejumlah unsur penting, seperti kemampuan staf dalam berkomunikasi secara jelas dan sopan, kesiapan dalam menyikapi dan menyelesaikan keluhan, kemampuan menyelesaikan masalah secara profesional, dan kepedulian yang ditunjukkan melalui sikap empati terhadap pelanggan. Jika elemen-elemen ini dijalankan dengan baik, pelanggan akan merasa diperhatikan, dihormati, dan diperlakukan secara istimewa. Sebaliknya, jika pelayanan dilakukan secara sembarangan dan tidak memenuhi ekspektasi, maka kekecewaan pelanggan sulit untuk dihindari. Hasil studi dan riset terbaru memperkuat bukti bahwa terdapat hubungan erat dan positif antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin besar pula peluang pelanggan merasa puas dan bersedia untuk terus menggunakan produk atau jasa tersebut. Namun,

sebaliknya, ketika kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan pelanggan pun akan turut menurun, bahkan bisa memicu hilangnya loyalitas.

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, memberikan pelayanan yang unggul menjadi salah satu faktor kunci bagi perusahaan untuk bertahan dan berkembang. Citra positif perusahaan di mata publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan adalah keharusan strategis yang harus dilakukan agar perusahaan dapat terus menjawab harapan pelanggan dan memenangkan hati mereka dalam jangka panjang.

2.2.2 Paradigma Penelitian



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Berdasarkan dengan gambar di atas, penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon

dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Kualitas pelayanan ini dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, yang dilihat dari tiga indikator: *kesesuaian harapan*, *minat untuk menggunakan kembali layanan*, dan *kesediaan merekomendasikan kepada orang lain*. Selanjutnya, kepuasan tersebut diharapkan dapat membentuk loyalitas pelanggan, yang tercermin dalam *pembelian ulang dan pemberian referensi positif*. Dengan demikian, hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas menjadi fokus utama dalam menilai efektivitas layanan PLN ULP Tomohon.

2.2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 1

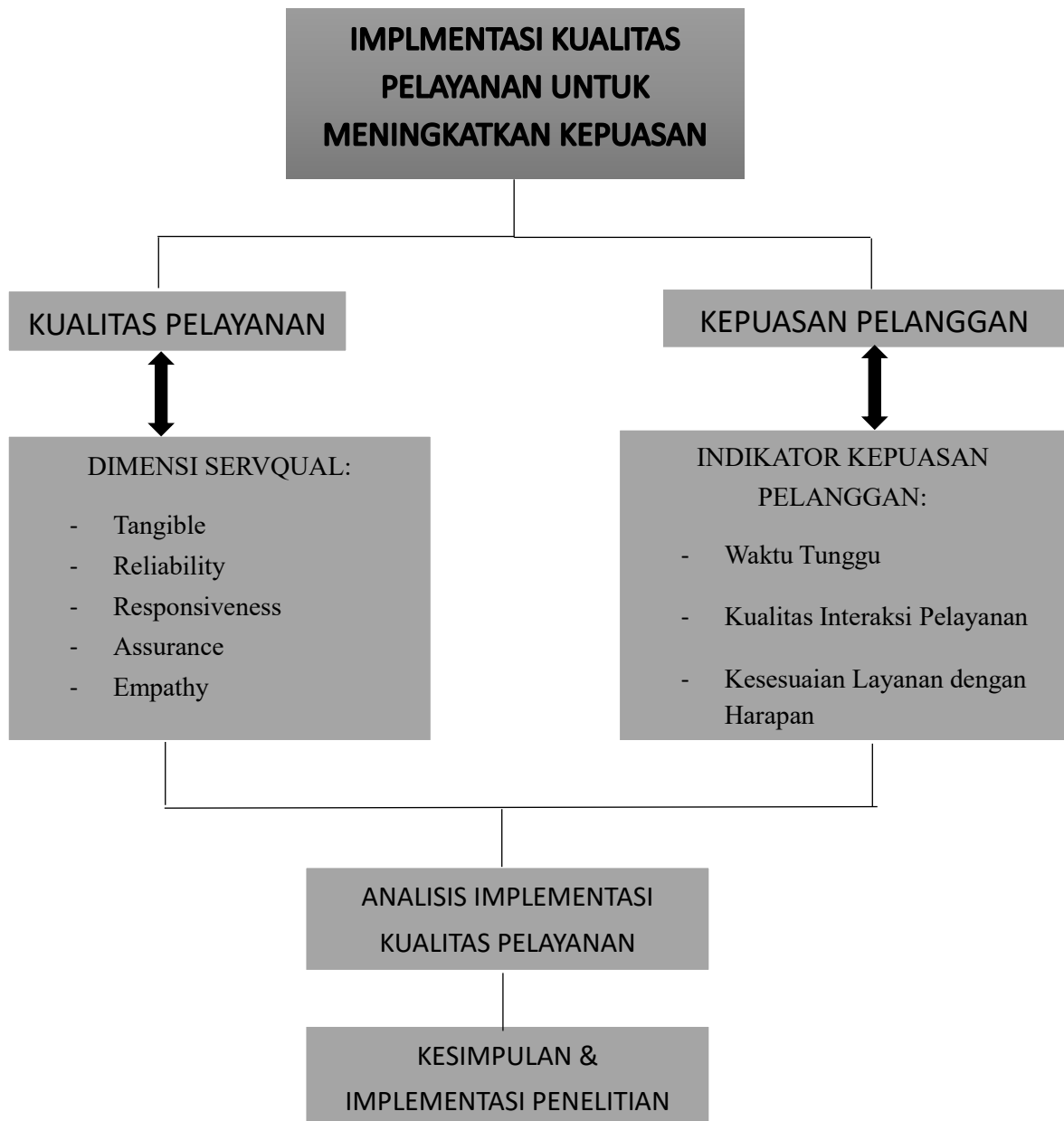
Hasil penelitian terdahulu yang relevan

| Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|
| Implementation of Quality Management on Service Quality at PT PLN (Persero) UP3 Sumedang Silvia Herawati Rimbani, Ghea Aulia Dwinova, dkk. (2024) | Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen mutu secara efektif di PT PLN UP3 Sumedang mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan SOP, evaluasi internal, serta pelatihan karyawan secara berkala. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. |
| Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero). Mukhayyar, Anwar, Rozaili (2023) | Promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi yang signifikan. |
| Upaya Membangun Loyalitas Konsumen dengan Pendekatan Kualitatif: Studi Kasus Halal Bakery Tsabita. Risma Dwi Rahmawati, Yuni Prihadi Utomo (2025) | Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan, CRM, dan kepuasan konsumen memengaruhi loyalitas. Hasilnya, interaksi personal dan konsistensi pelayanan menjadi kunci utama dalam membangun loyalitas pelanggan. |
| Optimalisasi Kualitas Pelayanan Mahasiswa Melalui Pengelolaan Arsip Dinamis Di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, Jufrina Mandulangi, Juliet P.T Makinggung, Sonny Kasenda, Frans Luntungan, (2025) | kualitas pelayanan mahasiswa di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado sangat dipengaruhi oleh pengelolaan arsip dinamis. Secara parsial, variabel sistem penyimpanan arsip dan petugas pelayanan arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, variabel peralatan pengelolaan arsip tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. |

| | |
|---|--|
| Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas (Marketplace). Agus Soetiyono & Alexander (2025) | Kualitas layanan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dan loyalitas, diikuti oleh kualitas produk dan harga. Kepuasan pelanggan terbukti menjadi mediator penting. |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Shopee. Sigit Sandika, Wisnu Hardinata, dkk. (2025) | Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan, yang kemudian meningkatkan loyalitas. |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir Medan, Azwar Anas Manurung, Citra Wahyuni, 2022. | Dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma, Periantio, Ida Ayu, Rinto Noviantoro, 2023. | Kualitas pelayanan dan sikap petugas memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Seluma. |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN, Feriansyah Manik et al, 2022. | Kualitas pelayanan dan inovasi layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. |
| Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Premium PT. PLN (Persero) UP3 Padang, Irsyad Dunnas, Hosra Afrizoni, 2021. | Kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan premium. |

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

2.2.4 Alur Pikir

**Gambar 2****Alur Pikir***Sumber: Olahan Data Penulis, 2025*

Berdasarkan gambar alur pikir diatas, alur pikir penelitian ini dimulai dari fokus utama yaitu implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian berangkat dari pemahaman bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam gambar ini, kualitas pelayanan dianalisis melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik) → mencakup fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.
2. Reliability (keandalan) → kemampuan perusahaan memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji.
3. Responsiveness (daya tanggap) → kesigapan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan.
4. Assurance (jaminan) → pengetahuan, keterampilan, serta sikap sopan santun petugas yang menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5. Empathy (empati) → perhatian secara personal kepada pelanggan serta pemahaman atas kebutuhan mereka.

Selanjutnya, dilakukan analisis implementasi kualitas pelayanan dengan menilai sejauh mana kelima dimensi tersebut diterapkan dalam layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dari hasil analisis ini kemudian dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelanggan, yang menjadi indikator utama keberhasilan penerapan kualitas pelayanan. Tahap akhir dari alur pikir

penelitian ini adalah menyusun kesimpulan dan implikasi penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan temuan lapangan terkait implementasi kualitas pelayanan, sedangkan implikasi penelitian memberikan arahan serta rekomendasi yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan semakin optimal. Dengan demikian, alur pikir ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan tidak terlepas dari implementasi kualitas pelayanan yang komprehensif dan berkesinambungan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon, Jl. Raya Tomohon, Kakaskasen, Talete Dua, Kec. Tomohon Tengah, Kota Tomohon, Sulawesi Utara. Waktu yang digunakan peneliti selama melaksanakan penelitian yaitu selama 8 bulan mulai dari bulan Februari sampai September 2025.

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan, melakukan survey terlebih dahulu, penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, bimbingan dan terakhir melakukan penyusunan.

3.2 Latar Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, guna memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pendalaman, persepsi, dan pandangan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami kenyataan sosial secara menyeluruh dalam konteks yang nyata melalui sudut pandang pihak-pihak yang terlibat. Sejalan dengan pendapat Creswell (2018) yang menyatakan bahwa “penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk menggali dan meamahami makna yang diberikan oleh individu maupun kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan.”

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang kian pesat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan eksistensi

dan daya saing perusahaan, termasuk perusahaan yang bergerak dalam sektor pelayanan publik seperti PT. PLN (Persero). Sebagai satu-satunya BUMN yang bertanggung jawab atas penyediaan energi listrik nasional, PT. PLN dituntut untuk terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan listrik menyentuh langsung kebutuhan dasar masyarakat dan berdampak signifikan terhadap kehidupan sosial dan aktivitas ekonomi.

Pelayanan yang diberikan oleh PLN harus mampu menjawab harapan pelanggan yang semakin kritis terhadap kualitas layanan. Salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan adalah melalui lima dimensi Servqual, yaitu 1) Tangibles, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, 5) Empathy. Kelima indikator menjadi tolak ukur penting dalam menilai sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh beberapa indikator penting seperti 1) Kesesuaian Harapan Pelanggan, 2) Minat Pelanggan Untuk Menggunakan Layanan Kembali, Serta Kesiapan Pelanggan, 3) Merekomendasikan Layanan Kepada Orang Lain. Ketika kualitas pelayanan PLN sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka akan tercipta rasa puas yang mendalam.

3.3 Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian, peneliti menggunakan tiga jenis utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga instrumen ini dipilih guna mendukung

pendekatan kualitatif yang berorientasi pada pemahaman menyeluruh terhadap pengalaman persepsi, dan sikap pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tomohon.

3.3.1 Instrumen Wawancara

Metode wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan terbuka yang dapat dikembangkan secara fleksibel di lapangan. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara tidak kaku dan dapat menggali informasi lebih luas dari narasumber. Pertanyaan disusun berdasarkan rumusan masalah dan indikaor utama dalam penelitian, yaitu lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), indikator kepuasan yaitu, pelanggan 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, 3) Kesiediaan merekomendasikan, dan indikator loyalitas pelanggan yaitu, 1) pembelian ulang, 2) Memberikan referensi kepada orang lain.

Wawancara dilakukan terhadap sejumlah informan yang dipilih secara purposif yaitu secara sengaja tidak secara acak, antara lain pelanggan PLN yang pernah menggunakan layanan secara langsung maupun melalui aplikasi PLN Mobile, serta petugas layanan pelanggan di ULP Tomohon. Melalui wawancara ini, peneliti berupaya memperoleh pemahaman tentang sejauh mana pelanggan merasakan kualitas pelayanan dan bagaimana hal tersebut membentuk kepuasan pelanggan.

3.3.2 Instrumen Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon untuk melihat bagaimana proses pelayanan berjalan dalam situasi nyata. Peneliti mengamati interaksi antara

petugas dan pelanggan, sistem antrian, penyampaian informasi, serta pemanfaatan fasilitas digital seperti PLN Mobile.

Aspek-aspek yang diamati meliputi:

- Proses pelayanan langsung di loket
- Kualitas tanggapan petugas terhadap keluhan pelanggan
- Etika, empati, dan sikap profesional petugas dalam melayani pelanggan

Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendapatkan data yang berdasarkan pengalaman yang mencerminkan kualitas pelayanan PLN secara nyata dan untuk membandingkan dengan persepsi pelanggan dalam wawancara.

3.3.3 Instrumen Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi di lapangan. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dikumpulkan berupa foto kegiatan wawancara yang dilakukan bersama informan, sebagai bukti visual bahwa proses pengumpulan data dilakukan secara langsung dan sesuai prosedur penelitian. Foto tersebut juga membantu menggambarkan konteks dan situasi saat pengambilan data.

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Hardani (2020), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, yakni melalui interaksi langsung dengan informan melalui wawancara, observasi, atau instrumen lainnya. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam

(in-depth interview) serta observasi lapangan, yang dirancang untuk menggali informasi secara menyeluruh dan kontekstual dari narasumber yang memahami praktik pelayanan di Unit Layanan pelanggan Tomohon.

Informan yang dijadikan sumber data primer dalam penelitian ini dipilih secara purposif, yaitu berdasarkan pengalaman, dan keterlibatannya dalam aktivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti memilih empat (4) orang Informan tersebut antara lain:

- 2 orang Staff PT. PLN (Persero) ULP Tomohon khususnya bagian layanan pelanggan.
- 2 orang Pelanggan PT. PLN ULP Tomohon, yang pernah menggunakan layanan secara langsung maupun melalui aplikasi PLN Mobile, seperti pelanggan rumah tangga & yang mempunyai usaha.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Hardani (2020), data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara, seperti dokumen resmi, laporan, maupun publikasi lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk memperkaya dan memperkuat hasil temuan dari data primer, serta memberikan dasar teoritis dan konteks empiris terhadap permasalahan yang dikaji.

Sumber data sekunder yang digunakan antara lain:

- Foto kegiatan wawancara sebagai bukti dokumentasi.
- Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian ini, yang dilakukan di lingkungan PLN ULP Tomohon (jika tersedia) sebagai bahan perbandingan dan pembanding.
- Literatur ilmiah seperti jurnal, buku, dan skripsi yang relevan dengan topik kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Penggunaan data primer dan sekunder secara terpadu dalam penelitian ini bertujuan untuk menciptakan triangulasi yang mampu meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian (Creswell & Poth, 2018).

3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulatif guna menjamin validitas dan keakuratan informasi informasi dari berbagai sumber.

A. Wawancara mendalam (In-depth Interview)

Wawancara mendalam menjadi teknik utama dalam mengumpulkan informasi kualitatif. Proses ini dilakukan melalui tatap muka langsung dengan informan yang dipilih secara purposif berdasarkan relevansi pengalaman mereka. Informan terdiri atas pelanggan aktif PLN ULP Tomohon, baik yang pernah mengajukan keluhan maupun yang telah menjadi pelanggan setia,

serta beberapa staf layanan dan pejabat unit yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam kebijakan pelayanan.

Tujuan dari wawancara ini adalah memperoleh pemahaman holistik mengenai bagaimana pelanggan memakai kualitas pelayanan yang mereka terima, tingkat kepuasan yang dirasakan, serta bentuk loyalitas yang muncul. Format wawancara disusun secara semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi fleksibel terhadap pengalaman personal informan namun tetap berlandaskan fokus penelitian. Wawancara dalam penelitian kualitatif berperan penting dalam menggali makna subjektif dari pengalaman individu serta membuka ruang interpretasi yang luas atas fenomena sosial (Moleong, 2021, hlm. 186).

B. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif dilakukan dengan cara peneliti terlibat langsung di lingkungan layanan pelanggan PLN ULP Tomohon. Pengamatan dilakukan secara sistematis terhadap interaksi antara petugas dan pelanggan, mulai dari proses penyambutan, penanganan keluhan, waktu tunggu, hingga penyampaian solusi. Peneliti juga mencermati suasana kantor, penggunaan fasilitas teknologi, serta respons emosional pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Observasi memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mencatat perilaku alami subjek di lapangan, sehingga menghasilkan data kontekstual dan empiris (Sugiyono, 2019, hlm. 145).

C. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data pendukung dari dokumen-dokumen resmi yang tersedia di lingkungan PLN ULP Tomohon, seperti dokumentasi kegiatan wawancara, formulir pengaduan pelanggan, SOP pelayanan dan arsip internal lainnya. Dokumentasi merupakan teknik penting dalam penelitian kualitatif karena menyediakan informasi tertulis dan visual yang mendukung kredibilitas data (Hardani, 2020, hlm. 125).

3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data mengikuti langkah-langkah sistematis untuk menjamin validitas dan kelengkapan data:

A. Pemilihan informan melalui purposive sampling

Informan dipilih berdasarkan kriteria yang ditentukan sebelumnya, seperti pelanggan yang pernah mengajukan keluhan, pelanggan aktif yang telah lama menggunakan layanan PLN, serta staf layanan yang memiliki pengalaman kerja lebih dari dua tahun. Pemilihan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan informan dalam memberikan data yang relevan.

B. Penyusunan Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Pedoman ini berisi pertanyaan terbuka untuk mendorong narasi yang reflektif dan mendalam dari informan.

C. Pelaksanaan Wawancara dan Observasi Lapangan

Peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung di kantor PLN ULP Tomohon. Seluruh proses didokumentasikan dalam bentuk catatan lapangan, rekaman audio, dan dokumentasi visual untuk mendukung akurasi data.

D. Dokumentasi dan Triangulasi Data

Seluruh data dari berbagai teknik pengumpulanl dikompilasi dan dibandingkan secara sistematis melalui triangulasi, untuk memastikan konsistensi informasi. Triangulasi berfungsi sebagai metode validasi silang antar data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan (Creswell & Poth, 2018, hlm.261).

3.6 Prosedur Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan menekankan pemaknaan terhadap data yang diperoleh melalui interpretasi mendalam atas pengalaman, opini, dan perspektif informan. Langkah-langkah analisis meliputi:

3.6.1 Reduksi Data

Peneliti menyaring dan mengelompokkan data berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian. Informan yang tidak relevan dieliminasi, sementara data yang berkaitan langsung dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan, kepuasan, dan loyalitas dipertahankan. Reduksi data dari catatan lapangan (Miles & Huberman dalam Creswell, 2018).

3.6.2 Penyajian Data

Data disusun dalam bentuk naratif, tabel, atau kutipan langsung dari wawancara. Tujuan dari penyajian data adalah memberikan gambaran utuh dan sistematis mengenai temuan penelitian.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Peneliti menyimpulkan temuan dengan mengidentifikasi pola-pola dan keterkaitan antar variabel. Proses ini diikuti oleh verifikasi melalui teknik member checking dan diskusi untuk memastikan akurasi dan konsistensi interpretasi.

3.7 PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA

Dalam penelitian kualitatif seperti yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) Unikt Layanan Pelanggan Tomohon, pemeriksaan keabsahan data digunakan untuk membantah tuduhan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah, pemeriksaan keabsahan data juga merupakan komponen penting dari kumpulan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian kualitatif. Langkah ini dilakukan bukan hanya untuk menanggapi keraguan terhadap validitas penelitian kualitatif, tetapi juga memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar menggambarkan realitas di lapangan, khususnya dalam hal kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Menurut Lincoln dan Guba dalam Sugiyono (2021), keabsahan data dalam penelitian kualitatif ditentukan melalui empat kriteria utama, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Dalam konteks penelitian ini, keabsahan data diupayakan melalui beberapa strategi-strategi:

1. Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas mengacu pada sejauh mana data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kenyataan yang terjadi di lapangan, dalam hal ini terkait persepsi pelanggan PLN ULP Tomohon terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Kredibilitas memastikan bahwa interpretasi data oleh peneliti benar-benar sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh para informan.

Untuk mencapai kredibilitas dalam penelitian ini, strategi yang digunakan meliputi:

- Triangulasi sumber dan teknik: Peneliti mengumpulkan data dari berbagai informan seperti pelanggan, staf pelayanan PLN ULP Tomohon. Teknik yang digunakan mencakup wawancara mendalam, observasi langsung di kantor layanan PLN.
- Member checking (pengecekan anggota): mengkonfirmasi hasil transkrip kepada informan untuk memastikan bahwa tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman makna dari pernyataan mereka. Teknik ini penting untuk menjaga validitas data dan mencegah terjadinya bias interpretasi dari peneliti.

2. Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas berhubungan dengan sejauh mana hasil penelitian ini dapat diterapkan pada konteks lain yang serupa. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menyajikan deskripsi kontekstual secara mendalam, meliputi latar belakang organisasi, karakteristik informan, situasi kerja, dan pola interaksi

antara karyawan dan pelanggan. Dengan memberikan gambaran yang rinci, diharapkan pembaca atau peneliti lain dapat menilai relevansi hasil penelitian ini untuk diterapkan di lingkungan atau instansi lain yang memiliki karakteristik sebanding.

3. Dependabilitas (Dependability)

Dependabilitas menunjukkan sejauh mana proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara konsisten. Dalam hal ini, peneliti mendokumentasikan secara sistematis seluruh tahapan penelitian, mulai dari penyusunan instrumen, teknik pengumpulan data, proses wawancara, hingga proses analisis data. Dokumentasi ini penting agar proses penelitian dapat ditelusuri kembali oleh pihak lain jika diperlukan, dan menjadi acuan untuk menilai stabilitas data apabila dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan serupa.

4. Konfirmabilitas (Confirmability)

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas data dan hasil penelitian. Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas data dan hasil penelitian. Peneliti berusaha untuk tidak memasukkan opini pribadi dalam penafsiran data, dan hanya mendasarkan temuan pada informasi yang diperoleh dari informan serta hasil pengamatan langsung. Untuk menjaga objektivitas, peneliti juga melakukan diskusi hasil sementara dengan pembimbing dan teman sejawat (*peer debriefing*) untuk memperoleh masukan dan menghindari bias pribadi dalam proses analisis.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Profil PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon



Gambar 4.1

Logo PT. PLN (Persero)

<https://www.koleksilogo.com/2024/09/logo-pln-perusahaan-listrik-negara.html>

- | | |
|------------------|---|
| 1. Nama | : PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan |
| Perusahaan | Tomohon |
| 2. Alamat | : Jl Raya Tomohon Jl. Kakaskasen, Talete Dua, Kota Tomohon, Sulawesi Utara |
| 3. Nomor Telepon | : 0853-9944-5265 |
| 4. Kode Pos | : 95446 |

4.2 Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT.PLN (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai

ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942- 1945 terjadi. Peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu.

Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPUPLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis

penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

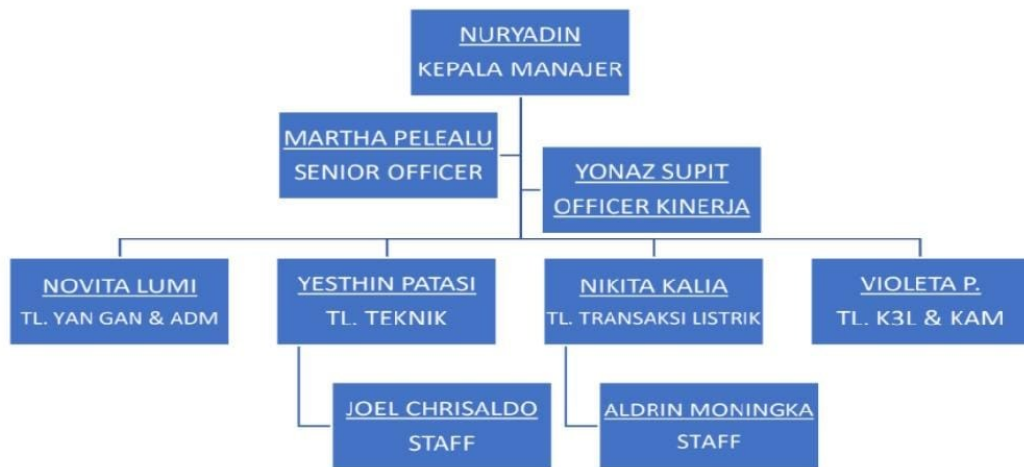
Visi

“Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”.

Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Gambar 3
Struktur Perusahaan

4.5 Sumber Daya Perusahaan

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tomohon memiliki sumber daya yang mendukung kelancaran aktivitas kerja, baik berupa sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama perusahaan karena berperan langsung dalam menjalankan operasional dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Di PLN ULP Tomohon, tenaga kerja terbagi dalam beberapa jabatan sesuai bidang tugas, yaitu: Manager, Senior Officer, Officer Kinerja, Tim Leader Teknik, Tim Leader Pelayanan & Administrasi, Tim Leader Transaksi Listrik, serta Tim Leader K3L & KAM. Jumlah keseluruhan pegawai inti adalah 9 orang. Pembagian kerja ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah pegawai relatif sedikit, namun setiap individu memiliki

peran strategis dalam memastikan layanan kelistrikan berjalan efektif dan responsif.

Sarana dan Prasarana untuk mendukung kinerja pegawai, PLN ULP Tomohon dilengkapi dengan berbagai peralatan dan fasilitas kerja. Beberapa di antaranya adalah 1 unit mobil kantor sebagai sarana operasional, 4 unit komputer untuk pengolahan data, 5 unit printer sekaligus mesin fotokopi untuk mendukung administrasi, serta fasilitas penunjang seperti lemari arsip, meja, dan kursi. Ketersediaan sarana ini berperan penting dalam kelancaran pekerjaan sehari-hari, terutama dalam pelayanan pelanggan dan pengelolaan administrasi.

Peran Sumber Daya dalam Operasional antara SDM yang kompeten dengan sarana dan prasarana yang memadai menjadikan PLN ULP Tomohon mampu menjalankan fungsinya, yaitu memastikan pasokan listrik yang stabil serta memberikan layanan prima kepada masyarakat. Meskipun jumlah pegawai terbatas, struktur organisasi yang jelas serta adanya dukungan fasilitas memungkinkan setiap kegiatan operasional berjalan dengan baik. Hal ini juga selaras dengan visi PLN untuk menjadi perusahaan pilihan utama pelanggan dalam solusi energi.

4.6 Uraian Kerja (Job Description)

Berikut ini adalah uraian pekerjaan yang di lakukan oleh pegawai PT.

PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon:

1. Manager

Bertanggung jawab secara keseluruhan atas aktivitas operasional kantor. Memastikan semua unit beroperasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan, serta berperan sebagai pengambil keputusan utama dalam aktivitas stategis.

2. Senior Officer

Untuk Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan program kerja di lapangan. Dan untuk memastikan setiap tim menjalankan tugas sesuai prosedur dan target yang telah ditetapkan, sekaligus memberikan masukan strategis agar kualitas layanan terus meningkat.

3. Officer Kinerja

Bertugas menyusun indikator kinerja, melakukan evaluasi rutin, serta memberikan laporan yang dapat menjadi dasar pengambilan keputusan. Kehadiran officer kinerja menjadi penting karena melalui analisis yang dilakukan, unit dapat mengetahui sejauh mana target pelayanan tercapai serta langkah apa yang perlu diperbaiki.

4. Tim Leader Teknik

memimpin tim dalam menjaga keandalan jaringan listrik, termasuk pemeliharaan, perbaikan, hingga penanganan gangguan yang berpotensi mengganggu distribusi listrik. Peran ini sangat vital, sebab stabilitas dan keandalan listrik menjadi tulang punggung pelayanan kepada masyarakat.

5. Tim Leader YanGan dan Administrasi

Bertugas mengatur segala bentuk interaksi dengan pelanggan, baik terkait pengaduan, administrasi data, maupun tindak lanjut kebutuhan pelanggan. Tim ini menjadi garda depan dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap PLN.

6. Tim Leader Transaksi Listrik

Berperan penting dalam mengawasi proses pembayaran listrik, baik prabayar maupun pascabayar. Tugasnya tidak hanya memastikan akurasi data penggunaan listrik, tetapi juga menjaga transparansi, akuntabilitas, dan kelancaran sistem pembayaran pelanggan.

7. Tim Leader Keselamatan, Kesehatan, Kerja & Keamanan

Bertanggung jawab terhadap penerapan standar K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja), melakukan sosialisasi serta pelatihan bagi karyawan, dan mengidentifikasi potensi risiko yang dapat mengganggu operasional.

8. JTC. DAL & SUT P2TL

Berperan dalam memonitor jaringan distribusi serta melaksanakan program P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik). Hal ini dilakukan untuk mencegah penyalahgunaan listrik serta melindungi hak perusahaan maupun pelanggan yang taat aturan.

9. JT OP & HAR DIST

Bertanggung jawab langsung terhadap operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi listrik. Beliau memastikan jaringan selalu dalam

kondisi optimal, melaksanakan pemeliharaan terjadwal, serta bertindak cepat ketika terjadi gangguan.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan peran, dan pengalaman.

Pada penelitian ini, peneliti ingin memperlihatkan bagaimana gambaran implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*).

Selama proses penelitian yang berlangsung selama delapan bulan, peneliti melakukan observasi langsung di ruang pelayanan, wawancara mendalam dengan pelanggan aktif, dan diskusi dengan staf bagian layanan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta data pendukung yang diperoleh, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan di PT. PLN ULP Tomohon sudah menunjukkan upaya positif, namun masih terdapat sejumlah kendala dalam praktiknya yang perlu diperbaiki agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.

5.1.1 Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

A. Bagaimana pandangan anda mengenai mutu pelayanan yang diberikan PLN ULP Tomohon sejauh ini?

Tabel 1
Jawaban infoman pertanyaan A

| Informan | Pelanggan PLN (mempunyai usaha & rumah tangga) & Pegawai PLN (Manager, TL YanGan & Adm) Jawaban | Ket | |
|----------|--|---------------------|-------|
| A | Menurut saya pelayanan sudah lumayan baik, apalagi sekarang ada aplikasi PLN Mobile untuk bayar listrik, beli token dan melakukan pengaduan dan lain-lain, itu sangat membantu karena saya tidak perlu meninggalkan pekerjaan saya hanya untuk beli token. | 1 September 2025 | 10:00 |
| B | Mutu pelayanan cukup baik, petugas ramah waktu datang kerumah. Tetapi untuk pasang baru saya prosesnya terlalu lama. | 1 September 2025 | 11:15 |
| C | Pelayanan sudah sesuai prosedur, tapi masalah muncul kalau ada banyak gangguan bersamaan. Tim teknis kai tidak selalu cukup. | 1 September 2025 | 13.10 |
| D | Menurut saya pelayanan makin membaik sejak ada PLN Mobile, tapi belum semua pelanggan paham cara pakainya. | 1 September 2025 | 14.30 |

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

B. Apakah pelayanan PLN sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan? Bisa beri contohnya?

Tabel 2
Jawaban Informan pertanyaan B

| Informan | Pelanggan PLN (mempunyai usaha & rumah tangga) & Pegawai PLN (Manager, TL YanGan & Adm) Jawaban | Ket |
|----------|--|--------------------|
| A | Secara umum sudah sesuai, karena listrik adalag kebutuhan utama di tempat usaha saya. Masih pemotongkayu, dan alt-alat lain semuanya butuh listrik. Namun, saat terjadi gangguan atau pemadaman, pekerjaan terhenti dan itu cukup merugikan. | 1 September 2025 A |
| B | Sudah cukup sesuai, contohnya saya bisa bayar listrik dari rumah lewat aplikasi PLN Mobile, jadi tidak perlu antri. | 1 September 2025 B |
| C | Kami berusaha menyesuaikan kebutuhan pelanggan, tapi prosedur teknis seperti pengecekan jaringan kadang harus tunggu lama | 1 September 2025 C |
| D | Harapan pelanggan biasanya ingin cepat, tapi kendala ada di sistem. Contohnya sistem kami kadang error, jadi kami tidak langsung dapat membantu pelanggan | 1 September 2025 D |

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

5.1.2 Untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

C. Bagaimana pengalaman anda dalam merasakan kepuasan (atau ketidakpuasan) dari pelayanan PLN?

Tabel 3
Jawaban Informan Pertanyaan C

| Informan | Pelanggan PLN (mempunyai usaha & rumah tangga) & Pegawai PLN (Manager, TL YanGan & Adm) Jawaban | Ket | |
|----------|--|---------------------|-------|
| A | Saya puas waktu listrik padam sore, lalu malam sudah normal. Tapi pernah juga kecewa karena listrik mati hampir seharian tanpa info yang jelas. | 1 September 2025 | 10:30 |
| B | Saya puas waktu tambah daya, prosesnya cepat dan petugas jelas menjelaskan tentang administrasinya. Tapi kecewa juga karena pernah melapor tentang kabel putus, nanti diperbaiki setelah beberapa hari. | 1 September 2025 | 11:40 |
| C | Kami senang kalau pelanggan puas setelah kami cepat menanggapi laporan. Tapi kalau gangguan besar, pelanggan sering kecewa karena kami membutuhkan waktu lebih lama dalam merespon kebutuhan pelanggan. | 1 September 2025 | 13.30 |
| D | Saya pernah menemui pelanggan yang sangat puas karena permintaan tambah daya bisa selesai dalam dua hari. Tapi saya juga pernah menghadapi pelanggan kecewa saat terjadi pemadaman berjam-jam, meskipun kami sudah memberi informasi lewat media sosial. | 1 September 2025 | 14.50 |

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

D. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai fasilitas fisik (tangible) yang ada di kantor PT. PLN ULP Tomohon, seperti ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan?

Tabel 4
Jawaban Informan pertanyaan D

| Informan | Pelanggan PLN (mempunyai usaha & rumah tangga) & Pegawai PLN (Manager, TL YanGan & Adm) | Ket | |
|----------|---|---------------------|-------|
| Jawaban | | | |
| A | Menurut saya, fasilitas di kantor PLN Tomohon sudah cukup baik. Ruang tunggunya bersih, ada kursi yang cukup, dan petugas juga menjaga kerapian lingkungan. Hanya saja, kadang saat ramai, ruang tunggu terasa agak penuh, tapi secara keseluruhan sudah memadai. | 1 September 2025 | 10:55 |
| B | Menurut saya sudah cukup baik. Kalau ada gangguan, petugas biasanya cepat datang, apalagi kalau melapor lewat aplikasi PLN Mobile. Tapi kadang saat hujan deras, penanganannya agak terlambat, mungkin karena banyak laporan bersamaan. | 1 September 2025 | 12:05 |
| C | Menurut saya, aspek terpenting adalah informasi yang jelas. Kalau pelanggan diberi penjelasan, biasanya mereka bisa menerima meski harus menunggu. | 1 September 2025 | 13:55 |
| D | Kami selalu berusaha memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan, terutama dalam hal informasi tagihan dan proses penyambungan baru. Selain itu, kami juga berusaha memahami kondisi pelanggan, misalnya jika ada kesulitan pembayaran, kami arahkan untuk mengikuti program cicilan. | 1 September 2025 | 15:20 |

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

E. Apakah pengalaman pelayanan yang membuat anda sangat puas atau kecewa? Bagaimana ditangani oleh PLN ULP Tomohon?

Tabel 5
Jawaban Informan Pertanyaan E

| Informan | Pelanggan PLN (mempunyai usaha & rumah tangga) & Pegawai PLN (Manager, TL YanGan & Adm) | Ket | |
|----------|---|---------------------|-------|
| Jawaban | | | |
| A | Saya puas waktu mengajukan tambah daya untuk kebutuhan mesin baru. Prosesnya cukup cepat dan petugas menjelaskan administrasi dengan jelas. Tetapi saya juga pernah ecewa saat ada kabel putus di sekitar lokasi usaha, dan perbaikannya baru dilakukan setelah beberapa hari tu membuat pekerjaan terhambat. | 1 September 2025 | 10:55 |
| B | Saya puas saat petugas cepat tangani gangguan di malam hari. | 1 September 2025 | 12:05 |
| C | Ada pelanggan pernah merasa puas karena listrik padam dan kami cepat perbaiki. Dan pernah juga kecewa saat perbaikan butuh waktu, dan kami coba jelaskan alasan teknisnya. | 1 September 2025 | 13:55 |
| D | Saya pernah membuat pelanggan puas karena pengaduan mereka soal tagihan langsung saya bantu. Tetapi ada juga yang kecewa karena saat itu aplikasi PLN Mobile error. | 1 September 2025 | 15:20 |

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

5.1.3 Untuk menjelaskan implementasi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

F. Apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai PLN sudah sesuai dengan harapan Anda dan membuat Anda merasa puas?

Tabel 6

Jawaban Informan Pertanyaan F

| Informan | Pelanggan PLN (mempunyai usaha & rumah tangga) & Pegawai PLN (Manager, TL YanGan & Adm) Jawaban | Ket |
|----------|--|------------------------|
| A | Menurut saya, kalau pelayanan cepat dan jelas, saya merasa puas, dan menurut saya itu tanda bahwa pelayanan PLN ULP Tomohon berkualitas. Kalau lambat, dan informasinya tidak jelas maka pelayanan terasa kurang baik. | 1 September 2025 10:55 |
| B | Kalau pelanggan puas berarti pelayanannya berkualitas. Kalau tidak, berarti ada yang kurang. | 1 September 2025 12:05 |
| C | Kepuasan pelanggan itu langsung menunjukkan kualitas pelayanan kami. | 1 September 2025 13:55 |
| D | Kalau pelanggan merasa puas, itu tanda pelayanan berhasil. Kalau tidak, kami harus melakukan evaluasi. | 1 September 2025 15:20 |

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

G. Sejauh mana kepuasan pelanggan bisa jadi cerminan pelayanan PLN sudah berkualitas? Apa yang perlu ditingkatkan?

Tabel 7
Jawaban Informan Pertanyaan G

| Informan | Pelanggan PLN (mempunyai usaha & rumah tangga) & Pegawai PLN (Manager, TL YanGan & Adm) | Ket | |
|----------|---|---------------------|-------|
| Jawaban | | | |
| A | Kepuasan pelanggan sangat penting sebagai ukuran apakah pelayanan PLN ULP Tomohon sudah baik. Yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan respon saat ada gangguan, terutama untuk pelanggan usaha seperti saya, karena listrik sangat berpengaruh pada kelancaran produksi. | 1 September 2025 | 11:05 |
| B | Kepuasan pelanggan bisa jadi ukuran. Yang penting ditingkatkan adalah konsistensi dalam memberikana pelayanan. Jangan kadang cepat kadang lambat. | 1 September 2025 | 12:15 |
| C | Kepuasan pelanggan Jadi tolak ukur utama. Perlu ditambah jumlah teknisi dan alat supaya perbaikan lebih cepat. | 1 September 2025 | 14:05 |
| D | Kepuasan pelanggan cerminan dari pelayanan kami. Dan yang perlu ditingkatkan adalah pelatihan petugas dan sosialisasi aplikasi PLN Mobile agar lebih banyak yang bisa pakai. | 1 September 2025 | 15:30 |

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

A. Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pelanggan dan pegawai PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tomohon, dapat diketahui bahwa secara umum mutu pelayanan yang diberikan oleh PLN telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Pelayanan yang diberikan saat ini dinilai lebih baik dibandingkan sebelumnya, baik dari sisi kemudahan akses informasi, kecepatan tanggapan terhadap keluhan, maupun peningkatan profesionalisme pegawai dalam melayani pelanggan. Salah satu bentuk kemajuan yang paling dirasakan adalah melalui penerapan inovasi digital berupa aplikasi PLN Mobile, yang dihadirkan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mengakses berbagai layanan listrik secara cepat dan efisien. Pelanggan menyatakan bahwa aplikasi PLN Mobile memberikan banyak manfaat, di antaranya mempermudah proses pembayaran tagihan listrik, pengecekan riwayat pemakaian, pengajuan tambah daya, hingga penyampaian pengaduan terkait gangguan listrik. Sebelumnya, berbagai layanan tersebut mengharuskan pelanggan datang langsung ke kantor pelayanan PLN, yang tentu saja membutuhkan waktu dan tenaga. Dengan adanya aplikasi digital ini, pelanggan merasa lebih terbantu karena dapat melakukan hampir seluruh proses pelayanan secara mandiri tanpa perlu datang ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa PLN telah berhasil mengimplementasikan dimensi tangible (berwujud) dalam pelayanan, dengan menghadirkan fasilitas yang modern dan sesuai perkembangan teknologi.

Kehadiran aplikasi PLN Mobile sekaligus menjadi bukti bahwa PLN berkomitmen untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan cepat, mudah, dan berbasis teknologi informasi.

Namun, meskipun inovasi digital ini mendapat tanggapan positif, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah hal yang menjadi perhatian. Dari sisi pelanggan, meskipun mereka mengapresiasi keramahan dan profesionalitas pegawai PLN dalam memberikan pelayanan langsung, beberapa pelanggan masih menyampaikan keluhan terhadap lamanya proses teknis, seperti pemasangan baru dan penambahan daya listrik. Keluhan ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan pelaksanaan di lapangan. Pelanggan berharap proses pelayanan, terutama yang bersifat teknis, dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan) dalam model *SERVQUAL*. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan PLN untuk memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan cepat. Dalam konteks ini, meskipun pegawai sudah berusaha menjalankan prosedur sesuai aturan, pelanggan masih merasakan adanya keterlambatan yang menyebabkan munculnya ketidakpuasan. Dengan kata lain, pelanggan memandang bahwa kecepatan merupakan faktor yang paling menentukan dalam menilai mutu pelayanan PLN.

Dari sisi pegawai, hasil wawancara memperlihatkan bahwa mereka memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai pentingnya memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku. Pegawai menjelaskan bahwa keterlambatan dalam proses pelayanan sering kali terjadi karena adanya tahapan teknis yang tidak dapat dilewati begitu saja, seperti survei lapangan, pengecekan jaringan, dan analisis kesiapan infrastruktur. Proses tersebut membutuhkan waktu agar hasilnya akurat dan tidak menimbulkan risiko teknis di kemudian hari. Selain itu, pegawai juga mengungkapkan adanya keterbatasan sumber daya manusia dan peralatan teknis. Dalam kondisi di mana terjadi gangguan di beberapa titik sekaligus, jumlah teknisi yang terbatas menyebabkan proses penanganan menjadi lebih lama dari yang diharapkan pelanggan. Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa dimensi reliability masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek efisiensi kerja dan ketersediaan sumber daya. Keterbatasan teknisi serta peralatan menjadi kendala yang sering muncul, dan jika tidak diatasi, dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Untuk itu, PLN perlu melakukan perencanaan sumber daya yang lebih matang, seperti menambah jumlah teknisi, memperluas pelatihan teknis, serta meningkatkan koordinasi antar-unit agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efektif.

Selain faktor teknis dan sumber daya, pegawai juga mengakui adanya kendala dalam penggunaan sistem digital. Walaupun PLN Mobile dirancang untuk mempermudah pelanggan, dalam praktiknya sistem ini tidak jarang mengalami gangguan teknis (error), seperti server yang lambat atau gangguan

jaringan. Jika hal ini terjadi, maka pegawai tidak dapat memproses permintaan pelanggan secara langsung. Kondisi tersebut menimbulkan keterlambatan dan berpotensi menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap efektivitas sistem digital. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam dimensi assurance (jaminan), PLN perlu memberikan jaminan keandalan sistem agar pelanggan merasa yakin bahwa layanan berbasis teknologi dapat diandalkan kapan pun mereka membutuhkannya. Selain itu, aspek lain yang menjadi perhatian adalah kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan teknologi digital. Berdasarkan hasil wawancara, tidak semua pelanggan memahami cara menggunakan aplikasi PLN Mobile. Beberapa pelanggan, terutama yang sudah berusia lanjut atau kurang terbiasa dengan teknologi, mengaku masih mengalami kesulitan dalam mengakses fitur-fitur di dalam aplikasi. Akibatnya, sebagian pelanggan masih lebih memilih datang langsung ke kantor PLN untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital yang dicanangkan PLN belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa PLN perlu memperkuat dimensi empathy (empati) dengan memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan dan kemampuan pelanggan yang beragam. Program edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile perlu dilakukan secara rutin, baik melalui media sosial, brosur, maupun pendampingan langsung oleh petugas di lapangan. Dengan demikian, pelanggan dari berbagai kalangan dapat menikmati kemudahan layanan digital secara maksimal. Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PLN ULP Tomohon telah menunjukkan arah

perkembangan yang positif. Peningkatan kualitas pelayanan terlihat pada aspek tangible, assurance, dan empathy, di mana pelanggan merasakan perubahan nyata dalam hal fasilitas, keramahan pegawai, serta kehadiran layanan berbasis teknologi. Namun, aspek reliability dan responsiveness masih memerlukan perbaikan yang lebih intensif, terutama dalam hal percepatan pelayanan teknis dan peningkatan ketepatan waktu penyelesaian permohonan pelanggan.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, PLN perlu mengambil langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal. Beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan antara lain:

1. Menambah jumlah teknisi dan memperbarui peralatan kerja agar proses perbaikan dan pemasangan dapat dilakukan lebih cepat.
2. Meningkatkan sistem manajemen waktu pelayanan dengan menentukan batas waktu yang realistis dan transparan bagi pelanggan.
3. Melakukan pelatihan pegawai secara berkelanjutan, baik dalam hal keterampilan teknis maupun komunikasi pelayanan, untuk memperkuat kompetensi sumber daya manusia.
4. Mengoptimalkan performa aplikasi PLN Mobile dengan memperbaiki sistem agar lebih stabil dan responsif terhadap permintaan pelanggan.
5. Melakukan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat, khususnya pelanggan yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi.

Dengan pelaksanaan strategi-strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan PLN ULP Tomohon dapat meningkat secara menyeluruh. Pelanggan tidak hanya akan merasakan kemudahan dari aspek digital, tetapi juga akan memperoleh kepuasan dari aspek kecepatan, ketanggapan, dan keandalan pelayanan. Secara jangka panjang, peningkatan mutu pelayanan ini akan berkontribusi terhadap citra positif PLN di mata masyarakat, serta memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan melalui pelayanan yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

B. Untuk Menganalisis Penerapan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan pegawai PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tomohon, ditemukan berbagai pengalaman yang mencerminkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Secara umum, pengalaman tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan PLN sudah mengalami peningkatan dalam beberapa aspek, namun masih menyisakan sejumlah permasalahan yang perlu diperhatikan.

Dari sisi pelanggan, sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka merasa puas apabila penanganan gangguan dilakukan dengan cepat. Misalnya, ketika terjadi pemadaman listrik di sore hari, beberapa pelanggan menyebut bahwa malam harinya listrik sudah kembali normal. Kecepatan ini menumbuhkan rasa percaya dan menunjukkan bahwa PLN mampu memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Respons cepat tersebut mencerminkan penerapan dimensi responsiveness dalam teori SERVQUAL, yaitu kemampuan perusahaan untuk merespons dan menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan sigap. Pelanggan menganggap bahwa kecepatan dan ketepatan waktu menjadi faktor utama yang sangat menentukan kepuasan mereka, karena berdampak langsung pada aktivitas sehari-hari yang bergantung pada pasokan listrik.

Namun demikian, tidak semua pelanggan merasakan pengalaman positif. Ada juga pelanggan yang mengungkapkan ketidakpuasan ketika terjadi pemadaman listrik dalam waktu lama tanpa informasi yang jelas mengenai penyebab dan estimasi waktu perbaikan. Mereka merasa dirugikan dan kecewa karena ketidakpastian informasi tersebut membuat aktivitas rumah tangga maupun usaha menjadi terganggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek kecepatan menjadi prioritas utama, faktor komunikasi dan transparansi informasi juga memiliki peranan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan informasi yang jelas cenderung lebih sabar dan memahami situasi, sedangkan ketiadaan informasi menimbulkan ketidakpastian yang memperburuk persepsi terhadap pelayanan.

Selain itu, terdapat pelanggan yang menceritakan pengalaman positif ketika mengajukan permohonan tambah daya listrik. Proses tersebut dinilai cepat, transparan, dan disertai penjelasan yang jelas dari petugas terkait biaya administrasi dan waktu pengerjaan. Pengalaman ini menimbulkan rasa puas karena pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Sikap komunikatif dan keterbukaan informasi petugas mencerminkan penerapan

dimensi assurance dan empathy, di mana pegawai mampu memberikan jaminan dan kepastian pelayanan sekaligus memperlihatkan sikap peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

Namun, pengalaman berbeda muncul dari pelanggan lain yang mengungkapkan kekecewaan saat melaporkan kabel putus dan perbaikannya baru dilakukan setelah beberapa hari. Keterlambatan ini menimbulkan rasa tidak puas karena pelanggan menganggap respon PLN terlalu lambat. Keterlambatan tersebut dapat mencerminkan keterbatasan sumber daya manusia atau peralatan yang dimiliki PLN, terutama ketika gangguan terjadi secara bersamaan di beberapa wilayah. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi reliability (keandalan), PLN masih perlu meningkatkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan konsisten sesuai standar yang dijanjikan.

Sementara itu, dari sisi pegawai PLN, hasil wawancara menunjukkan bahwa mereka memahami pentingnya kepuasan pelanggan dan berusaha menanggapi setiap keluhan dengan cepat. Pegawai merasa bangga apabila pelanggan memberikan apresiasi setelah perbaikan dilakukan segera. Mereka menganggap bahwa kepuasan pelanggan menjadi cerminan keberhasilan pelayanan yang telah diberikan. Namun demikian, para pegawai juga mengakui adanya kendala operasional yang menyebabkan pelayanan terkadang tidak dapat diselesaikan dengan cepat, terutama saat terjadi gangguan besar atau cuaca ekstrem yang memerlukan waktu lama untuk penanganan teknis di lapangan. Dalam kondisi seperti ini, pelanggan sering

kali merasa kecewa karena tidak semua gangguan dapat segera diselesaikan sesuai harapan.

Pegawai juga menuturkan bahwa terdapat pelanggan yang sangat puas karena permintaan tambah daya diselesaikan hanya dalam waktu dua hari. Kecepatan ini dianggap luar biasa dan menjadi bentuk pelayanan yang ideal. Namun, pegawai juga menghadapi situasi sebaliknya, di mana pelanggan tetap merasa kecewa meskipun informasi pemadaman sudah disampaikan melalui media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi informasi memang penting, tetapi hasil nyata berupa pemulihan listrik yang cepat tetap menjadi ukuran utama kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, pelanggan lebih menghargai tindakan konkret dibanding sekadar pemberitahuan.

Selain itu, beberapa pegawai juga mengungkapkan bahwa ketika aplikasi PLN Mobile mengalami gangguan sistem (error) atau lambat diakses, pelayanan menjadi terhambat. Padahal, aplikasi tersebut seharusnya mempermudah proses pengaduan dan permohonan pelanggan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan karena pelanggan menilai bahwa sistem digital tidak sepenuhnya dapat diandalkan. Gangguan teknis seperti ini berdampak pada dimensi tangible dan reliability, di mana sarana pelayanan (aplikasi digital) belum berfungsi secara optimal sesuai harapan pelanggan.

Dari berbagai pengalaman tersebut, dapat diidentifikasi empat aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN ULP Tomohon:

1. Kecepatan pelayanan (responsiveness). Faktor ini menjadi yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa sangat puas apabila gangguan listrik dapat ditangani dengan cepat. Kecepatan dalam memberikan pelayanan dianggap sebagai wujud tanggung jawab dan profesionalitas pegawai PLN. Sebaliknya, keterlambatan dalam penanganan gangguan akan menurunkan tingkat kepuasan karena pelanggan merasa kebutuhannya tidak segera dipenuhi.
2. Keramahan dan sikap petugas (empathy). Pelanggan mengapresiasi sikap ramah dan sopan pegawai saat memberikan pelayanan. Hal ini menciptakan kesan positif dan rasa dihargai. Namun, pelanggan menekankan bahwa keramahan saja tidak cukup apabila tidak dibarengi dengan kecepatan pelayanan. Artinya, keramahan perlu berjalan seiring dengan efektivitas kerja agar pelayanan benar-benar berkualitas.
3. Kejelasan dan transparansi informasi (assurance). Informasi yang jelas mengenai penyebab gangguan, estimasi waktu perbaikan, serta prosedur pelayanan terbukti dapat mengurangi rasa kecewa pelanggan. Ketika pelanggan mendapatkan penjelasan yang jujur dan transparan, mereka cenderung lebih memahami situasi meskipun pelayanan sedikit terlambat. Transparansi juga menciptakan rasa percaya dan memperkuat hubungan antara pelanggan dan PLN.

4. Kualitas komunikasi antara pegawai dan pelanggan (empathy dan assurance).

Cara petugas menyampaikan informasi dengan tenang, sopan, dan mudah dimengerti membuat pelanggan merasa lebih dihargai. Komunikasi yang efektif membantu mengurangi ketegangan dan meningkatkan pengertian pelanggan terhadap situasi yang sedang terjadi. Dengan komunikasi yang baik, pelanggan lebih sabar dan percaya bahwa PLN benar-benar berupaya memberikan pelayanan terbaik.

Jika dianalisis lebih dalam, hasil wawancara ini menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan bersifat situasional. Artinya, pelanggan dapat merasa sangat puas dalam satu pengalaman pelayanan, tetapi kecewa pada kesempatan lain tergantung pada kondisi dan kecepatan tanggapan PLN. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten, sehingga masih perlu perbaikan dalam sistem dan koordinasi internal.

Dari sisi teoritis, temuan ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi antara pegawai dan pelanggan. Dalam konteks PLN, pelanggan tidak hanya menilai apakah listrik kembali menyala, tetapi juga bagaimana petugas berkomunikasi, menjelaskan masalah, serta memberikan rasa aman selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil temuan di atas, terdapat beberapa implikasi penting bagi PLN ULP Tomohon dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan:

- Meningkatkan kapasitas dan kesiapan teknisi agar gangguan dapat ditangani lebih cepat dan merata.
- Mengoptimalkan sistem komunikasi dan informasi dengan memperbarui pengumuman secara real-time melalui berbagai kanal seperti aplikasi, media sosial, dan pesan singkat.
- Memastikan aplikasi PLN Mobile berfungsi secara stabil, dengan menambah dukungan teknis dan infrastruktur digital yang lebih andal.
- Melakukan pelatihan komunikasi pelayanan bagi pegawai, agar setiap interaksi dengan pelanggan dilakukan secara profesional, ramah, dan solutif.
- Membangun sistem monitoring kepuasan pelanggan secara berkala, untuk menilai efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan PLN ULP Tomohon telah menunjukkan kemajuan yang positif terutama dalam hal responsiveness dan empathy, namun masih perlu peningkatan dalam reliability dan assurance, khususnya terkait kecepatan, keandalan sistem, dan kejelasan informasi. Dengan peningkatan pada aspek-aspek tersebut, PLN diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas, terpercaya, dan memberikan kepuasan yang berkelanjutan bagi seluruh pelanggan.

C. Untuk menjelaskan implementasi kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa baik pelanggan maupun pegawai PLN ULP Tomohon memiliki pandangan yang sejalan mengenai pentingnya hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Keduanya melihat bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil langsung dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, sedangkan kualitas pelayanan yang kurang optimal akan menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan.

Dari sisi pelanggan, kepuasan terutama ditentukan oleh kecepatan dan kejelasan pelayanan. Pelanggan merasa puas ketika petugas PLN mampu merespons laporan gangguan dengan cepat, memberikan penjelasan yang jelas, serta menunjukkan sikap tanggap terhadap kebutuhan mereka. Contohnya, beberapa pelanggan mengungkapkan rasa puas karena gangguan listrik di wilayah mereka dapat diperbaiki dalam waktu singkat, bahkan pada malam hari. Situasi seperti ini membuat pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai oleh pihak PLN. Sebaliknya, ketika pelayanan berlangsung lambat atau informasi mengenai gangguan tidak disampaikan secara terbuka, pelanggan merasa kecewa dan menilai pelayanan PLN belum memadai. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan komunikasi yang efektif juga menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan, tidak hanya kecepatan semata. Selain itu, pelanggan menyoroti pentingnya konsistensi

pelayanan. Mereka berharap pelayanan cepat dan responsif tidak hanya terjadi pada kondisi tertentu, tetapi menjadi standar yang diterapkan setiap waktu. Pelanggan merasa bahwa pelayanan yang baik seharusnya bersifat konsisten, karena keandalan pelayanan akan menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas terhadap PLN. Beberapa pelanggan bahkan menambahkan bahwa keramahan dan profesionalisme petugas juga turut memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Walaupun keramahan bukan faktor utama dalam kepuasan pelanggan, sikap positif dari petugas dapat menciptakan suasana komunikasi yang nyaman dan mengurangi ketegangan, terutama dalam situasi gangguan atau keluhan.

Dari sisi pegawai, terdapat kesadaran yang kuat bahwa kepuasan pelanggan merupakan cerminan langsung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Para pegawai memahami bahwa setiap keluhan, pujian, atau apresiasi dari pelanggan dapat menjadi indikator sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat. Pegawai menyadari bahwa ketika pelanggan merasa puas, hal itu menandakan keberhasilan mereka dalam melaksanakan tugas pelayanan. Sebaliknya, ketika pelanggan menunjukkan rasa kecewa, berarti ada aspek tertentu dari pelayanan yang harus dievaluasi dan diperbaiki. Dengan demikian, pegawai menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan kinerja pelayanan publik di lingkungan PLN ULP Tomohon. Lebih jauh, pegawai juga mengidentifikasi beberapa tantangan internal yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Pertama, keterbatasan jumlah teknisi dan peralatan seringkali menjadi hambatan dalam mempercepat penanganan gangguan,

terutama saat terjadi pemadaman di banyak wilayah secara bersamaan. Kedua, faktor cuaca ekstrem seperti hujan lebat atau angin kencang kadang menyebabkan kerusakan jaringan yang sulit ditangani dengan cepat. Dalam kondisi seperti ini, pegawai berupaya untuk tetap memberikan informasi secara transparan kepada pelanggan agar mereka memahami situasi yang dihadapi di lapangan. Ketiga, pegawai juga menilai bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile masih belum maksimal karena sebagian pelanggan belum terbiasa menggunakan layanan digital tersebut. Padahal, aplikasi ini sebenarnya dapat mempercepat proses pengaduan dan mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi secara real-time. Untuk mengatasi kendala tersebut, pegawai menyarankan beberapa strategi perbaikan yang dapat dilakukan agar mutu pelayanan dapat meningkat secara berkelanjutan. Pertama, diperlukan penambahan jumlah tenaga teknisi serta peralatan lapangan untuk mempercepat proses perbaikan gangguan, terutama di daerah yang memiliki cakupan jaringan luas. Kedua, perlu dilakukan pelatihan dan pembinaan rutin bagi petugas agar semakin profesional, komunikatif, dan memiliki kemampuan teknis yang lebih baik. Dengan peningkatan kapasitas pegawai, diharapkan pelayanan kepada pelanggan dapat lebih efektif dan efisien. Ketiga, pegawai juga menilai bahwa perlu adanya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan PLN Mobile, sehingga pelanggan dapat lebih mudah beradaptasi dengan sistem digital. Dengan pemanfaatan teknologi, pelayanan akan menjadi lebih cepat, transparan, dan sesuai dengan perkembangan zaman.

Hasil wawancara ini juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di PLN ULP Tomohon telah menunjukkan perkembangan positif, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Pelanggan umumnya menghargai usaha PLN dalam memberikan pelayanan cepat dan tanggap, tetapi mereka tetap mengharapkan peningkatan konsistensi dan komunikasi dua arah yang lebih baik. Sementara itu, dari perspektif pegawai, kepuasan pelanggan dianggap sebagai bentuk umpan balik yang penting untuk terus memperbaiki kinerja organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki hubungan timbal balik yang erat. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menciptakan kepuasan pelanggan, dan sebaliknya, tingkat kepuasan pelanggan dapat menjadi alat ukur bagi PLN untuk menilai efektivitas layanan yang diberikan. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, PLN ULP Tomohon perlu terus memperkuat aspek kecepatan, konsistensi, kejelasan informasi, serta profesionalitas pegawai dalam setiap bentuk pelayanan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat secara berkelanjutan, sehingga PLN ULP Tomohon mampu memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tanggap, tetapi juga memberikan rasa aman, nyaman, dan terpercaya bagi seluruh pelanggan.

5.3 Implementasi Kualitas Pelayanan

5.3.1 Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu menerapkan strategi pelayanan yang sesuai dengan prinsip SERVQUAL, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Strategi ini bertujuan agar pelanggan merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Berikut penerapannya:

1. Peningkatan Daya Tanggap Petugas Pelayanan

Petugas dilatih agar cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan atau permintaan pelanggan. Mereka juga diajarkan untuk selalu bersikap profesional dan membantu. Perusahaan menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah dijangkau, seperti telepon, aplikasi, email, dan media sosial resmi. Dengan cara ini, pelanggan bisa menghubungi perusahaan kapan saja untuk mendapatkan bantuan atau informasi.

2. Peningkatan Keandalan Layanan

Perusahaan membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas untuk setiap layanan. Hal ini agar proses pelayanan berjalan konsisten dan sesuai janji. Selain itu, perusahaan memastikan layanan yang dijanjikan selalu selesai tepat waktu dan dengan kualitas yang baik. Misalnya, jika pelanggan dijanjikan perbaikan dalam waktu tertentu, petugas harus menindaklanjutinya sesuai janji. Keandalan ini membuat pelanggan merasa aman dan percaya pada layanan perusahaan.

3. Peningkatan Profesionalisme dan Sikap Ramah Petugas

Petugas dilatih untuk berkomunikasi dengan baik, menunjukkan empati, dan menyelesaikan masalah pelanggan dengan efektif. Perusahaan juga memberikan penghargaan atau insentif bagi petugas yang memberikan layanan terbaik. Hal ini memotivasi petugas bekerja lebih baik dan menciptakan budaya pelayanan yang ramah dan profesional.

4. Pemanfaatan Teknologi untuk Mendukung Layanan

Perusahaan menggunakan sistem digital untuk mencatat keluhan, memantau progres layanan, dan memberikan notifikasi otomatis kepada pelanggan. Teknologi ini memudahkan pelanggan mengetahui status layanan mereka, misalnya melalui aplikasi atau website resmi. Selain itu, manajemen bisa memonitor kinerja petugas dan menganalisis keluhan untuk memperbaiki layanan.

5. Evaluasi dan Umpan Balik Pelanggan

Perusahaan rutin melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memuaskan. Masukan dari pelanggan digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan secara terus-menerus, sehingga pelayanan selalu sesuai kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.

5.3.2 Hambatan dalam Implementasi Kualitas Pelayanan

Meskipun strategi sudah diterapkan, ada beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitasnya:

1. Keterbatasan Petugas

Jumlah petugas yang sedikit atau kurang terlatih bisa membuat pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal.

2. Keterbatasan Teknologi dan Infrastruktur

Sistem digital kadang bermasalah atau sulit digunakan oleh pelanggan, sehingga mengurangi kenyamanan mereka.

3. Kesulitan dalam Adaptasi

Beberapa petugas atau bagian perusahaan mungkin sulit menyesuaikan diri dengan SOP baru atau metode pelayanan modern.

4. Masalah Teknis yang Sulit

Gangguan seperti pemadaman listrik atau kerusakan jaringan membutuhkan waktu lama untuk diperbaiki, sehingga memengaruhi kepuasan pelanggan.

5. Harapan Pelanggan yang Berbeda-Beda

Tidak semua pelanggan memiliki harapan yang sama. Standar layanan yang sama tidak selalu membuat semua pelanggan puas, sehingga perusahaan perlu menyesuaikan pelayanan untuk beberapa kasus.

5.3.3 Dampak Implementasi Kualitas Pelayanan

Jika strategi diterapkan dengan baik, dampak positifnya antara lain:

1. Kepuasan Pelanggan Meningkat

Pelanggan merasa dilayani dengan cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan mereka.

2. Loyalitas dan Kepercayaan Pelanggan Meningkat

Pelanggan yang puas lebih sering menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

3. Operasional Perusahaan Lebih Efisien

Dengan SOP dan sistem digital yang baik, proses pelayanan menjadi lebih teratur dan mengurangi kesalahan atau keluhan yang sama terjadi berulang kali.

4. Citra Perusahaan Lebih Baik

Pelayanan yang profesional dan ramah meningkatkan reputasi perusahaan di mata pelanggan dan masyarakat.

5. Perbaikan Layanan yang Terus Berjalan

Masukan pelanggan digunakan sebagai dasar perbaikan layanan agar tetap sesuai kebutuhan mereka, sehingga perusahaan selalu bisa menyesuaikan diri dengan perubahan dan kebutuhan pelanggan.

5.3.4 Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan

1. Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Untuk memastikan pelanggan merasa puas dan terus loyal, perusahaan dapat menerapkan beberapa strategi secara menyeluruh. Strategi ini fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, pelayanan yang ramah, cepat, dan solusi yang jelas, sehingga pengalaman pelanggan menjadi lebih positif. Berikut penjelasan strateginya:

2. Memahami Harapan Pelanggan

Langkah pertama adalah mengenali apa yang pelanggan butuhkan dan harapkan dari layanan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan, wawancara langsung, atau pengumpulan feedback melalui media sosial dan kanal layanan pelanggan lainnya.

Dengan memahami harapan pelanggan, perusahaan dapat menyesuaikan layanan agar lebih relevan. Misalnya, jika pelanggan menginginkan informasi tagihan yang jelas dan mudah diakses, perusahaan dapat membuat sistem digital yang menampilkan rincian tagihan secara transparan. Strategi ini membantu perusahaan meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

3. Meningkatkan Kualitas Interaksi Layanan

Pelayanan bukan hanya soal menyelesaikan masalah, tetapi juga menciptakan interaksi yang menyenangkan. Petugas dilatih agar ramah, komunikatif, dan responsif terhadap setiap pertanyaan atau keluhan pelanggan.

Memberikan perhatian personal juga menjadi strategi penting. Misalnya, menyapa pelanggan dengan nama, menyesuaikan layanan sesuai preferensi pelanggan, atau memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan individu. Interaksi yang hangat dan personal membuat pelanggan merasa dihargai dan lebih puas terhadap layanan yang diterima.

4. Menyederhanakan Proses Layanan

Prosedur administrasi yang sederhana dan mudah dipahami akan meningkatkan kenyamanan pelanggan. Misalnya, proses pendaftaran layanan, pembayaran tagihan, atau pengaduan masalah harus dibuat sesingkat dan sepraktis mungkin.

Selain itu, perusahaan menyediakan layanan yang fleksibel, baik secara online maupun offline. Dengan cara ini, pelanggan bisa memilih cara layanan yang paling sesuai dengan situasi mereka, sehingga mengurangi rasa frustrasi dan meningkatkan kepuasan.

5. Memberikan Solusi Cepat dan Tepat terhadap Keluhan

Perusahaan menyediakan sistem tindak lanjut keluhan yang cepat, jelas, dan transparan. Setiap keluhan yang masuk dicatat, diproses dengan prioritas sesuai tingkat urgensi, dan pelanggan diberi informasi tentang status penyelesaian.

Memberikan update secara rutin membuat pelanggan merasa dihargai dan aman, karena mereka mengetahui bahwa keluhan mereka diproses dengan serius. Strategi ini secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

5.3.5 Hambatan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Dalam implementasinya, strategi peningkatan kepuasan pelanggan dapat menghadapi beberapa tantangan, di antaranya:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Petugas yang kurang terlatih atau jumlah petugas yang terbatas dapat membuat pelayanan menjadi lambat dan kurang personal. Hal ini menghambat kemampuan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan secara maksimal.

2. Teknologi dan Infrastruktur yang Belum Optimal

Sistem digital atau aplikasi layanan online kadang mengalami gangguan atau sulit digunakan. Ketidakefektifan teknologi ini dapat menyulitkan pelanggan dalam mengakses layanan, sehingga menurunkan kenyamanan dan kepuasan mereka.

3. Harapan Pelanggan yang Beragam

Setiap pelanggan memiliki ekspektasi yang berbeda. Standar layanan yang sama tidak selalu memuaskan semua pelanggan. Perusahaan perlu menyesuaikan layanan untuk pelanggan tertentu agar tetap relevan dan memuaskan.

4. Proses Internal yang Rumit

Prosedur internal yang panjang dan kompleks dapat memperlambat respon terhadap keluhan atau permintaan pelanggan. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa frustrasi dan kurang dihargai.

5. Kurangnya Tindak Lanjut terhadap Feedback Pelanggan

Jika masukan atau keluhan pelanggan tidak ditindaklanjuti secara tepat, pelanggan akan merasa diabaikan, yang dapat menurunkan kepuasan mereka terhadap layanan.

5.3.6 Dampak Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Jika strategi-strategi di atas diterapkan dengan baik, perusahaan akan merasakan berbagai dampak positif, antara lain:

1. Meningkatnya Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merasa layanan yang diberikan sesuai harapan, cepat, mudah diakses, dan ramah. Hal ini membuat mereka lebih puas dan cenderung merasa nyaman menggunakan layanan kembali.

2. Meningkatnya Reputasi Perusahaan

Pelayanan yang berkualitas dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan menciptakan citra positif di masyarakat. Reputasi yang baik akan membantu perusahaan menarik pelanggan baru dan membangun kepercayaan publik.

3. Proses Layanan yang Lebih Efisien

Dengan prosedur yang lebih sederhana dan sistem digital yang optimal, perusahaan dapat mengurangi kesalahan, mempercepat penyelesaian layanan, dan meminimalkan waktu tunggu pelanggan.

4. Perbaikan Berkelanjutan Berdasarkan Feedback Pelanggan

Masukan dari pelanggan menjadi dasar untuk melakukan inovasi dan perbaikan layanan secara terus-menerus. Hal ini membuat perusahaan selalu adaptif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan, tren baru, dan kondisi pasar, sehingga pelayanan tetap relevan dan berkualitas.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Secara umum kualitas pelayanan PLN ULP Tomohon sudah menunjukkan arah positif, terutama pada aspek tangible (penampilan pegawai, kerapian ruang pelayanan, pemanfaatan teknologi PLN Mobile) dan assurance (kemampuan pegawai memberikan rasa aman dalam layanan). Namun, masih terdapat kekurangan pada fasilitas fisiki seperti keterbatasan kursi dan area parkir yang menimbulkan ketidaknyamanan pelanggan.
2. Dari aspek reliability, PLN ULP Tomohon dinilai cukup dapat diandalkan dalam memberikan layanan penyambungan daya, perubahan daya. Akan tetapi, keterlambatan penanganan gangguan listrik masih menjadi keluhan utama pelanggan.
3. Pada dimensi responsiveness, pelanggan merasa bahwa petugas cukup tanggap dalam melayani, tetapi keterbatasan petugas menyebabkan respon tidak selalu cepat. Hal ini berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan, terutama saat terjadi pemadaman atau gangguan yang meluas.

4. Aspek empathy masih perlu ditingkatkan, karena sebagian pelanggan menilai sikap petugas kurang ramah dan komunikasi yang diberikan terkadang kurang jelas. Sikap yang kurang empati dapat menurunkan rasa puas dan kenyamanan pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan PLN ULP Tomohon belum sepenuhnya optimal. Beberapa pelanggan mengaku puas dengan layanan, namun sebagian lainnya masih menyampikan keluhan terkait keterlambatan perbaikan, dan keterbatasan fasilitas. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kecepatan respon, kejelasan informasi, serta komunikasi yang efektif dari petugas. Pelanggan merasa puas ketika gangguan listrik ditangani cepat dan informasi disampaikan dengan jelas. Sebaliknya, keterlambatan penanganan serta minimnya kejelasan informasi menimbulkan rasa kecewa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan terbukti menjadi cerminan langsung dari kualitas pelayanan PLN.
6. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon adalah dimensi *responsiveness* (ketanggapan). Dimensi ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan respon cepat terhadap keluhan dan permintaan pelanggan. Semakin cepat dan tanggap pelayanan

diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan.

6.2 Saran

1. Bagi PLN ULP Tomohon

- Meningkatkan fasilitas listrik, khususnya ruang tunggu dan area parkir, agar kenyamanan pelanggan lebih terjamin.
- Menambah jumlah petugas, khususnya di bidang teknis, agar respon terhadap gangguan lebih cepat dan efisien.
- Meningkatkan Kecepatan Layanan PLN perlu mempercepat penanganan gangguan listrik dengan menambah jumlah teknisi dan memperkuat koordinasi antarunit, agar respon terhadap keluhan pelanggan lebih cepat dan efisien.
- Menjaga Konsistensi Pelayanan Diperlukan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih tegas agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan konsisten setiap saat, baik secara langsung maupun melalui layanan digital.
- Memperbaiki Komunikasi dan Transparansi Informasi PLN perlu memberikan informasi yang jelas dan cepat terkait gangguan listrik melalui berbagai media, sehingga pelanggan tidak merasa bingung dan tetap percaya pada pelayanan yang diberikan.
- Meningkatkan Kompetensi Pegawai Pelatihan berkala perlu dilakukan agar pegawai semakin profesional, tanggap, dan

mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, sehingga pelayanan terasa lebih ramah dan efisien.

- Mengoptimalkan Pemanfaatan PLN Mobile
Sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile perlu diperluas agar lebih banyak pelanggan memanfaatkannya. Selain itu, fitur aplikasi sebaiknya terus diperbarui agar lebih mudah digunakan dan informatif.
- Melakukan Evaluasi dan Pengawasan Berkala
PLN disarankan untuk rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan guna mengidentifikasi kekurangan dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.
- Memberikan pelatihan berkelanjutan mengenai komunikasi dan pelayanan prima sehingga sikap ramah dan empati pegawai dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). *Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dunnas, I., & Afrizoni, H. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Premium PT. PLN (Persero) UP3 Padang*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(3), 112–124.
- Hardani, H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Herawati Rimbani, S., Dwinova, G. A., dkk. (2024). *Implementation of Quality Management on Service Quality at PT PLN (Persero) UP3 Sumedang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 33–45.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Mandulangi, J., Makinggung, J. P. T., Kasenda, S., & Luntungan, F. (2025). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Mahasiswa Melalui Pengelolaan Arsip Dinamis di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado*. *Journal of Business Administration*, 2(2), 123–139.
- Manik, F., dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 88–96.
- Manurung, A. A., & Wahyuni, C. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir Medan*. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 55–67.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukhayyar, Anwar, & Rozaili. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 45– 57.

- Periantio, I. A., & Noviantoro, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 101–114.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal EMBA*, 9(1), 123–133.
- Rahmawati, R. D., & Utomo, Y. P. (2025). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen dengan Pendekatan Kualitatif: Studi Kasus Halal Bakery Tsabita. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(1), 21–34.
- Sandika, S., Hardinata, W., dkk. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Shopee. *Jurnal Administrasi Bisnis Digital*, 5(2), 144–157.
- Singal, Y., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 55–64.
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/32078>
- Soetiyono, A., & Alexander. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas (Marketplace). *Jurnal Manajemen Bisnis Online*, 7(1), 55–70.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung.
- Sudirman, A., dkk. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulaksana, U. (2017). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan untuk Pemasar. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). Service, Quality, & Satisfaction (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Zikri, A. (2022). Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas dalam Perspektif Manajemen Jasa. Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN “IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN TOMOHON”

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana pengalaman anda terkait kecepatan petugas PLN ULP Tomohon dalam menanggapi permintaan atau keluhan yang anda sampaikan?
2. Menurut anda, apa kendala utama yang menyebabkan terhadap keluhan pelanggan terkadang lambat?
3. Bagaimana menurut anda sikap petugas PLN ULP Tomohon dalam melayani pelanggan, terutama terkait keramahan dan kejelasan informasi yang diberikan?
4. Menurut anda, apa yang menjadi tantangan dalam menjaga keramahan dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan?
5. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan karena belum merasa puas dengan pelayanan? Bagaimana tanggapan PLN terhadap keluhan tersebut?
6. Menurut anda, mengapa masih ada pelanggan yang menyampaikan meskipun pelayanan sudah diberikan?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



