

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Oleh

Annisa Diva Farizka

NIM : 2315764029

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Oleh
Annisa Diva Farizka
NIM : 2315764029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan
2. Penulis
 - a. Nama : Annisa Diva Farizka
 - b. NIM : 2315764029
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 19 Agustus 2024

Menyetujui :

Pembimbing I,



I Wayan Siwantara, SE., M.M.
NIP. 196503071992031002

Pembimbing II,



I Gusti Ketut Gede, SE., MM.
NIP. 196112081988111001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN

Oleh
Annisa Diva Farizka
NIM : 2315764029

Disahkan :
Ketua Penguji

I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP. 196503071992031002

Penguji 1,

Putu Adriani Prayustika, S.E., M.M
NIP. 198406082015042002

Penguji 2,

Ida Bagus Sanjaya, SE, MM
NIP. 196307301989031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 19 Agustus 2024
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,

Ketut Vini Elfarosa, SE., MM
NIP. 197612032008122001



MOTTO

“Trust Allah for everything no matter what”

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan” tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Bapak Suhartono dan Mama Diah Trisnawati yang selalu memberikan kasih

sayang, motivasi, selalu mendoakan yang terbaik serta memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikannya sampai Sarjana.

2. Adik Daffa Dzakiy Amrullah yang memberikan semangat dan motivasi dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini.
3. Pembimbing skripsi saya bapak I Wayan Siwantara, SE., M.M. dan bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM. terima kasih atas ilmu dan kesabarannya dalam membimbing penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Virby Naufal Akbar selaku kekasih penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh keluarga yang memberikan dukungan, doa dan memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Terakhir, untuk diri saya sendiri yang telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, selalu semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini.

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Diva Farizka

NIM : 2315764029

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI
KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,



Annisa Diva Farizka

NIM. 2315764023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan dan mengetahui atribut penanganan keluhan yang belum optimal sehingga membutuhkan prioritas utama dalam perbaikan agar dapat merumuskan rekomendasi perbaikannya. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan statistik deskriptif dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan jenis data kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan belum sesuai dengan harapan yang dilihat dari nilai skor rata-rata pada indikator kepentingan sebesar 4,74 dengan kategori sangat baik sedangkan nilai skor rata-rata pada indikator kinerja sebesar 3,77 dengan kategori baik sehingga dapat disimpulkan bahwa kepentingan atau harapan pelanggan belum sesuai dengan kinerja perusahaan. Atribut pelayanan yang membutuhkan perbaikan yakni dimensi empati terhadap pelanggan, kecepatan penanganan dan kemudahan berkomunikasi. Rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan, petugas PLN dapat melakukan evaluasi dan melakukan pengawasan secara *real-time*, dibuatkan prosedur penanganan keluhan yang baru sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP) perusahaan dan pihak perusahaan dapat mengadakan program pelatihan tentang penanganan keluhan yang efektif dan efisien termasuk dalam keterampilan komunikasi, manajemen waktu dan pemecahan masalah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of service in handling customer complaints at PT PLN (Persero) ULP Tabanan and determine the attributes of complaint handling that are not optimal so that they require top priority for improvement in order to formulate recommendations for improvement. Respondents in this study numbered 100 people. Data collection methods in this research are observation, interviews, questionnaires and documentation. The data analysis method used is descriptive statistics and Importance Performance Analysis (IPA) with quantitative data types. The results of this research indicate that the quality of service in handling customer complaints has not met expectations as seen from the average score on the importance indicator of 4.74 in the very good category, while the average score on the performance indicator is 3.77 in the good category. so it can be concluded that the interests or expectations of customers are not in accordance with the company's performance. Service attributes that require improvement are the dimensions of empathy towards customers, speed of handling and ease of communication. Recommendations for improvements in improving service quality in handling customer complaints, PLN officers can carry out evaluations and carry out real-time supervision, create new complaint handling procedures in accordance with the company's standard operating procedures (SOP) and the company can hold training programs on handling complaints that effective and efficient including communication skills, time management and problem solving.

Keywords : Service Quality, Complaint Handling



PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang selalui menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan**” tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan Skripsi Riset Terapan dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini terbatas dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program

Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis.

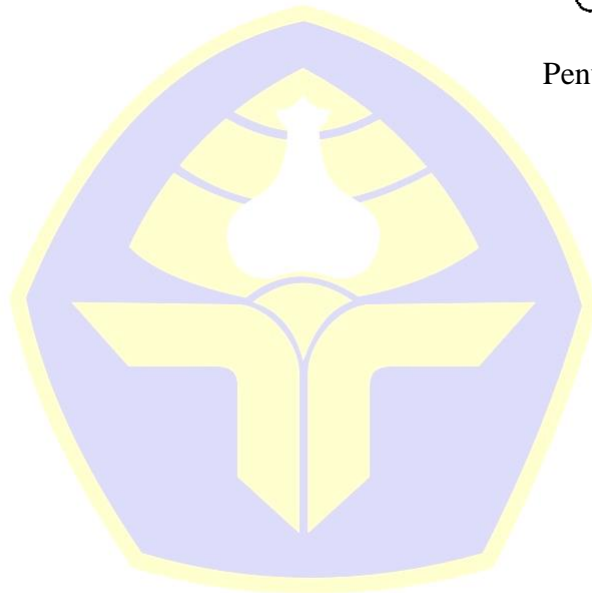
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional.
4. Bapak I Wayan Siwantara, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar membimbing penulis, memberikan banyak masukan dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis, memberikan masukan dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan Pegawai Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu atas didikan, ajaran, dorongan, dan bantuannya selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Hamidi Hamid selaku senior manager komunikasi dan umum PT PLN (Persero) UID Bali yang sudah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan pencarian data di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
8. Bapak I Wayan Sukarba selaku re PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang sudah membantu dalam memberikan data-data yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan

Administrasi Bisnis angkatan 2020 dan RPL yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang memberikan semangat dan saran selama penyusunan skripsi ini.

Badung, 12 Juli 2024



Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERRSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kontribusi Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Telaah Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Penanganan Keluhan.....	16
2.1.4 Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	21
2.3 Kerangka Teoritis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Populasi dan Sampel.....	26
3.1.1 Populasi.....	26
3.1.2 Sampel.....	26
3.2.1 Sumber Data.....	27
3.2.2 Jenis Data	28
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	29
3.3 Teknik Sampling.....	31
3.4.1 Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian	31
3.5 Metode Analisis	33
3.5.1 Uji Validitas	34
3.5.2 Uji Reabilitas.....	34
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif	34
3.5.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Khalayak Sasaran	39
4.1.1 Sejarah PT PLN (Persero).....	39

4.1.2 Bidang Usaha.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	43
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	52
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian	52
4.2.2 Karakteristik Responden	55
4.2.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	58
4.2.4 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	60
4.2.5 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.3 Implikasi Penelitian	68
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	68
4.3.2 Implikasi Praktis	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tabanan	3
Tabel 1.2 : Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2020 – 2023	6
Tabel 2.1 : Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 3.1 : Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 : Tafsiran Nilai Rata-rata	36
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.2 : Hasil Uji Reabilitas	55
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tarif Pelanggan	58
Tabel 4.8 : Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Kepentingan dan Kinerja	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Teoritis	24
Gambar 4.1 : Logo PT PLN (Persero)	39
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tabanan	49
Gambar 4.3 : Diagram Kartesius	61



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi Pembimbing 1

Lampiran 2 : Formulir Bimbingan Skripsi Pembimbing 2

Lampiran 3 : Kuesioner

Lampiran 4 : Hasil Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan

Lampiran 5 : Hasil Tabulasi Kuesioner Tingkat Kinerja

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Reabilitas

Lampiran 8 : Luaran Penelitian

Lampiran 9 : Dokumentasi Penyerahan Luaran Penelitian

Lampiran 10 : Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa

Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 12 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modernisasi ini kehidupan masyarakat baik dalam rumah tangga ataupun sangat bergantung terhadap energi listrik baik dalam rumah tangga ataupun bisnisnya. Semua bisnis dan usaha termasuk PT PLN (Persero) menuntut secara professional pada bidangnya masing-masing untuk meningkatkan pelayanannya. Pesatnya kemajuan teknologi dan sumber informasi dapat membantu pelaku usaha menghasilkan produk atau jasa yang memenuhi ekspektasi atau keinginan pelanggan. Perusahaan dapat memberikan kepuasan yang seimbang antara keinginan dan harapan pelanggan dengan berbagai cara, termasuk memberikan pengalaman dan citra pelanggan yang positif yang berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan berarti melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menjamin keakuratan penyampaian yang memenuhi harapan pelanggan dan konsumen hal ini dari pendapat yang disampaikan Tjiptono (2019). Sehingga kualitas pelayanan sangatlah penting dan perlu diperhatikan supaya tetap menjadi untuk memenuhi kebutuhan listrik

masyarakat Indonesia.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Indonesia termasuk dalam usaha monopoli yang merupakan satu-satunya perusahaan yang menyalurkan listrik yang langsung ke masyarakat. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan monopoli perusahaan mendapatkan keuntungan salah satunya yaitu berkurangnya persaingan dengan bisnis yang sejenis. Namun, karena hal tersebut bukan berarti PT PLN (Persero) tidak memberikan kualitas layanan dan menjaga reputasi perusahaannya, justru sebagai perusahaan satu-satunya dalam bidang jasa kelistrikan harus tetap bisa menjaga reputasi atau nama baik perusahaan dan bisa memaksimalkan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan baik. Kualitas layanan yang semakin baik akan meningkatkan reputasi perusahaan (Shifa Nurbaiti, 2021). Selain meningkatkan kualitas layanan, perusahaan juga perlu meningkatkan reputasinya. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan, otomatis kepuasan pelanggan juga akan tercapai. Penelitian ini berfokus pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

Pemerintah Indonesia telah mempercayakan penggunaan listrik dengan menggunakan PT. PLN (Persero) untuk kebutuhan masyarakat umum. PT PLN (Persero) diharapkan mampu mengkomunikasikan tugas dan fungsinya secara efektif dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan dalam proses penggunaan energi listrik. Sehingga karena termasuk salah satu perusahaan yang menjual barang atau jasa, PT PLN (Persero) harus bisa memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Rohaeni dan Marwa (2018) Pada dasarnya masyarakat selalu ingin terpenuhi

kebutuhannya, dan salah satu yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut adalah pelayanan yang baik. Masih ada pelanggan menerima pelayanan di bawah standar dari perusahaan mengeluh sehingga menimbulkan banyak keluhan dari pelanggan. Apabila hal ini masih terus terjadi maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan pada profitabilitas perusahaan.

Peningkatan kebutuhan listrik di Indonesia meningkat dengan pesat dari tahun 2020 sampai dengan 2023. Dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah pelanggan yang terus meningkat setiap tahunnya pada setiap kelompok pelanggan dan diikuti dengan konsumsi listrik masyarakat menjadi lebih tinggi dikarenakan masyarakat Indonesia yang sudah maju dan modern. Penduduk yang memiliki akses listrik melalui Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus meningkat selama empat dekade terakhir, khususnya sebagaimana diukur oleh PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Berikut tabel jumlah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan dari tahun 2020 sampai dengan 2023.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan

NO	TARIF	2020	2021	2022	2023
		PLG	PLG	PLG	PLG
1	SOSIAL	4.703	4.864	5.053	5.272
2	RUMAH TANGGA	126.872	130.220	133.886	137.773
3	BISNIS	13.481	14.335	15.209	16.451
4	INDUSTRI	138	136	147	168
5	PUBLIK	863	906	920	931
6	LAYANAN KHUSUS	1.007	1.041	1.079	1.440
TOTAL		147.064	151.502	156.294	162.035

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Tabanan 2020 - 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa data pelanggan tiap tahunnya mengalami peningkatan secara terus menerus selama 4 (empat) tahun terakhir.

Jika dirinci menurut tarif pelanggan, komposisi terbesar yaitu tarif rumah tangga dengan jumlah total pelanggan sebesar 532.099 pelanggan. Selanjutnya komposisi terendah yaitu tarif industri dengan jumlah total sebanyak 589 pelanggan.

Meskipun dari tahun 2020 sampai dengan 2023 terjadi peningkatan jumlah pelanggan, hal tersebut tidak membuat PT PLN (Persero) Tabanan terlepas dari keluhan atau pengaduan pada perusahaannya. Dapat dilihat dari banyaknya pengaduan pelanggan yang disebabkan oleh berbagai faktor permasalahan.

Suharyono dalam Silvia (2023) menyatakan Keluhan pelanggan merupakan ketidakpuasan yang diungkapkan pelanggan kepada suatu perusahaan mengenai kegagalan dalam memenuhi harapan pelayanan. Keluhan tersebut salah satunya disebabkan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

Suatu strategi pelaku bisnis untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menangani keluhan dengan baik. Salah satu faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono dalam Amaliah (2020) indikator penanganan keluhan yakni ada empat yaitu empati terhadap pelanggan, kecepatan penanganan, kewajaran atau keadilan dan kemudahan berkomunikasi. Sebagai perusahaan produk dan jasa, PT PLN (Persero) harus mengedepankan hal yang dapat menunjang kualitas, meliputi penyediaan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi lainnya. Selain itu, pegawai PT PLN (Persero) ULP Tabanan harus selalu berupaya memberikan

pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, terutama dalam menangani keluhan pelanggan.

Upaya ini dilakukan untuk membantu PT PLN (Persero) karena satu-satunya sumber listrik di Indonesia dalam meningkatkan layanannya sehingga perusahaan harus memberikan layanan dan kualitas listrik yang unggul kepada pelanggannya. Aset paling berharga dari setiap perusahaan adalah pelanggan, karena tujuan setiap bisnis atau usaha adalah untuk mendapatkan pelanggan. Bukan hanya bagaimana menarik pelanggan dalam jumlah besar, tapi juga bagaimana membuat pelanggan merasa puas dengan apa yang ditawarkan perusahaan dan membina basis pelanggan setia. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya demi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan, masih terdapat masyarakat yang memberikan laporan pengaduan tentang masalah lambatnya penanganan terhadap keluhan. Jika PT PLN (Persero) ULP Tabanan masih lambat dalam menangani keluhan atau permintaan pelanggan, hal ini dapat menyebabkan pelanggan merasa diabaikan dan tidak dihargai serta mungkin tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Dari hal tersebut dapat menunjukkan PT PLN (Persero) ULP Tabanan masih menerima laporan pengaduan dari pelanggan dengan jenis pengaduan yang berbeda-beda.

Semakin meningkatnya pertumbuhan pelanggan pengguna listrik dari PT PLN (Persero) ULP Tabanan, masyarakat di beberapa lokasi di kota Tabanan masih banyak yang mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan yang sering

terjadi seperti pelayanan pemasangan baru, pasang sementara, tambah daya, pemadaman listrik dan voltase yang tidak stabil dan lain sebagainya dengan total keseluruhan keluhan pelanggan pada tahun 2023 sebanyak 3.253 pelanggan. Keluhan pelanggan ini terjadi tidak hanya terjadi pada tahun 2023 saja tetapi pada tahun 2020 sudah tercatat banyak keluhan yang masuk di PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Hal ini dapat ditinjau dari rekapitulasi keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada tahun 2020 sampai dengan 2023 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2020 – 2023

Bulan	Jumlah Pelanggan			
	2020	2021	2022	2023
Januari	78	102	184	152
Februari	73	110	130	122
Maret	77	81	120	167
April	125	67	103	211
Mei	81	60	101	231
Juni	78	101	118	191
Juli	68	387	120	183
Agustus	50	422	124	325
September	39	240	175	2.177
Oktober	53	237	166	1.757
November	87	201	160	512
Desember	100	211	286	315
Total	909	2.219	1.787	6.343

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Tabanan (2024)

Tabel 1.2 menunjukkan data jumlah keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada tahun 2020 memiliki jumlah presentase keluhan pelanggan paling rendah dibanding pada tahun lainnya yaitu sebesar 8% dengan total keluhan pelanggan sebanyak 909 orang kemudian pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 20% dengan total keluhan pelanggan sebanyak 2.219 orang dan pada tahun 2022 terjadi penurunan keluhan pelanggan sebanyak 16%

dengan total keluhan pelanggan sebanyak 1.787 orang. Kemudian tahun 2023 jumlah presentase keluhan pelanggan paling tinggi dibandingkan tahun lainnya yaitu mengalami peningkatan sebesar 56% dengan total keluhan pelanggan sebanyak 6.343 orang. Jumlah total keseluruhan keluhan pelanggan pada tahun 2020 sampai dengan 2023 sebanyak 11.258 pelanggan. Masalah terkait keluhan pelanggan tersebut dapat dilaporkan pada bagian pelayanan yang telah disediakan oleh PT PLN (Persero) dengan menyediakan sarana pengaduan 24 jam untuk pengaduan pelanggan.

Mekanisme pengaduan ini dapat disampaikan melalui telepon dengan menghubungi *contact center* PLN 123 atau aplikasi PLN Mobile. Permasalahan terkait keluhan baik melalui *contact center* PLN 123 atau aplikasi PLN Mobile akan di proses oleh manager dan bidang unit terkait yang dikelola pada Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Manajemen perusahaan dalam menangani keluhan ini menggunakan karyawan PLN dan juga dibantu menggunakan tenaga kerja *outsourc*e, tenaga kerja yang dikhususkan untuk menangani keluhan teknik di lapangan. Ada hal yang menjadi suatu pertimbangan yang digunakan oleh PT PLN (Persero) ULP Tabanan adalah meng-*outsourcing* kegiatan teknik pelayanan gangguan tersebut kepada pihak ketiga agar dapat berjalan efisien tanpa mengurangi kualitas kinerja yang diharapkan. Dengan menggunakan *outsourc*e dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja memberikan pengaruh karena efisiensi biaya, menghindari perangkapan tugas, meningkatkan pelayanan. Berdasarkan pernyataan tersebut, guna mencapai standar pelayanan yang baik kepada pelanggan, maka perlu

diketahui kualitas pelayanan yang dilakukan PT PLN (Persero) ULP Tabanan dalam menangani keluhan pelanggan sudah sesuai dengan yang diatur pada Undang-Undang Dasar Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pada pasal 28 dan 29 dimana PT PLN sebagai pemegang izin usaha wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai konsumen dan masyarakat berhak untuk mendapatkan yang baik. Selain itu, PT PLN juga berkewajiban dalam mengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 36 ayat (1) bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan maka dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan terkait penanganan keluhan pelanggan guna meningkatkan kinerja yang lebih baik sehingga perusahaan bisa menilai pelayanannya apa yang masih belum optimal sehingga bisa ditingkatkan yang nantinya dapat diterapkan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Diharapkan dengan adanya keluhan pelanggan ini bisa menjadikan salah satu sumber rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang belum optimal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN**

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan?
- 1.2.2 Apa saja rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
- 1.3.2 Untuk mengetahui rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan secara akademis dapat menambah pengetahuan, informasi atau referensi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan, penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
- b. Bagi Penulis, sebagai media bagi Peneliti dapat memperluas

pengetahuannya dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisannya yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memaparkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini memaparkan mengenai kajian teoritis dengan menjabarkan teori-teori yang berkaitan pada rumusan masalah penelitian. Adapun contoh – contoh penelitian sebelumnya (kajian empiris), dijabarkan pula kerangka konsep.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan mengenai populasi dan sampel, data penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, teknik sampling, formulasi dan variabel penelitian, dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan mengenai gambaran umum perusahaan, hasil analisis pembahasan dan implikasi penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memaparkan mengenai kesimpulan dan saran bagi perusahaan dan peneliti berikutnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut.

5.1.1 Kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan terhadap empat indikator dari penanganan keluhan berdasarkan indikator kepentingan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,74 yang masuk kedalam kategori sangat baik sedangkan kinerja atau

kenyataan memperoleh skor rata-rata sebesar 3,78 yang masuk kedalam kategori baik.

5.1.2 Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan adalah mengevaluasi kinerja dan pengawasan secara *real-time* dan mengadakan program pelatihan atau sosialisasi yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur untuk meningkatkan empati terhadap pelanggan, kecepatan

penanganan dan kemudahan berkomunikasi serta dibuatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan.

5.2 Saran

Saran lebih ini dapat dijadikan pertimbangan dalam peningkatan perbaikan kualitas pelayanan yang belum optimal pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang lebih lanjut dapat diberikan yaitu :

5.2.1 Bagi Perusahaan

Rekomendasi perbaikan ini guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan untuk kelima atribut tersebut yaitu :

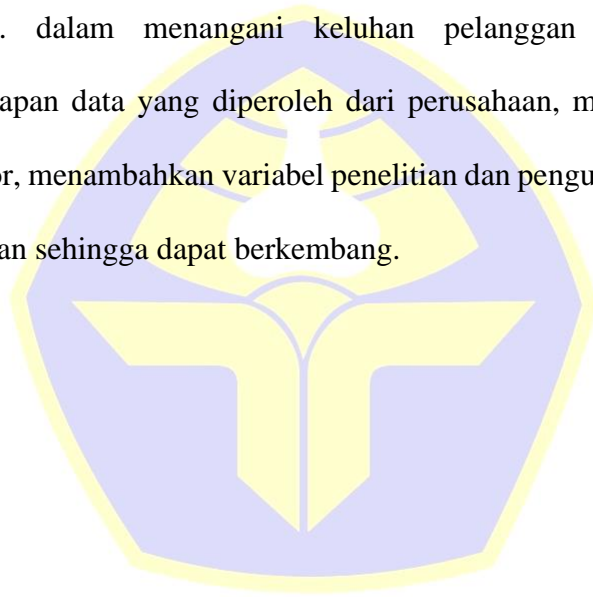
- a. Pimpinan harus memberikan pelatihan komunikasi interpersonal kepada karyawan khususnya bagian pelayanan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi petugas dan membangun hubungan dengan orang lain.
- b. Kecepatan respon petugas terhadap keluhan pelanggan juga bisa dilakukan dengan pengawasan dengan menggunakan teknologi dan perusahaan dapat melakukan *outsourcing* untuk efisiensi waktu penanganan keluhan.
- c. Pimpinan dapat melakukan evaluasi secara teratur untuk memastikan bahwa petugas PLN mengatasi keluhan pelanggan dengan baik dan tepat.
- d. Pimpinan harus memberikan pelatihan baik pada karyawan maupun *outsourcer* dan sosialisasi kepada karyawan terkait kebijakan dan

prosedur mengenai penanganan keluhan.

- e. Aplikasi Mobile PLN ini harus dikembangkan agar memudahkan operasional untuk meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih lancar dan mudah digunakan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan fokus untuk mengkaji lebih banyak sumber atau referensi terkait kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan. dalam menangani keluhan pelanggan agar meningkatkan kelengkapan data yang diperoleh dari perusahaan, memperbanyak jumlah indikator, menambahkan variabel penelitian dan pengukuran tingkat kualitas pelayanan sehingga dapat berkembang.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Raden Isma, Fithriyyah Shalihati, and Muchamad Bachtiar. "Communication strategy in handling customer complaints in PDAM Tirta Pakuan Bogor." *Business Review and Case Studies* 1.1 (2020): 32-32.
- Amaliah, Noor. Kualitas karyawan untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan komplain dialfamart transkalimantan km. 8 handil bakti kabupaten barito kuala. Diss. Universitas islam kalimantan MAB, 2020.
- Of, M., Service, R., Using, Q., Method, M., Service, O. F., & Analysis, P. (2022). *Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance*. 34–43.
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Of, M., Service, R., Using, Q., Method, M., Service, O. F., & Analysis, P. (2022). *Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance*. 34–43.
- Indrasari Meithiana., 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Jufriyanto, M. 2020. Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kedai kopi shelter. *Jurnal Manajemen & Teknik Industri- Produksi*. Vol. XX No. 2 Hal: 79-90.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Of, M., Service, R., Using, Q., Method, M., Service, O. F., & Analysis, P. (2022). *Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance*. 34–43.
- Kasali, R. 2021. *Manajemen Perubahan: Revolusi Mental Bisnis Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniyawati, Endah, and Fernaldi Anggadha. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5.2 (2024): 142-152.

Latif, Adi Sofyana, et al. "Increasing Customer Loyalty Through Service Quality and Customer Satisfaction In The Digital Era." *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 7.2 (2023).

Mardalis, M. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Nomor, Undang-Undang. "tahun 2009 tentang Pelayanan Publik."

Of, M., Service, R., Using, Q., Method, M., Service, O. F., & Analysis, P. (2022). *Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance*. 34–43.

Pratomo, H. M. H. 2021. *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: Erlangga.

Putri, Hidayatul Saskya, Mohamad Jihan Shofa, and Gina Ramayanti. "Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance". *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature* (2022) 34–43.

Rachman, Marjoni. "Manajemen Pelayanan Publik." (2021)

Syukhri, S., 2018. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, 18(2), pp.109–114.

Sula, H. A. 2020. *Manajemen Pelayanan: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Of, M., Service, R., Using, Q., Method, M., Service, O. F., & Analysis, P. (2022). *Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance*. 34–43.

Sundari, Indah, and Elvin Leander Hadisaputro. "Implementasi Servqual Dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Shopee Indonesia." *Jurnal Sosial Teknologi* 2.4 (2022): 330-341.

Of, M., Service, R., Using, Q., Method, M., Service, O. F., & Analysis, P. (2022). *Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance*. 34–43.

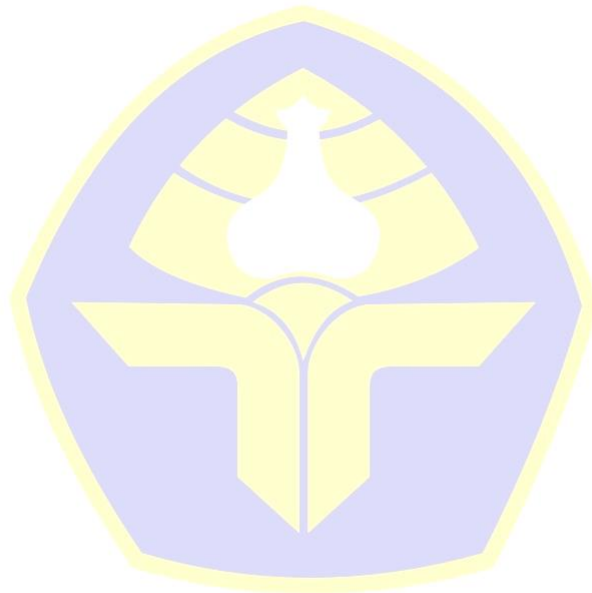
Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung

Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.

Of, M., Service, R., Using, Q., Method, M., Service, O. F., & Analysis, P. (2022). *Measurement of Restaurant Service Quality Using Modification Method of Service Quality and Importance*. 34–43.

Tanisri, Roberta Heni Anggit, and Istiqomah Istiqomah. "Analisis Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Jalur Nugraha Ekakurir Kranji." *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri* 13.1 (2023): 39-44.



POLITEKNIK NEGERI BALI