

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN  
(PERSERO) DISTRIBUSI BALI**



*Oleh*

**Made Reksananda Surya Laksmana**

**NIM 1915713065**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN  
(PERSERO) DISTRIBUSI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh**

**Made Reksananda Surya Laksmana**

**NIM 1915713065**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Made Reksananda Surya Laksmana  
NIM : 1915713065  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) Distribusi Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir 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 Tugas Akhir 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, 26 Agustus 2022  
Yang menyatakan,



Made Reksananda Surya L.  
NIM. 1915713065

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) Distribusi Bali
2. Penulis
  - a. Nama : Made Reksananda Surya Laksana
  - b. NIM : 1915713065
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis



Badung, 26 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ni Ketut Lasmini'.

Ni Ketut Lasmini, SE, M.Agb  
NIP. 196512161990032002

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ida Bagus Sanjaya'.

Ida Bagus Sanjaya SE., MM  
NIP. 196307301989031002

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI

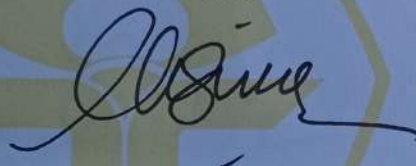
Oleh:

MADE REKSANANDA SURYA LAKSMANA

NIM. 1915713065

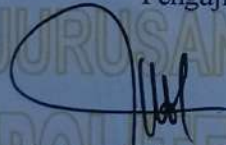
Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



Ni Ketut Lasmini, SE, M.Agb  
NIP. 196512161990032002

Penguji I



Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt., M.Si  
NIP. 202111010

Penguji II



Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM.  
NIP. 196508141990031014

Mengetahui,  
Ketua,  
Jurusan Administrasi Niaga  
POLITEKNIK NEGERI  
BADUNG  
BALI  
Dr. I Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002



Badung, 26 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi  
Bisnis  
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.  
NIP. 197902182003121002

## **PRAKARTA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Ida Sanghyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Distribusi Bali”.

Penulis menyadari dalam penyelesaian tugas akhir ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Wudiantara, S.Psi, M.Si., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmani, S.pd.,M.pd selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan yang telah memberikan nasehat-nasehat dan motivasi selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.

5. Ibu Ni Ketut Lasmini SE., M.Ag, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini tepat waktu.
6. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE.,MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Niaga yang telah memberikan mata kuliah mulai dari semester I sampai semester V, serta seluruh staf Administrasi Niaga yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
8. Bapak Oscar Praditya selaku Manager Strategi Pemasaran yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali
9. Ibu Nyomi Purwanti, selaku staff Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan, yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Bapak Arif Muhammad, selaku staff Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan, yang telah membimbing dan berbagi ilmu kepada penulis selama melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan.
11. Seluruh staff PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu membantu penulis dalam melakukan setiap tugas selama praktek kerja lapangan.

12. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu , Kakak dan Adik yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material, menyemangati dan mendoakan sampai tugas akhir ini terselesaikan.

13. Teman-teman kelas E Administrasi Bisnis dan pacar yang selalu setia menemani dan memberikan dorongan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Harapan penulis semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Denpasar, Juli 2022

**Penulis**



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKARTA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Pelayanan.....	10
B. Kepuasan Pelanggan.....	13
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	18
B. Bidang Usaha .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
A. Kebijakan Perusahaan.....	43
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>65</b>
A. KESIMPULAN.....	65
B. SARAN .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Bukti Langsung.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.2 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Bukti Langsung.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.3 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Bukti Langsung.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.4 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Bukti Langsung.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.5 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Jaminan .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.6 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Jaminan .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.7 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Jaminan .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.8 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Daya Tanggap .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.9 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Daya Tanggap .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.10 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Keandalan.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.11 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Keandalan.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.12 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Keandalan.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.13 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Empati.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.14 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Empati.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.15 Kuisisioner Karakteristik Kualitas Pelayanan Empati.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.16 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Nilai IKTP Per Wilayah Tahun 2020-2021 .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN UID Bali .....</b>	<b>27</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1  
Bentuk Kuisisioner Penelitian berupa google form
- Lampiran 2  
Tabulasi data jawaban responden

# **IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI**

Made Reksananda Surya Laksana

NIM 1915713065

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan suatu system layanan yang tanggap terhadap pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil penelitian serta file yang peneliti dapatkan pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali ternyata masih terdapat masalah tentang kepuasan pelanggan yang dimana data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa indeks ketidakpuasan pada pelanggan periode 2020 – 2021 mengalami peningkatan. Tentu saja hal tersebut mengakibatkan turunnya kinerja pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Bali.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, penyebaran angket/kuisisioner, dan observasi yang dilakukan di PT PLN (Persero) Distribusi Bali.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kualitas pelayanan dilihat dari karakteristik kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Distribusi Bali dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas, kondisi fisik, jaminan keamanan dan bentuk perhatian, serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Sehingga kualitas yang dirasakan tersebut dapat menumbuhkan kepuasan bagi pelanggan.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, implementasi, Kepuasan, Pelanggan,

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi dan perdagangan bebas pada saat ini sudah semakin berkembang ditandai dengan ketatnya persaingan dalam sektor jasa, yang dimana telah menjadi sektor penunjang dalam membantu peningkatan serta pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Ketatnya persaingan menuntut para produsen atau pihak penjual harus melakukan strategi yang tepat guna untuk menjaga keberlangsungan perusahaannya, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Di Indonesia PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan perusahaan BUMN yang menjadi penyedia jasa pelayanan kepada

masyarakat untuk memenuhi kebutuhan listrik.

Listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia, ketergantungan manusia terhadap kebutuhan listrik terjadi dikarenakan energi energi tersebut sangat fleksibel. Dengan fleksibilitas energi tersebut dapat menggerakkan aktivitas rumah tangga Perindustrian dan hal lainnya.

Dalam hal ini, tentu saja penggunaan listrik dalam perindustrian dan rumah tangga akan terus meningkat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan mengadakan fasilitas – fasilitas seperti layanan pengaduan ataupun call center untuk memudahkan pelanggan dalam mengatasi masalah yang dihadapinya. Perusahaan sadar akan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail dan Haron 2006).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005).

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resikoataupun keraguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan
5. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.



Jika pelayanan yang diberikan memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya maka pelanggan akan kurang atau tidak puas. Salah satu bentuk pelayanan PT. PLN kepada pelanggan adalah mengatasi atau memperbaiki apabila terjadinya gangguan listrik, pelayanan pasang daya baru, perubahan daya, dan penyambungan sementara. 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.

Berdasarkan hasil penelitian serta file yang peneliti dapatkan pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali ternyata masih terdapat masalah tentang kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:

**Nilai IKTP PLN Per Wilayah Tahun 2020 - 2021**

Region	WILAYAH	2020	2021	Kinerja
Sumatera dan Kalimantan	UID Lampung	0.00%	0.00%	-
	UIW Aceh	1.94%	0.80%	▲
	UIW Bangka Belitung	0.16%	0.18%	▲
	UIW Riau Dan Kepulauan Riau	0.00%	0.00%	-
	UIW Sumatera Barat	4.20%	0.17%	▲
	UIW Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu	1.57%	0.00%	▲
	UIW Sumatera Utara	0.27%	1.26%	▼
	UIW Kalimantan Barat	0.00%	0.19%	▼
	UIW Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah	0.00%	0.27%	▼
	UIW Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara	0.00%	0.00%	-
Jawa, Madura, dan Bali	UID Bali	0.14%	0.24%	▼
	UID Banten	0.72%	0.19%	▲
	UID Jakarta Raya	0.68%	0.09%	▲
	UID Jawa Barat	0.96%	0.65%	▲
	UID Jawa Tengah	0.41%	0.00%	▲
Sulawesi, Maluku, Papua, dan Nusa Tenggara	UID Jawa Timur	0.54%	0.19%	▲
	UIW Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat	1.08%	0.00%	▲
	UIW Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, dan Gorontalo	12.24%	0.83%	▲
	UIW Maluku Dan Maluku Utara	3.48%	6.58%	▼
	UIW Nusa Tenggara Barat	0.00%	0.00%	-
	UIW Nusa Tenggara Timur	0.00%	0.00%	-
PLN Batam	PLN Batam	0.26%	0.00%	▲

Gambar 1.1 Nilai IKTP PLN Per Wilayah Tahun 2020 – 2021

Sumber: Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PT PLN UID Bali

Menurut data yang diperoleh peneliti bahwa Indeks ketidakpuasan pada pelanggan periode 2020 – 2021 mengalami peningkatan. Tentu saja hal tersebut mengakibatkan turunnya kinerja pelayanan.

Dengan latar belakang diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dan hasilnya penulis tuangkan dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Bali”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Bali?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Bali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mempraktekkan teori – teori yang diberikan, dan dapat menerapkan ilmu pengetahuan praktis yang belum diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Memberikan masukan dan pertimbangan kepada perusahaan dalam penyempurnaan program kerja dan kebijaksanaan manajemen untuk peningkatan kualitas pelayanan.

##### **3. Bagi Lembaga**

Untuk menambah referensi penelitian dan sebagai pembanding untuk menambah ilmu pengetahuan.

#### **E. Metode Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Distribusi Bali yang beralamat di Jalan Letda Tantular No.1. Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali

##### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini yakni Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero)

Distribusi Bali

### **3. Data Penelitian**

Data penelitian didapatkan dari berbagai sumber yakni data dari PT PLN (Persero) Distribusi Bali, Pendapat penulis, jurnal, buku serta hasil kuisisioner yang dibuat oleh penulis.

#### **a. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data Kualitatif adalah kumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, observasi dan analisis dokumen (Metode Penelitian Kualitatif, 2019:127).

Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode ilmiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alami. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data yang diperoleh di PT PLN (Persero) Distribusi Bali.

#### **b. Sumber Data**

Dalam penelitian ini membutuhkan sumber data yang jelas. Data merupakan suatu kumpulan yang terdiri dari fakta–fakta untuk memberikan gambaran yang luas terkait dengan suatu keadaan yang dikumpulkan dari beberapa pengamatan atau pencarian yang kemudian dilakukan proses lebih lanjut. Data yang sudah diperoleh dan diolah dijadikan suatu informasi yang jelas dan mudah dipahami setiap orang.

### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang berupa hasil observasi, penyebaran angket, dan wawancara kepada informan atau narasumber yang kemudian dapat dicatat atau direkam oleh peneliti. Untuk mendapatkan data ini peneliti dapat memperoleh langsung dengan terjun ke lapangan.

### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dari perusahaan, peneliti dapat memperolehnya dengan melihat dan membaca data secara langsung melalui buku, laporan, arsip–arsip dan lainnya. Data ini digunakan sebagai penunjang dari data primer.

## c. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti sekaligus mencatat secara sistematis, dengan demikian dapat mengetahui tentang data pada obyek penelitian penelitian. Dalam penelitian yang diobservasi adalah kegiatan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh manajemen PT PLN (Persero) Distribusi Bali

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data

dengan jalan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanya jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai sumber data dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan promo PLN Mobile dan permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga mengakibatkan meningkatnya indeks ketidakpuasan pada pelanggan.

### 3. Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dengan membaca dan mencatat informasi yang didapatkan melalui berbagai sumber, jurnal, artikel ilmiah dan lainnya.

### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang dimana analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan keadaan yang akan diteliti secara langsung dengan spesifik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV dapat ditarik simpulan bahwa Implementasi kualitas pelayanan dilihat dari karakteristik kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas, kondisi fisik, jaminan keamanan dan bentuk perhatian, serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Sehingga kualitas yang dirasakan tersebut dapat menumbuhkan kepuasan bagi pelanggan.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan pada BAB IV, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu dengan

meningkatkan kemampuan pegawai dalam pengoperasian dalam pelaksanaan tugas dilapangan serta kesigapannya dalam melaksanakan tugas yang diberikan

2. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali seharusnya memperhitungkan serta mempertimbangkan dengan adanya promo yang ditawarkan seharusnya diimbangi dengan kemampuan dari pegawai, sehingga pada saat terjadinya lonjakan permintaan dari pelanggan dapat tertangani dengan baik dan tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelaksanaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Greenberg. Paul. 2010. *CRM at the speed of light*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler, Philip, 2001, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Penerjemah Hendra Teguh, Intermedia, Jakarta
- Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Salemba Empat, Jakarta
- Lewis, B. R., dan Mitchell, V. W., (1990). *Defining and Measuring The Quality of Customer Service*, Marketing Intelligence & Planning. Vol. 8.
- Purnama.Nursya'bani. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. 2006. Yogyakarta:EKONISIA
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Amartavia 2000, *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, 1996, *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.