

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) GIANYAR**



Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Diajukan Oleh:

Dewa Ayu Widya Carina Oktaviani

1915744109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

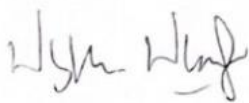
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero)
Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar.
2. Penulis
- a. Nama : Dewa Ayu Widya Carina Oktaviani
- b. NIM : 1915744109
- c. Jurusan : Administrasi Bisnis
- d. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

Mengetahui :

Pembimbing I



I Wayan Wirga, SE, MBA
NIP. 196107261988111001

Pembimbing II



Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.,Akt., M.Si.
NIDN. 0001039502

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) GIANYAR

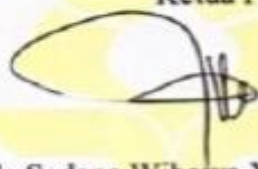
Oleh :

DEWA AYU WIDYA CARINA OKTAVIANI

NIM. 1915744109

Disahkan:

Ketua Penguji



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

NIDN. 0001039502

Penguji I



I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si

NIP. 197902182003121002

Mengetahui,

Jurusan Administrasi Bisnis

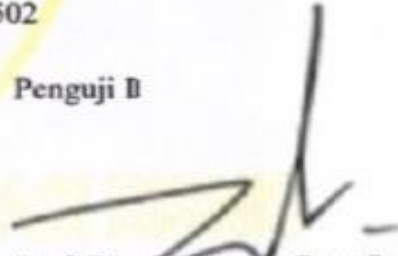
Ketua,



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

NIP. 19640921990032003

Penguji II



Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA, Ph.D

NIP. 196312311992031013

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.

NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain tidak akan bisa paham *Struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *Success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan akan kita perjuangkan hari ini.

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar” tepat waktu. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Dewa Putu Oka Mandwika dan Ibu Desak Putu Ariani yang telah memberikan dukungan secara finansial, lisan dan juga doa yang tulus demi kelancaran proses penelitian hingga penulisan skripsi.
2. Dosen pembimbing Bapak I Wayan Wirga, SE., MBA dan Bapak Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt., M.Si. yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan juga motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

3. Keluarga besar PT. PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan izin dan dukungan dalam melakukan penelitian ini, sehingga pembuatan skripsi ini terlaksana dengan baik dan lancar.
4. Seluruh teman-teman dan sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu - persatu yang telah banyak memberikan dukungan, saran, serta motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : **“EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) GIANYAR”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 21 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Dewa Ayu Widya Carina Oktaviani

NIM. 1915744109

ABSTRAK

Pelayanan pelanggan yang berkualitas merupakan hal yang penting bagi perusahaan layanan, termasuk PT. PLN (Persero) ULP Gianyar, untuk memastikan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar dan menganalisis kepuasan pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. PT. PLN (Persero) ULP Gianyar memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur, pegawai juga ramah dan sopan. Kepuasan pelayanan dapat dirasakan oleh pelanggan karena PT. PLN sendiri cukup tanggap dalam hal yang diminta pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal utama bagi PT. PLN (Persero) ULP Gianyar semakin puas pelanggan, semakin baik gambaran PT. PLN di mata pelanggan.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, PT. PLN (Persero) ULP Gianyar.

ABSTRACT

Quality customer service is important for service companies, including PT. PLN (Persero) ULP Gianyar, to ensure customer satisfaction and build good relationships. This study aims to evaluate customer service at PT. PLN (Persero) ULP Gianyar and analyze customer satisfaction. To achieve this, researchers used data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The data obtained from the research results were processed using a qualitative descriptive method. PT. PLN (Persero) ULP Gianyar provides services according to standard operating procedures, employees are also friendly and polite. Service satisfaction can be felt by customers because PT. PLN itself is quite responsive in terms of what customers ask for. Customer satisfaction is the main thing for PT. PLN (Persero) ULP Gianyar the more satisfied the customer, the better the description of PT. PLN in the eyes of customers.

Keywords: *Evaluation, Customer Service, Customer Satisfaction, PT. PLN (Persero) ULP Gianyar.*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat Menyusun Skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar”** dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada program studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali. Penulis ingin menyampaikan penghargaan khusus bagi mereka yang telah membimbing saat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Polieknik Negeri Bali.
2. Ibu Ni Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali serta Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D 4 Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan pengarahan melakukan penelitian dalam upaya memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma IV, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Wayan Wirga, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan petunjuk selama penyusunan Skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak I Ketut Suastika selaku Manager PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar yang telah memberikan kesempatan

kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dan memperoleh data dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar yang telah membantu selama melaksanakan Penelitian.

6. Dewa Putu Oka Mandwika dan Desak Putu Ariani selaku orang tua penulis yang telah banyak memberikan dukungan moral, doa dan semangat sehingga mengantarkan penulis hingga hari ini bisa menyelesaikan Skripsi dengan baik dan tepat waktu.

7. Segenap keluarga, dan teman-teman terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan, masukan, dan dukungan terhadap penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif untuk kesempurnaannya. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang membaca.

Badung, 21 Agustus 2023

Penulis



Dewa Ayu Widya Carina Oktaviani

NIM. 1915744109

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan	11
2.1.2 Dimensi Pelayanan	13
2.1.3 Strategi Meningkatkan Pelayanan	15
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	19
2.1.5 Pengertian Pelanggan.....	23
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Kajian Empiris.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat Penelitian.....	31
3.2 Obyek Penelitian	31

3.3 Jadwal Penelitian	32
3.4 Data Penelitian	32
3.4.1 Jenis Data	32
3.4.2 Sumber Data	33
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Khalayak Sasaran	41
4.1.1 Sejarah Umum PT. PLN (Persero)	41
4.1.2 Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero) ULP Gianyar	42
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto PT. PLN (Persero) ULP Gianyar.....	45
4.1.4 Logo PT. PLN (Persero)	46
4.1.5 Bidang Usaha	48
4.1.6 Struktur Organisasi.....	49
4.1.7 Tugas Pokok Tiap Bidang PT. PLN (Persero) ULP Gianyar	51
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	54
4.2.1 Bagaimanakah Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar.	55
4.2.2 Bagaimana Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan.....	61
4.2.3 Analisis Kuisioner.....	69
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	88
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar	5
Tabel 1.2 Realisasi Jumlah Keluhan Pelanggan	6
Tabel 2.1 Kajian Empiris	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Konsumen ULP Gianyar	70
Tabel 4.2 Usia Konsumen ULP Gianyar.....	71
Tabel 4.3 Frekuensi Kedatangan Konsumen	71
Tabel 4.4 Pekerjaan Konsumen.....	72
Tabel 4.5 Range Skala Tingkat Kepuasan pelanggan.....	73
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi Kehandalan	74
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Tangible</i>	74
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Responsiveness</i>	75
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Assurance</i>	76
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Emphaty</i>	76
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Kehandalan	78
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Emphaty</i>	78
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Responsiveness</i>	79
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Tangible</i>	80
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Assurance</i>	81
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan	81
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Statistik Deskriptif.....	82
Tabel 4.18 Hasil Normalitas	84
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	30
Gambar 3.1 Lokasi ULP Giannyar.....	31
Gambar 4.1 Logo PT. PLN (Persero)	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Layanan Pelanggan Gianyar	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi Hasil Wawancara

Lampiran 3 : Output Kebijakan Peningkatan Pelayanan Pelanggan PT.

PLN (Persero) ULP Gianyar

Lampiran 4 : Pernyataan Kuesioner

Lampiran 5 : Hasil Kuesioner

Lampiran 6 : Hasil Analisis Statistik

Lampiran Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran Riwayat Hidup

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era industri 4.0 ini teknologi mempengaruhi kehidupan manusia termasuk dengan aktivitas industri. Teknologi dan internet penting diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari untuk meringankan pekerjaan manusia meningkatkan efisiensi dan efektivitas produktivitas kerja. Beberapa pilar utama dalam Revolusi Industri 4.0, yaitu *Intenet of Things (IoT)*, *Big Data*, *Artificial Intelligence (AI)*, dan *Cloud Computing*. Transformasi digital mengacu pada proses dan strategi dalam menggunakan teknologi digital untuk merevolusi cara menjalankan bisnis dan melayani pelanggan (Hoedi Prasetyo : 2018)

Badan Usaha Milik Negara PT. PLN bertanggung jawab atas pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang memantau, memasok dan memenuhi kebutuhan listrik masyarakat, dengan kapasitas tegangan yang berbeda untuk setiap rumah untuk kebutuhan keluarga. Semakin banyak peralatan rumah tangga pada kelas voltasenya, semakin besar kebutuhan voltage dalam rumah tangga tersebut dan karenanya kebutuhan untuk memberi tambahan daya pada rumah diharuskan (Qudsi : 2016).

Pelanggan merupakan aset yang paling berharga dari pada suatu perusahaan, karena tujuan dari semua perusahaan adalah pelanggan. Bukan hanya bagaimana mendapatkan pelanggan yang banyak tetapi yang paling penting adalah bagaimana

membuat pelanggan merasa puas dengan apa yang perusahaan berikan serta menciptakan pelanggan yang loyal. Perusahaan dan pelanggan merupakan satu kesatuan yang mempunyai keterkaitan dan saling membutuhkan yang sangat erat tetapi yang memiliki posisi membutuhkan adalah perusahaan itu sendiri.

Maka suatu perusahaan harus mempunyai pemikiran bahwa perusahaan yang membutuhkan pelanggan bukan pelanggan yang membutuhkan perusahaan. Bukan hanya perusahaan menghasilkan produk maupun jasa yang dibutuhkan pelanggan tetapi juga kualitas pelayanan terhadap para pelanggan. Dengan begitu maka perusahaan akan selalu memberikan yang terbaik kepada para pelanggan. Apalagi dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mengkonsumsi produk maupun layanan jasa.

Dengan upaya peningkatan pelayanan pelanggan semakin hari semakin menjadi pusat perhatian semua perusahaan. Oleh karena itu perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan suatu produk atau layanan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, sehingga para pelanggan merasa terpuaskan dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan tersebut. Kemudian, ada beberapa cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan, salah satunya yaitu dengan menyampaikan atau memberi kesan yang baik mengenai produk maupun layanan jasa kepada para pelanggan kemudian para pelanggan dapat terpuaskan.

Untuk itu PT.PLN (Persero) sebagai sebuah perusahaan BUMN yang tujuan utamanya adalah melayani kepentingan umum harus berusaha untuk semaksimal mungkin meningkatkan semua bentuk pelayanannya terhadap pelanggan agar mereka merasa puas dengan apa yang didapatkannya atau tidak sia-sia mengeluarkan uang mereka, misalnya dengan kenyamanan dalam membayar rekening listrik, ketertiban dan kerapian dalam antrian pembayaran, layanan komplain, layanan pemasangan baru, perbaikan sarana listrik, kenyamanan di dalam ruangan saat menunggu antrian pembayaran listrik.

Kepuasan pelanggan tersebut merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya, salah satu perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Gianyar, yang merupakan salah satu bagian dari PT. PLN (Persero) yang berperan penting menyediakan energi listrik untuk area jaringan wilayah Gianyar dan sekitarnya.

PT. PLN (Persero) ULP Gianyar merupakan unit pelayanan yang berada di bawah PLN (Persero) UP3 Bali Timur. ULP (Unit Layanan Pelanggan) memiliki fungsi untuk membantu mengelola layanan pelanggan dan layanan jaringan distribusi lebih dekat ke area yang lebih kecil.

Layanan di ULP (Unit Layanan Pelanggan) sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan dan memberikan apa yang menjadi hak mereka. Ketika pelanggan datang ke ULP (Unit Layanan Pelanggan) Gianyar, solusi dan penyelesaian yang diberikan atas permintaan akan sangat menentukan

kepuasan pelanggan ketika mereka datang ke ULP (Unit Layanan Pelanggan) Gianyar, akan sangat menentukan kepuasan pelanggan.

Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karena itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PT. PLN (Persero) di Kabupaten Gianyar dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen.

Hasil penelitian dari Nur Azizah (2019) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan indikator dimensi kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe survey dengan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Upaya yang dilakukan yakni menyediakan sarana dan prasarana dalam proses penyediaan pelayanan pelanggan dan berusaha memberi pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap. Selain itu, PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan melakukan

perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringan operasional, transportasi, dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan diklat.

Meningkatkan jumlah daya yang terpasang dan listrik yang terjual dari tahun 2018 sampai dengan 2022 membuat jumlah pelanggan juga mengalami kenaikan. Ini terlihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar

Tipe Pelanggan (Pel)	2018	2019	2020	2021	2022
Sosial	3.948	4.168	4.327	4.460	4.599
Rumah Tangga	128.475	137.394	142.899	147.026	154.200
Bisnis	17.725	16.536	18.077	19.513	20.953
Industri	112	121	128	137	341
Publik	974	1.000	1.027	1.039	1.382
Lainnya	2.073	2.107	2.096	2.091	2.097
Jumlah	153.307	161.326	168.554	174.266	183.572

Sumber: PT.PLN (Persero) ULP Gianyar (2022)

Data pertumbuhan jumlah pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar dalam 5 tahun terakhir memperlihatkan pertumbuhan pelanggan dari tahun 2018 tercatat sebesar 153.307 pelanggan, selanjutnya pada tahun 2019 tercatat sebesar 161.326 pelanggan, pada tahun 2020 tercatat sebesar 168.554 pelanggan, pada

tahun 2021 tercatat sebesar 174.266 pelanggan kemudian pada tahun 2022 tercatat sebesar 183.572 pelanggan, jumlah pelanggan mengalami peningkatan dari tahun ketahun di Kabupaten Gianyar.

Meskipun dari tahun 2018 sampai 2022 terjadi peningkatan jumlah pelanggan, hal tersebut tidak membuat PT. PLN (Persero) ULP Gianyar terlepas dari pengaduan atau keluhan jika terjadi suatu masalah. Karena bisa dilihat dari banyaknya pengaduan yang dikeluhkan pelanggan yang dapat disebabkan oleh berbagai hal. Salah satunya mungkin saja terjadi akibat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) ULP Gianyar. Salah satu cara PT.PLN (Persero) memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT). APKT bertujuan untuk menampung, memonitor dan mendokumentasikan status laporan keluhan pelanggan agar tercatat secara sistematis dan terpantau *response time* dan *recovery*-nya.

Berdasarkan data APKT, jumlah keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar mengalami kecenderungan peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2020. Hal ini dapat dilihat dari tabel realisasi jumlah keluhan pelanggan dibawah ini.

Tabel 1.2 Realisasi Jumlah Keluhan Pelanggan

Tahun	Jumlah Keluhan
2020	4.264
2021	2.537
2022	2.690

Sumber : PT.PLN (Persero) ULP Gianyar (2022)

Data jumlah keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar dalam 3 tahun terakhir memperlihatkan jumlah keluhan dari tahun 2020-2022 mengalami peningkatan. Terlihat jelas dari tahun 2020 tercatat 4.264 keluhan pelanggan, pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 2.537 keluhan pelanggan, selanjutnya pada tahun 2022 keluhan mengalami peningkatan menjadi 2.690 keluhan pelanggan.

Berdasarkan Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan (APKT), realisasi jumlah pelanggan yang didapatkan dari laporan pelanggan melalui Call Center maupun yang datang langsung melaporkan ke Loker PLN ULP Gianyar. Selanjutnya bidang Pelayanan Administrasi PLN ULP Gianyar memberikan informasi kepada bagian Teknik dan Transaksi Energi untuk melakukan penanganan keluhan, dan petugas pelayanan teknik (Yantek) selanjutnya menuju lokasi pelanggan berdasarkan informasi yang diterima dari bidang masing-masing.

Dari uraian diatas, penulis menjadi tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) melalui penelitian yang berjudul “EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) GIANYAR”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah yaitu :

1.2.1 Bagaimanakah evaluasi pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar?

1.2.2 Bagaimana upaya PT. PLN (Persero) ULP Gianyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memiliki tujuan utama yaitu sebagai pemenuhan penelitian dengan judul Evaluasi Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar. Selain itu penulis juga memiliki tujuan lainnya, yaitu :

1.3.1 Untuk mengetahui evaluasi pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar.

1.3.2 Untuk mengetahui upaya PT. PLN (Persero) ULP Gianyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya terkait dengan topik yang diteliti dalam penelitian ini, yakni tingkat kepuasan kerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama serta dapat menambah literature bacaan pada perpustakaan.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran tambahan serta solusi kepada perusahaan mengenai pelayanan kepada pelanggan yang harus diperbaiki maupun dipertahankan.

c. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai tempat bagi penulis untuk mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dan menjadi sarana belajar bagi penulis untuk menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi serta dapat mengembangkan banyak wawasan mengenai pelayanan pelanggan khususnya pelayanan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan berjudul “Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar”. Terdiri dari lima bagian inti, yang tersusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada Bab II terdiri atas kajian teoritis, tinjauan empiris, dan kerangka pemikiran teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab III terdiri atas tempat penelitian, obyek penelitian, jadwal penelitian, sumber data, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV terdiri atas gambaran umum perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan dan implikasi hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V terdiri atas kesimpulan dan saran.

5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama. Banyak kejadian di mana konsumen ingin diperlakukan secara personal dan berbeda dengan yang lain.

d. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi *service quality* pada sebuah perusahaan. Dampak baiknya adalah untuk menyempurnakan *service quality* menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain, apabila layanan baru terlampaui banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.

e. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (contohnya, penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak *service quality* yang sedang ditujukan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah restoran untuk menutup sebagian cabang akan mengurangi tingkat akses bagi para pelanggan restoran tersebut. Sehingga pelanggan akan datang ke restoran yang mungkin jaraknya tidak dekat dari tempat tinggal. Sehingga dapat menimbulkan keluhan akan jarak dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan restoran tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Berdasarkan hasil penelitian evaluasi pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, berbagai aspek pelayanan pelanggan telah dievaluasi, termasuk responsifitas, ketersediaan informasi, kualitas pasokan listrik, komunikasi, dan penanganan keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsifitas perusahaan dalam menanggapi permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung lebih puas dengan pelayanan yang cepat dan efektif. Selain itu, ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.1.2 Selain penelitian berbasis wawancara, penelitian ini menggunakan kuisioner dilakukan dengan cara menyebarkan formular kuisioner ke 100 sampel responden. Hasil yang didapat dari kuisioner menyimpulkan responden didominasi oleh laki – laki yang berumur 26-45 tahun dengan frekuensi kedatangan setahun sekali dan bekerja sebagai PNS. Dilihat dari hasil mengenai Tingkat Kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar seluruh variabel berklasifikasi baik dengan rata – rata penilaian diatas 70,0%. Hal ini

menunjukkan pelayanan ULP Gianyar sudah baik. Secara statistika, diperoleh koefisien determinasi adalah 0,842. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, *tangible*, dan *assurance* memberikan informasi tentang kepuasan pelayanan sebesar 84,2% dan sisanya sebesar 15,8% diberikan oleh variabel lain di luar penelitian. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelayanan. Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelayanan. Diperoleh nilai F disimpulkan bahwa *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, *tangible*, dan *assurance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran kepada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar dan penelitian selanjutnya antara lain adalah :

- 5.2.1 Peningkatan Pelatihan Karyawan: Perusahaan disarankan untuk meningkatkan pelatihan karyawan, terutama dalam aspek pelayanan pelanggan. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

5.2.2 Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pelayanan: Perusahaan disarankan untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, respon keluhan, dan pemantauan kinerja pelayanan akan membantu perusahaan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan upaya perbaikan yang dilakukan berdampak positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianti, R., Maharani, D., & Utama, N. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) (Studi Pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sumbawa Besar). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*.
- Azizah, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar*.
- Fitroh Tri Kurnia Maulidina, Budiyo Pristyadi. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Gresik.
- Kurnia, P. (2021). PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Standard Operation Procedur (SOP) Penambahan Daya.
- M Faizul, F. (2023). *PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN SELATPANJANG* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- NURJANAH, S., & Tuswoyo, T. (2021). Analisis Implementasi Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT. PLN (Persero). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*,
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*
- Rahmadhani, S., Syarvina, W. (2022). The Effect of Quality of Service on Customer Satisfaction in PT. PLN (PERSERO) Region Unit North Sumatra. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*,
- Rahman, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.

- RAMADHANI, S. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN LISTRIK TERHADAP PENINGKATAN CITRA PERUSAHAAN PT PLN (PERSERO) UP3 KEBON JERUK* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Risdah, R. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KAREBOSI DI KOTA MAKASAR UTARA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASAR).
- Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Talibonso, M. A., Karamoy, H., & Alexander, S. W. (2021). Evaluasi Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*,
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas pelayanan publik pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon bandung selatan.
- Yass Andria, Jondri Yoza, Yoserizal, Sonya Futri Ramafina. (2023). The effect of outage duration and outage frequency on customer satisfaction of PT PLN (persero) ULP Simpang Empat