



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR
PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON SEMARANG SELATAN
(Studi Kasus Konsumen Rumah Tangga Listrik Prabayar)**

Tugas Akhir

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Pendidikan
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Universitas Diponegoro
Semarang**

Penyusun :

Nama : Hapsari Puspaningrum

Nim : 14020314060037

**D3-MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hapsari Puspaningrum

NIM : 14020314060037

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero)

Rayon Semarang Selatan

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, September 2017

Pembuat Pernyataan,

Hapsari Puspaningrum

NIM : 14020314060037

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan (Studi Kasus Konsumen Rumah Tangga Listrik Prabayar)**

Nama : Hapsari Puspaningrum

NIM : 14020314060037

Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Universitas Diponegoro.

Semarang, September 2017

Dekan

Pembantu Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Prof. Dr. Sudharto P. Hadi, MES (.....)

Dosen Penguji

1. Dra. Sri Suryoko (.....)

2. Prof. Dr. Sudharto P. Hadi, MES (.....)

MOTTO

“Selalu yakin kerja kerasku, usahaku, lelahku dan doaku, semuanya akan dibayar dengan kesuksesanku”.

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi”.

(Ernest Newman)

ABSTRAK

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar pada
PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan

Nama : Hapsari Puspaningrum

NIM : 14020314060037

Jurusan : D-III Manajemen Pemasaran

Masyarakat dewasa ini sangat membutuhkan segala sesuatu menjadi lebih mudah. Teknologi adalah jantung dari segala kegiatan saat ini. Menyikapi tuntutan tersebut, PT. PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut “Prabayar” atau “Listrik Prabayar”.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan (Listrik prabayar) PT. PLN (Persero) Semarang Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan listrik prabayar yang mereka berikan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Unit analisis adalah masyarakat yang berlangganan dengan PLN khususnya pengguna listrik prabayar. Sampel dalam penelitian berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data kuesioner dan observasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel keandalan (*reliability*) secara keseluruhan didapatkan rata – rata sebesar 3,3, maka variabel keandalan masuk kategori baik. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) secara keseluruhan didapatkan rata – rata sebesar 2,5, maka variabel daya tanggap masuk dalam kategori cukup baik. Variabel jaminan (*assurance*) secara keseluruhan didapatkan rata – rata sebesar 3,3, maka variabel jaminan masuk kategori baik. Variabel empati (*empathy*) secara keseluruhan didapatkan rata – rata sebesar 3,3, maka variabel empati masuk dalam kategori baik. Variabel bukti fisik (*tangible*) secara keseluruhan didapatkan rata – rata sebesar 5, maka variabel bukti fisik masuk dalam kategori sangat baik. Tingkat kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan berada pada persentase kualitas yang baik (berkualitas).

Saran yang diajukan kepada perusahaan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya mengenai komunikasi antara petugas dengan pelanggan dan kualitas kwh meter prabayar.

Kata kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penulisan laporan ini ditujukan untuk memenuhi syarat dalam pembuatan Tugas Akhir nanti. Laporan ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan gambaran pekerjaan yang telah dilakukan selama menjalani Praktek Kerja Lapangan di kantor PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.

Dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Agung Budiatmo, S. Sos, MM, Ketua Prodi Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Sudharto P. Hadi, MES, Dosen Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.
4. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran yang telah banyak mendukung dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.
6. Segenap responden yang telah meluangkan waktu untuk menjawab setiap pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan penulis.
7. Secara khusus saya menyampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan dan bantuan serta pengertian yang besar kepada saya, baik selama mengikuti perkuliahan maupun menyelesaikan laporan ini

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran dari para pembaca. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan bagi kita semua. Aamiin.

Semarang, September 2017

Penulis

Hapsari Puspaningrum

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Landasan Teori.....	12
1.4.1 Pengertian Jasa	12
1.4.2 Kualitas Pelayanan	15
1.5 Definisi Konseptual dan Operasional	18
1.5.1 Definisi Konsep.....	18
1.5.2 Definisi Operasional.....	19
1.6 Metodologi Penelitian.....	23

1.6.1 Tipe Penelitian.....	23
1.6.2 Populasi dan Sampel	24
1.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
1.6.4 Jenis dan Sumber Data	27
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data	29
1.6.6 Skala Pengukuran	30
1.6.7 Teknik Pengolahan Data	31
1.6.8 Teknik Analisis Data.....	32
BAB II GAMBARAN UMUM PT. PLN (PERSERO).....	33
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	33
2.1.1 Sejarah Umum PT PLN (Persero).....	33
2.1.2 Sejarah Singkat PT PLN (persero) Rayon Semarang Selatan.....	36
2.2 Visi, Misi, Nilai dan Motto PT PLN (Persero)	37
2.3 Visi, Misi, Nilai dan Motto Kerja PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.....	45
2.4 Makna Logo PLN	46
2.5 Struktur Organisasi	51
2.5.1 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab	53
2.5.2 Bidang Usaha Perusahaan	59
2.6 Unit Kerja Praktek Kerja Lapangan.....	61
2.7 Sistem Pelayanan Listrik Prabayar	62
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	67
3.1 Deskripsi Identitas Responden.....	67

3.1.1 Jenis Kelamin	68
3.1.2 Usia Responden.....	68
3.1.3 Pendidikan Terakhir	70
3.1.4 Jenis Pekerjaan Responden	71
3.1.5 Penghasilan Responden.....	72
3.2 Variabel Kualitas Pelayanan	73
3.2.1 Dimensi Keandalan (Reliability).....	73
3.2.2 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	81
3.2.3 Dimensi Jaminan (Assurance).....	88
3.2.4 Dimensi Empati (Empathy).....	96
3.2.5 Dimensi Berwujud (Tangible).....	103
BAB IV PENUTUP	112
4.1 Kesimpulan	112
4.2 Saran	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Semarang Selatan.....	8
Tabel 3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 3.2 Responden Menurut Usia.....	64
Tabel 3.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	65
Tabel 3.4 Responden Menurut Pekerjaan	66
Tabel 3.5 Responden Menurut Penghasilan.....	67
Tabel 3.6 Ketepatan Informasi Petugas	69
Tabel 3.7 Kesiapan Petugas dalam Membantu Pelanggan	70
Tabel 3.8 Prosedur Pelayanan	71
Tabel 3.9 Keandalan Petugas dalam Memperbaiki Kerusakan.....	71
Tabel 3.10 Rekapitulasi 1 Indikator Dimensi Keandalan	75
Tabel 3.11 Tanggapan dalam Penyelesaian Keluhan	77
Tabel 3.12 Kejelasan Informasi tentang Prosedur Pemasangan Prabayar	78
Tabel 3.13 Tanggapan Petugas melalui Call Center	79
Tabel 3.14 Rekapitulasi 2 Indikator Dimensi Daya Tanggap	82
Tabel 3.15 Akurasi Informasi yang Diberikan Petugas	84
Tabel 3.16 Pemahaman Petugas tentang Listrik Prabayar	85
Tabel 3.17 Kesopanan Petugas pada Konsumen.....	86
Tabel 3.18 Keamanan Melakukan Transaksi	87
Tabel 3.19 Rekapitulasi 3 Indikator Dimensi Jaminan	90
Tabel 3.20 Kepedulian Petugas dalam Melayani Konsumen.....	91
Tabel 3.21 Pemberin Perhatian secara Personal	92
Tabel 3.22 Peduli Keinginan Konsumen	93
Tabel 3.23 Peduli Kepentingan Konsumen.....	94
Tabel 3.24 Rekapitulasi 4 Indikator Dimensi Empati.....	97
Tabel 3.25 Sarana Pelayanan	99
Tabel 3.26 Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Tunggu.....	100
Tabel 3.27 Tersedianya Layanan Pemasangan Listrik.....	101
Tabel 3.28 Fasilitas Terbaru.....	102

Tabel 3.29 Mudahnya Pemakaian Kwh Meter Prabayar.....	103
Tabel 3.30 Sistem Digital pada Kwh Meter Prabayar.....	104
Tabel 3.31 Rekapitulasi 5 Indikator Dimensi Berwujud.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Bentuk Lambang PLN	46
Gambar II.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal	47
Gambar II.3 Petir atau Kilat	48
Gambar II.4 Tiga Gelombang	48
Gambar II.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan	52