

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum PT PLN(Persero)tbk, penjelasan mengenai data-data yang dikumpulkan, pembahasan dan pengolahan data untuk menjawab rumusan dan tujuan masalah penelitian yang telah ditetapkan.

4.1 Profil Perusahaan

Bab ini menjelaskan secara umum tentang PT. PLN (PERSERO) yang meliputi sejarah dan latar belakang perusahaan, visi dan misi, usaha perusahaan, produk perusahaan, lokasi, tenaga kerja dan struktur organisasi perusahaan.

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Untuk menyusun sejarah listrik yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia tidak mudah. Penyusunan sejarah listrik yang bermutu hanya dimungkinkan apabila bisa ditemukan arsip-arsip kelistrikan arsip Departemen Kehakiman dan arsip Departemen V & W (PUT). Sebagai gambar singkat berdasarkan beberapa catatan yang bisa ditemukan sejarah listrik di Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut. Menurut berbagai keterangan yang ditemukan bahwa cahaya listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia mulai akhir abad ke-19, zaman pemerintahan Hindia-Belanda. Perkembangan kelistrikan di wilayah Indonesia terjadi sebagai berikut:

- a. Elektrifikasi di wilayah kota Batavia sekitar tahun 1893 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah setempat dengan nama Electricileil Bedriji Batavia
- b. Elektrifikasi di wilayah kota Medan sekitar tahun 1903 sebagai stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Medan (Dall)
- c. Elektrifikasi di wilayah kota Surabaya kira-kira tahun 1907 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Surabaya

Tahun-tahun berikutnya menurut keterangan dari beberapa sumber yang kurang jelas, kelistrikan antara lain dibangun di Palembang, dalam kaitannya dengan usaha pertambangan minyak di Makasar dan Ambon untuk kepentingan militer.

4.1.2 Perusahaan Listrik Pada Zaman Hindia-Belanda

Setelah perusahaan listrik yang berpusat di Negeri Belanda didirikan di beberapa wilayah Indonesia (umumnya pembangkitan), maka pendistribusian tenaga listrik oleh Pemerintah Daerah dialihkan kepada perusahaan-perusahaan listrik swasta.

Menurut catatan pendirian perusahaan-perusahaan listrik Belanda di Indonesia terjadi sebagai berikut:

4.1.2.1 Perusahaan Listrik NV NIGM (Yang Kemudian Namanya Berubah Menjadi NV. OGM)

Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan No.28 tanggal 27 Juni 1913 pemberian konsesi untuk melistriki wilayah kota Batavia

Pemberian izin beroperasi kepada NV. NIGM di luar Jawa antara lain mulai dikeluarkan untuk wilayah kota Medan kemudian acara berturut-turut menyusul wilayah Palembang, Makasar / Ujung Pandang, Tanjung Karang (Lampung) dan Manado.

Keterangan yang jelas mengenai ijin beroperasi kepada NV. NIGM konsesi diluar Jawa tidak / belum ditemukan tetapi menurut berbagai pendapat dan keterangan yang diperoleh untuk wilayah Palembang terjadi sebelum tahun 1920, misalnya: Medan, Tanjung Karang, Ujung Pandang, Manado, dsb.

4.1.2.2 Perusahaan Listrik NV ANIEM

- a. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.6 tanggal 8 Februari 1914 pemberian konsesi untuk elektrifikasi wilayah Surabaya, Semarang, Jogjakarta.
- b. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.25 tanggal 9 Mei 1927 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah berbagai kota di Jawa Tengah dan Jawa Timur diluar wilayah yang telah dikelola oleh OJEM, Electrian, EMR, dan EAIB.

- c. Pemberian izin beroperasi kepada NV. ANIEM untuk Electrifikasi wilayah diluar Jawa antara lain Bukit Tinggi, Pontianak, Ambon, dsb

4.1.2.3 Perusahaan Listrik NV. GEBEO

Perusahaan Listrik NV. GEBEO merupakan usaha bersama dimana Pemerintah Jawa Barat ikut serta dengan keputusan yang dikeluarkan sebagai berikut:

- a. izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.24 tanggal 30 Januari 1923 / 1928 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah Bandung dan sekitarnya (sebelum lampu gas, listrik oleh militer)
- b. izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.24 tanggal 10 Maret 1923 / 1928 pemberian konsesi untuk kota Bogor dan sekitarnya (sebelum lampu gas)
- c. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.24 bulan Desember 1938, no.17 tanggal 21 Desember 1939, no.21 tanggal 20 Mei 1940, no.30 tanggal 13 Januari 1940 pemberian konsesi untuk Elektrisasi wilayah Karesidenan dan Kabupaten seluruh Propinsi Jawa Barat kecuali Cirebon dan Jakarta yang telah dikelola oleh NV. GIM

4.1.2.4 Perusahaan Listrik Electra

- a. Izin beroperasi dikeluarkan kepada Perusahaan Listrik Electra dengan S.K. no.37 tgl 7 Juni 1915 pemberian konsesi untuk elektrifikasi wilayah kota Atultng Agung
- b. Izin beroperasi dikeluarkan dengan S.K. no.33 tgl 30 Maret 1927 pemberian konsesi untuk Elektrisasi wilayah diluar kota Tulung Agung

4.1.2.5 Perusahaan Listrik SEM

- a. izin beroperasi dikeluarkan kepada perusahaan listrik SEM dengan surat keputusan No. 15 tanggal 21 Desember 1925 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah kota Kesunanan Surakarta
- b. izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 8 tanggal 3 januari 1937 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah Kabupaten dan sebagainya yang termasuk dalam Kesunanan Surakarta.

4.1.2.6 Perusahaan Listrik OJEM

Izin beroperasi dikeluarkan kepada OJEM dengan surat keputusan No. 28 tanggal 24 februari 1925, No.8 tanggal 26 Desember 1925, No.61 dan 62 tanggal 29 Agustus 1927, No.16 tanggal 8 Juni 1920 untuk melistriki wilayah karesidenan Panarukan dan beberapa Kabupaten disekitarnya.

4.1.2.7 Berdiri Dan Beroperasinya Perusahaan Listrik EMR

- a. izin beroperasi dikeluarkan kepada NV. EMR dengan surat keputusan No. 12 tanggal 25 juni 1927 pemberian konsesi untuk elektrifikasi kota Rembang.
- b. Izin beroperasi dikeluarkan kepada NV.EMR dengan surat keputusan No.8, No.9, No.10 tanggal 4 Maret 1929 untuk menambah konsesinya memperluas elektrifikasi diwilayah Kabupaten Blora dan Kabupaten Bojonegoro.

4.1.2.8 Berdiri Dan Beroperasinya Perusahaan Listrik

Izin beroperasinya dikeluarkan kepada NV.EMB pemberian konsesinya untuk elektrifikasi wilayah Karisidenan Banyumas dan beberapa Kabupaten sekitarnya (No.31 tanggal 27 september 1939).

4.1.3 Perusahaan Listrik Setelah Masa Proklamasi Kemerdekaan

Perang Dunia Kedua diakhiri dengan pernyataan menyerahnya Jepang kepada Sekutu pada tanggal 14 Agustus 1945. Dengan menyerahnya Jepang kepada Sekutu berarti pula bahwa Tentara Sekutu akan memasuki dan menduduki wilaayah Indonesia yang dikuasai Tentara Jepang untuk melucuti Tentara Jepang dan membebaskan warga negara Sekutu yang ditawan Jepang.

Sebelum Tentara Sekutu mengambil alih kekuasaan dari penguasa Jepang, Pemimpin-pemimpin Indonesia telah mendahului memproklamasikan Kemerdekaan Indonesia menjadi Republik Indonesia. Berkumandangnya Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesiadan gagalnya srta tidak dapat berlangsungnya Bung Karno waktu itu menggembleng rakyat dalam rapat raksasa dilapangan Ikada pada tanggal 19 September 1945, karena dihalangi Tentara Jepang telah menimbulkan pengaruh dan rasa tidak puas, tidak saja dikalangan rakyat , tetapi juga telah menggugah hati dan mempertebal tekad para karyawan Perusahaan Listrik dan pengusaha Jepang.

Pengambilalihan Pimpinan Perusahaan Listrik pertama-tama terjadi pada tanggal 21 September 1945 di pusat (Jawa Denki Jogyo Kosah) Jakarta oleh kesatuan Aksi Karyawan Listrik, setelah gagalnya rapat tanggal 19 September 1945 dan dalam hari berikutnya pengambil alihan meluas ke daerah lainnya, seperti Perusahaan Listrik di Surabaya, Semarang, Bandung, Yogyakarta dan berbagai kota lainnya di pulau Jawa maupun luar Jawa.

Keatuan Aksi para Karyawan Perusahaan Listrik di seluruh kawasan wilayah Indonesia berhasil mengambil alih pimpinan dari Perusahaan Listrik Penguasa Jepang secara keseluruhan dapat diselesaikan pada pertengahan bulan Oktober 1945.

Perusahaan-perusahaan Listrik yang telah diambil alih dari Penguasa Jepang kemudian oleh Kesatuan Aksi Karyawan Perusahaan Listrik diserahkan kepada Pemerintah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga di Jakarta.

Dengan penetapan Pemerintah No. 1 SD/ 1945 tanggal 27 Oktober 1945 merupakan hari dan tanggal yang sangat bersejarah bagi Karyawan Listrik Generasi 1945, karena hari tersebut ditetapkan sebagai hari jadi Listrik yang telah diperolehnya melalui perjuangan pengambil alihan yang cukup berat dan banyak meminta pengorbanan baik yang gugur maupun yang cacat dan kehilangan harta terjadi diseluruh Indonesia sebagai manifestasi perjuangan Karyawan Listrik ikut mengisi dan mempertahankan Proklamasi Kemerdekaan Indonesia.

4.1.4 Nasionalisasi Perusahaan Listrik Indonesia

Tuntutan Nasionalisasi Perusahaan Listrik Belanda merupakan salah satu program Organisasi Buruh (SBLGI) non Vaksentral. Dalam melaksanakan program perjuangannya masalah Nasionalisasi Perusahaan Listrik oleh Ketua Umum PB. SBLGI Kobarsih dibawa ke forum Dewan Perwakilan Rakyat dan dapat menjadi "Mosi Sidik Joyosukarto Cs" yang diterima dengan aklamasi oleh sidang DPR pada tahun 1952 atas dasar habisnya masa konsesi yang diberikan Perusahaan Listrik Belanda.

Pelaksanaan Nasionalisasi terhadap Perusahaan Listrik Belanda NV. OGEM untuk Jakarta Cirebon terjadi pada tanggal 1 Januari 1954 dan terhadap NV. ANIEM, terjadi pada tanggal 1 November 1954 untuk pelistrikan wilayah Jawa Timur dan Jawa Tengah. Setelah kedua Perusahaan Listrik dinasionalisasi maka dibentuklah

“PENUDITEL” sebagai pusatnya adalah Direksi Distribusi dan Penupetel dengan pusatnya adalah Direksi Pembangkitan yang keduanya dibawah Direktorat Jenderal Keterangan Kementerian PUT. Tahun 1967 karena tuntutan kembalinya Irian Barat menjadi sengketa dan menimbulkan bentrokan senjata, maka semua Perusahaan Listrik yang masih dikuasai Perusahaan asing diambil alih oleh para karyawan, kemudian diserahkan kepada Pemerintah.

Untuk pengelolaan selanjutnya Pemerintah membentuk Dewan Direksi yang anggotanya terdiri dari Direktur Penuditel, Direktur Penupetel, Direktur eks NV. GEBEO, Direksi eks. NV. ANIEM dan Sekjan PUT yang bertindak sebagai ketua Dewan Direktur.

4.1.5 Perkembangan Organisasi Hingga Sekarang

Sebagai tindak lanjut setelah pembentukan Dewan Direktur, maka untuk mempersatukan kelistrikan di seluruh wilayah Indonesia yang semula terdiri dari Penuditel., Penupetel dan eks. Perusahaan-perusahaan listrik yang diambil alih tahun 1957 oleh Pemerintah kemudian dimasukkan dalam satu wadah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik yang dibentuk berlandaskan pada Undang-undang No. 19 tahun 1960 dengan keputusan menteri PUT No.16/20 tanggal 20 Mei 1961. Pada tahun 1965, Struktur Organisasi Perusahaan Listrik Negara diseluruh wilayah Indonesia ditetapkan menjadi 14 kesatuan wilayah dengan cabang-cabang yang terdiri dari, 12 PLN Eksploitasi Distribusi, satu PLN Eksploitasi Pembangkitan, satu PLN gas. Pada tahun 1965 dengan peraturan PUT No.9/PRT/1964 BPU PLN dibekukan dan dengan peraturan No.1/PRT/1965 dua Perusahaan Listrik dan Gas dipecah menjadi dua yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN), Perusahaan Gas Negara (PGN). Dalam Struktur Organisasi khusus PLN yang baru, ditetapkan 15 buah keastuan wilayah eksploitasi dimana didalam masing-masing eksploitasi termasuk sektor pembangkitannya.

4.1.6 Visi

PLN merumuskan visi bersama yang akan menjadi arah, perekat, dan motivator dalam pengembangan perusahaan yaitu:

“PT. PLN (Persero) adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumbuh pada potensi insane”.

4.1.7 Misi

Dari visi yang telah dicanangkan tersebut, maka Misi merupakan alas an utama tentang keberadaan PLN dan dari mana PDAM berangkat guna memnuhi keinginan dan ekspektasi para stakeholder tersebut. Misi dipakai sebagai pedoman bertindak dan sebagai sumber inspirasi untuk selalu melakukan yang terbaik untuk kepentingan bersama. Rumusan Misi PLN adalah:

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan, dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

4.1.8 Pelanggan Listrik Prabayar PLN

Penambahan pelanggan listrik prabayar merupakan target bagi PLN. Karena pada setiap tahunya terdapat target untuk menambah pelanggan listrik prabayar. Tetapi PLN mempunyai masih kendala terhadap penambahan pelanggan listrik prabayar yaitu:

1. Tingginya rasa kepercayaan kepada listrik pasca bayar.
2. Masih banyaknya anggapan bahwa listrik prabayar lebih rumit daripada listrik pascabayar.

Karena itulah pada tahun 2013 ini PLN rayon kota malang menargetkan 2000 pelanggan baru dari jumlah pelanggan sebelumnya sejumlah 3276(November 2012) pelanggan.

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data dalam penelitian ini ada dua yaitu data keluhan pelanggan dan data hasil kuisioner yang berhasil dikumpulkan dan dijelaskan dalam sub bab berikut ini.

4.2.1 Data Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar

Data keluhan pelanggan yang diperoleh dari kuisioner pendahuluan digunakan sebagai penyusunan atribut *Voice of customer*. Tabel 4.1 menunjukkan data keluhan listrik pelanggan listrik prabayar.

Tabel 4.1 Tabel data keluhan pelanggan listrik prabayar

No	Jenis Keluhan	Jumlah
1	Waktu tunggu pemasangan meteran pra bayar	3
2	Pulsa hilang mendadak	3
3	Pulsa yang baru beli setelah di input tidak bisa dipakai	7
4	Pegawai pln tidak mengacuhkan pelanggan	15
5	Listrik belum menyala setelah pemasangan meteran	8
6	Jawaban dari keluhan pelanggan tidak sesuai kenyataan	5
7	Meteran muncul kata “Timbol periksa” sehingga tidak bisa input kode pulsa	10
8	Kebingungan pelanggan dalam pengaturan sirine	1
9	Listrik sering mati lampu sendiri (beban listrik statis)	8
10	MCB meteran salah pasang	3
11	PLN tidak menyediakan teknisi pada waktu ada permasalahan	1
12	Pada posisi listrik semua off pulsa tetap tersedot	3
13	Pegawai mengatakan ada biaya tambahan	2
14	Costumer service tidak sopan dan ramah	2
15	Kebingungan mencari informasi tentang listrik pra bayar	3

4.2.2 Data *Voice of Customer*

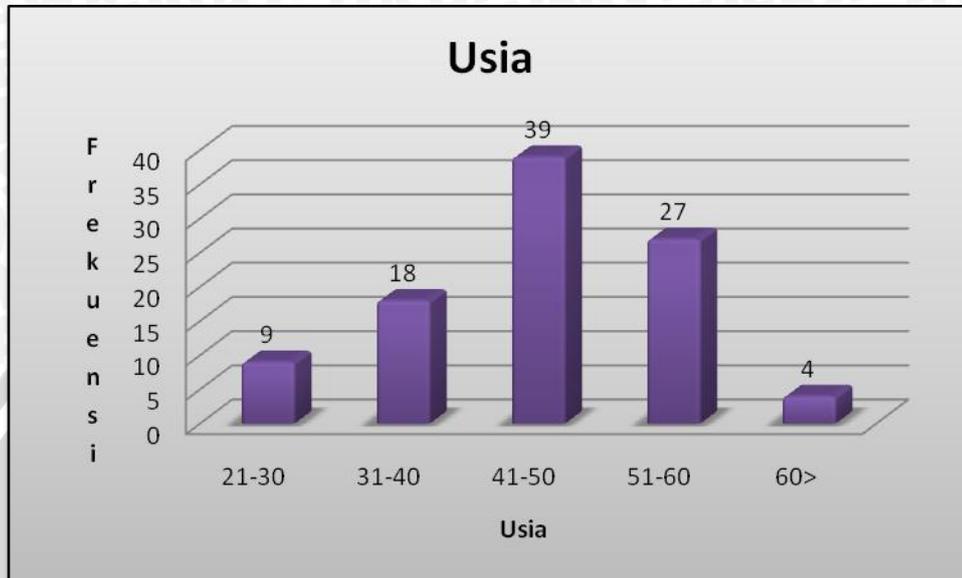
Dari hasil pengumpulan kuisioner dengan total responden sebesar 97 didapatkan data yang tersaji pada lampiran 4. Dari data tersebut diolah sebagai bahan perbaikan kualitas listrik prabayar. Gambar 4.1 menjelaskan perbandingan antara jenis kelamin responden yang diambil.

Gambar 4.1 Perbandingan Jenis kelamin laki-laki dan Perempuan



Pada gambar 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang diambil 34% berjenis kelamin perempuan dan 66% berjenis kelamin laki-laki. Pada gambar 4.2 menjelaskan tentang interval umur dan umur responden.

Gambar 4.2 Usia Responden



Pada gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang memiliki umur antara 21-30 sejumlah 9 responden, responden yang memiliki umur antara 31-40 sejumlah 18 responden, responden yang memiliki umur antara 41-50 sejumlah 39 responden, responden yang memiliki umur antara 51-60 sejumlah 27 responden, dan responden yang memiliki umur lebih dari 60 sejumlah 4 responden.

Untuk meneliti hubungan antara bobot jawaban berkaitan dengan profesi maka perlu adanya uji cross tab. untuk itu dilakukan uji cross tab melalui spss 17 berikut langkah-langkah pengujiannya:

1. Menentukan formulasi hipotesis untuk masing-masing atribut pertanyaan yaitu :
 - a) H_0 = ada pengaruh hubungan jawaban kuisioner dengan profesi responden
 - b) H_1 = tidak ada pengaruh jawaban kuisioner dengan profesi responden
2. Menentukan taraf nyata yaitu $\alpha = 0,10$ serta $n = 97$ responden, sehingga nilai r_{Tabel} adalah 0,168
3. Kriteria pengujian
 - a) H_0 = ditolak apabila nilai $r < r_{Tabel} = 0,168$ atau nilai sig $<$ nilai $\alpha = 0,10$
 - b) H_1 = diterima apabila nilai $r > r_{Tabel} = 0,168$ atau nilai sig \geq nilai $\alpha = 0,10$

pada Tabel 4.2 merupakan rekap dari desain tabel cross tab sedangkan pada Tabel 4.3 merupakan hasil perhitungan cross tab melalui spss 17

Tabel 4.2 Desain Tabel Cross Tab

		ID					Total
		lainya	Mahasiswa	PN	Swasta	Wiraswasta	
Kepuasan	Cukup Memuaskan	1	0	7	0	2	10
	Memuaskan	9	2	38	14	9	72
	Sangat Memuaskan	3	0	9	3	0	15
Total		13	2	54	17	11	97

Sebagai contoh Pada Tabel 4.2 Menjelaskan bahwa responden yang bekerja sebagai lain-lain menjawab (didapat dari rerata semua jawaban) cukup memuaskan sejumlah 1 responden sedangkan menjawab memuaskan sejumlah 9 responden dan menjawab sangat memuaskan sejumlah 3 responden.

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Cross Tab

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.243 ^a	8	.620
Likelihood Ratio	9.978	8	.267
N of Valid Cases	97		

Dengan nilai r_{hitung} sebesar 0,620 maka $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga H_1 diterima dalam arti tidak ada pengaruh jawaban kuisioner dengan profesi responden.

4.3 Analisis Service quality

4.3.1 Penyusunan Kuisioner

Kuisioner dibuat berdasarkan pada kebutuhan konsumen, yang diklasifikasikan ke dalam lima dimensi *Service quality* yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* seperti Tabel 4.4

4.3.2 Uji Validitas

Sebelum data diolah lebih lanjut dan dianalisis, perlu dilakukan pengujian terhadap data yang diperoleh untuk mengetahui bahwa kuesioner penelitian benar-benar layak dipakai sebagai alat dalam melakukan observasi tentang kualitas pelayanan. Uji validitas dimaksud untuk menunjukkan sejauh mana kecermatan atau ketepatan suatu alat ukur yaitu kuisoner dalam melakukan fungsi ukurnya.

Tabel 4.4 Klasifikasi lima dimensi *ServQual* dalam kuisoner

Tangible	1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar
	2	Penggunaan Website PLN Malang
	3	Kerapian penampilan pegawai
Reliability	5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar
	6	Informasi dari PLN yang selalu up to date
	7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil
	8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.
Responsiveness	9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar
	10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan
	11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar
	12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar
Assurance	4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar
	13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar
	14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan
	15	Ketepatan mendapatkan informasi dari PLN
	16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar
	17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar
Empathy	18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan
	19	Kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan
	20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan sebanyak dua kali, karena kuesioner terdiri dari dua bagian yang memuat tingkat persepsi dan ekspektasi pelanggan PLN

Uji validitas dilakukan setiap masing-masing variable (atribut) pertanyaan. Langkah-langkah pengujiannya yaitu:

1. Menentukan formulasi hipotesis untuk masing-masing atribut pertanyaan yaitu :
 - a) H_0 = Atribut pertanyaan tidak valid
 - b) H_1 = Atribut pertanyaan valid
2. Menentukan taraf nyata yaitu $\alpha = 0,10$ serta $n = 30$ responden, sehingga nilai r_{Tabel} adalah 0,296
3. Kriteria pengujian
 - c) H_0 = ditolak apabila nilai $r < r_{Tabel} = 0,296$ atau nilai $sig < \text{nilai } \alpha = 0,10$
 - d) H_1 = diterima apabila nilai $r > r_{Tabel} = 0,296$ atau nilai $sig \geq \text{nilai } \alpha = 0,10$

Rekap hasil uji validitas manual dari tingkat persepsi pelanggan dan rekap hasil uji validitas manual dari tingkat ekspektasi pelanggan. Disajikan pada Tabel 4.5 dan 4.6

Tabel 4.5 Data Nilai r_{hitung} Validitas pada tingkat perpepsi

No	Atribut	r_{hitung}	r_{Tabel}	Status
1	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	0,318	0,296	Valid
2	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik prabayar	0,598	0,296	Valid
3	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	0,349	0,296	Valid
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik prabayar	0,609	0,296	Valid
5	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	0,420	0,296	Valid
6	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik prabayar	0,759	0,296	Valid
7	Teknologi dari meteran listrik prabayar	0,759	0,296	Valid
8	Layanan customer care pelanggan listrik prabayar.	0,685	0,296	Valid
9	Informasi dari PLN yang selalu up to date	0,541	0,296	Valid
10	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	0,667	0,296	Valid
11	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik prabayar	0,538	0,296	Valid
12	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	0,582	0,296	Valid
13	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	0,547	0,296	Valid
14	Kemudahan penggunaan meteran listrik prabayar	0,483	0,296	Valid
15	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik prabayar stabil	0,365	0,296	Valid
16	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik prabayar	0,569	0,296	Valid
17	Kemudahan pengisian listrik prabayar	0,475	0,296	Valid
18	Penggunaan Website PLN Malang	0,513	0,296	Valid
19	Kerapian penampilan pegawai	0,311	0,296	Valid
20	Kecepatan pemasangan meteran listrik prabayar	0,719	0,296	Valid

4.3.3 Uji Realibitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk (Sunyoto, 2009). Suatu pertanyaan atau variable yang ada dalam kuisioner dikatakan reliable atau handal bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten.

Tabel 4.6 Data Nilai r_{hitung} Validitas pada tingkat ekspektasi

No	Atribut	Rhitung	rTabel	Status
1	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	0,888	0,296	Valid
2	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	0,510	0,296	Valid
3	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	0,789	0,296	Valid
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	0,850	0,296	Valid
5	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	0,960	0,296	Valid
6	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	0,797	0,296	Valid
7	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	0,446	0,296	Valid
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	0,799	0,296	Valid
9	Informasi dari PLN yang selalu up to date	0,581	0,296	Valid
10	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	0,804	0,296	Valid
11	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	0,860	0,296	Valid
12	Ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	0,821	0,296	Valid
13	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	0,808	0,296	Valid
14	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	0,797	0,296	Valid
15	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	0,804	0,296	Valid
16	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	0,345	0,296	Valid
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	0,354	0,296	Valid
18	Penggunaan Website PLN Malang	0,808	0,296	Valid
19	Kerapian penampilan pegawai	0,603	0,296	Valid
20	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	0,876	0,296	Valid

Uji reabilitas dilakukan setiap masing-masing variable (atribut) pertanyaan. Langkah-langkah pengujiannya yaitu:

1. Menentukan formulasi hipotesis untuk masing-masing atribut pertanyaan yaitu :
 - c) H_0 = Atribut pertanyaan tidak valid
 - d) H_1 = Atribut pertanyaan valid

2. Menentukan taraf nyata yaitu $\alpha = 0,10$ serta $n = 30$ responden, sehingga nilai r_{Tabel} adalah 0,296
3. Kriteria pengujian
- e) H_0 = ditolak apabila nilai $r < r_{Tabel} = 0,296$ atau nilai sig < nilai $\alpha = 0,10$
- f) H_1 = diterima apabila nilai $r > r_{Tabel} = 0,296$ atau nilai sig \geq nilai $\alpha = 0,10$
- hasil dari perhitungan manual tingkat persepsi dan perbandingan dengan nilai Tabel tersaji dalam Tabel 4.7

Tabel 4.7 Data nilai r_{hitung} reabilitas pada tingkat persepsi

No	Atribut	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{Tabel}	Status
1	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	0,627105824	0,296	Reliable
2	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	0,72871906	0,296	Reliable
3	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	0,511969844	0,296	Reliable
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	0,656513048	0,296	Reliable
5	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	0,663075177	0,296	Reliable
6	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	0,855256313	0,296	Reliable
7	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	0,782877544	0,296	Reliable
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	0,72711424	0,296	Reliable
9	Informasi dari PLN yang selalu up to date	0,7091741	0,296	Reliable
10	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	0,76827888	0,296	Reliable
11	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	0,634165868	0,296	Reliable
12	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	0,799602146	0,296	Reliable
13	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	0,744439022	0,296	Reliable
14	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	0,803597542	0,296	Reliable
15	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	0,591128893	0,296	Reliable
16	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	0,85009709	0,296	Reliable
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	0,819851506	0,296	Reliable
18	Penggunaan Website PLN Malang	0,793980475	0,296	Reliable
19	Kerapian penampilan pegawai	0,542657753	0,296	Reliable
20	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	0,717087508	0,296	Reliable

Dari Tabel 4.5 semua atribut pada tingkat persepsi dinyatakan valid karena semua r_{hitung} diatas dari nilai r_{Tabel} . Berikut Tabel 4.8 hasil dari perhitungan manual tingkat ekspektasi dan perbandingan dengan nilai Tabel 4.8

Tabel 4.8 Data nilai r_{hitung} reabilitas pada tingkat ekspektasi

No	Atribut	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{Tabel}	Status
1	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	0,493	0,296	Reliable
2	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	0,504	0,296	Reliable
3	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	0,507	0,296	Reliable
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	0,596	0,296	Reliable
5	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	0,581	0,296	Reliable
6	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	0,557	0,296	Reliable
7	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	0,537	0,296	Reliable
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	0,533	0,296	Reliable
9	Informasi dari PLN yang selalu up to date	0,566	0,296	Reliable
10	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	0,420	0,296	Reliable
11	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	0,650	0,296	Reliable
12	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	0,569	0,296	Reliable
13	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	0,650	0,296	Reliable
14	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	0,539	0,296	Reliable
15	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	0,500	0,296	Reliable
16	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	0,777	0,296	Reliable
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	0,755	0,296	Reliable
18	Penggunaan Website PLN Malang	0,482	0,296	Reliable
19	Kerapian penampilan pegawai	0,614	0,296	Reliable
20	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	0,483	0,296	Reliable

Dari Tabel 4.8 semua atribut pada tingkat ekspektasi pelanggan dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{Tabel}

4.3.4 Analisis Service Gap (Gap 5)

Setelah menyebarkan kuisioner kepada pelanggan PLN sebanyak 97 responden, dihitung nilai rata-rata setiap atribut pertanyaan yang mewakili kelima dimensi *Service quality* pada tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi. kemudian dicari selisih setiap atribut pertanyaannya. Berikut adalah Tabel yang menunjukkan selisih (Gap 5) antar tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi :

Tabel 4.9 Data nilai *Gap* kuesoner PLN

No	Atribut	Nilai Persepsi	Nilai ekspektasi	Gap
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	4,0619	4,6598	-0,5979
2	Penggunaan Website PLN Malang	3,2784	3,4433	-0,1649
3	Kerapian penampilan pegawai	3,5464	3,7010	-0,1546
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	3,4742	4,0928	-0,6186
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	3,9072	4,2268	-0,3196
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	3,2680	3,7113	-0,4433
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	3,4742	3,7526	-0,2784
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	3,3814	3,8660	-0,4845
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	3,9175	4,0515	-0,1340
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	3,2887	4,0412	-0,7526
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	3,3814	4,0825	-0,7010
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	3,2680	3,8763	-0,6082
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	3,7835	4,0309	-0,2474
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	3,3402	3,9691	-0,6289
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	3,3093	3,6804	-0,3711
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	4,0825	4,4639	-0,3814
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	4,2165	4,4330	-0,2165
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	3,4639	4,0825	-0,6186
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3,5258	3,8969	-0,3711
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	3,3505	3,7835	-0,4330

Hasil dari Tabel 4.7 menunjukkan bahwa PLN masih belum dapat memenuhi keinginan konsumennya karena dari semua atribut memiliki nilai gap bernilai negatif sehingga, kedua puluh atribut tersebut menjadi atribut pada *customers needs*.

4.4 Analisis Quality Function Deployment

Setelah melakukan analisis Gap dengan menggunakan *Service quality*, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis *Quality Function Deployment*. Salah satu hal penting dalam QFD adalah *House of Quality* (HoQ). Tahap-tahap dalam pembuatan HoQ adalah :

1. Membuat *Voice of customer*
2. Membuat matriks Perencanaan
3. Membuat respon teknis (*Technical Responses*)

4.4.1 Analisis *Voice of customer*

Pada analisis *Service quality* di atas telah disimpulkan bahwa tidak ada atribut yang bernilai positif berdasarkan selisih (Gap) sehingga keseluruhan atribut masuk kedalam analisa QFD. Tabel 4.10 adalah atribut pelayanan yang digunakan dalam room I :

Tabel 4.10 Atribut *Voice of customer*

No	Atribut
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar
2	Penggunaan Website PLN Malang
3	Kerapian penampilan pegawai
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan

4.4.2 Analisis Matriks Perencanaan

Langkah selanjutnya dalam perancangan *House of Quality* adalah matriks perencanaan. Berikut ini merupakan hasil analisis matriks perencanaan:

1. *Importance to Customer*

Merupakan kolom yang menunjukkan seberapa penting kebutuhan yang diidentifikasi dari pelanggan. Nilai kepentingan untuk *Importance to Customer* diperoleh dari kuisioner.

Tabel 4.11 Nilai *importance to customer*

No	Atribut	IOC
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	0,05695
2	Penggunaan Website PLN Malang	0,04597
3	Kerapian penampilan pegawai	0,04973
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	0,04871
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	0,05478
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	0,04582
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	0,04871
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	0,04741
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	0,05493
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	0,04611
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	0,04741
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	0,04582
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	0,05305
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	0,04683
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	0,0464
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	0,05724
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	0,05912
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	0,04857
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	0,04944
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	0,04698

2. *Customer Satisfaction Performance*

Merupakan nilai dari persepsi pelanggan mengenai seberapa bagus pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Nilai persepsi didapat dari rata-rata nilai persepsi. Tabel 4.12 menunjukkan nilai dari *importance to customer* :

Tabel 4.12 Nilai *Customer Satisfaction Performance*

No	Atribut	Nilai Persepsi
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	4,0619
2	Penggunaan Website PLN Malang	3,2784
3	Kerapian penampilan pegawai	3,5464
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	3,4742
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	3,9072
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	3,2680
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	3,4742
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	3,3814
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	3,9175
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	3,2887

No	Atribut	Nilai Persepsi
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	3,3814
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	3,2680
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	3,7835
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	3,3402
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	3,3093
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	4,0825
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	4,2165
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	3,4639
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3,5258
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	3,3505

3. Goal

Merupakan nilai dari ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan PLN dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat *Goal* pelanggan didapat dari rata-rata nilai ekspektasi pelanggan. Tabel 4.13 menunjukkan hasil perhitungan lengkap tingkat kepentingan pelanggan:

Tabel 4.13 Nilai *Goal*

No	Atribut	Goal
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	4,6598
2	Penggunaan Website PLN Malang	3,4433
3	Kerapian penampilan pegawai	3,7010
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	4,0928
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	4,2268
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	3,7113
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	3,7526
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	3,8660
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	4,0515
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	4,0412
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	4,0825
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	3,8763
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	4,0309
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	3,9691
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	3,6804
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	4,4639
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	4,4330
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	4,0825
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3,8969
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	3,7835



4. *Improvement Ratio*

Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat kepuasan pelanggan sekarang ini terhadap atribut-atribut kebutuhan pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rumus yang digunakan adalah rumus (2-7). Contoh perhitungan untuk *improvement ratio* atribut no. 1 sebagai berikut :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Expected Satisfaction Performance}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} = \frac{4,67}{4,06} = 1,15$$

Tabel 4.14 menunjukkan nilai dari *improvement ratio*

Tabel 4.14 Nilai *Improvement Ratio*

No	Atribut	Improvement Ratio
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	1,1472
2	Penggunaan Website PLN Malang	1,0503
3	Kerapian penampilan pegawai	1,0436
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	1,1780
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	1,0818
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	1,1356
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	1,0801
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	1,1433
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	1,0342
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	1,2288
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	1,2073
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	1,1861
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	1,0654
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	1,1883
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	1,1121
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	1,0934
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	1,0513
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	1,1786
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	1,1053
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	1,1292

5. *Raw weight* merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan pelanggan yang berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan (*important to customer*) dan (*improvement ratio*). Rumus

yang digunakan untuk menghitung *raw weight* sesuai dengan persamaan (2-8).

Contoh perhitungan atribut no. 1 :

$$\begin{aligned}
 \text{Raw weight} &= (\text{importance to customer}) \cdot (\text{improvement ratio}) \\
 &= 0,05695 \cdot 1,1472 \\
 &= 0,0653
 \end{aligned}$$

Tabel 4.15 menyajikan nilai dari *Raw Weight*

Tabel 4.15 Nilai *Raw Weight*

No	Atribut	Raw Weight
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	0,0653
2	Penggunaan Website PLN Malang	0,0483
3	Kerapian penampilan pegawai	0,0519
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	0,0574
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	0,0593
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	0,0520
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	0,0526
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	0,0542
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	0,0568
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	0,0567
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	0,0572
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	0,0544
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	0,0565
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	0,0557
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	0,0516
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	0,0626
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	0,0622
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	0,0572
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	0,0546
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	0,0531

6. *Normalized Raw Weight*

Normalized raw weight merupakan *raw weight* yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai 1 atau 100%. Rumus yang digunakan sesuai persamaan (2-9). Contoh perhitungan atribut no. 1 :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{raw weight}}{\sum \text{raw weight}} = \frac{0,0653}{1,1195} = 0,058$$

Tabel 4.16 menyajikan nilai dari *Normalized Raw Weight*



Tabel 4.16 Nilai *Normalized Raw Weight*

No	Atribut	Normalized
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	0,0584
2	Penggunaan Website PLN Malang	0,0431
3	Kerapian penampilan pegawai	0,0464
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	0,0513
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	0,0529
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	0,0465
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	0,0470
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	0,0484
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	0,0507
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	0,0506
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	0,0511
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	0,0485
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	0,0505
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	0,0497
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	0,0461
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	0,0559
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	0,0555
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	0,0511
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	0,0488
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	0,0474

Dari hasil perhitungan tersebut maka dapat dilihat pada Tabel 4.17 tentang submatrik perencanaan *house of quality* PLN hasil gabungan perhitungan tersebut.

4.4.3 Penentuan *Technical Responses*

Technical response merupakan jawaban dari *Voice of customer* yang dibuat dengan pihak manajemen PLN kota Malang untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan. Setelah melakukan wawancara dengan pihak terkait terdapat beberapa respon teknis sebagaimana terdapat pada Tabel 4.18

Berikut penjelasan dari Tabel 4.18 tentang penjelasan serta teknis tersebut.

1. peningkatan kualitas meteran listrik Prabayar secara menyeluruh
Peningkatan kualitas meteran listrik Prabayar secara menyeluruh di kota Malang di khususkan untuk meteran listrik Prabayar yang berasal dari Cina di ganti dengan meteran listrik Prabayar yang berasal dari Jerman sehingga pelayanan

Tabel 4.17 Submatriks Perencanaan *House of Quality* PLN Malang

NO	Atribut	Customer Satisfaction Performance	Goal	Important to Customer	Improvement Ratio	Raw Weight	Normalized Raw weight
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	4,06	4,66	0,06	1,15	0,07	0,06
2	Penggunaan Website PLN Malang	3,28	3,44	0,05	1,05	0,05	0,04
3	Kerapian penampilan pegawai	3,55	3,70	0,05	1,04	0,05	0,05
4	Kinerja Pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar	3,47	4,09	0,05	1,18	0,06	0,05
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	3,91	4,23	0,05	1,08	0,06	0,05
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date	3,27	3,71	0,05	1,14	0,05	0,05
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil	3,47	3,75	0,05	1,08	0,05	0,05
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.	3,38	3,87	0,05	1,14	0,05	0,05
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar	3,92	4,05	0,05	1,03	0,06	0,05
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan	3,29	4,04	0,05	1,23	0,06	0,05
11	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar	3,38	4,08	0,05	1,21	0,06	0,05
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar	3,27	3,88	0,05	1,19	0,05	0,05
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar	3,78	4,03	0,05	1,07	0,06	0,05
14	Pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan	3,34	3,97	0,05	1,19	0,06	0,05
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN	3,31	3,68	0,05	1,11	0,05	0,05
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar	4,08	4,46	0,06	1,09	0,06	0,06
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	4,22	4,43	0,06	1,05	0,06	0,06
18	Solusi yang diberikan Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan	3,46	4,08	0,05	1,18	0,06	0,05
19	kesopanan dan keramahan Pegawai dalam memberikan pelayanan	3,53	3,90	0,05	1,11	0,05	0,05
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan	3,35	3,78	0,05	1,13	0,05	0,05

Tabel 4.18 Data *Technical Responses*

no	Respon teknis
1	Peningkatan kualitas meteran listrik Prabayar secara menyeluruh
2	Penerapan sistem online untuk pengaduan keluhan pelanggan setiap wilayah rayon
3	Perbaikan website resmi PLN
4	Penambahan cermin serta standart berpakaian dalam melayani pelanggan pada pintu keluar(belakang) pegawai dan ruangan pegawai
5	Adanya tes evaluasi pelayanan karyawan/pegawai PLN secara berkala
6	Pengiriman informasi langsung ke konsumen secara berkala
7	Maintenance jaringan secara berkala
8	Peningkatan layanan call center
9	Penerapan sistem laporan callback
10	Evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan
11	Pembuatan SOP dalam pelayanan pelanggan
12	Pengeffisienan penjadwalan tenaga kerja lapangan
13	Perluasan unit penjual pulsa/token
14	Mengadakan kompetisi antar pegawai

tentang meteran listrik Prabayar sama diantara semua pelanggan. Ini akan semakin mempermudah penggunaan meteran listrik Prabayar.

2. Penerapan sistem online untuk pengaduan keluhan pelanggan setiap wilayah rayon

Dalam website resmi PLN keluhan pelanggan di khususkan sampai per-rayon sehingga jelas keluhan pelanggan tersebut dilayangkan kepada rayon mana, karena sebelumnya keluhan pelanggan hanya sebatas tingkat kabupaten.

3. Perbaikan website resmi PLN

Perbaikan disini ialah membenahan link website yang rusak dan masih belum bisa di gunakan serta mengganti tampilan tampilan dasar sehingga website nampak menjadi lebih bagus.

4. Penambahan cermin serta standart berpakaian dalam melayani pelanggan pada pintu keluar(belakang) pegawai dan ruangan pegawai.

Penambahan cermin dan standart berpakaian pada pintu keluar disini diharapkan membuat pegawai sadar dan peduli akan kerapian diri. Penambahan cermin disini pada ruangan setiap pegawai serta pintu keluar (belakang) pegawai.

5. Adanya tes evaluasi pelayanan karyawan/pegawai PLN secara berkala
Tes evaluasi dilakukan untuk mengukur perkembangan skill pegawai PLN dalam melayani pelanggan (dalam hal teknis kecepatan serta ketepatan dalam melayani) sehingga dalam evaluasi tersebut apabila terdapat karyawan yang di bawah nilai standart maka perlu diadakan training terhadap pegawai yang di bawah standart tersebut.
6. pengiriman informasi langsung ke konsumen secara berkala
Pengiriman informasi langsung ke konsumen secara berkala dengan bentuk seperti kartu bersifat informatif yang memberikan informasi tentang seputar PLN serta di kirim setiap 1 bulan sekali yang dikirim langsung pada setiap pelanggan.
7. maintenance jaringan secara berkala
maintenance jaringan secara berkala adalah langkah preventif untuk mencegah mati listrik yang disebabkan oleh kerusakan jaringan karena penggunaan. Maintenance ringan (pengecekan) dilakukan dimulai dari setiap hari, maintenance sedang (peremajaan sambungan serta material) setiap sebulan sekali, serta maintenance besar (Peremajaan generator serta mesin berat) dilakukan dengan menggunakan penjadwalan maintenance.
8. peningkatan layanan call center
Peningkatan layanan call center disini dengan membuat saluran yang menggunakan operator manual (bukan mesin penjawab otomatis) sehingga pelanggan lebih nyaman dalam menayakan informasi atau melayangkan keluhan pelanggan dan membuat call center terpadu 24 jam untuk pelayanan maksimal.
9. Penerapan sistem laporan callback.
Penerapan callback disini berfungsi dalam 2 hal yaitu sebagai kartu evaluasi PLN serta berguna sebagai perekam waktu kerja pegawai. Dalam hal fungsi evaluasi didalam laporan call back tersebut atribut kuisioner dari PLN dapat dibuat sebagai bahan evaluasi (menggunakan statistik) dan dalam hal fungsi perkeam waktu kerja pegawai disini dapat dilihat dari waktu yang di janjikan, waktu pegawai datang dan waktu pegawai selesai bekerja sehingga disini dapat dilihat seberapa lama pegawai dalam menyelesaikan permasalahan dan dapat

membuat pegawai disiplin(karena ada keterangan waktu selesai jadi terlihat apabila pegawai langsung kembali ke kantor atau tidak)

10. Evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan

Evaluasi disini dilihat menggunakan sistem laporan callback apakah pelanggan puas atau tidak. Apabila tidak puas dianalisis untuk langkah perbaikan ke depan dalam melayani hal yang sama.

11. pembuatan SOP dalam pelayanan pelanggan

Pembuatan SOP disini tidak sebatas dalam melayani pelanggan saat pegawai melayangkan keluhannya sampai penyelesaian di lapangan tetapi juga ada SOP untuk mengganti/memasang meteran listrik prabayar sehingga jelas alur pengantiannya.

12. pengeffisienan penjadwalan tenaga kerja lapangan

Pengeffisienan penjadwalan tenaga kerja disini diperlukan selain untuk mendisiplinkan pegawai juga untuk mengatur pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini berimbas kepada kecepatan pelayanan serta meningkatkan disiplin karyawan.

13. Perluasan unit penjual pulsa/token

Perluasan unit penjual pulsa/token dengan menambah gerai penjual unit untuk minornya dan menambah kerja sama selain dengan provider yaitu dengan bank sehingga dapat membeli pulsa listrik prabayar melalui bank.

14. Mengadakan kompetisi antar pegawai

Mengadakan kompetisi antar pegawai (dikhususkan kompetisi untuk dalam hal komunikasi individu dan kerja tim) disini selain untuk refreasing dalam bekerja juga untuk meningkatkan skill pegawai tersebut.

4.4.4 Analisis *relationships*

Technical responses merupakan jawaban dari *Voice of customer* yang dibuat bersama pihak manajemen PLN untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan. Setelah melakukan brainstorming dengan pihak terkait terdapat beberapa respon teknis, respon teknis yang diperoleh dari pihak PLN disajikan pada Tabel 4.17.

Berikut adalah penjelasan *relationships (WHATs–HOWs)* berdasarkan Tabel 4.17:

1. *Relationships* (1-1)

Penggantian meteran dari meteran China ke meteran Jerman dengan perbedaan teknologi yang lebih baik jelas dapat meningkatkan kualitas meteran listrik Prabayar pelanggan sehingga tidak ada eror yang disebabkan oleh meteran listrik Prabayar yang berasal dari China.

2. *Relationships*(2-2); (2-3)

Dengan adanya sistem pengaduan keluhan pelanggan setiap wilayah rayon di harapkan dapat meningkatkan penggunaan website online karena penyampaian keluhan melalui website. Dan perbaikan link link yang rusak atau tidak dapat diakses guna meningkatkan penggunaan website PLN.

3. *Relationships* (3-4)

Dengan adanya Cermin di ruangan Pegawai dan pintu keluar pegawai dan tempelan standart berpakaian dalam melayani pelanggan diharapkan agar pegawai rapi pada saat melayani pelanggan.

4. *Relationships* (4-5); (4-9)

Adanya test evaluasi dalam hal teknik atau skill secara berkala di harapkan pegawai dapat menjaga bahkan meningkatkan kinerjanya karena apabila hasil test kurang dari standart waktu yang di tetapkan maka akan ada penyuluhan atau training untuk meningkatkan bagi pegawai yang bekerja di bawah standart, sedangkan laporan callback sebagai tolak ukur dari pelanggan kinerja dari pegawai tersebut.

5. *Relationships* (5-1)

Dengan adanya peningkatan kualitas meteran listrik Prabayar (pergantian meteran listrik Prabayar) maka pengisian pulsa listrik Prabayar akan semakin mudah.

6. *Relationships* (6-6)

Dengan pengiriman informasi langsung kepada pelanggan listrik Prabayar dengan menggunakan surat maka pelanggan mengerti akan informasi terkini seputar PLN.

7. *Relationships*(7-7)

Maintenance secara berkala jaringan maupun mesin sangatlah penting sebagai langkah preventif untuk mengurangi listrik mati (mati lampu) serta naik

Tabel 4.19 Nilai *Relationship* antara *WHATs* dan *HOWs*

WHATs		HOW's														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar	●														
2	Penggunaan Website PLN Malang		●	●												
3	Kerapian penampilan pegawai				●											
4	Kinerja pegawai dalam pelayanan listrik Prabayar					●				●						
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar	●														
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date						●									
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil							●								
8	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.								●							
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar									●			▽			
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan		○							○						
11	pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar					●					●					
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar		○										○			
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar											●				
14	pegawai selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan									●			○			
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN		○	○			●		○							
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar														●	
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar	●														
18	Solusi yang diberikan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan					●					●					
19	kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan									●						
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan															●
	Contributions	1,62	0,92	0,59	0,47	1,55	0,93	0,47	0,81	2,02	1,03	0,51	0,22	0,56	0,48	
	Normalized Contributions	0,11	0,08	0,05	0,04	0,13	0,08	0,04	0,07	0,17	0,09	0,04	0,02	0,05	0,04	



turunnya arus listrik hal ini berimbas pada kestabilan suplai dan arus listrik kepada pelanggan.

8. *Relationships*(8-8)

Peningkatan layanan call center dengan cara menambahkan layanan operatur manual dan menambahkan waktu menjadi 24 jam dapat membuat pelanggan listrik prabayar puas akan layanan call center listrik prabayar.

9. *Relationships*(9-9); (9-12)

Penerapan sistem callback yang memuat waktu dalam laporannya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan evaluasi PLN dalam memberikan janji serta dengan adanya penjadwalan yang bagus dapat mengefisienkan pegawai dalam memasang meteran listrik prabayar.

10. *Relationships*(10-2); (10-8)

Dengan penyediaan wadah seperti pengaduan keluhan pelanggan perrayon maka pelanggan dapat melayankan keluhan pelanggan dengan mudah dan cepat dalam tanggapannya. Serta call center yang berfungsi 24 jam dapat mewedahi keluhan pelanggan saat itu juga.

11. *Relationships* (11-5); (11-10)

Dengan adanya test evaluasi tentang keahlian maka akan ada dorongan untuk meningkatkan skill pegawai karena itu pegawai akan mampu menangani dan menjawab keluhan dari pelanggan, serta evaluasi terhadap keluhan pelanggan dapat mempermudah penanganan keluhan pelanggan berikutnya yang memiliki studi kasus sama.

12. *Relationships*(12-2); (12-12)

Dengan adanya wadah penyampaian keluhan pelanggan perrayon maka konsumen dapat melihat tanggapan secara cepat dan tercatat serta penjadwalan yang baik dapat memungkinkan pegawai langsung datang pada hari itu juga.

13. *Relationships*(13-11)

Jelasnya SOP disini dalam arti pelanggan dapat membaca dan mengerti alur dalam mengurus pergatian atau pemasangan listrik prabar mempermudah dan mempercepat dalam pemasangan atau pergantian meteran listrik prabayar dan dapat mengurangi adanya praktek suap menyuap.

14. *Relationships* (14-9); (14-12)

Sistem evaluasi laporan callback yang memuat waktu dapat dijadikan tolak ukur dalam mengevaluasi sehingga pegawai terlecut untuk datang tepat waktu serta, penjadwalan yang baik juga mempengaruhi ketepatan PLN dalam memberikan janji dengan kedatangan pegawai.

15. *Relationships* (15-2); (15-3); (15-6); (15-8)

Penerapan sistem online untuk keluhan pelanggan perrayon, perbaikan link dan tampilan website resmi PLN, Pengiriman informasi langsung kepada pelanggan, dan peningkatan layanan call center menambah keakuratan informasi yang diterima oleh pelanggan.

16. *Relationships* (16-13)

Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar berbanding lurus dengan adanya gerai/fasilitas penjual pulsa listrik Prabayar sehingga penambahan gerai penjual pulsa listrik Prabayar dan adanya instansi seperti bank yang menyediakan penjualan listrik Prabayar meningkatkan kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar.

17. *Relationships* (17-1)

Kemudahan pengisian tergantung dari jenis meteran yang digunakan. Dengan mengganti kualitas meteran yang lebih bagus maka dapat memudahkan pelanggan listrik Prabayar dalam mengisi pulsa listrik Prabayar.

18. *Relationships*(18-5); (18-10)

Test terhadap skill dan pengetahuan terhadap permasalahan listrik Prabayar membuat pegawai diharuskan untuk meningkatkan keahliannya sehingga solusi yang akan diberikan semakin baik serta evaluasi dari solusi tersebut akan membantu dalam penyelesaian masalah terhadap keluhan pelanggan yang serupa.

19. *Relationships*(19-9)

Penerapan sistem callback yang mengevaluasi kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan dapat dijadikan sebagai tolak ukur seberapa sopan pegawai dalam melayani.

20. Relationships (20-14)

Adanya kompetisi berbasis komunikasi serta kerja tim diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi serta kerja sama pegawai antar pegawai dan pegawai dengan pelanggan.

4.5 Korelasi Teknis

Fungsi dari korelasi teknis (*technical correlations*) adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara respon teknis. Apakah hubungan tersebut positif atau negatif. Korelasi antar respon teknis disajikan pada gambar 4.3

Gambar 4.3 Korelasi antar respon teknis



Berikut adalah penjelasan hubungan antar respon teknis pada gambar 4.3

1. Relationships (2-3)

Perbaikan link dan tampilan mendukung adanya sistem online penyampaian keluhan pelanggan per rayon dikarenakan dapat mempermudah pelanggan dalam menggunakan dengan adanya link link yang tersedia dalam pelayanan.

2. Relationships (5-9)

Dari hasil laporan evaluasi callback tersebut sebagai alat bantu ukur atas test skill pegawai secara berkala dalam arti dapat dilihat juga perbandingan pegawai di lapangan dan pegawai saat test. Sehingga alat ukur kinerja petugas tidak hanya satu alat saja.

3. *Relationships* (9-10)

Hasil dari evaluasi laporan callback (catatn waktu untuk waktu dan statistik dari kuisioner tertutup) dapat dijadikan bahan evaluasi serta peningkatan kedepannya.

4. *Relationships* (9-12)

Callback sangat membantu dalam penjadwalan dikarenakan adanya catatan waktu selesai sehingga terlihat perbedaan waktu yang cukup jauh apabila pegawai tersebut tidak langsung kembali ke kantor. Dalam hal ini callback membantu secara tidak langsung penjadwalan pegawai.

4.4.6 Technical Matrix

Setiap respon teknis memiliki target. Target ditentukan oleh manajemen PLN kota malang. Berikut ini penjelasan target untuk setiap respon teknis dan Tabel 4.20 :

Tabel 4.20 Target dari *technical matrix* berserta prioritasnya

Target	50% dari total populasi	30% keluhan melalui website	Pengecekan setiap hari	100% semua ruangan pegawai ada	6 bulan sekali	Tanggal 5 setiap bulan	Penurunan keluhan 50%	35% melalui call center	Dikumpulkan hari itu juga	Sebulan sekali, 2minggu sekali dan sebulan sekali	30% lebih cepat dalam melayani	Melayani 100% keluhan pelanggan tiap hari	200 gerai	2x dalam setahun
Priorities	2	6	8	13	3	5	12	7	1	4	10	14	9	11

1. Peningkatan kualitas meteran listrik Prabayar secara menyeluruh
Peningkatan disini adalah mengganti meteran listrik yang lama dengan yang baru. Sebanyak 50% lebih pelanggan listrik Prabayar menggunakan meteran yang lama. Pergantian dilakukan secara bertahap.
2. Penerapan sistem online untuk pengaduan keluhan pelanggan setiap wilayah rayon
Sistem online masih terpusat pada daerah wilayah sehingga perlu dipisah antar rayon supaya tidak terjadi kesalahan informasi dalam penyampaian keluhan dan konsumen tidak bingung. Sehingga setelah di terapkan adanya keluhan pelanggan perrayon ini 30% melalui website PLN.

3. Perbaiki website resmi PLN
Situs PLN selama ini sebagai penyebaran informasi dan penyampaian pelanggan tetapi belum didukung kemudahan dan tampilan yang bagus. Diharapkan pembenahan tampilan dari website dan link yang rusak. Dengan target setiap hari adanya pengecekan dan perbaikan link website.
4. Penambahan cermin serta standart berpakaian dalam melayani pelanggan pada pintu keluar(belakang) pegawai dan ruangan pegawai
Penambahan cermin serta standart berpakaian harus ada pada setiap ruangan pegawai lapangan dan pintu keluar dalam hal ini 100% harus dilaksanakan.
5. Adanya tes evaluasi pelayanan karyawan/pegawai PLN secara berkala
Tes evaluasi ini dilaksanakan setiap 6 bulan sekali sehingga apabila ada karyawan yang dibawah standart operasional akan di beri pengarahan (training) dan di harapkan selalu berkurang pegawai yang tidak lulus tes evaluasi ini.
6. Pengiriman informasi langsung ke konsumen secara berkala
informasi dikirim secara langsung kepada konsumen agar konsumen merasa diperhatikan dalam peningkatan layanan jasa PLN sehingga service level konsumen dapat meningkat. Informasi dikirim setiap satu bulan sekali dan setiap tanggal 5 surat harus sudah dikirim kepada pelanggan (dengan asumsi tanggal 2 surat sudah selesai dicetak).
7. Maintenance jaringan secara berkala
Maintenance jaringan supaya listrik yang diterima pelangga stabil dan tidak mati lampu. Maintenance disini dimulai dari mesin pusat pembangkit dan jaringan tiang listrik. Pengukuran maintenance dilihat dari angka penurunan keluhan listrik naik turun dan mati lampu sebesar 50%.
8. Peningkatan layanan call center
ini ditujukan supaya pelanggan tidak langsung datang dalam melayangkan keluhannya. Tetapi cukup dengan menggunakan layanan call center. Dari total keluhan pelanggan yang ada hanya 20% saja yang melayangkan lewat call center. PLN menargetkan sebesar 35% melalui call center.
9. Menerapkan sistem laporan *callback*
sistem laporan *callback* adalah surat penilaian atas kinerja Pegawai dari

pelanggan sehingga surat tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur terhadap kinerja Pegawai dan menjadi bahan evaluasi Pegawai. Tabel 4.21 berisi contoh surat evaluasi callback, sedangkan bentuk laporan callback terdapat pada lampiran C. Laporan callback ini harus dikembalikan oleh pegawai langsung setelah pegawai tersebut selesai melaksanakan/melayani pelanggan.

Tabel 4.21 Atribut dari laporan *Callback*

No.	Atribut
1	Apakah Gangguan Listrik sudah ditangani / menyala?
2	Apakah Pegawai kami datang tepat waktu seperti yang dijanjikan?
3	Apakah Pegawai kami bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan?
4	Apakah Pegawai kami meminta uang/tip, mulai dari melapor s/d selesai menangani gangguan?
5	Apakah Pegawai kami diberi dan menerima uang/tip, mulai dari melapor s/d selesai menangani gangguan?
6	Apakah Bapak / Ibu puas terhadap layanan kami?

10. Evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan

PLN menargetkan evaluasi pada tiap level yang berbeda, yaitu:

- a. Evaluasi perlu dilakukan dengan menggunakan sistem *callback* untuk Pegawai lapangan. Yang akan dievaluasi sebulan sekali.
- b. Evaluasi pada level manajer diadakan setiap minggu yang dimana sebelumnya diadakan per 2 minggu.
- c. Evaluasi pada level direksi diikuti oleh semua manager diadakan sebulan sekali

11. Pembuatan SOP dalam pelayanan pelanggan

Pembuatan SOP dilakukan dalam peningkatan layanan pelanggan. SOP yang di buat dengan melihat SOP sebelumnya agar mengefisiensikan pelayanan pelanggan. Untuk SOP pengurusan pemasangan meteran baru dilihat dari lama waktu tunggu, sedangkan untuk SOP pelayanan pelanggan dapat dilihat dari lama waktu antara sesudah adanya SOP dan sebelum adanya SOP peningkatan di targetkan 30% lebih cepat dari sebelum adanya SOP baru

12. Pengeffisienan penjadwalan tenaga kerja lapangan

pengeffisienan penjadwalan tenaga kerja lapangan guna untuk meningkatkan kecepatan PLN dalam melayani keluhan pelanggan sehingga setiap keluhan pelanggan pada jam kerja dapat di tangani. Dari 3-5 keluhan pelanggan perharinya PLN hanya bisa melayani 3 keluhan pelanggan (*technical error*)



diharapkan dengan penjadwalan yang baik dapat meningkat 100% dengan menambah tenaga kerja bila di perlukan.

13. Perluasan unit penjual pulsa/token

Guna mendukung program penambahan pelanggan prabayar dan untuk meningkatkan service level pelanggan maka peningkatan perlu di lakukan dengan menyesuaikan pertambahan pelanggan yang ada yaitu 200 gerai.

14. Kompetisi antar pegawai

Kompetisi antar pegawai disini dimaksud untuk meningkatkan komunikasi pegawai dan teamwork dengan konsep refreshing kompetisi ini diadakan 2x dalam setahun.

