

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PLN *MOBILE*
(Studi Kasus : PT PLN Wilayah Sumatera Barat Area Padang)

TUGAS AKHIR

Oleh

MIRA ULANDARI
1310932012



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PLN *MOBILE*
(Studi Kasus : PT PLN Wilayah Sumatera Barat Area Padang)

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh:

MIRA ULANDARI
1310932012

Pembimbing :

ELITA AMRINA, Ph.D, IPM



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRAK

PT PLN Wilayah Sumatera Barat Area Kota Padang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kota Padang yang bertugas untuk memberikan semua pelayanan yang berhubungan dengan kelistrikan. Banyak cara yang telah disediakan oleh PT PLN untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya, salah satunya yaitu pemanfaatan teknologi informasi dengan pelayanan berbasis online. Layanan PLN Mobile adalah salah satu jenis layanan aplikasi yang ditawarkan oleh PT PLN. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan terhadap layanan PLN Mobile banyak terdapat permasalahan yang dikeluhkan oleh para penggunanya, yaitu ketidaksesuaian apa yang dijanjikan dengan fitur yang tersedia, tidak dapatnya merubah data, dan layanan yang tidak cepat tanggap. Permasalahan ini menyebabkan kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN Mobile menjadi rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap layanan PLN Mobile yang dirasakan oleh pelanggan PT PLN. Metode yang digunakan yaitu model Kano untuk mengukur kepuasan pelanggan, sehingga dapat diidentifikasi ekspektasi pelanggan dan ekspektasi potensial yang mungkin untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya juga dilakukan pengukuran dengan metode importance performance analysis (IPA) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dengan kinerja perusahaan untuk setiap atribut. Tahapan berikutnya yaitu dilakukan analisis dengan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) untuk mengetahui urutan prioritas dari atribut yang dinilai.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 150 orang responden pengguna layanan PLN Mobile didapatkan customer satisfaction (CS) berada pada rentang nilai 0,04 sampai 0,64 dengan rata-rata 0,30 yang menunjukkan bahwa pelanggan pengguna layanan PLN Mobile masih belum puas dengan kinerja layanan saat sekarang ini. Berdasarkan integrasi yang dilakukan antara model Kano dengan metode IPA didapatkan rekomendasi prioritas perbaikan layanan PLN Mobile yaitu kesesuaian layanan PLN Mobile dengan kebutuhan pelanggan, peningkatan kemampuan PLN Mobile dalam proses permohonan dan pengaduan pelanggan, peningkatan kemampuan akses PLN Mobile oleh pelanggan, peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap layanan PLN Mobile, peningkatan kemampuan PLN Mobile dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan, kejelasan informasi untuk biaya listrik yang ditagihkan pada layanan PLN Mobile, dan ketersediaan menu untuk perubahan data pelanggan pada layanan PLN Mobile.

Kata Kunci: ipa, kano, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pln mobile

ABSTRACT

PT PLN West Sumatera Region Padang Area is one of the public service providers in Padang which to provide all services related to electricity. Many ways have been provided by PT PLN to provide services to its customers, one of which is the use of information technology based online services. PLN Mobile service is one of the application services offered by PT PLN. Based on preliminary studies done to PLN Mobile services, there are many problems complained by its users, the mismatch of what is promised with the features available, not able to change data, and services that are not responsive. This problem make customers satisfaction on PLN Mobile service to be low.

This study aims to measure the quality of service to PLN Mobile services perceived by customers of PT PLN. The method used is Kano model to measure customer satisfaction, so it can identify customer expectations and potential possible expectations to improve customer satisfaction. Furthermore, measurement with importance performance analysis (IPA) method is used to determine the importance of various attributes relevant to the performance of the company for each attribute. The next step is to analyze with Potential Gain in Customer Value (PGCV) method to find out the priority order of the assessed attribute.

Based on the research that has been done to 150 respondents of user of PLN Mobile services, customer satisfaction (CS) n the range of values 0.04 to 0.64 with an average of 0.30, the value indicating that customers of PLN Mobile service users are still not satisfied with the performance Current services. Based on the integration between Kano model and IPA method, it is recommended that the priority of service improvement of PLN Mobile is the suitability of PLN Mobile service with customer requirement, enhanced PLN Mobile capability in customer request and complaint process, enhanced ability of PLN Mobile access by customer, PLN Mobile, enhanced PLN Mobile capability in paying attention to customer needs, clarity of information for electricity cost charged to PLN Mobile service, and availability of menu for changes of customer data on PLN Mobile service.

Keywords: *customer satisfaction, ipa, kano, PLN Mobile, service quality*