

## ABSTRAK

Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi perkembangan dan peradaban umat manusia. Hal ini ditunjukkan bahwa semua masyarakat Indonesia menggunakan listrik untuk kebutuhan sehari-hari, mulai dari kebutuhan rumah tangga sampai kebutuhan industri. Karena listrik merupakan sumber daya yang menguasai hajat hidup orang banyak maka listrik diatur oleh Negara dan dibentuk perusahaan yang berstatus BUMN dan bersifat monopoli, dimana listrik dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara ( PLN ). PLN mempunyai tanggung jawab yang sangat besar, dimana PLN harus memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap listrik dan harus terjadi pemerataan listrik di seluruh propinsi Indonesia dengan pertimbangan harga yang ditetapkan terhadap masyarakat tidak tinggi. Selain itu PLN sebagai perusahaan monopoli juga harus memperhatikan kualitas produk maupun kualitas pelayanan terhadap konsumen. Untuk mencapai hal tersebut PT.PLN membentuk UPJ ( Unit Pelayanan Jaringan )/ kantor pelayanan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan PLN kepada pelanggan, calon pelanggan, ataupun masyarakat pada umumnya supaya lebih mudah melakukan komunikasi dengan pihak PLN tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan PLN, terutama saat mereka memerlukan produk layanan PLN. Sehingga UPJ harus mengerti apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen dan berusaha memenuhinya untuk mencapai kepuasan konsumen.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL, dimana di dalam SERVQUAL dapat melihat dari segi 5 dimensi kualitas yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangibles*, dan *Assurance*. Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, kemudian menterjemahkan ke dalam aktivitas operasi perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen tersebut adalah dengan menggunakan *Quality Function Deployment* ( QFD ). Melalui matriks *House Of Quality*-nya memungkinkan perusahaan untuk mengantisipasi dan memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan tersebut secara efektif dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan metode SERVQUAL untuk mengetahui kepuasan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan UPJ PLN Cimahi Kota, dan mengetahui kebutuhan konsumen mengenai pelayanan UPJ PLN Cimahi Kota beserta tingkat kepentingannya. Selain itu penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada pihak UPJ PLN Cimahi Kota untuk mendapatkan data mengenai hubungan karakteristik teknis dengan kebutuhan konsumen, tingkat kepentingan relatif dan absolut, nilai/ target karakteristik teknis, serta tingkat kesulitan perusahaan dalam mewujudkan karakteristik tersebut. Setelah semua data telah diperoleh, kemudian diolah, dan dibentuk matriks *House of Quality*. Dari hasil penelitian dan penyusunan *House of Quality* dapat dilihat kekurangan dan kelebihan pelayanan UPJ PLN Cimahi Kota, karakteristik-karakteristik apa saja yang sudah atau belum memenuhi kepuasan konsumen, serta dapat terlihat juga hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki untuk memuaskan konsumen.

# DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1.PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	14
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	14
1.6.2 Teknik Penentuan Sampel.....	15
1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	16
1.8 Sistematika Pembahasan.....	16
<b>BAB 2.LANDASAN TEORI</b> .....	18
2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	18

2.2 Kualitas.....	19
2.3 Kualitas Jasa.....	21
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	21
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	22
2.4 <i>Total Quality Management</i> .....	24
2.4.1 Pengertian TQM.....	24
2.4.2 Konsep TQM.....	25
2.4.3 Karakteristik TQM.....	27
2.5 Total Quality Service.....	28
2.6 Jasa.....	30
2.6.1 Pengertian Jasa.....	30
2.6.2 Karakteristik Jasa.....	31
2.6.3 Klasifikasi Jasa.....	32
2.7 <i>Quality Function Deployment ( QFD )</i> .....	34
2.7.1 Pengertian QFD.....	34
2.7.2 Manfaat QFD.....	35
2.8 <i>House Of Quality ( HOQ )</i> .....	36
2.8.1 Struktur <i>House Of Quality</i> .....	36
2.8.2 Pembentukan <i>House Of Quality</i> .....	40
<b>BAB 3. OBJEK PENELITIAN</b> .....	41
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
3.2 Aspek-aspek Kegiatan Perusahaan .....	44

3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	..46
3.3.1 Struktur Organisasi.....	...46
3.3.2 Uraian Tugas ( <i>Job Description</i> ).....	..48
3.4 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	...54
3.4.1 Visi Perusahaan.....	...54
3.4.2 Misi Perusahaan.....	...54
3.4.3 Tujuan Perusahaan.....	...55
3.5 Kegiatan UPJ PLN Cimahi Kota.....	... 56
<b>BAB 4. PEMBAHASAN.....</b>	... 58
4.1 Pengumpulan Data.....	....58
4.2 Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> .....	....64
4.3 Pembentukan <i>House Of Quality</i> .....	....69
4.3.1 Identifikasi Karakteristik Kebutuhan Konsumen Beserta Tingkat Kepentingannya ( Bobot ).....	..69
4.3.2 Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan Konsumen Dengan Karakteristik Teknis.....	...74
4.3.3 Penentuan Nilai Target Dan Arah Perbaikan Setiap Nilai Target Karakteristik Teknis.....	..79
4.3.4 Penentuan Korelasi diantara Karakteristik Teknis .....	..82
4.3.5 Penentuan Tingkat Kesulitan Organisasi Dalam Menjalankan Karakteristik Teknis.....	..86

4.3.6 Penentuan Tingkat Kepentingan Absolut Dan Kepentingan Relatif.....	...89
4.3.7 <i>House Of Quality</i> .....	.....94
4.4 Analisis <i>House Of Quality</i>	
4.4.1 Analisis Tingkat Keunggulan Karakteristik Kebutuhan Konsumen UPJ PLN Cimahi Kota ( Pelayanan Non Teknis )....	97
4.4.2 Analisis Tingkat Keunggulan Karakteristik Kebutuhan Konsumen UPJ PLN Cimahi Kota ( Pelayanan Teknis ).....	...100
<b>BAB 5.KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>..102</b>
5.1 Kesimpulan.....	..102
5.2 Saran.....	..105

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kualitas Pelayanan UPJ PLN Cimahi Kota .....	3
Tabel 1.2 Standar Pelayanan Gangguan UPJ PLN Cimahi Kota.....	4
Tabel 1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Non Teknis UPJ PLN Cimahi Kota.....	9
Tabel 1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Non Teknis UPJ PLN Cimahi Kota.....	10
Tabel 4.1 Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Berdasarkan Ekspektasi ( Non Teknis ).....	60
Tabel 4.2 Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Berdasarkan Ekspektasi ( Teknis ).....	62
Tabel 4.3 Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	63
Tabel 4.4 Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Dan Nilai <i>SERVQUAL</i> ( Non Teknis ).....	65
Tabel 4.5 Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Dan Nilai <i>SERVQUAL</i> ( Teknis ).....	68
Tabel 4.6 Pengelompokkan Karakteristik Kebutuhan Konsumen dan Tingkat Kepentingannya ( Pelayanan Non Teknis ).....	70
Tabel 4.7 Pengelompokkan Karakteristik Kebutuhan Konsumen dan Tingkat Kepentingannya ( Pelayanan Teknis ).....	72
Tabel 4.8 Hubungan Karakteristik Kebutuhan Konsumen dengan Karakteristik Teknis ( Pelayanan Non Teknis ).....	74

Tabel 4.9 Hubungan Karakteristik Kebutuhan Konsumen dengan Karakteristik Teknis ( Pelayanan Teknis ).....	78
Tabel 4.10 Nilai Target dan Arah Perbaikan Nilai Target Karakteristik Teknis ( Pelayanan Non Teknis .....	80
Tabel 4.11 Nilai Target dan Arah Perbaikan Nilai Target Karakteristik Teknis ( Pelayanan Teknis ).....	82
Tabel 4.12 Korelasi diantara Karakteristik Teknis ( Pelayanan Non Teknis ).....	.83
Tabel 4.13 Korelasi diantara Karakteristik Teknis ( Pelayanan Teknis ).....	85
Tabel 4.14 Tingkat kesulitan perusahaan dalam merealisasikan karakteristik teknis ( Pelayanan Non Teknis ).....	87
Tabel 4.15 Tingkat kesulitan perusahaan dalam merealisasikan karakteristik Teknis ( Pelayanan Teknis ).....	.....88
Tabel 4.16 Tingkat Kepentingan Absolut Dan Tingkat Kepentingan Relatif ( Pelayanan Non Teknis ).....	.....91
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Absolut Dan Tingkat Kepentingan Relatif ( Pelayanan Teknis ).....	.....93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran <i>Service Quality</i> dan QFD.....	13
Gambar 2.1 <i>House Of Quality ( HOQ )</i> .....	38
Gambar 3.1 Struktur Organisasi UPJ PLN Cimahi Kota.....	47
Gambar 4.1 <i>House Of Quality</i> Pelayanan Non Teknis UPJ Cimahi Kota.....	95
Gambar 4.2 <i>House Of Quality</i> Pelayanan Teknis UPJ Cimahi Kota.....	96



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Kuesioner Penelitian