

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA
LAHAT RAYON LEMBAYUNG**



TUGAS AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diplomaa III Pada Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Bina Darma**

**OLEH:
TRI ASTUTI
171540009**

**FAKULTAS VOKASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA
LAHAT RAYON LEMBAYUNG**

TRI ASTUTI
171540009

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Pada Program Studi Administrasi Bisnis**

Palembang, Agustus 2020
Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Vokasi

Pembimbing



Irwan Septayuda, S.E.,M, Si.

Dekan Fakultas,

Universitas

Fakultas Vokasi



Rabin Ibnu Zainal, S.E.,M.Sc.,Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul “ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA LAHAT RAYON LEMBAYUNG” Oleh “ TRI ASTUTI ” Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari: Rabu, 02 September 2020

Komisi Penguji

1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si

()

2. Heriyanto, S.E., M.Si

()

3. Dinny Komalasari, M.Kom

()

Mengetahui, 02 September 2020
Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Vokasi Diploma III
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas

Fakultas Vo



Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Astuti

NIM : 171540009

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis saya (Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik Ahli Madya di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiat checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara langsung.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, Agustus 2020

Penulis



Tri Astuti

171540009

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan pada sektor kelistrikan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung. Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung” beralamat di Jl. Kol M Nuh Lembayung Lahat, 31414. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung. Metode yang dapat digunakan dalam mendapatkan informasi pada penelitian ini adalah menggunakan Wawancara dan Observasi. Kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung di bagian *constumer service* menggunakan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dapat dinyatakan cukup baik dilihat dari pegawai, Kendalan (*Reliability*) dapat dinyatakan kurang baik dilihat dari ketepatan waktu & disiplin, Daya Tanggap (*Responsiveness*) PT. PLN (Persero) Area rayon lembayung masih kurang baik, Jaminan (*Assurance*) dilihat dari kemampuan & keterampilan para pegawai sudah baik, Empati (*Emphaty*) dinyatakan cukup baik, akan tetapi dalam kualitas pelayanan masih kurang perlu diperbaiki atau belum berjalan secara optimal.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study discusses the quality of service in the electricity sector provided by PT. PLN Lahat Rayon Lembayung area. This research entitled “Service Quality Analysis to PT. PLN (Persero) Lahat Rayon Lembayung Region” which located in Jl. Kol. M Nuh Lembayung Lahat, 31414. This research aims to knowing service quality at PT. PLN (Persero) Lahat Rayon Lembayung Region. A strategy that can used to picking up the data into this exploration is utilizing meeting and perception. Service quality at PT. PLN (Persero) Lahat Rayon Lembayung in the customer service using Physical evidence (tangible) can be said to be good in terms of employees, reliability can be stated bad in terms of timeliness and discipline, responsiveness (responsiveness) pt. Pln (Persero) in the Lahat Rayon Lembayung area is still not good enough, the guarantee (assurance) of PT. Pln (persero) in the Lahat Rayon Lembayung area, seen from the ability & skills of employees, is good, and empathy is said to be quite good. In any case, in the administration nature of PT. PLN (Persero) Lahat Rayon Lembayung still insufficient or not yet running effectively and optimally

Keywords: Quality, Service, Quality of Service

MOTTO :

Jika berani naik pohon harus berani turun juga, jika

berani daftar kuliah harus berani lulus juga

(Bambang widodo)

Ku Persembahkan Untuk :

Orang Tuaku Tercinta

Saudara-saudaraku Tercinta

Keponakanku Tersayang

Teman-temanku

Dosen Pembimbingku

Almamaterku

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Pribadi

1. Nama : Tri Astuti
2. Tempat/Tgl. Lahir : Lahat, 03 November 1996
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat :Jalan Rukun II No. A. 07 Rt. 22 Rw. 02
Bandar Jaya Lahat, Kab. Lahat Sumatera
Selatan
6. Status : Belum Menikah
7. Tinggi, Berat Badan : 162 cm, 44 kg
8. No. Telpon : 0857-6414-4303
9. Email : trastutiiiiiiii@gmail.com

B. Riwayat pendidikan

1. Pendidikan Formal

1. Lulus TK Aisyiyah – Lahat (2002)
2. Lulus SDN 11 Lahat – Lahat (2009)
3. Lulus SMP N 3 Lahat – Lahat (2012)
4. Lulus SMA N 2 Lahat – Lahat (2015)
5. Lulus D3 Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma–Palembang(2020)

2. Pendidikan Non Formal

1. Peserta Tabel Manner Training di Sentesa Pinansula Hotel (2018)
2. Peserta Character Building Program di Universitas Bina Darma (2018)

C. Keterampilan

1. Kerasipan, Korespondensi, Pengetikan
 2. Mahir dalam mengoperasikan program komputer (Ms. Word, Ms. Excel)
- Daftar riwayat hidup ini saya buat dengan benarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung“. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi pada Program Diploma III Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan karena masih banyak kekurangan-kekurangan baik dalam segi penyajian, pembahasan maupun dalam susunan kata-katanya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmad dan karunia-Nya kepada kita semua, Aamin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Tri Astuti

171540009

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dukungan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal, S.E.,M.Sc.,Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Yeni Widyanti, S.,E.,M,Ak. Selalu Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Irwan Septayuda, S.E.,M,Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
6. Seluruh pegawai PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung, terutama Pembimbing Lapangan Pak Habibi, Buk Linda, Mbak Aulia, Mbak Aya dan mbak Jasmine, Pak Mugik.
7. Untuk Ayah dan Ibuku tercinta yang telah memberikan kasih sayang, do'a, restu dan dukungan serta semua yang selama ini telah diberikan.
8. Untuk Ayukku dan kakakku yang telah memberikan semangat dan support dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

9. Untuk keponakanku yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
10. Buat saudara yang berbeda orang tua yaitu Rahmad Permadi, Baihaqki, Azis terima kasih supportnya boy, serta Teman-teman SMA terima kasih untuk support kalian ya girls.
11. Buat Teman-teman seperjuanganku Administrasi Bisnis angkatan 2017 Putri, Luh, Linda, Lia, Siti, dan lain-lain terima kasih banyak sudah membantu, dan memberikan saran.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas bimbingan yang telah diberikan. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2020
Penulis

Tri Astuti
171540009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERTANYAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	4

1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metodeologi Penelitian.....	5
1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data	6
1.6.3 Analisis Data	6
1.7 Sistematika	7

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1.1 Sejarah PT. PLN (Persero).....	9
1.2 Visi PT. PLN (Persero)	11
1.3 Misi PT. PLN (Persero).....	11
1.4 Motto PT. PLN (Persero)	11
1.5 Makna Logo PT. PLN (Persero)	11
1.6 Struktur Organisasi.....	14
1.7 Deskripsi Tugas (<i>Job Description</i>)	16

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Pengertian Pelayanan	25
3.2 Tujuan, Jenis, Fungsi, Unsur.....	26
3.2.1 Tujuan Penelitian.....	26
3.2.2 Jenis Penelitian.....	27
3.2.3 Fungsi Pelayanan.....	30

3.2.4 Unsur Pelayanan.....	30
3.3 Prinsip Kualitas Pelayanan dan Faktor Pelayanan	31
3.3.1 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	31
3.3.2 Faktor Pelayanan	33
3.4 Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung	35

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	46
4.2 Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bidang Vertikal Persegi Panjang	13
Gambar 2.2 Petir atau Kilat.....	13
Gambar 2.3 Tiga Gelombang	14
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)15.....	15
Gambar 3.1 Kursi Pelanggan	36
Gambar 3.2 Pegawai	37
Gambar 3.3 Tim Lapangan	38
Gambar 3.4 Tempat Absen Pegawai.....	39
Gambar 3.5 Tempat Pengaduan Pelanggan	40
Gambar 3.6 Tempat Pengaduan Call Center.....	41
Gambar 3.7 Kinerja Pegawai	42
Gambar 3.8 Pemberian Pengetahuan OJT	43
Gambar 3.9 Tempat Pengambilan Antrian	44
Gambar 3.10 Kondisi & Situasi Menangani Pemadaman/Perbaikan	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Balasan Surat Izin Kerja Praktek dari PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung
- Lampiran 2 Formulir Penilaian Magang
- Lampiran 3 Formulir Penilai Judul dan Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Pembimbing Kerja Praktek
- Lampiran 5 Surat Keputusan Pembimbing Penelitian Pembimbing
- Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus
- Lampiran 7 Gedung PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung
- Lampiran 8 Pos Satpam
- Lampiran 9 Tampak Depan Gedung
- Lampiran 10 Pintu Masuk Pelayanan
- Lampiran 11 Ruangan Pelayanan
- Lampiran 12 Tempat Pengambilan Nomor Antrian
- Lampiran 13 Ruang *Constumer Service* Tempat Pelanggan Posko Pengaduan
- Lampiran 14 Area Pakir ambar
- Lampiran 15 Kursi Pelanggan
- Lampiran 16 Tempat Sampah