

Pengembangan pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dengan metode service quality function deployment

Andhyka Soemarsono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247815&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 20 Tahun 2002, sektor pembangkit tenaga listrik yang sebelumnya dimonopoli oleh PLN Disjaya dan Tangerang, saat ini terbuka untuk swasta. Dengan iklim persaingan industri yang ada, tidaklah mustahil jika nantinya pemerintah Republik Indonesia menghapus monopoli dalam sektor distribusi tenaga listrik. Untuk dapat bersaing dengan industri lain, PLN Disjaya dan Tangerang harus meningkatkan keunggulan bersaingnya. Salah satu cara untuk meningkatkan keunggulan bersaing adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan juga diperlukan untuk mengurangi jumlah keluhan pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan saat ini. Kemungkinan penyebab belum memuaskannya pelayanan saat ini adalah elemen pelayanan belum dikembangkan secara tepat.

Service Quality Function Deployment (Service QFD) adalah salah satu metode yang cocok untuk pengembangan pelayanan pelanggan. Service QFD mampu menenjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi pelayanan yang memuaskan. Dalam Service QFD terdapat 2 elemen penting yaitu tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja pelayanan. Ada satu elemen lagi yang juga signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan elemen pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan pelayanan pelanggan dengan memperhatikan tingkat kepentingan pelanggan, kinerja pelayanan, dan kemampuan perusahaan dalam memberikan elemen pelayanan. Tujuan spesifik penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi elemen pelayanan yang dibutuhkan dan prioritas pengembangan masing-masing elemen pelayanan.

Dari penelitian ini didapat 20 elemen pelayanan yang dianggap berkontribusi dalam usaha memuaskan pelanggan. Elemen-elemen pelayanan yang mendapat prioritas perlama dalam pengembangannya adalah pengembangan website dan survey pelanggan.

Andhyka Soemarsono Service Development of PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Using Service Quality Function Deployment Methodology xvi + 90 pages, 27 tables, 13 pictures, 5 appendices
ABSTRACT As the issuance of Electricity Act No. 20 in 2002, electricity generating sector, formerly monopolized by PLN Disjaya dan Tangerang, is now open for private companies. Concerning industrial competitive atmosphere, it is likely for Government of Indonesia to abrogate monopoly in electricity distribution sector in the future. To compete with other industries in the future, PLN Disjaya dan Tangerang must improve their competitive advantage. One way to improve competitive advantage is by improving the service quality. The improvement of service quality is needed to reduce numbers of complaints from customers who are not satisfied with the recent service performance- The reason why they are not satisfied might be improper service elements development.

Service Quality Function Deployment (Service QFD) is one of the appropriate methods for service development. It is able to translate what the customers need (voice of customers) into the satisfactory service. In service QFD, there are two important elements, customer importance and service performance.

There is another element which is also significant in satisfying customers. It is the enterprise ability in providing service elements.

This study aims to develop the service by considering customer importance, service performance, and enterprise ability in providing service elements- The specific goals are to identify service elements needed and the development priority for each service element.

There are twenty service elements, which contribute in customer satisfaction, obtained from this study. The service elements which get the first development priority are website development and customer survey.</i>