

Pengukuran kualitas pelayanan pelanggan listrik Prabayar dengan menggunakan metode servqual = Measuring customer service quality of prepaid electricity using servqual methods

Giwangkara Abadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250236&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan perekonomian Indonesia di era globalisasi menuntut perkembangan pabrik-pabrik, gedung-gedung, serta perumahan baru dimana pembangunannya membutuhkan energi kelistrikan yang cukup besar, sebagai akibatnya maka kondisi suplai daya Perusahaan Listrik Negara (PLN) ikut tertekan. Sementara itu, pembangunan Pembangkit Listrik baru memakan waktu yang cukup lama, sehingga daya PLN pun menjadi defisit. Untuk itu awal Januari 2008, PLN meluncurkan suatu produk baru, untuk para pelanggan listrik berdaya di bawah 10.000 Watt yang dinamakan Listrik PraBayar. Listrik PraBayar ini merupakan suatu solusi untuk menjawab defisitnya daya ketenagalistrikan, dimana pelanggan dapat mengendalikan sendiri dana pengeluaran dan secara otomatis dapat menghemat listrik. Tetapi perjalanan Listrik PraBayar tidak terlalu mulus, karena terdapat pro dan kontra di masyarakat.

Untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk sistem Listrik PraBayar, dimana nanti akan diukur nilai ekspektasi pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap Listrik PraBayar dengan menggunakan metode SERVQUAL. Pengumpulan data dilakukan menggunakan form kuesioner. Pengumpulan data primer maupun sekunder dilakukan untuk mendukung penentuan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap ekspektasi dan persepsi pelanggan. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya Metode SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Hasil menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN berdasarkan perolehan Weighted SERVQUAL Score pada UPJ Mustika Jaya, UPJ Babelan, UPJ Bantar Gebang, UPJ Bekasi Kota, UPJ Cibitung, UPJ Cikarang, UPJ LemahAbang, UPJ Medan Satria dan UPJ Tambun masing-masing adalah -0.34, -0.59, -0.66, -0.63, -0.81, -0.70, -0.75, -0.49, -0.73. Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki adalah berhubungan dengan waktu pelayanan, fasilitas fisik, dan SDM.

<hr><i>The development of the economy in the globalization demanded the factories, buildings, and new housing where the construction need more energy power , as an impact, power supply of State Electricity Company (PLN) is become underpressure. Meanwhile, development of new power plant take a long time, and electrical resources PLN become deficit. For the beginning of January 2008, PLN launched a new product, to customers which the power limits is less than 10.000 Watt which is called PrePaid Electricity. Prepaid Electricity is a solution to answer deficit power of electricity, where a customer can control his own funds and automatically can save power of electricity. But, Prepaid Electricity is not going too well, because there is a pro and contra in the society.

So, it may need necessary to research the Prepaid Electricity System which will be measured the expectations and perceptions of customers using SERVQUAL methods. Gathering data using questionnaire form. Gathering primary and secondary data is need to support deciding influential variables on customers expectations and perceptions. There is five main dimension mounted in place based on important relative

levels. methods SERVQUAL methods based on the assumption that consumers to compare the performance of service in relevant attributes with ideal standard for each services attributes. The result indicates that customers are satisfied with the service given by PLN based on the Weighted SERVQUAL Score in UPJ Mustika Jaya, UPJ Babelan, UPJ Bantar Gebang, UPJ Bekasi Kota, UPJ Cibitung, UPJ Cikarang, UPJ LemahAbang, UPJ Medan Satria and UPJ Tambun each is -0.34, -0.59, -0.66, -0.63, -0.81, -0.70, -0.75, -0.49, -0.73. The service attributes need to improve is associated with service time, physical facilities, and human resources.