

ABSTRAK

MOH. RIZA AFFIANDI, *Peningkatan Kualitas Proses Layanan Pasang Baru Konsumen Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Bogor* (dibimbing oleh Prof. Dr. Ir. Marimin, M.Sc)

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Bogor memiliki permasalahan dalam memenuhi tingkat mutu layanan penyambungan pasang baru konsumennya. Salah satunya adalah rendahnya kualitas kecepatan dan ketepatan waktu nyala konsumen baru yang dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya manajemen persediaan material terkait komitmen manajemen, lambatnya proses pengadaan barang, lambatnya uji material dan peneraan, menurunnya kualitas pelaksana atau mitra kerja dan ketidaksiapan instalasi listrik calon konsumen.

Penelitian ini akan mengupas secara mendalam untuk mengetahui faktor-faktor peningkatan kualitas layanan sehingga dapat dicari perbaikan peningkatan kualitas layanan pasang baru listrik.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Define, Measure, Analyze, Improve and Control* dimana teknisnya dengan melakukan evaluasi dari laporan pekerjaan dan identifikasi proses layanan pasang baru sambungan listrik. Disamping itu dilakukan kombinasi dengan metode pengambilan keputusan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk mengetahui prioritas peningkatan kualitas layanan, dan penggabungan dengan analisis *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen.

Hasil analisis dari atribut kebutuhan dan persyaratan konsumen, perusahaan harus memfokuskan perhatiannya kepada tiga indikator teratas yaitu kualitas pemasangan kWh meter konsumen, transparansi pembayaran biaya dan kenyamanan bertransaksi. Hasil analisis dari respon teknik perusahaan harus memfokuskan perhatiannya kepada tiga indikator teratas yaitu komitmen kualitas manajemen, pemasangan instalasi konsumen dan perencanaan material kWh meter. Berdasarkan hasil analisis *benchmark* gap indikator kebutuhan dan harapan konsumen yang perlu diprioritaskan adalah kehadiran petugas instalasi Akli, kehadiran petugas uji instalasi Konsuil, kualitas pemasangan instalasi rumah dan kualitas pemasangan kWh meter konsumen.

Kesimpulan penelitian prioritas utama peningkatan kualitas pasang baru listrik adalah kualitas layanan sesuai harapan konsumen yaitu pemasangan kWh meter. Peranan komitmen kualitas dari manajemen berkontribusi dominan terhadap peningkatan layanan dibandingkan dengan respon teknik lainnya yang berdampak terhadap ketersediaan material kWh meter dan kecepatan tingkat mutu pelayanan pasang baru listrik. Faktor lain yaitu peningkatan kinerja mitra kerja khususnya dalam hal kualitas pemasangan dan uji instalasi konsumen akan mempercepat penyalaan pasang baru listrik

ABSTRACT

MOH. RIZA AFFIANDI, The Quality Enhancement Of The New Installation Service Process For Costumer in PT. PLN (Corporate) Bogor Network And Service Area (Under Guidance Prof. Dr. Ir. Marimin, M.Sc.)

State electricity corporate for Bogor network and service area had the problem to meet the quality level of connection service for its consumer installation. One of them is low acceleration quality and flame punctuality to new consumers that was able to be caused by many factors comprising, material supply management attached to management commitment, the tardiness of material supply process, material verification, calibration, the downturn of practitioner/counterpart and the unpreparedness of electricity installation.

The research will look in more detail to know the enhancement factors of service quality so that can be found the correction of quality enhancement for new electricity installation service.

The used research analysis method by using the approach of Define, Measure, Analyze, Improve and Control in which technically do evaluation from the work report and identify the process of new electricity connection. Instead of doing the combination with decision taking method of Analytic Hierarchy Process (AHP) to know the priority enhancement of quality service, and the integration with Quality Function Deployment (QFD) to identify the consumer needs.

From the analysis result of needs attribute and customer requirement, corporate must focus its attentions to three highest indicators namely, the quality of consumer kWh meter installation, cost payment transparency, and transaction convenience. The analysis result from technical requirement, the corporate must focus its attention to three highest indicators, namely management commitment, consumer installation, and kWh meter material plan. Base on the result of benchmark analysis, the indicator gap of consumer needs and requirement necessarily prioritized are installation officer presence, consumer installation verification officer presence, the quality of new consumer installation, and quality of consumer kWh meter installation.

The research conclusion is that the main priority of new electricity installation quality enhancement is service quality in the respect of consumer requirement, namely kWh meter installation. The quality commitment from management contributed dominantly rather than the other technical responses which affected against the stock of kWh meter material and the acceleration of service quality for new electricity installation. The other factors are the enhancement of counterpart performance, especially in case of installation quality and consumer installation test that will accelerate the ignition of new electricity installation.