

PENGENDALIAN KUALITAS PADA PERUSAHAAN JASAPT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) Tbk. WILAYAH MALANG



Oleh: FAJAR SURYA TRI ATMAJA (03610067)

management

Dibuat: 2009-11-16 , dengan 3 file(s).

Keywords: PENGENDALIAN KUALITAS, PERSERO

ABSTRAKSI

Tujuan perusahaan pada umumnya adalah memperoleh keuntungan yang maksimal dengan biaya yang minimal serta ingin memenuhi semua permintaan konsumennya. Pengendalian kualitas mutu produk ini juga berlaku pada unit pelayanan listrik Perusahaan Listrik Negara (PLN), yang notabennya merupakan satu-satunya perusahaan yang melayani pendistribusian jasa listrik di Indonesia. Meskipun sebagai industri monopoli namun PLN dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Tetapi, dalam beberapa waktu terakhir kinerja PLN tampaknya mengalami kemerosotan. Pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi di Indonesia yang cukup pesat mendorong peningkatan konsumsi listrik dari waktu ke waktu, namun tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas pasokan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apa saja hal-hal yang banyak dikeluhkan oleh konsumen pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Tbk. wilayah Malang tahun 2007-2008? (2) Apa saja penyebab keluhan konsumen paling tinggi di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Tbk. wilayah Malang pada tahun 2007-2008?

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN.) Jl. Basuki Rahmat Wilayah Malang. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan menggunakan metode deskriptif. Variabel beserta definisi operasional variabel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Keluhan konsumen adalah ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan atas penggunaan barang atau jasa. (2) Faktor penyebab terjadinya keluhan adalah hal-hal yang mendorong konsumen mengkomplain barang atau jasa yang diberikan perusahaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik dokumentasi. Dokumen yang digunakan adalah keluhan pelanggan wilayah Malang yang telah dipublikasikan secara online oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Tbk. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan diagram tulang ikan (fishbone) atau diagram sebab akibat.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh pelanggan PT. PLN (Persero), Tbk. Adalah: sering terjadi pemadaman listrik, tagihan rekening sering melonjak, tegangan listrik yang tidak stabil (sering naik turun), dan lamanya realisasi pemasangan listrik. (2) Sedangkan penyebab utama munculnya keluhan-keluhan pelanggan dikarenakan oleh faktor manusia atau SDM di dalam PT. PLN (Persero), Tbk. wilayah Malang, di mana kurang adanya penanganan dari masalah-masalah yang diajukan oleh konsumen.

ABSTRAC

Target of company in general is to obtain maximal advantage with expense of minimum and also wish to fulfill all request of his consumer. Operation of quality quality of this product also go into effect at unit service of electric Company Of Electric State (PLN), what its represent the single company serving electric service distribution in Indonesia. Though as monopolistic industry but PLN claimed to be

able to give best service. But, in a few last time of performance of PLN seems experience of decline. Growth of economic activity and resident in Indonesia which fast to enough push the make-up of electric consumption from time to time, but do not make balance to with make-up of capacities of pasokan. this Formula research internal issue is: (1) Any kind of things which griped many by consumer at PT. Company Of Electric State (Persero), Tbk. regional Worse luck year 2007-2008? (2) Any kind of cause of sigh of highest consumer in PT. Company Of Electric State (Persero) Tbk. regional Worse luck in the year 2007-2008?

This research is conducted by Company Of Electric State (PT. PLN.) Jl. Basuki Rahmat Wijaya Malang. This Research represent research of case study by using descriptive method. Variable along with variable operational definition to be utilized in this research shall be as follows: (1) Sigh of consumer is expression of ketidakpuasan or disappointment of client of usage of service or goods. (2) Factor cause the happening of sigh is things pushing consumer complain given by service or goods is company. Data which is used in this research is collected with documentation technique. Document the used is sigh of client of Malang region which have been publicized by online by PT. Company Of Electric State (Persero), Tbk. Technique analyse data performed within this research is to use fishbone diagram (causality diagram or fishbone).

Pursuant to result of analysis which is can be concluded as follows: (1) most Things is often griped by client of PT. PLN (Persero), Tbk. Is: often happened extinction of listrik, account invoice often leap, unstable voltage (often fluctuate), and the duration realization installation of electric. (2) While the root cause appearance sighs of client because of by human being factor or of SDM in PT. PLN (Persero), Tbk. regional Worse luck, where less the existence of handling from problem of informed against by consumer.