

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN KOMPLAIN PELANGGAN  
PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON MATTOANGING  
MAKASSAR**

Oleh  
**IRMA YULYANA**  
**NIM 105720507814**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN KOMPLAIN PELANGGAN  
PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON MATTOANGING  
MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**IRMA YULYANA  
105720507814**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memeperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Dan Bisnis Pada Jurusan Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Makassar**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan ini saya persembahkan Karya Ilmiah ini untuk ibuku tersayang dan Alm. Ayahku dan keluargaku tersayang yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan materi untuk perjuanganku dan untuk sahabat dan teman-temanku serta teman spesial yang mampu menampung keluh kesahku di saat saya lelah berjuang. Saya ucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga.

## **MOTTO HIDUP**

“ Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkan dari dunia sementara menyia-nyiakan waktu memisahkan dari Allah”



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : "Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar".

Nama Mahasiswa : Irma Yulyana  
No. Stambuk/NIM : 105720507814  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu, 29 Agustus 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2018

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Abdul Muttalib, SE., MM**  
NIDN : 0901125901

Pembimbing II,

**Basri Basir MR, SE, M.Ak**  
NIDN : 0926098904

Mengetahui,

Dekan,



**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM : 903078

Ketua Program Studi Manajemen,

**Muh. Nur R, SE., MM**  
NBM : 1085576



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Irma Yulyana, Nim : 105720507814, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0014 / 2018 M, Tanggal 17 Dzulhijjah 1439 H / 29 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

17 Dzulhijjah 1439 H

Makassar,

29 Agustus 2018 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawasan Umum: Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM. (.....)  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM. (.....)  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim, HR, SE.,MM. (.....)  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Akhmad, SE., M.Si. (.....)  
2. M Hidayat, SE., MM. (.....)  
3. Asriati, SE., M.Si. (.....)  
4. Muhammad Nur Abdi, SE., MM. (.....)

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE.,MM  
NBM : 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. (0411) 860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Yulyana  
Stambuk : 105720507814  
Program Studi : Manajemen  
Dengan Judul : Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar

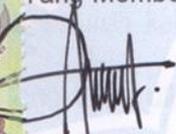
Dengan ini menyatakan bahwa :

*Skripsi yang saya ajukan di depan tim penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar dan telah diujikan pada tanggal 29 Agustus 2018.

Makassar, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan,

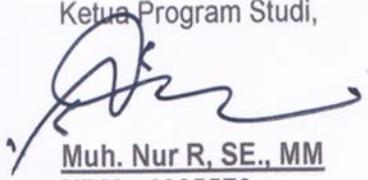
  
E8827AFF041546849  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
  
Irma Yulyana

Diketahui Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

  
Ismail Rasulong, SE, MM  
NBM : 903078

  
Muh. Nur R, SE., MM  
NBM : 1085576

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis skripsi yang berjudul “Analisis Total *Quality Management (TQM)* Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis tercinta, Ayahanda Alm. Hakkang dan Ibunda Hj.Kartini yang senagtiasa member harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senagtiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rosulong, SE., MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur R, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Abdul Muttalib, SE., MM selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsinselesai dengan baik.
5. Bapak Basri Basir MR, SE, M.Ak selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama penyusunan skripsi hingga unian skripsi.
6. Bapak/ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar yang telah bersedia menerima dan memberikan data/informasi yang dibutuhkan sehubungan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Kakanda Asdar selaku pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu dalam penyelesaian skripsi.
10. Kakanda *Ahmad Yani* yang telah membantu dan selalu memberikan motivasi, sehingga penulis sampai pada tahap akhir penyelesaian studi strata satu.
11. Rekan-rekan mahasiswa 2014 terkhusus manajemen 11-14 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi.
12. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh Karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Makassar, Agustus 2018

**Irma Yulyana**

## ABSTRAK

**Irma Yulyana, 2018, Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar**, Skripsi Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Abdul Muttalib, SE.,MM dan Pembimbing II Bapak Basri Basir MR, SE, M.Ak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Total Quality Management dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan pada PT. PLN(Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan berupa informasi secara lisan maupun tertulis. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara.

Hasil penelitian sistem pelayanan jasa dalam pemberian pelayanan komplain pelanggan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman. Pemberian pelayanan Dengan system pelayanan yang mengacu kepada lima faktor yaitu kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, keramahan pelayanan, kebenaran pelayanan, dan kemampuan pelayanan merupakan cerminan dari prinsip "Total Quality Management" (TQM) sehingga membawa PT. PLN (Persero) sebagai suatu perusahaan yang menitikberatkan kualitas pelayanan bukan periode semata.

Hasil kuisisioner yang dilakukan penulis terhadap enam puluh orang pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar ternyata pelayanan yang diberikan oleh pegawai secara umum dapat memuaskan pelanggan, dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh penulis terbukti atau hipotesis dapat diterima. Untuk menilai kepuasan pelanggan, maka penulis menggunakan analisis lima dimensi sebagai alat ukur, yaitu dimensi bukti langsung, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati.

Kata Kunci: Total Quality Management dan Pelayanan Komplain Pelanggan

## **ABSTRACT**

**Irma Yulyana, 2018, Total Quality Management (TQM) Analysis In Improving Customer Complaint Service At PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar, Thesis Faculty of Economics and Business Studies Program Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Supervisor I Mr. Abdul Muttalib, SE., MM and Advisor II Mr. Basri Basir MR, SE, M.Ak**

*The purpose of this study is to determine the Total Quality Management in improving customer complaints services at PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.*

*The approach used in this research is qualitative research method that is data obtained from the company in the form of information orally and in writing. Data collection methods used were observation and interview.*

*The results of service system services in the provision of customer complaints services by PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar has been based on easy service, direct and secure. Provision of services With service system that refers to five factors namely service speed, service convenience, hospitality service, service truth, and service ability is a reflection of the principle of "Total Quality Management" (TQM) so as to bring PT. PLN (Persero) as a company that emphasizes the quality of service is not the period alone.*

*The results of questionnaires conducted by the author of sixty customers of PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar proved that the services provided by employees in general can satisfy the customer, thus the hypothesis proposed by the author proved or hypothesis acceptable. To assess customer satisfaction, the writer uses five-dimensional analysis as a measuring tool, namely the dimensions of direct evidence, reliability, responsiveness, confidence and empathy.*

**Keywords: Total Quality Management and Customer Complaints Service**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA .....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	6
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	6

2. Karakteristik <i>Total Quality Management</i> .....	7
3. Prinsip <i>Total Quality Management</i> .....	10
4. Konsep <i>Total Quality Management</i> .....	12
B. Pelayanan .....	13
1. Pengertian Pelayanan.....	13
2. Dimensi Pelayanan .....	13
3. Karakteristik Pelayanan .....	14
C. Pelanggan.....	15
1. Pengertian Pelanggan .....	15
2. Kepuasan Pelanggan.....	16
D. Komplain atau Keluhan Pelanggan .....	18
E. Pelayanan Keluhan Pelanggan .....	19
F. Tinjauan Empiris .....	21
G. Kerangka Konsep.....	24
H. Hipotesis .....	26
<b>BAB III     METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Fokus Penelitian.....	28
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian .....	29
D. Sumber Data .....	29
E. Populasi dan sampel .....	29
F. Pengumpulan Data .....	30
G. Instrumen Penelitian .....	31
H. Teknik Analisis .....	31

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Sejarah Ringkas Perusahaan.....	34
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	35
C. Struktur Organisasi .....	36
D. Tugas Pokok PT. PLN (Persero).....	37
E. <i>Total Quality Management</i> Dalam Meningkatkan Komplain Pelanggan.....	41
F. Prosedur Pelayanan Komplain Pelanggan .....	42
G. Analisis Data .....	43
H. Pembahasan .....	53

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	55
B. Saran-Saran.....	56

**DAFTAR PUSTAKA.....57**

**DAFTAR LAMPIRAN.....58**

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris .....	21
Tabel 3.2	Skor tingkat kinerja pelayanan dengan skor tingkat kepentingan (harapan).....	32
Tabel 4.3	Penilaian Responden terhadap ketersediaan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan.....	44
Tabel 4.4	Tingkat kepentingan (Harapan) Responden terhadap ketersediaan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan.....	45
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat Serta Mudah Dijangkau.....	46
Tabel 4.6	Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Pelayanan Cepat dan Tepat Serta Mudah Dijangkau.....	46
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Perumusan Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah/Keluhan Pelanggan.....	47
Tabel 4.8	Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Perumusan Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah/Keluhan Pelanggan.....	48

Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan Dari Kecakapan Perusahaan Khususnya Pada Bagian Pelayanan Komplain Pelanggan.....	49
Tabel 4.10	Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan Dari Kecakapan Perusahaan Khususnya Pada Bagian Pelayanan Komplain Pelanggan.....	49
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Pelanggan Tanpa Memandang Status Sosial.....	50
Tabel 4.12	Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Pemberian Perhatian Secara Individu Kepada Pelanggan Tanpa Memandang Status Sosial.....	51
Tabel 4.13	Perhitungan Rata-Rata dari Skor Kinerja Pelayanan dan Skor Kepentingan (harapan) Pelanggan terhadap atribut-atribut Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	59
2. Hasil Kuesioner Penelitian .....	61
3. Identitas Responden .....	64
4. Kartu kontrol bimbingan skripsi .....	66
5. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	68
6. Riwayat Hidup.....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrikpun berkembang menjadi kebutuhan primer. Hal ini tidak dapat dipungkiri, ketergantungan masyarakat masa kini terhadap penggunaan listrik memang sangat tinggi. PLN sebagai perusahaan negara perlu memperhatikan aspek pelayanan lebih luas antara meteran oleh petugas yang tidak akurat, tarif listrik meningkat, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, pemadaman bergilir, dan masih banyak lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak-sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

PT. PLN (Persero) merupakan BUMN pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, yang bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai,serta menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya,karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat,

diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging cabang Makassar merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. PT. PLN (Persero) melaksanakan kegiatan pembangunan di segala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan, agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan efektifitas adalah menentukan arah dan tujuan dari perbaikan produktivitas dan kualitas, dimana hal tersebut dilaksanakan selaras dengan arah jangka panjang perusahaan.

Arah perbaikan tersebut diformulasikan oleh manajemen ke dalam suatu kebijakan untuk perbaikan proses tersebut. Dalam hal ini di butuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan tersebut. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pelayanan PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

PT. PLN(Persero) harus memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN(Persero) pada masyarakat harus selalu

dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :“Analisis *Total Quality Manajemen* dalam Meningkatkan Pelayanan komplain Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Mattoanging “.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan pada PT.PLN (Peresro) Rayon Mattoanging Makassar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “*Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan pada PT.PLN (Peresro) Rayon Mattoanging Makassar”.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai analisis *total quality management* dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Tempat Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak manajemen PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

### b. Pemerintah

Dari hasil Penelitian ini diharapkan Pemerintah lebih memperhatikan tentang pelayanan komplain pelanggan .

### c. Peneliti

Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen produksi sehingga penulis dapat mengetahui tentang analisis *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan.

### d. Peneliti Selanjutnya

Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.







## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Total Quality Management ( TQM )**

##### **1. Pengertian *Total Quality Management***

Dalam situasi persaingan global saat ini suatu organisasi harus dapat melindungi/mengatasi dari segala permasalahan yang ada, agar tingkat kesesuaian produk dan jasa yang dihasilkan dapat menjadi lebih baik sehingga tidak mengganggu kelangsungan hidup organisasinya di masa yang akan datang. Teknik-teknik yang perlu digunakan dalam suatu perusahaan memberikan manfaat dalam meningkatkan pelayanan perusahaan dan dapat mendukung kegiatan produksi yang berkualitas di perusahaan adalah penerapan *Total Quality Management*.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan perubahan manajemen secara sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan melibatkan semua orang diorganisasi dan proses bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula.

Ada beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa para ahli seperti:

M.N. Nasution (2015:17) menyatakan *Total Quality Management*

“adalah suatu pendekatan dalam menjalankan suatu usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya”.

Sedangkan Menurut Yamit dalam M. N. Nasution (2015:17) Menyatakan bahwa :

*Total Quality Management* adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Menurut Ishikawa dalam M. N. Nasution (2015: 17) Menyatakan :

*Total Quality Management* adalah sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan sebuah pendekatan yang menekankan peningkatan proses produksi secara terus menerus melalui eliminasi pemborosan, peningkatan kualitas, serta mengurangi biaya produksi. Dengan demikian, tujuan akhir dari konsep TQM adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan dan upaya mengurangi suatu kesalahan/ketidaksempurnaan barang atau jasa yang dihasilkan.

## **2. Karakteristik *Total Quality Management***

Ada sepuluh karakteristik TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam M. N. Nasution (2015:18-19), sebagai berikut :

### **1. Fokus pada Pelanggan**

Dalam TQM, baik pelanggan intern maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal peran besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

## 2. Obsesi terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka.

## 3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

## 4. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

## 5. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antardepartemen yang ada dalam organisasi agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan pada lingkungan eksternal.

#### 6. Perbaiki Sistem secara Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu system/lingkungan. Oleh karena itu, system yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

#### 7. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam Organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

#### 8. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.

Dalam hal ini, karyawanlah yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

### 9. Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap unsure dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/ kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

### 10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Unsur untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat unsur. *Pertama*, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atau keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

## 3. Prinsip *Total Quality Manajemen*

TQM merupakan suatu konsep yang berupa melakukan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hansler dan Brunell dalam M. N. Nasution (2015:24-25), ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah:

#### 1) Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal, kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktifitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

#### 2) Respek terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

#### 3) Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*Feeling*).

#### 4) Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan.

#### **4. Konsep *Total Quality Management***

Konsep TQM ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi. Pada dasarnya, konsep TQM mengandung tiga unsur Bounds et al. (dalam M. N. Nasution, 2015:23), unsur tersebut berikut ini:

##### **1. Strategi Nilai Pelanggan**

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian pelayanan dan sebagainya.

##### **2. Sistem Organisasional**

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

##### **3. Perbaikan Kualitas Berkelanjutan**

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu. Dengan perbaikan kualitas produk secara kontinu, maka dapat memuaskan keinginan pelanggan.

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan secara umum adalah tindakan untuk menyediakan apa yang diharapkan dan dibutuhkan orang lain dalam hal organisasi pelayanan. Kualitas pelayanan yang ekselen adalah suatu pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan, hal ini merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan.

Menurut Kotler dalam M. N. Nasution (2015:64) Menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun dan Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik.

Pada dasarnya pelayanan juga ditujukan untuk menciptakan keadilan dalam masyarakat. Oleh sebab itu, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang dituntut adalah pemberian pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat terpuaskan segala keinginannya.

### **2. Dimensi Pelayanan**

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons,1995 dan M. N. Nasution (2015:4-5) ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.

Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dan dapat dilihat.

2. Kepercayaan/keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sehingga bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### **3. Karakteristik Pelayanan**

Menurut Berry L.L dalam M. N. Nasution (2015:65-67) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Tidak berwujud (*Intangibility*), tidak dapat dilihat, diraba, dicium, dirasa, atau didengar sebelum terlaksananya transaksi. Penerima pelayanan tidak akan bisa mengetahui bagaimana pelayanan itu sebelum menjalaninya sendiri.
2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), dalam hal ini pelayanan terbentuk dari dua komponen yakni pemberi pelayanan dan si penerima pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, hasil pelayanan sebenarnya tercipta dari si pemberi terhadap si penerima itu sendiri dan bukan hanya bergantung pada si pemberi saja.

3. Keanekaragaman (*Variability*), jasa pelayanan yang diberikan tentulah tidak selalu tergantung siapa yang dilayani, kapan, dan dimana tempatnya.
4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*), karakteristik pelayanan digambarkan sebagai sesuatu yang hanya dapat dirasakan dalam jangka waktu tertentu saja dan tidaklah bertahan lama.

Dari beberapa karakteristik pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan itu tidak dapat dirasa, diraba, dilihat sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pelanggan, pelayanan yang diberikan kepada tiap orang juga berbeda-beda, itu dikarenakan setiap orang mempunyai kepentingan yang berbeda dan pelayanan yang diberikan pastinya juga akan berbeda. Selain itu, pelayanan juga tidak dapat disimpan karena ketika seseorang dilayani, maka pada saat itulah orang tersebut merasakan pelayanan.

## **C. Pelanggan**

### **1. Pengertian Pelanggan**

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan itu. Menurut Gasperz (1992:33) dalam bukunya M. N. Nasution (2015:38-39), Pada dasarnya dikenal tiga macam pelanggan dalam system kualitas modern, yaitu :

### 1. Pelanggan Internal

Pelanggan Internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan (atau perusahaan) kita. Bagian-bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan merupakan contoh dari pelanggan internal.

### 2. Pelanggan Antara

Pelanggan Antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Distributor yang mendistribusikan produk-produk, agen-agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir, merupakan contoh dari pelanggan antara.

### 3. Pelanggan Eksternal

Pelanggan Eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan. Kadang-kadang pelanggan berbeda antara mereka yang membayar dan mereka yang memakai.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Band (1971:79) dalam bukunya M.N Nasution (2015:41), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Lebih lanjut, Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai pemasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan (Gasperz,1997:35) dalam bukunya M. N Nasution (2015:42) adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/ pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, di mana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang dibagian penjualan dan periklanan tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negative terhadap persepsi pelanggan tentang produk itu.

Karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan, perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan

secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

#### **D. Komplain atau Keluhan Pelanggan**

Keluhan adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Adanya keluhan dalam satu sisi sebetulnya menjadi alat kontrol atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan/masyarakat.

Dalam suatu perusahaan hal yang akan ditinjau secara langsung adalah keluhan pelanggan. Karena keluhan pelanggan sangat berguna untuk perusahaan yang sedang berkembang. Apabila keluhan pelanggan tidak ditanggapi secara maksimal, besar kemungkinan para pelanggan yang sudah menjadi langganannya akan mencari alternatif lain atau bahkan lari dari perusahaan langganannya tersebut. Keluhan pelanggan juga merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Hal senada juga akan terjadi pada pelanggan listrik, apabila ada masalah dengan pelayanan listrik otomatis para pelanggan juga akan menyampaikan keluhannya. Berbagai keluhan pelanggan merupakan respon dari ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sementara itu tingkat kepuasan pelanggan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila keluhan pelanggan ini tidak ditanggapi, maka bisa saja para pelanggan enggan untuk menggunakan listrik atau setidaknya mereka akan memprotes perusahaan listrik. Pada saat ini pelanggan yang memprotes tentang

rekening listrik, baca meter, denda jika membayar listrik telat, pemadaman bergilir dan yang paling sering adalah pelayanan penambahan daya yang menuai banyak protes mulai dari rumah tangga, instansi pemerintah maupun perusahaan-perusahaan besar.

### **E. Pelayanan Keluhan Pelanggan**

Pelayanan keluhan pelanggan dalam suatu perusahaan sangat penting dalam membangun citra baik suatu perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang pelayanan keluhan pelanggan direspon dengan cepat dan baik.

Pihak PLN menyediakan/memberikan pelayanan keluhan melalui website([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) atau [www.pln.co.id/sulselbar](http://www.pln.co.id/sulselbar)), media massa seperti Tribun Timur, Kompas, majalah "Baruga" PLN ataupun via facebook PT. PLN (Persero), bisa juga melalui talk show di radio Suara Bersatu FM 95,5 MHz pada hari selasa dan jum'at jam 20.00-21.00 WIB, atau mendatangi kantor unit terdekat.

Pelanggan kadang kala kecewa dengan produk dan layanan yang telah Anda berikan. Tentunya, hal ini harus disikapi dengan bijak. Anda dan karyawan Anda harus dapat memberikan solusi yang terbaik agar pelanggan tidak kecewa bahkan menjadi pelanggan loyal Anda.

Berikut beberapa hal yang dapat diterapkan untuk menangani keluhan pelanggan seperti dilansir laman [StirtzGroup.com](http://StirtzGroup.com)

#### **1. Mendengarkan dengan baik.**

Berikan perhatian Anda secara penuh, jangan mengerjakan hal lain, tuliskan apa yang mereka katakan pada anda dan dapatkan hal-hal yang spesifik, pastikan Anda memahaminya dan hanya fokus pada mereka.

2. Biarkan mereka berbicara.

Jangan menyela, jangan menjelaskan, mempertahankan diri, atau memberikan penilaian. Mereka tidak peduli dengan terjadi masalah dan mereka tidak menginginkan cerita versi Anda. Mereka marah dan ingin melampiaskannya, jadi biarkan demikian.

3. Meminta maaf dengan tulus.

Ini sulit dilakukan terlebih jika Anda bukan yang menyebabkan masalah. Jika dalam situasi ini Anda meminta ma'af, Anda tidak dipersalahkan karena telah menyebabkan masalah. Anda meminta ma'af karena pelanggan mengalami hal yang tidak menyenangkan. Posisikan diri Anda pada posisi mereka. Bersikap tulus.

4. Tanyakan pada mereka bagaimana Anda bisa memperbaikinya.

Terlalu banyak karyawan yang tidak menanggapi baik keluhan atau generik, stok respon, seperti mengeluarkan uang untuk membayar tagihan. Tapi resiko tersebut membuat pelanggan lebih kesal jika itu bukan yang mereka inginkan. Nyatanya, mungkin Anda membuat orang lain tersinggung dengan menawarkan diskon. Cara yang lebih baik adalah menanyakan apa yang mereka inginkan.

5. Meyakinkan mereka anda akan memperbaiki masalah.

Karena anda sudah mendengarkan dan memahami keluhan mereka, anda mengerti mengapa mereka begitu kesal. Ambil langkah berikutnya dan yakinkan mereka bahwa Anda akan mengambil tindakan pencegahan agar tidak terulang kembali.

## 6. Berterima kasih pada mereka

Tanpa feedback langsung dari pelanggan, kita tidak tahu apa yang bisa kita berikan pada pelanggan. Saat mereka mengatakan bahwa kita gagal mereka memberikan informasi yang berharga bagaimana kita bisa meningkatkan bisnis kita. Mereka mengatakan pada kita apa yang perlu dilakukan agar pelanggan kembali lagi. Jadi, berterimakasihlah atas bantuan mereka.

## F. Tinjauan Empiris

Tabel 2.1

No	Nama Penelitian, Tahun, Jurnal / Skripsi	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nur Atri Annisa, (2015), Skripsi	Analisis Penerapan "Total Quality Management" (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba	Metode penelitian kualitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan berupa informasi secara lisan maupun tulisan	Hasil penelitian system pelayanan jasa dalam pemberian kredit oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bulukumba selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman.

Bersambung ke halaman 22

2.	Harianti A, (2015), Skripsi	Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya)	Metode penelitian jenis penelitian deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari hasil wawancara pada petugas dan pelanggan PT. PLN Rayon Sinjai didasarkan pada indikator kualitas pelayanan, yaitu: (a) tangible, kualitas layanan dapat dikatakan baik dan pelayanan memadai; (b)realibility(kepercayaan), petugas PT. PLN Rayon Sinjai kurang maksimal memberikan pelayanan (c)responsiveness, kesiapan petugas dalam melayani cukup baik dan cepat merespon pelanggan yang berkunjung ke loket. (d) assurance, kualitas pelayanan belum tercermin pemberian informasi kurang jelas dalam menyampaikan kepada pelanggan dan (e) emphaty, pemberian penanganan baik karena kurangnya kepedulian dan simpati petugas
----	-----------------------------	---	--	---

				belum dikatakan cukup terhadap pelanggan yang mengajukan keluhan terkait penambahan daya.
3.	Mar'ah Dwi Noor Laili, (2016), Jurnal	Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang.	Metode yang digunakan metode kuantitatif pendekatan asosiatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Total Quality Management tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kantor pada PT. Harlis Tata Tahta di Bontang.
4.	Hutomo Tri Hartantyo, Ratih Hendayani, (2015), Jurnal	Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dan service quality	Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan non-probability sampling yaitu purposive sampling.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SD Plus Al-Ghifari telah melakukan implementasi Total Quality Management dengan sangat baik.

Sambungan tabel halaman 21, 22 dan 23

5.	Nurul Amalia, (2016), Skripsi	Pengaruh Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian Cabang Gogagoman Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara	Metode penelitian deskriptif dan analisis regresi	Hasil penelitian jika Total Quality Managemen dijadikan prioritas utama bagi perum Pegadaian Cabang Gogagoman Kotamobagu akan menumbuhkan kepuasan konsumen yang akhirnya hal ini biasa memberikan loyalitas pelanggan kepada perum pegadaian perum Pegadaian Cabang Gogagoman Kotamobagu.
----	-------------------------------	--	---	--

### G. Kerangka Konsep

PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging cabang Makassar merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan terus berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat, tepat, transparan dan mudah, sehingga masyarakat dapat langsung berhubungan dengan PLN dalam mewujudkan keinginannya. Hal ini tentunya didukung pula dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) dalam memberikan

pelayanan yang terbaik dan maksimal terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

*Total Quality Management* (TQM) adalah salah satu usaha untuk bagaimana menciptakan pelayanan yang baik agar senangnya tidak merasa bosan dan tidak lari dari perusahaan langganannya tersebut.

PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging cabang Makassar kerangka pikir dapat digambar sebagai berikut :



Gambar 2.1

## H. Hipotesis

Setelah Memperhatikan masalah yang dihadapi perusahaan ini, maka diajukan hipotesis, sebagai berikut : ” Diduga bahwa, *Total Quality Management* memberikan kontribusi dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging cabang Makassar “ .

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang mendalam kemudian dilakukan analisis mengenai bagaimana *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

Penelitian ini merupakan studi eksplorasi yang difokuskan pada penelaahan lokasi penelitian sebagai pra-kondisi dalam memperoleh informasi akurat mengenai *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

#### B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui penelitian yang diperoleh. Hal ini untuk menghindari kesalahan penafsiran dalam mengartikan suatu hasil penelitian. Berikut defenisi masing-masing fokus penelitian penelitian sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* adalah suatu *system management* untuk meningkatkan kualitas dalam proses kerja dan hasil akhirnya untuk memenuhi kepuasan pelayanan complain pelanggan secara terus menerus.

2. Pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan, hal ini merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan. Dimensi tersebut meliputi :

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dan dapat dilihat.

b. Kepercayaan/keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sehingga bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.

e. *Emphaty*

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

f. Tingkat kepuasan pelayanan complain pelanggan.

### **C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar jl. Moginsini No.2 . Alasan penulis memilih obyek tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa penulis berada dikota yang sama yaitu di Makassar, sehingga mempermudah dalam perolehan data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin dan penelitian Ini dilaksanakan karena terdapat berbagai macam masalah mengenai pelayanan komplain pelanggan.

### **D. Sumber Data**

Data merupakan sumber fakta atau keterangan dari obyek yang diteliti, sumber data dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Data Primer**

Yaitu sumber data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang berisi daftar pernyataan, penelitian terdiri dari variabel, dimensi dan sub variabel dari keterangan petugas/pegawai dan pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

#### **2. Data Sekunder**

Yaitu sumber data yang diperoleh melalui dokumen- dokumen PT.PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

### **E. Populasi dan Sample**

Sugiyono (2010:55), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek. Sugiyono (2010:74), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan wakil dari populasi dalam

bentuk kecil dan sampel yang diambil harus betul-betul representative (mewakili) populasi. Besarnya sampel ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengembalikan daftar pertanyaan. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar sebanyak 60 sampel. Populasi yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

#### **F. Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data serta keterangan yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini, maka digunakan metode penelitian studi kasus (*case study method*) dan pengumpulan data melalui penelitian, sebagai berikut :

1. Penelitian pustaka (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan jalan mengadakan telaah secara langsung terhadap beberapa buku sebagai bahan pustaka, serta karangan ilmiah yang erat kaitannya dengan masalah yang diatas.
2. Penelitian lapang (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan jalan mengadakan kunjungan secara langsung kepada objek penelitian yang telah ditetapkan.

Untuk mengumpulkan data lapang yang diperlukan, digunakan teknik/metode, sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu penelitian dengan menggunakan tanya jawab kepada petugas/pegawai dan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

## 2. Observasi

Yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti, yaitu mengamati Kinerja petugas/pegawai PT PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

## 3. Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

### **G. Instrumen Penelitian**

Jenis alat yang digunakan untuk memperoleh data pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging adalah melalui wawancara dan penyebaran kuesioner yang berisi daftar pernyataan, penelitian terdiri dari variabel, dimensi dan sub variabel dari keterangan petugas/pegawai dan pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Mattoanging. Kemudian wawancara digunakan untuk mewawancarai para responden yang dianggap sebagai tokoh kunci dalam penelitian ini.

### **H. Teknik Analisis**

Untuk mengetahui sejauh mana permasalahan dan memecahkan masalah yang dihadapi, maka analisis digunakan adalah:

1. Metode analisis deskriptif yaitu memberikan penjelasan tentang perkembangan tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan pada PT. PLN(Persero) Rayon Mattoanging.

2. Metode analisis tingkat kepuasan analisis *Total Quality Management* yaitu perbandingan skor tingkat kinerja pelayanan dengan skor tingkat kepentingan (harapan) pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terlebih dahulu dilakukan perhitungan sektor tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing, sebagai berikut :

Tabel 3.2

<b>Kategori</b>			
<b>Tingkat Kepentingan</b>	<b>Skor</b>	<b>Tingkat Kinerja</b>	<b>Skor</b>
Sangat Penting	5	Sangat Puas	5
Penting	4	Puas	4
Cukup Penting	3	Cukup Puas	3
Kurang Penting	2	Kurang Puas	2
Tidak Penting	1	Tidak Puas	1

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ialah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penilaian ini terdapat 2 buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Di mana: Tki = Tingkat Kepuasan

$X_i$  = Skor kinerja penilaian perusahaan

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan rumus:

$$x = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Di mana :  $x$  = Skor rata-rata pelayanan

$Y$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$n$  = Jumlah pelanggan (responden)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar**

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai

dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

#### **B. Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar**

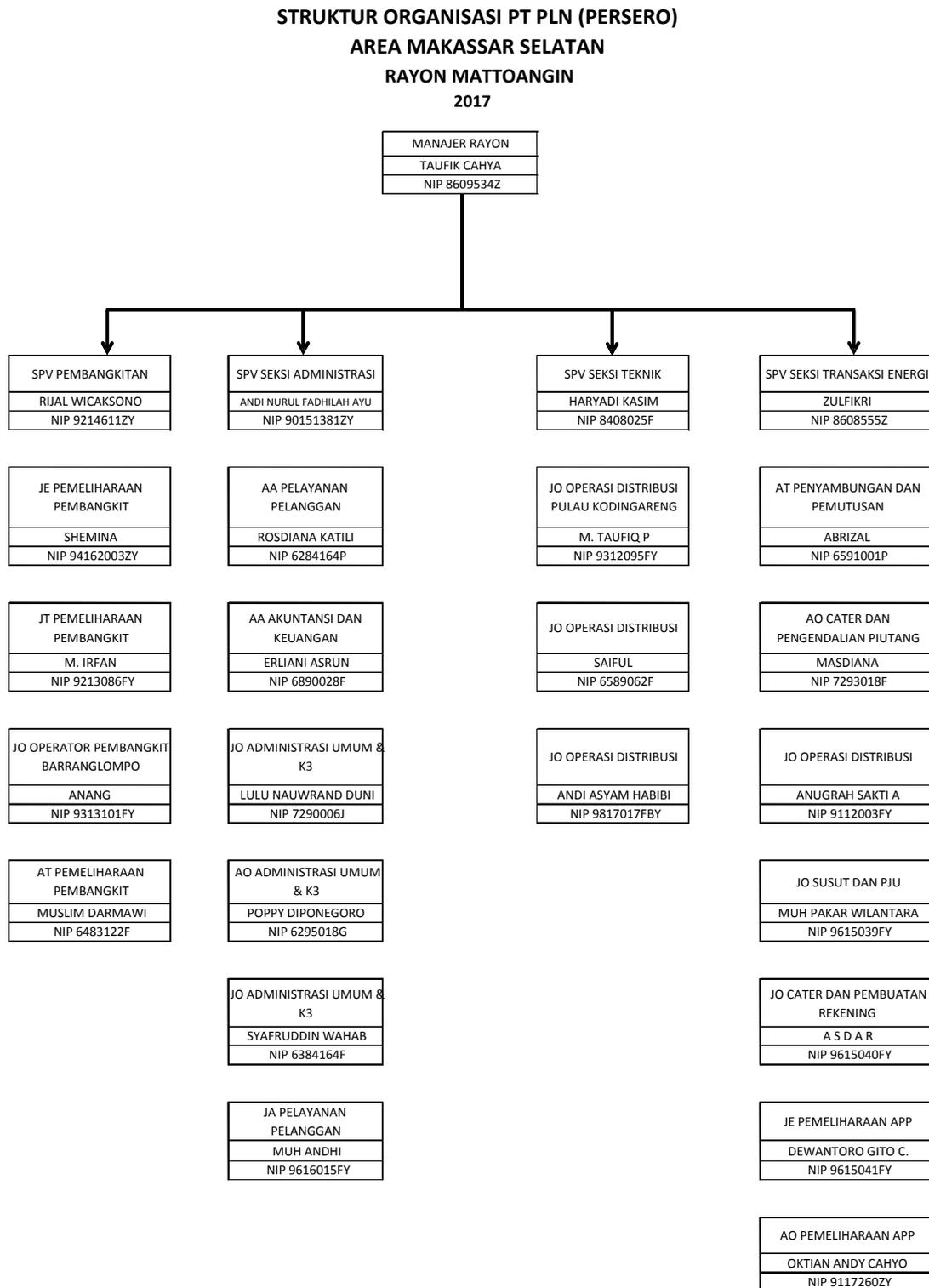
##### 1. Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

##### 2. Misi

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

**C. Struktur Organisasi PT. PLN(Persero) Rayon Mattoanging Makassar**



**Gambar 4.2**

#### **D. Tugas Pokok PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar**

Uraian jabatan tiap-tiap unit organisasi yaitu:

1. Manajer Cabang
  - a. Menyusun program pemasaran untuk meningkatkan penjualan tenaga listrik.
  - b. Mengkoordinasi proses penyambungan dan tambah daya dengan area jaringan untuk mempercepat proses pelayanan.
  - c. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian penagihan serta supervisor administrasi.
  - d. Mengarahkan, mengendalikan, dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan, pembangkitan, pendistribusian tenaga listrik, serta pemeliharaan dan pembangunan sarana pendistribusian tenaga listrik.
2. Supervisor Pembangkitan
  - a. Merencanakan kegiatan operasi dan pemeliharaan system Pembangkit Tenaga Listrik sesuai standar Operasi Prosedur (SOP) yang berlaku
  - b. Menyediakan rencana pemeliharaan instalasi tenaga air
3. Supervisor Seksi Administrasi
  - a. Mengatur dan mengarahkan kegiatan di bidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran.
  - b. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
  - c. Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan.

- d. Menyusun program-program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan.
4. Supervisor Seksi Teknik
    - a. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
    - b. Melaksanakan pengendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
    - c. Menjaga aset dan pemutakhiran dan pemutusan aliran tenaga listrik.
    - d. Melaksanakan penyambungan dan pemutusan aliran tenaga listrik.
    - e. Melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan *losses*.
    - f. Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2).
  5. Supervisor Seksi Transaksi Energi
    - a. Merencanakan jadwal dan mengawasi pemeliharaan proteksi dan pengukur
    - b. Mengawasi kegiatan peneraan KWh meter dan pemeliharaan peralatan
    - c. Memonitor unjuk kerja system proteksi dan pengukur
    - d. Membuat SOP pekerja pemasangan/ pemeliharaan system proteksi
  6. Junior Engineers Pemeliharaan Pembangkitan
    - a. Merencanakan, mengawasi dan mengelola pemeliharaan/ pengoperasian unit pembangkitan.

- b. Melaksanakan rancangan konsep design, perhitungan teknik, spesifikasi teknik dan gambar teknik.
- c. Menyusun projek plan sesuai dengan bidang dalam pekerjaan konstruksi

7. Junior Technision Pemeliharaan Pembangkitan

Melaksanakan kegiatan operasi dan pemeliharaan system Pembangkit Tenaga Listrik sesuai standar Operasi Prosedur (SOP) yang berlaku

8. Junior Operator Pembangkit Barranglombo

Melaksanakan kegiatan operasi dan pemeliharaan system Pembangkit Tenaga Listrik sesuai standar Operasi Prosedur (SOP) yang berlaku dan lebih berfokus kepada pembangkit di Barranglombo

9. Assisten Analist Pelayanan Pelanggan

- a. Informasi pelayanan, pelayanan pasang baru, perubahan daya dan layanan lainnya
- b. Mengevaluasi DIL (Data Induk Langganan) dan mengusulkan perbaikannya/standarisasi data, untuk perbaikan berkelanjutan.

10. Assisten Analist Akuntansi dan Keuangan

- a. Menganalisa laporan keuangan.
- b. Mengendalikan penyimpanan dokumen-dokumen akuntansi
- c. Mengendalikan pelaksanaan pelaporan akuntansi.
- d. Menyusun rencana kerja meliputi akuntansi, anggaran/keuangan, dan pendapatan.
- e. Mengendalikan anggaran dan keuangan Cabang.
- f. Mengupayakan minimalisasi saldo dana receipt.

11. Assisten Officer Administrasi Umum dan K3

- a. Merencanakan dan mengevaluasi data dari semua bidang serta menyusun dan mengajukan usulan anggaran dalam satu tahun
- b. Mengelola dan mengendalikan anggaran

12. Junior Operator Distribusi

- a. Mengatur, mengawasi, mengkoordinir dan membina tugas-tugas bawahan.
- b. Membuat jadwal kegiatan operasi distribusi dalam rangka pelaksanaan tugas.
- c. Mengawasi pelaksanaan pengaturan manuver jaringan dan gardu sesuai dengan SOP.

13. Assisten Technision Penyambungan dan Pemutusan

Mengatur Penyambungan sementara, pemutusan dan penyambungan kembali

14. Junior Officer Susut dan PJU

- a. Mengevaluasi dan menetapkan sasaran Pemeriksaan dan Penertiban Tenaga Listrik (P2TL)
- b. Menetapkan jenis Pelanggaran sesuai aturan yang berlaku untuk menentukan besarnya Tagihan Susulan(TS).

15. Junior Officer Cater dan Pembuatan Rekening

- a. Mengevaluasi efektifitas dan efisiensi pencatatan meter.
- b. Menyusun metode dan pola pembacaan meter.
- c. Membentuk dan memelihara Route Baca Meter (RBM).

16. Junior Engineers Pemeliharaan Alat Pengukur Pembatas

- a. Mengatur pembebanan PLTD/Pembangkitan dan penyulang.
- b. Memeriksa hasil pemeriksaan akhir pekerjaan langsung ke lokasi secara sampling.
- c. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

17. Asisten Officer Pemeliharaan APP

- a. Mengelola fungsi APP auto matic reading dan penertiban pemakaian tenaga listrik
- b. Mengendalikan target penjualan tenaga listrik.
- c. Memantau sarana pembayaran rekening listrik guna peningkatan pelayanan.
- d. Mengelola interaksi niaga dengan pemasok energi.

**E. Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan**

*Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang menyangkut kualitas sebagai strategi usaha dan merupakan paradigm baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi/ perusahaan melalui perbaikan secara berkesinambungan atsa kualitas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan organisasi. *Total Quality Management* memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh anggota organisasi dalam pengelolaan perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan jadi tidak hanya pihak manajemen yang bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan pelanggan tetapi juga peran secara seluruh anggota organisasi karena tujuan bisnis

adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan maka dalam pendekatan *Total Quality Management* kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka perusahaan dapat menyadari dan memahami makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam Total Quality Management diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan karena apa yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

#### **F. Prosedur Pelayanan Komplain Pelanggan**

PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar juga menerima kritik dan saran dari pelanggan melalui kotak kritik dan saran yang disediakan di loket, telepon, internet, dan media massa. Setiap ada Kritik dan Saran yang masuk, maka secepat mungkin pihak PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar segera menanggapi / merespon dan menyelesaikan masalah tersebut serta jangan sampai terjadi di kemudian hari. Dengan mengetahui keluhan dan pendapat dari pelanggan, diharapkan pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi kualitasnya. Selain itu PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar juga melakukan / memberikan formulir kuesioner kepuasan pelanggan kepada pelanggan, dengan memberikan kuesioner maka dapat diketahui seberapa baik tingkat kepuasan pelanggan.

Beberapa hal yang perlu diketahui dalam prosedur pelayanan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar ini antara lain:

1. Melalui Unit-Unit Terdekat :

Pelanggan yang merasa kurang puas dalam pelayanan PLN menyampaikan keluhan serta sarannya dengan cara datang pada unit-unit terdekat. Selain dekat dengan wilayah pelanggan tersebut. Unit-unit terdekat melayani keluhan dan juga pelanggan dapat menulis keluhannya pada kotak saran.

2. Melalui Media

Pihak PLN menyediakan/memberikan pelayanan keluhan melalui website([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) atau [www.pln.co.id/sulselbar](http://www.pln.co.id/sulselbar)), media massa seperti Tribun Timur, Kompas, majalah "Baruga" PLN ataupun via facebook PT. PLN (Persero), bisa juga melalui talk show di radio Suara Bersatu FM 95,5 MHz pada hari selasa dan jum'at jam 20.00-21.00 WIB.

### **G. Analisis Data**

Analisis tingkat kepentingan *Total Quality Management* dan kinerja ini ditunjukkan untuk menilai kesan pelanggan terhadap kepentingan atau harapan-harapannya dan kinerja harapan pelayanan yang dirasakan selama menjadi pelanggan. Hasil analisis disebut tingkat kepuasan ini merupakan perbandingan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan kepentingan atau harapan pelanggan. Oleh karena itu, data tentang harapan dan pelayanan merupakan data kualitatif yang perlu dikuantitatifkan dengan memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan maupun harapan pelanggan.

Untuk itu penetapan skor/nilai masing-masing jawaban pelanggan dengan cara mengalikan bobot dengan jumlah sampel untuk masing-masing atribut. Dengan cara itu diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

### 1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti Langsung menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan produk, serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan termasuk keadaan lingkungan sekitarnya menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sebagai penyedia jasa. Dalam penelitian ini akan dibahas hasil penelitian terhadap indikator kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar yaitu:

**Tabel 4.3** Penilai Responden terhadap ketersediaan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Xi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	28	19	5	5	3	60
Skor	140	76	15	10	3	244

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap ketersediaan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 244 poin.

Untuk tabel selanjutnya tingkat kepentingan (TQM) terhadap responden terhadap ketersediaan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar dalam pelayanan Total Quality

Management dengan memberikan jaminan terhadap pelanggan bahwa pelayanan akan memberikan kepuasan.

**Tabel 4.4** Tingkat kepentingan (Harapan) Responden terhadap ketersediaan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Yi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	41	19	0	0	0	60
Skor	205	76	0	0	0	281

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap ketersediaan perlengkapan kerja petugas sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 281 poin.

Dari kedua data diatas diatas maka tingkat kepuasan sebesar :

$$Tki = \frac{244}{281} \times 100\% = 86,8 \%$$

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memeberikan pelayanan yang dijanjikan secara handal. Dalam penelitian ini akan dibahas hasil penelitian terhadap indikator kepuasan pelayanan komplain pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar, yaitu :

**Tabel 4.5** Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat Serta Mudah Dijangkau.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Xi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	30	12	9	7	2	60
Skor	150	48	27	14	2	241

Sumber : Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja pelayanan yang cepat dan tepat serta mudah dijangkau dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 241 poin.

**Tabel 4.6** Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Pelayanan Cepat dan Tepat Serta Mudah Dijangkau

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Yi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	35	14	7	4	0	60
Skor	175	56	21	8	0	260

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja pelayanan yang cepat dan tepat serta mudah dijangkau dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 260 poin.

Dari kedua data diatas diatas maka tingkat kepuasan sebesar :

$$Tki = \frac{241}{260} \times 100\% = 92,6 \%$$

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keresponsansian merupakan daya reaksi yang cepat dan kreatif terhadap permintaan dan permasalahan yang dihadapi pelanggan, keresponsian memberikan gambaran sejauhmana pegawai benar-benar memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini akan dibahas hasil penelitian terhadap indicator kepuasan pelanggan PT. PLN ( Persero) Rayon Mattoanging Makassar, yaitu :

**Tabel 4.7** Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Perumusan Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah/Keluhan Pelanggan.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Xi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	37	15	5	1	2	60
Skor	185	60	15	2	2	264

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja kemampuan perumusan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah/keluhan pelanggan.dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 264 poin.

**Tabel 4.8** Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Perumusan Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah/Keluhan Pelanggan.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Yi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	38	12	9	1	0	60
Skor	190	48	27	2	0	267

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja kemampuan perumusan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah/keluhan pelanggan dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 267 poin.

Dari kedua data diatas diatas maka tingkat kepuasan sebesar :

$$Tki = \frac{264}{267} \times 100\% = 98,8 \%$$

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan dimensi pelayanan yang mampu memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan ini dipengaruhi dengan pengalaman berhubungan dengan perusahaan dengan janji-janji yang diberikan dengan realita pelayanan yang dirasakan. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko akan keraguan. Dalam penelitian ini akan dibahas hasil penelitian terhadap indikator kepuasan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

**Tabel 4.9** Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan Dari Kecakapan Perusahaan Khususnya Pada Bagian Pelayanan Komplain Pelanggan.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Xi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	34	5	10	9	2	60
Skor	170	20	30	18	2	240

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja pengetahuan dari kecakapan perusahaan khususnya pada bagian pelayanan komplain pelanggan.dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 240 poin.

**Tabel 4.10** Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan Dari Kecakapan Perusahaan Khususnya Pada Bagian Pelayanan Komplain Pelanggan.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Yi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	31	19	6	3	1	60
Skor	155	76	18	6	1	256

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja pengetahuan dari kecakapan perusahaan khususnya pada

bagian pelayanan komplain pelanggan kinerja dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 256 poin.

Dari kedua data diatas diatas maka tingkat kepuasan sebesar :

$$Tki = \frac{240}{256} \times 100\% = 93,7 \%$$

#### 5. Empaty

Empati adalah dimensi kualitas pelayanan yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh peranan karyawan dalam memberikan respon dan menarik perhatian nasabah yang pada gilirannya melahirkan tumbuhnya rasa simpati dihati pelanggan. Dalam penelitian ini akan dibahas hasil penelitian terhadap indikator kepuasan pelangan PT. PLN (Peraero) Rayon Mattoanging Makassar yaitu:

**Tabel 4.11** Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Pelanggan Tanpa Memandang Status Sosial.

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Xi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	31	15	10	2	2	60
Skor	155	60	30	4	2	251

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan tanpa memandang status sosial .dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 251poin.

**Tabel 4.12** Tingkat Kepentingan (Harapan) Responden Terhadap Pemberian Perhatian Secara Individu Kepada Pelanggan Tanpa Memandang Status Sosial

Jawaban	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa-biasa saja	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah (Yi)
Bobot	5	4	3	2	1	
Sampel	46	14	0	0	0	60
Skor	230	56	0	0	0	286

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja pemberian perhatian secara individu kepada pelanggan tanpa memandang status sosial dengan jumlah responden sebanyak 60 orang skornya adalah 286 poin.

Dari kedua data diatas maka tingkat kepuasan sebesar :

$$Tki = \frac{251}{286} \times 100\% = 87,7 \%$$

Hasil perhitungan rata-rata dari skor kinerja pelayan dan skor kepentingan (harapan) pelanggan terhadap atribut-atribut kepuasan pelanggan pada penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.13** Perhitungan Rata-Rata dari Skor Kinerja Pelayanan dan Skor Kepentingan (harapan) Pelanggan terhadap atribut-atribut Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

No.	Atribut Kepuasan Nasabah	Skor Kinerja Pelayanan $X_i$	Skor Kepentingan Atau Harapan $Y_i$	Rata-Rata X	Rata-Rata Y
1.	Ketersediaan perlengkapan kerja sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan.	244	281	4,06	4,68
2.	Kinerja pelayanan yang cepat dan tepat serta mudah dijangkau	241	260	4,01	4,33
3.	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah/keluhan pelanggan.	264	267	4,4	4,45
4.	Kinerja pengetahuan, kesopanan dan kecakapan pegawai perusahaan khususnya pada bagian pelayanan komplain pelanggan.	240	256	4	4,26
5.	Kinerja memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan tanpa memandang status sosial.	251	286	4,18	4,76

Sumber :Hasil Perhitungan Kuisisioner nilai rata-rata X dan Y dari 60 orang pelanggan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua atribut kepuasan pelanggan baik untuk kinerja pelayanan maupun tingkat kepentingan berada pada rata-rata  $> 4$ . Dengan demikian bahwa kepuasan pelanggan dari segi kinerja pelayanan berada taraf puas.

## H. Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian *Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar* dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang pelanggan maka dapat dikemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) sebesar 86,8%, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi keandalan (*reability*) sebesar 92,6%, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 98,8%, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 93,7%, dan tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi empati (*empaty*) sebesar 87,7%.

Dilihat dari tabel perhitungan rata-rata dari skor kinerja pelayanan dan skor kepentingan (harapan) pelanggan terhadap atribut-atribut kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar, untuk dimensi bukti langsung (*tangible*) rata-rata skor kinerja pelayanannya sebesar 4,68, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi keandalan (*reability*) rata-rata skor kinerja pelayanannya sebesar 4,33, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) rata-rata skor kinerja pelayanannya sebesar 4,45, tingkat kepuasan pelanggan pada dimensi jaminan (*assurance*) rata-rata skor kinerja pelayanannya sebesar 4,26, dan tingkat kepuasan

pelanggan pada dimensi empati (*empaty*) rata-rata skor kinerja pelayanannya sebesar 4,76.

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan dari hasil perhitungan dan analisis pada PT. PLN (persero) Rayon Mattoanging Makassar telah terbukti bahwa semua atribut kepuasan pelanggan baik untuk kinerja pelayanan maupun tingkat kepentingan berada pada rata-rata 4. Dengan demikian kepuasan pelanggan dari segi pelayanan berada pada taraf puas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan jasa dalam pemberian pelayanan komplain pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman.
2. Dengan system pelayanan yang mengacu kepada lima faktor yaitu kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, keramahan pelayanan, kebenaran pelayanan, dan kemampuan pelayana merupakan cerminan dari prinsip "Total Quality Management" (TQM) sehingga membawa PT. PLN (Persero) sebagai suatu perusahaan yang menitikberatkan kualitas pelayanan bukan periode semata.
3. Hasil kuisisioner yang dilakukan penulis terhadap enam puluh orang pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar ternyata pelayanan yang diberikan oleh pegawai secara umum dapat memuaskan pelanggan, dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh penulis terbukti atau hipotesis dapat diterima.
4. Untuk menilai kepuasan pelanggan, maka penulis menggunakan analisis lima dimensi sebagai alat ukur, yaitu dimensi bukti langsung, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati.

## **B. Saran**

Beberapa atribut yang harus diprioritaskan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar yang sangat penting artinya untuk memenuhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Pelayanan yang cepat serta mudah dijangkau oleh pelanggan, sehingga tidak memerlukan antrian terlalu yang pada akhirnya pelanggan merasa bosan kepada pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar. Untuk masalah ini pimpinan perusahaan harus jeli melihat dan memperhatikan apa yang dialami pelanggan.
2. Kemampuan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar untuk meningkatkan perhatian secara individu kepada pelanggan tanpa memandang status sosial pelanggan dan kualitas, kuantitas dan sarana serta prasarana yang menunjang.
3. Dalam upaya mempertahankan kualitas, maka sebaiknya pihak PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar membuat suatu program "Sumbang Saran" sehingga ada komunikasi antara para pemakai jasa dan pihak PLN, agar pihak perusahaan dapat mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan masyarakat tentang keberadaan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Haming, M. and Nurnajamuddin, M. 2017. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Hartantyo, H. T., Hendayani, R. 2015. Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen dan Service Quality. *Manajemen Pemasaran*. Vol. 4.
- Laili, M. D. N. 2016. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol.4.
- Moenir, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Cetakan 1, Edisi 3. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Napitulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Phillip Kotler dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta, Erlangga
- <https://www.google.com/pengaduan+pln+rayon+mattoangin+sulawesi+barat/pengaduan+pln+rayon+mattoangin>, diakses 16 Februari 2018



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## KUESIONER PENELITIAN

- **Pendahuluan**

Sebelumnya saya sampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :” **Analisis *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging**”.

- **Identitas Responden**

- Nama Responden : (Boleh dirahasiakan)
- Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
- Usia :
- Pendidikan :
- Pekerjaan :

- Pernyataan

Kuesioner kepuasan pelayanan komplain pelanggan ini ditunjukkan pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

Isi dengan centang (√) pada pilihan jawaban :

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban												
		Penilaian kinerja					Penilaian harapan							
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
1.	Ketersediaan perlengkapan kerja sudah memadai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan.													
2.	Kinerja pelayanan yang cepat dan tepat serta mudah dijangkau													
3.	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah/keluhan pelanggan.													
4.	Kinerja pengetahuan, kesopanan dan kecakapan pegawai perusahaan khususnya pada bagian pelayanan komplain pelanggan.													
5.	Kinerja memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan tanpa memandang status sosial.													

Keterangan :

5 = Sangat Memuaskan

4 = Puas

3 = Biasa-biasa saja

2 = Kurang Puas

1 = Tidak Puas

Atas bantuan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih

## HASIL KUESIONER

No. Resp	Pernyataan Penilaian					Total	Pernyataan Harapan					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
29	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
30	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
31	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
32	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	5	24
33	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	5	24
34	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	5	24
35	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	5	24
36	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	5	23
37	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	5	23
38	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23
39	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
40	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	5	22
41	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	5	22
42	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21
43	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	5	21
44	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	5	21
45	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	5	21
46	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	5	21
47	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20
48	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20
49	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20
50	3	3	4	2	3	15	4	3	4	4	4	19
51	3	3	4	2	3	15	4	3	3	3	4	17
52	3	2	4	2	3	14	4	3	3	3	4	17
53	2	2	3	2	3	12	4	3	3	3	4	17
54	2	2	3	2	3	12	4	3	3	3	4	17
55	2	2	3	2	3	12	4	3	3	3	4	17
56	2	2	3	2	3	12	4	3	3	3	4	17
57	2	2	3	2	2	11	4	2	3	2	4	15

58	1	2	2	2	2	8	4	2	3	2	4	15
59	1	1	1	1	1	5	4	2	3	2	4	15
60	1	1	1	1	1	5	4	2	2	1	4	13
Jumlah						1228	Jumlah					1350

Keterangan :

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Biasa-biasa saja

4 = Puas

5 = Sangat Memuaskan

### IDENTITAS RESPONDEN

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	Nur Wahid S.Sos	Pria	58	S.1	PNS
2	Rosmita	Wanita	35	SMA	IRT
3	Arma	Wanita	40	SMA	IRT
4	Hermawati Halim	Wanita	45	SMA	IRT
5	A. Tenri Angka S.pd	Wanita	35	S.1	Pegawai BUMN
6	Ahmad Yani S.pd,MM	Pria	55	S.2	Pegawai BUMN
7	Rosmalia	Wanita	40	SMA	IRT
8	Abdullah	Pria	55	SD	Petani
9	Jumriati	Wanita	60	SMA	IRT
10	Sri Astuti	Wanita	40	SMA	Wirasuwasta
11	Samsudding S.Ag	Pria	48	S.1	PNS
12	Hj. Hasna	Wanita	45	SMA	Wirasuwasta
13	Herlina	Wanita	50	SMA	IRT
14	Hamka	Pria	53	SMP	Petani
15	Jumiarti	Wanita	55	SMP	IRT
16	Sri Wahyuningsi S.Sos	Wanita	49	S.1	PNS
17	Nur Linda	Wanita	47	SMA	Wirasuwasta
18	Muhammad Faisal	Pria	50	SMA	Petani
19	Abdul Halim	Pria	60	SMA	Petani
20	Subaedah	Wanita	55	SMP	IRT
21	Suriati	Wanita	58	SMP	IRT
22	Kartika	Wanita	40	SMA	Wirasuwasta
23	Hasma	Wanita	50	SMA	IRT
24	Arman	Pria	60	SMA	Petani
25	Junuding	Pria	58	SD	Petani
26	Ernawati	Wanita	40	SMA	Wirasuwasta
27	A. Yuliana S.pd	Wanita	55	S.1	PNS
28	Muhammad Alif	Pria	44	SMA	Petani
29	Sanusi	Pria	60	SD	Petani

30	Sulaeman	Pria	62	SMP	Petani
31	Sitti Hadija	Wanita	48	SMA	Wirasuwasta
32	Halimah	Wanita	50	SD	IRT
33	Marni	Wanita	55	SMA	IRT
34	Fatmawati	Wanita	50	SMA	IRT
35	Sri Wahyuni	Wanita	47	SMA	IRT
36	Abdul Rahman S.pd	Pria	50	S.1	PNS
37	Sulaeman S.pd	Pria	53	S.1	PNS
38	Salmawati	Wanita	49	SMA	IRT
39	Rosmalina	Wanita	44	SMA	IRT
40	Indahyanti S.pd	Wanita	33	S.1	Pegawai BUMN
41	Susi Susilawati S.pd	Wanita	36	S.1	Pegawai BUMN
42	Jumading	Pria	50	SD	Petani
43	Melani	Wanita	45	SMA	IRT
44	Hasmawati	Wanita	51	SMA	IRT
45	Amal Saleh	Pria	48	SMA	Petani
46	Rosdiana	Wanita	40	SMA	Wirasuwasta
47	Darwis	Pria	49	SMP	Petani
48	Sarmiati	Wanita	50	SMP	IRT
49	Samsudding	Pria	51	SMA	Petani
50	Fardy Ansyah S.Sos	Pria	40	S.1	PNS
51	Usman	Pria	55	SMA	Petani
52	Wahida	Wanita	42	SMA	Wirasuwasta
53	Sudiman	Pria	50	SD	Petani
54	Hartina	Wanita	41	SMA	Wirasuwasta
55	Ratnasari S.pd	Wanita	49	S.1	PNS
56	Abdul Kadir	Pria	50	SMA	Petani
57	Andi Maulana S.pd.MM	Pria	50	S.2	Pegawai BUMN
58	Asniati S.pd	Wanita	35	S.1	IRT
59	Marni	Wanita	47	SMA	IRT
60	Nur Fadillah S.pd	Wanita	45	S.1	Pegawai BUMN

## BIOGRAFI PENULIS



**IRMA YULYANA**, panggilan Ana lahir pada tanggal 14 Agustus 1995 di Desa Sawaru Kecamatan Camba Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan merupakan anak ke dua dari dua bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Hakkang dan Ibu Hj. Kartini. Peneliti sekarang bertempat tinggal di jln. Syekh Yusuf Gowa.

Menyelesaikan pendidikan dasar TK Aisyiyah Bustanul Athfal masuk pada tahun 1999 dan lulus pada tahun 2001, kemudian melanjutkan Sekolah Dasar Inpres Tobonggae 4 masuk pada tahun 2001 dan lulus pada tahun 2007. Kemudian setelah lulus di SD, penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Camba dan lulus pada tahun 2010, kemudian melanjutkan di SMA Negeri 2 CAMBA masuk pada tahun 2010 dan lulus pada tahun 2013. Setelah lulus SMA, penulis bekerja selama 1 tahun kemudian melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dan mulai pada tahun 2014 mengikuti Program S1 Manajemen di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar.