

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KARANG

Oleh

SILVIA ANDANI

Pelayanan memainkan peran kunci dalam kesuksesan bisnis. Namun, tidak selamanya bisnis berjalan tanpa hambatan. Terkadang, pelanggan mengalami ketidakpuasan atau keluhan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Salah satu cara perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah menangani keluhan atau *complain* sebaik mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis layanan yang ada pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karang melalui dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian yang di dapat setelah penulis melakukan penelitian dan pengamatan adalah pelayanan yang ada pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karang masih kurang baik pelayanannya. Hal ini dikarenakan masih ditemukannya *complain* dari pelanggan pada indikator *assurance* dan *empathy* karena produk atau jasa yang ditawarkan masih menemui masalah, namun untuk pelaksanaan pelayanannya sudah sesuai dan mengikuti *Standar Operational Prosedure* (SOP) pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE CUSTOMER COMPLAINTS AT PT PLN (PERSERO) CUSTOMER SERVICE UNIT KARANG

By

SILVIA ANDANI

Service plays a key role in business success. However, the business does not always run without a hitch. Sometimes, customers experience dissatisfaction or complaints about the products or services provided. One way for companies to improve the quality of their services is to handle complaints as best they can. This study aims to identify and analyze the existing services at PT PLN (Persero) Karang Customer Service Unit through the dimensions of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of the research that were obtained after the authors conducted research and observations were that the services available at PT PLN (Persero) Karang Customer Service Unit were still lacking in good service. This is because there are still complaints from customers on the indicators of assurance and empathy. After all, the product or service offered still encounters problems, but the implementation of the service is appropriate and follows the service Standard Operational Procedure (SOP) set by the company.

Keywords: Service, Service Quality, Customer Complaints