

**STUDI KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN
SEBELUM DAN SETELAH PENERAPAN APLIKASI PLN
MOBILE DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUTA BADUNG BALI**

TESIS



oleh
Ketut Dody Darmawan
NIM 2029131048

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
Januari 2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Ketut Dody Darmawan ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 8 September 2021

Pembimbing I



Dr. Wayan Bagia, M. Si
NIP. 196812311993031000

Pembimbing II



Trianasari, MM., Ph.D.
NIP. 197006062002122000





LEMBAR PENGESAHAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA PASCASARJANA UNDIKSHA
S2 ILMU MANAJEMEN

Jalan udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830 Website:
www.undiksha.ac.id

FORM PERSETUJUAN REVISI THESIS

Nama : Ketut Dody Darmawan
NIM : 2029131048
Judul : STUDI KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN SEBELUM DAN SETELAH PENERAPAN APLIKASI PLN *MOBILE* DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA BADUNG BALI

NO	NAMA DOSEN	PENGUJI/ PEMBIMBING	TANDA TANGAN
1	Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D	Penguji 1	
2	Dr. Ni Kadek Sinarwati, SE., M.Si., Ak.	Penguji 2	
3	Dr. I Nengah Suarmanayasa, SE., M.Si	Penguji 3	
4	Dr. Wayan Bagia, M. Si	Pembimbing 1	
5	Trianasari, MM., Ph.D	Pembimbing 2	

Singaraja, 10 Desember 2021
Koordinator Prodi S2 Ilmu Manajemen

Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D
NIP. 198002172002122001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 31 Januari 2022

Yang memberi pernyataan,



Ketut Dody Darmawan

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Sebelum dan Setelah Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Wayan Bagia, M. Si, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Trianasari, MM., Ph.D., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D, Dr. Ni Kadek Sinarwati, SE., M,Si., Ak., dan Dr. I Nengah Suarmanayasa, SE., M.Si sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Kepala PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali yang telah memberikan izin dan bantuan administratif kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali sehingga penulis memperoleh kesempatan melanjutkan studi dan tesis ini;
5. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali, selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;
6. Para pegawai di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian;
7. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D., sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Magister (S2) dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;

8. Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si., sebagai Direktur Pascasarjana Undiksha, dan juga para staf yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
9. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
10. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
11. Keluarga penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini. Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 17 Januari 2022
Penulis

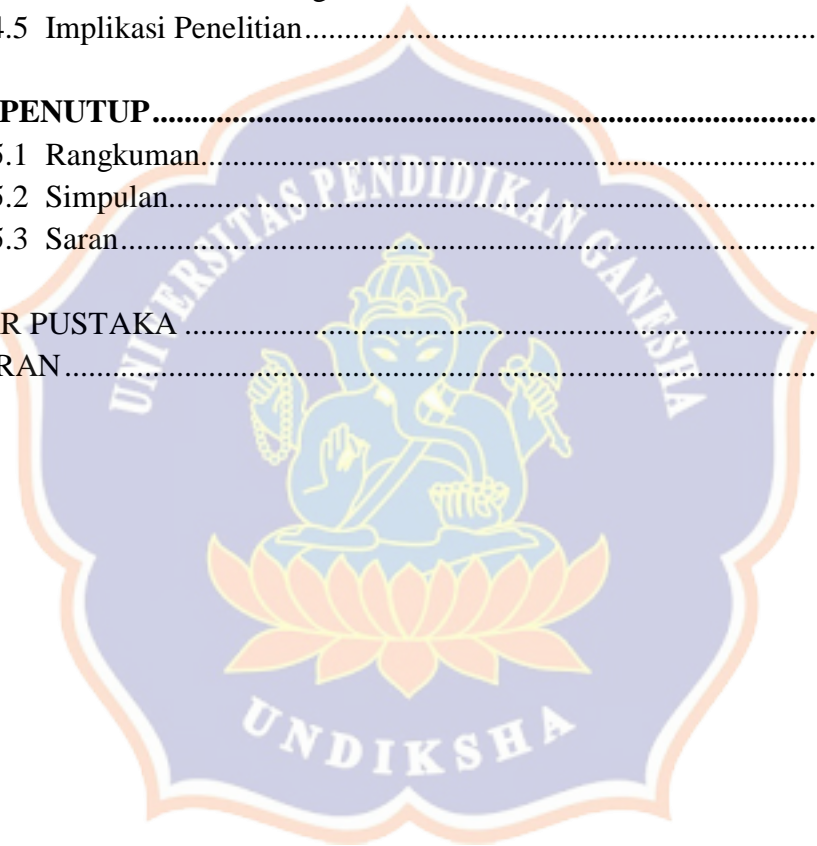
Ketut Dody Darmawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	7
2.1.2 Karakteristik Layanan	8
2.1.3 Manfaat Kualitas Layanan	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	9
2.1.5 Cara Mengukur Kualitas Layanan	10
2.2 Manajemen Pelayanan	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.3 Strategi Menjaga atau Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	18
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Pelayanan di Era Digitalisasi	20
2.5 Digitalisasi Pelayanan Publik	21
2.6 E – <i>Service Quality</i>	23
2.6.1 Dimensi <i>Electronic Service Quality</i>	23
2.6.2 Teori-teori Gambar Model <i>Electronic Service Quality</i>	24

2.7 Hasil Penelitian Relevan Sebelumnya	25
2.8 Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	29
2.8.1 Pengertian PLN <i>Mobile</i>	29
2.8.2 Fitur Layanan PLN <i>Mobile</i>	31
2.8.3 Dimensi PLN <i>Mobile</i> untuk pelayanan prima.....	33
2.9 Pelayanan Manual Sebelum PLN <i>Mobile</i>	39
2.10 Hubungan Pengaruh PLN <i>Mobile</i> Dengan Kualitas Pelayanan Pelanggan.....	42
2.10.1 Digitalisasi Pelayanan Pelanggan.....	43
2.10.2 Pelayanan Prima	44
2.10.3 Pelayanan Yang <i>Real Time</i>	45
2.10.4 <i>Respond</i> dan <i>Recovery Time</i>	46
2.11 Kerangka Pemikiran.....	47
2.12 Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Rancangan Penelitian	50
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	50
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	51
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	54
3.6 Populasi dan Sampel	55
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	56
3.7.1 Statistik Deskriptif	56
3.7.2 Statistik Uji Dua Beda Berpasangan	57
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
4.1.1 Uji Validitas	60
4.1.2 Uji Reliabilitas	61
4.2 Hasil Analisa Penelitian	62
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	62
4.2.2 Uji Dua Beda Berpasangan	63
4.2.3 Uji t - Berpasangan (Paired Sampel T – Test).....	65
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.3.1 Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali Sebelum diterapkannya Aplikasi PLN	

<i>Mobile</i>	66
4.3.2 Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali Setelah diterapkannya Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	70
4.3.3 Pengaruh Penerapan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Pada Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali.....	74
4.5 Implikasi Penelitian.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Rangkuman.....	80
5.2 Simpulan.....	82
5.3 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

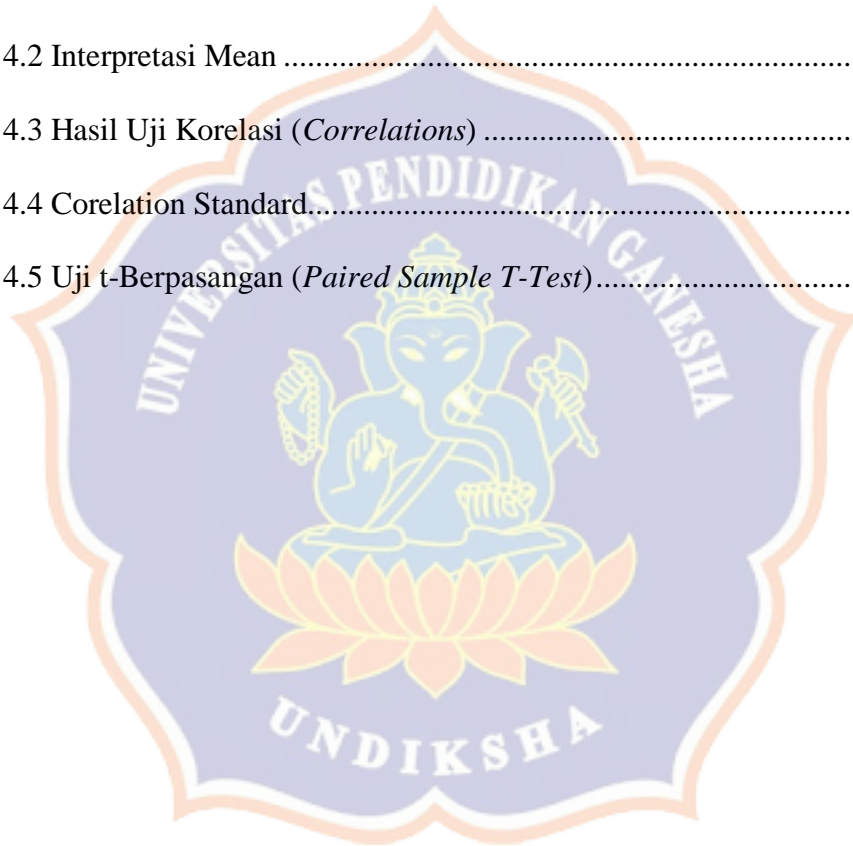


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Pelayanan Sebelum dan Setelah PLN <i>Mobile</i>	30
Gambar 2.2 Fitur Tampilan Layanan PLN <i>Mobile</i>	31
Gambar 2.3 Monitoring Pelayanan PLN.....	34
Gambar 2.4 Penyelesaian Keluhan Pelanggan.....	35
Gambar 2.5 Etika Penyelesaian Keluhan Pelanggan	36
Gambar 2.6 Persiapan Peralatan dan Petugas Pelayanan.....	38
Gambar 2.7 Monitoring Lokasi Petugas Pelayanan.....	39
Gambar 2.8 Monitoring Keluhan dan Pengaduan Pelanggan	43
Gambar 2.9 Diagram Kerangka Pemikiran.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Variabel Dimensi Penelitian	52
Tabel 3.2 Jumlah Responden Atau Sampel.....	56
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.2 Interpretasi Mean	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Korelasi (<i>Correlations</i>)	64
Tabel 4.4 Corelation Standard.....	64
Tabel 4.5 Uji t-Berpasangan (<i>Paired Sample T-Test</i>).....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Google Form Pengujian Validitas dan Reliabilitas	86
Lampiran 2. Google Form Kualitas Pelayanan Sebelum PLN <i>Mobile</i>	92
Lampiran 3. Tabel Kuesioner Google Form Kualitas Pelayanan Setelah PLN <i>Mobile</i>	95
Lampiran 4. Daftar Responden Kuesioner Pengujian Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 5. Daftar Responden Kuesioner Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah PLN <i>Mobile</i>	101
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas X1 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	112
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas X2 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	113
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas X3 <i>Responsive</i> (Kepekaan)	114
Lampiran 9 Uji Validitas dan Reliabilitas X4 <i>Emphaty</i> (Empati)	115
Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas X5 <i>Assurance</i> (Jaminan)	116
Lampiran 11. Rangkuman Hasil Uji Validitas X1, X2, dan Y	117
Lampiran 12. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, dan Y	119
Lampiran 13. Statistik Deskriptif	121
Lampiran 14. Statistik Uji Dua Beda Berpasangan	121
Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dari Screenshot Kuesioner Sebelum dan Sesudah menerapkan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	122