

ABSTRACT

Title : Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Pelayanan Konsumen
(Studi Deskriptif tentang Budaya Perusahaan dan Penerapannya dalam Melakukan
Pelayanan Kepada Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan
Surabaya Selatan)

Writer : Fauzia Silvina
NIM : 070116583

Study Programe : Antropologi
Lecturer : Drs. H Moh. Adib, MA

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya
Number of Page : xii + 98 pages + 16 appendix

Nowaday, The development of economic globalization flow demans corporation in the world to be able to face the striet competition. The corporation should have good managerial quality in order to survive. The important component of corporation should be meneged in a good way, one of the example is the human resource. The repairement is done throught well corporate culture approach.

Corporate culture, which is inspected by many management reasercher, can be said that it is able to develope human research quality. The corporation quality will got significant influence throught well corporate culture. The corporate culture approach in increasing the quality of managerial, which is done well, will influence every corporation activity, one of the exemple is when the corporation it self serves the costumer.

This research examines corporate culture approach in PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan –electricity service and network of south Surabaya- especially in doing to the servires to the customer. The research use descriptiv methode that is considere to the suitability between object which is being researched and the study which has research connection to the methode. This research uses qualitaty approach. The purpose of the research is to get the result of descriptive data in written.

By doing this research, we could see that corporate culture is applied in PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan -electricity service and network of south Surabaya- in three form, there are idea system that is seen form phylosophy, values, perspective, mission and corporate's motto. This idea system is the dominant value wich is used by the corporation to face internal integration and external adaptation. The next system is individual behaviour or attitude system of corporation members as the application form of corporate culture that has been sosialiced. The last form is physical or metrial culture. The corporate form is seen on the working situation and form of the building of the corporation it self.

The conclusion of the research is the corporate culture applied in PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan –electricity service and network of south Surabaya- throught socialy process. Corporate culture appears in the dominant value, behaviour system, and the physical culture form. The corporate culture is also applied when doing the service to the costumer. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan -electricity service and network of south Surabaya- wants to bring service exellent for the customer trought well corporate culture.

Key word : corporate culture, employee, services, share value, costumer satisfaction.

Fauzia Silvina

ABSTRAKSI

Judul : Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Pelayanan Konsumen
(Studi Deskriptif tentang Budaya Perusahaan dan Penerapannya dalam Melakukan
Pelayanan Kepada Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan
Surabaya Selatan)

Penulis : Fauzia Silvina

NIM : 070116583

Program Studi : Antropologi

Dosen Pembimbing : Drs. H Moh. Adib, MA

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya

Halaman : x + 98 lembar + lampiran 16

Perkembangan arus globalisasi ekonomi saat ini menuntut perusahaan perusahaan di dunia untuk mampu menghadapi persaingan yang ketat. Agar dapat tetap *survive* perusahaan tersebut harus memiliki kualitas menejerial yang baik. Komponen perusahaan yang penting dan harus di menejeri secara baik salah satunya adalah penerapan budaya perusahaan yang baik.

Budaya perusahaan yang banyak diamati oleh peneliti menejemen, disebut-sebut mampu mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Dengan budaya perusahaan yang baik akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas perusahaan secara keseluruhan. Penerapan budaya perusahaan dalam peningkatan kualitas menejerial yang dilakukan dengan baik akan mempengaruhi setiap kegiatan perusahaan, salah satunya pada saat melakukan pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini mengkaji mengenai penerapan budaya perusahaan di PT. PLN (Persero) terutama dalam melakukan pelayanan kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang mempertimbangkan kesesuaian antara obyek yang diteliti serta studi ilmu yang bersangkutan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Hal tersebut ditujukan untuk menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa budaya perusahaan diterapkan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan dalam 3 wujud yaitu sistem ide yang terlihat dalam filosofi, tata nilai, visi, misi, dan motto perusahaan. Sistem ide ini merupakan nilai dominan yang digunakan oleh perusahaan untuk menghadapi masalah integrasi internal dan adaptasi eksternal. Sistem selanjutnya adalah sistem perilaku yang dapat dilihat dari tingkah laku individu anggota perusahaan sebagai bentuk aplikasi budaya perusahaan yang telah disosialisasikan. Wujud terakhir adalah wujud budaya fisik atau material. Wujud budaya ini terlihat pada suasana kerja dan wujud bangunan perusahaan tersebut.

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu bahwa budaya perusahaan ditetapkan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan melalui proses sosialisasi. Budaya perusahaan terwujud dalam nilai-nilai dominan, perilaku individu dan bentuk budaya fisik. Budaya perusahaan tersebut juga ditetapkan pada saat melakukan pelayanan kepada konsumen. Dan dengan budaya perusahaan yang baik, PT. PLN (Persero) ingin memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan.

Kata kunci : Budaya perusahaan, karyawan, pelayanan, nilai dominan, kepuasan pelanggan.

Fauzia Silvina