

**RANCANGAN PERBAIKAN LAYANAN GANGGUAN  
PADAM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN  
DENGAN MENGGUNAKAN *SERVICE BLUEPRINT*  
(studi pada PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel)**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN  
PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:  
LAURENTIA NINDITA A  
040710826**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2011**

**SKRIPSI**

**RANCANGAN PERBAIKAN LAYANAN GANGGUAN TEKNIK PADAM  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN  
MENGUNAKAN *SERVICE BLUEPRINT*  
(studi pada PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel)**

**DIAJUKAN OLEH:  
LAURENTIA NINDITA A  
040710826**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

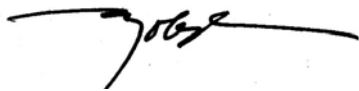
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dr. Hj. Indrianawati Usman, S.E, M.Sc**

**TANGGAL 24 Februari 2011**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dr. Djoni Budiarjo, S.E, M.Si**

**TANGGAL 24 Februari 2011**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Laurentia Nindita, 040710826), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 8 Februari 2011



Laurentia Nindita  
NIM: 040710826

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala limpahan berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancangan Perbaikan Layanan Gangguan Padam Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *Service Blueprint* (studi pada PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel)” ini dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak atas segala motivasi, bimbingan, dan segenap waktu yang telah diberikan kepada kami pada saat persiapan sampai penulisan skripsi ini selesai. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada:

1. Dr. Djoni Budiardjo, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Hj. Indrianawati Usman, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing, terima kasih Bu telah memberikan waktu, perhatian, arahan, bimbingan, pemikiran dan dorongan semangat yang diberikan selama proses pengerjaan skripsi saya.
3. Seluruh Dosen Pengajar di Manajemen Operasi Unair yang telah memberikan seluruh ilmu dan pengetahuan sehingga membuka wawasan Saya mengenai Manajemen Operasi secara lebih luas.
4. Bapak Ignatius Wardhanu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk magang di PLN APJ Surabaya Selatan.
5. Bapak Hariyadi selaku pihak Distribusi PLN APJ Surabaya Selatan yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama magang dan penelitian skripsi ini, Bapak Bambang Herjoewono selaku Manajer APJ Ngagel yang telah membantu penulis, serta Bapak Jarko selaku supervisor teknik PLN UPJ Ngagel yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Mbak Fitri, Mbak Putri, Pak No, Pak Duan, Mas Erick dan semua pihak pelayanan teknik yang telah sangat membantu penulis dalam pengerjaan

skripsi ini hingga selesai, maaf selama ini penulis telah banyak merepotkan.

7. Agustinus Triratwianto, S.H. dan Anastasia Nenek S.Pd selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, dan perhatian sehingga skripsi ini cepat selesai.
8. Adekku Johan yang walaupun kedatangannya untuk pulang ke rumah hanya dua minggu telah memberikan bantuan yang sangat berharga bagi penulis. Cepat lulus dari FK UI, kejarlah cita-citamu jadi dokter setinggi langit.
9. Dede Zamil, terima kasih telah banyak memberikan perhatian, hiburan dan tawa disaat-saat tersulitku. Semoga segala rencana yang kita buat ke depan dapat berjalan dengan lancar.
10. Yosi Yonata yang telah berperan besar sekali dalam skripsiku ini. Maaf kalau selama ini aku banyak menyusahkan dan belum dapat membalas apa-apa. Semoga Tuhan membalas semua kebaikanmu.
11. Sahabat-sahabatku Nero Star: Ella, Siti, Vini, Diah, dan Fahmi. Terima kasih selama ini telah memberikan banyak perhatian kepadaku.
12. Mbak Dini yang meluangkan banyak waktu untuk membantu keberhasilan skripsi ini.
13. Mas Taufan Apriliztiant yang muncul disaat-saat terakhir tapi sangat memberikan arti yang sangat besar bagi penulisan skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuannya, semoga Tuhan membalas semua kebaikan Anda sekalian.

Dengan segala kerendahan hati, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 03 Februari 2011

Penulis

## ABSTRAK

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan negara penghasil listrik yang utama. Sebagai perusahaan penghasil listrik PLN memiliki tanggung jawab mengamankan masyarakat dari gangguan listrik terutama gangguan padam. Seperti yang terjadi pada PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel yang selama ini mengamankan wilayahnya dari gangguan distribusi listrik khususnya gangguan padam yang masuk dalam kelompok gangguan Sambungan Rumah dan Alat Pengukur dan Pembatas (SR dan APP).

Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan dalam penanganan gangguan padam maka dari *Standard Operating Process* (SOP) yang digunakan oleh PLN UPJ Ngagel ditambah dengan *voice of customer* akan diidentifikasi atribut kualitas layanannya menggunakan SERVQUAL. SERVQUAL diintegrasikan dengan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) akan mendapatkan prioritas atribut kualitas layanan yang harus diperbaiki berdasarkan penilaian dari pelanggan.

Proses yang berasal dari atribut kualitas SOP dilengkapi dengan *voice of customer* yang menjadikan dasar dalam perancangan *service blueprint*. Melalui *service blueprint* akan tampak proses penanganan gangguan padam secara lebih mendetail yang terdiri dari bukti fisik, *customer actions*, *onstage employee actions*, *backstage employee actions*, serta proses pendukung. *Service blueprint* secara jelas akan memberikan gambaran kepada PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel proses penanganan gangguan layanan padam sekaligus dapat lebih fokus pada *critical process* agar dapat meningkatkan kualitas layanannya ke pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa *critical process* bagi pelanggan adalah kecepatan respon dalam menangani gangguan padam yang dilaporkan oleh pelanggan. Yang menjadi kendala selama ini adalah pihak PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel belum dapat menepati waktu maksimal yaitu 45 menit dikarenakan jumlah mobil unit yang dioperasikan hanya 2 unit setiap *shift* dan akhir-akhir ini sering cuaca yang terjadi sangat ekstrim dimana setiap hujan jumlah gangguan yang timbul lebih banyak. Melalui *service blueprint* perusahaan dapat melihat *critical process* tersebut secara lebih detail dan cermat. Proses yang ditambahkan ke dalam *service blueprint* melalui *voice of customer* yaitu *call center* menghubungi pelanggan untuk melaporkan bahwa gangguan telah selesai diperbaiki dan melakukan evaluasi jika terjadi 2x padam.

**Kata kunci** : gangguan padam, *Standard Operating Process* (SOP), SERVQUAL, *Analytic Hierarchy Process* (AHP), *voice of customer*, *service blueprint*.

## ABSTRACT

PT. PLN (Persero) is the main electricity-producing countries. As state electricity producing companies have a responsibility to secure the public from electrical interference, especially interference outages. As happened in PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel which has been securing its territory from the interference power distribution outages, especially disorders that fall into the group outages House Connections and Measuring Tool and Border (SR and APP).

To determine the quality of services provided in the handling of the disturbance off of the Standard Operating Process (SOP) used by PLN UPJ Ngagel plus the voice of customer will be identified service quality attributes using the SERVQUAL. SERVQUAL integrated with the Analytic Hierarchy Process (AHP) will get priority service quality attributes that should be corrected based on an assessment of the customer.

Process derived from the quality attributes SOP is equipped with a voice of customer who made the basis in designing service blueprint. Through the service blueprint will appear extinguished trouble handling the process in greater detail which consists of physical evidence, customer actions, employee actions onstage, backstage employee actions, and supporting processes. Service blueprint will clearly illustrate to PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel trouble handling process as well as service outages can be more focus on critical process in order to improve the quality of its services to customers.

Based on the research results that the critical process for customers is the speed of response in dealing with problems reported by customer outages. Constraints for this is the PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel not been able to keep a maximum of 45 minutes due to the number of mobile units operated by only 2 units each shift and the recent frequent extreme weather occurs where each rainfall amount attributable to more disturbance. Through the company's service blueprint to see critical process in more detail and carefully. The process that added to the service blueprint through the voice of customer call center contact customers to report that the interruption has been repaired and to evaluate if there is 2x outages.

**Key words:** disturbance outages, Standard Operating Process (SOP), SERVQUAL, Analytic Hierarchy Process (AHP), voice of customer, service blueprint.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1 Operasi Jasa ( <i>Service Operation</i> ) .....	8
2.1.1.1 Siklus Jasa ( <i>Service Lifecycle</i> ) .....	8
2.1.1.2 Definisi Operasi Jasa ( <i>Service Operation</i> ) .....	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	10
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.2.2 Perbedaan <i>service quality</i> dan <i>customer satisfaction</i> .....	12
2.1.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3 SERVQUAL ( <i>SERVICE QUALITY</i> ) .....	15
2.1.3.1 Definisi SERVQUAL .....	15
2.1.3.2 Persepsi Kualitas Layanan .....	16
2.1.3.4 GAP KUALITAS .....	16
2.1.3.5 Dimensi SERVQUAL .....	17
2.1.3.6 Penerapan SERVQUAL .....	18
2.1.4 Analytic Hierarchy Process (AHP) .....	20
2.1.4.1 Definisi AHP .....	20
2.1.4.2 Prosedur perhitungan AHP .....	22
2.1.4.3 Langkah-langkah <i>Analytic Hierarchi Process</i> (AHP) .....	26
2.1.4.4 Kelebihan dan Kelemahan <i>Analytic Hierarchi Process</i> (AHP) ..	26
2.1.5 Desain Jasa ( <i>Service Design</i> ) .....	28
2.1.5.1 Definisi Desain Jasa .....	28
2.1.5.2 Karakteristik Desain Jasa .....	29
2.1.5.3 Manfaat Desain Jasa .....	30
2.1.6 Model Desain Jasa ( <i>Service Design Model</i> ) .....	31
2.1.6.1 Definisi Cetak Biru Jasa .....	32
2.1.6.2 Manfaat Cetak Biru Jasa .....	33
2.1.6.3 Evolusi Cetak Biru Jasa .....	35



2.1.6.4	Komponen-komponen dari <i>Service Blueprint</i> .....	38
2.1.6.5	Membangun Cetak Biru Jasa ( <i>Service Blueprint</i> ).....	41
2.2	Penelitian Terdahulu .....	43
2.3	Kerangka Berpikir.....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>49</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	49
3.2	Batasan Penelitian .....	50
3.3	Identifikasi Variabel.....	51
3.4	Definisi Operasional.....	51
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	55
3.6	Prosedur Penentuan Sampel.....	56
3.7	Prosedur Pengumpulan Data .....	58
3.8	Tahapan Analisis.....	59
3.9	Teknik Analisis .....	61
3.9.1	Uji validitas dan Reliabilitas .....	61
3.9.2	Pengolahan Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>66</b>
4.1	Tahap Pengumpulan Data .....	66
4.1.1	Gambaran umum perusahaan.....	66
4.1.2	Menyebarkan kuisisioner .....	69
4.1.2.1	Kuisisioner pre-sampling .....	69
4.1.2.2	Kuisisioner sampling .....	70
4.2	Tahap Pengolahan Data.....	72
4.2.1	Data kuisisioner <i>pre-sampling</i> .....	72
4.2.1.1	Uji validitas .....	72
4.2.1.2	Uji reliabilitas.....	73
4.2.2	Data kuisisioner <i>sampling</i> .....	74
4.2.2.1	Perhitungan nilai persepsi pelanggan.....	75
4.2.2.2	Perhitungan nilai ekspektasi pelanggan .....	76
4.2.2.3	Perhitungan nilai gap terbobot .....	77
4.3.2	Identifikasi proses layanan gangguan padam dengan pelaporan melalui <i>call center</i> .....	95
4.3.2.1	Pelayanan <i>call center</i> .....	95
4.3.2.2	Operator <i>call center</i> menginformasikan kepada operator telepon atau SiGadis terjadinya gangguan padam melalui SIPGT+.....	96
4.3.2.3	Operator telepon atau SiGadis menginformasikan dan memberikan penugasan kepada yantek terjadi gangguan padam melalui radio komunikasi.....	96
4.3.2.4	Yantek menuju ke alamat pelanggan .....	97
4.3.2.5	Pelayanan teknik (yantek) melakukan pengecekan dan perbaikan terhadap gangguan yang terjadi .....	97
4.3.3	Identifikasi <i>Customer Actions</i> .....	98
4.3.4	Identifikasi Interaksi Karyawan di <i>Onstage</i> dan <i>Backstage</i> .....	99
4.3.5	Identifikasi Proses Pendukung .....	100
4.3.6	Identifikasi Bukti Fisik.....	102

4.3.7 Merancang <i>service blueprint</i> .....	102
4.4 Analisa Pengolahan Data .....	104
4.4.1 Analisa Data Kuisisioner <i>pre-sampling</i> .....	104
4.4.1.1 Analisa Uji Validitas .....	104
4.4.1.2 Analisa Uji Reliabilitas .....	106
4.4.2 Analisa Data Kuisisioner <i>sampling</i> .....	107
4.4.2.1 Analisa Persepsi Pelanggan .....	107
4.4.2.2 Analisa Ekspektasi Pelanggan.....	109
4.4.2.3 Analisa Perhitungan Nilai Gap Terbobot.....	111
4.5 Analisa Perancangan <i>Service Blueprint</i> .....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
5.1 Kesimpulan .....	117
5.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA .....	121
LAMPIRAN.....	124

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	SERVQUAL <i>scores for catering services</i>	19
Tabel 2.2	Skala Banding Secara Berpasangan	23
Tabel 4.1	Atribut-atribut kuisisioner <i>pre-sampling</i>	70
Tabel 4.2	Atribut-atribut kuisisioner <i>sampling</i>	71
Tabel 4.3	Hasil validasi kuisisioner <i>pre-sampling</i>	72
Tabel 4.4	Perhitungan nilai persepsi pelanggan pengguna layanan padam PLN	75
Tabel 4.5	Perhitungan nilai ekspektasi pelanggan pengguna layanan padam PLN	76
Tabel 4.6	Perhitungan nilai kesenjangan (gap) pelanggan pengguna layanan padam PLN	78
Tabel 4.7	Hasil pembobotan kriteria utama layanan gangguan padam PLN UPJ Ngagel	80
Tabel 4.8	Hasil pembobotan kriteria <i>reliability</i> layanan gangguan padam PLN UPJ Ngagel	81
Tabel 4.9	Hasil pembobotan kriteria <i>responsiveness</i> layanan gangguan padam PLN UPJ Ngagel	83
Tabel 4.10	Hasil pembobotan kriteria <i>assurance</i> layanan gangguan padam PLN UPJ Ngagel	84
Tabel 4.11	Hasil pembobotan kriteria <i>emphaty</i> layanan gangguan padam PLN UPJ Ngagel	85
Tabel 4.12	Hasil pembobotan kriteria <i>tangibles</i> layanan gangguan padam PLN UPJ Ngagel	86
Tabel 4.13	Hasil perhitungan nilai gap terbobot dari atribut-atribut kualitas layanan gangguan padam PLN UPJ Ngagel	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Siklus Hidup Jasa	8
Gambar 2.2	Model Desain Jasa ( <i>Service Design Model</i> )	31
Gambar 2.3	Komponen Service Blueprint oleh Bitner, Ostrom & Morgan	38
Gambar 2.4	Komponen Cetak Biru Jasa	40
Gambar 2.5	Kerangka Berpikir	46
Gambar 3.2	Tahapan Penelitian	65
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel	69
Gambar 4.2	Hasil pembobotan kriteria utama	80
Gambar 4.3	Hasil pembobotan kriteria <i>reliability</i>	82
Gambar 4.4	Hasil pembobotan kriteria <i>responsiveness</i>	83
Gambar 4.5	Hasil pembobotan kriteria <i>assurance</i>	84
Gambar 4.6	Hasil pembobotan kriteria <i>emphaty</i>	85
Gambar 4.7	Hasil pembobotan kriteria <i>tangibles</i>	87
Gambar 4.8	Proses pelayanan dimana pelanggan datang langsung ke kantor pelayanan teknik UPJ Ngagel	91
Gambar 4.9	Proses pelayanan dimana pelanggan menemui langsung mobil pelayanan teknik di tempat-tempat tertentu	91
Gambar 4.10	Proses pelayanan melalui <i>call center</i>	92
Gambar 4.11	<i>Service Blueprint</i> Layanan Gangguan Padam PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel	105

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	124
Lampiran 2	Reliabilitas	149
Lampiran 3	Realisasi Time Respon	152
Lampiran 4	Service Blueprint	154
Lampiran 5	SIPGT	157
	Form Kepuasan Pelanggan	159
	Foto	161