

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Batasan Penelitian .....	9
1.6. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.1. Analisis Keandalan Sistem Distribusi Listrik pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarya Raya Area Ciputat (Handoko, 2016) .....	12
2.1.2. Analisis Service Quality Menggunakan Metode Fishbone Diagram (Studi Kasus pada Bank BJB Buah Batu Bandung Tahun 2017) (Fatimah, 2017) 13	
2.2. Landasan Teori.....	14

2.2.1.	<i>Service Quality</i> .....	14
2.2.2.	Manfaat Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.3.	Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	19
2.2.4.	Indeks Keandalan .....	20
2.2.5.	<i>Service Recovery</i> .....	22
2.2.6.	Sistem Tenaga Listrik .....	22
2.2.7.	Sistem Distribusi Listrik .....	25
2.2.8.	Gangguan Pada Sistem Distribusi .....	27
2.2.9.	Pengertian Saluran Distribusi .....	28
2.2.10.	Fungsi Saluran Distribusi.....	30
2.2.11.	Jenis dan Saluran Distribusi.....	31
2.2.12.	Pemilihan Saluran Distribusi .....	33
2.2.13.	Cakupan Distribusi .....	34
2.2.14.	Distribusi Fisik/Manajemen Logistik.....	37
2.2.15.	Kriteria Evaluasi Saluran Distribusi.....	38
2.2.16.	Transportasi .....	40
2.2.17.	Penyusunan Rute Kendaraan .....	40
2.3.	Kerangka Berfikir .....	42
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	43
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.3.	Lokasi Penelitian.....	44
3.4.	Batasan Penelitian .....	44
3.5.	Informan Penelitian.....	45
3.6.	Pengumpulan Data .....	46

3.6.1. Pertanyaan Penelitian .....	46
3.7. Teknik Analisa Data .....	47
3.8. <i>Fishbone Diagram</i> .....	49
3.9. Validitas Data .....	50
<b>BAB 4 ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Profil Area Surabaya Selatan .....	52
4.1.1. Sekilas PT PLN (Persero) Area Surabaya Selatan .....	52
4.1.2. Wilayah Kerja .....	53
4.1.3. Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja .....	54
4.1.4. Aset dan Pengusahaan .....	57
4.1.5. Penjualan Energi Listrik .....	58
4.1.6. Keandalan Sistem .....	65
4.2. Historis Gangguan PLN Surabaya Selatan .....	67
4.3. Analisa Hasil Wawancara .....	72
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
5.1. Kesimpulan .....	90
5.2. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gangguan Penyulang Per Area Tahun 2016 dan 2017 .....	5
Tabel 4.1 Data Tenaga Kerja PLN Area Surabaya Selatan .....	55
Tabel 4.2 Komposisi Tenaga Kerja Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
Tabel 4.4 Aset dan Pengusahaan PLN Area Surabaya Selatan .....	57
Tabel 4.5 Aset dan Pengusahaan PLN Area SBS per Rayon .....	58
Tabel 4.6 Rincian Penjualan persegmen PLN Area Surabaya Selatan .....	59
Tabel 4.7 Permasalahan Gangguan Penyulang di PLN Surabaya Selatan .....	72
Tabel 4.8 Data Aset SBU dan SBS .....	74
Tabel 4.9 Tindakan Perbaikan untuk Permasalahan Gangguan Penyulang di PLN Surabaya Selatan .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gangguan Penyulang Per Area Tahun 2017 .....	3
Gambar 1.2. Gangguan Penyulang Per Area Tahun 2016 dan 2017 .....	4
Gambar 1.3. Gangguan Penyulang Area SBS Tahun 2017 .....	6
Gambar 2.1. Sistem Tenaga Listrik.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	42
Gambar 3.1. <i>Fishbone Diagram</i> .....	50
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja PLN Area Surabaya Selatan.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PLN Area Surabaya Selatan .....	54
Gambar 4.3 Grafik Komposisi Tenaga Kerja Berdasarkan Usia .....	56
Gambar 4.4 Grafik Profil Pelanggan SBS .....	59
Gambar 4.5 Grafik Penjualan Per Segmen Tahun 2017 .....	60
Gambar 4.6 Grafik Penjualan Energi Kumulatif.....	61
Gambar 4.7 Grafik kWh Jual dan Pertumbuhan 2017 .....	62
Gambar 4.8 Grafik Pertumbuhan Jumlah Pelanggan.....	63
Gambar 4.9 Grafik Realisasi COP Area SBS.....	64
Gambar 4.10 Grafik Harga Jual Rata –Rata (HPP).....	64
Gambar 4.11 Grafik Realisasi SAIDI .....	65
Gambar 4.12 Grafik Realisasi SAIFI.....	66
Gambar 4.13 Grafik Gangguan Penyulang Area SBS .....	66
Gambar 4.14 Grafik Gangguan Penyulang Per Rayon .....	67
Gambar 4.15 Penyebab Gangguan Tertinggi 2016.....	68
Gambar 4.16 Penyebab Gangguan Tertinggi 2017 .....	70
Gambar 4.17 <i>Fishbone chart</i> keandalan gangguan penyulang di PLN Surabaya Selatan.....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 Pedoman Wawancara Mendalam SPV Dasar

Lampiran A-2 Pedoman Wawancara Mendalam SPV Atas

Lampiran A-3 Hasil Wawancara dengan Bapak Arif – SPV Teknik PLN Dukuh Kupang

Lampiran A-4 Hasil Wawancara dengan Bapak British – SPV K3L PLN Surabaya Selatan

Lampiran A-5 Hasil Wawancara dengan Bapak Agung – SPV Operasi PLN Surabaya Selatan

Lampiran A-6 Hasil Wawancara dengan Bapak Luddie – Manager Bagian Jaringan PLN Surabaya Selatan

Lampiran A-7 Hasil Wawancara dengan Bapak Dasih – Deputi Manager Distribusi Sistem Operasi

Lampiran A-8 Tabel Beban Penyulang PLN Surabaya Selatan

Lampiran A-9 Tabel Beban Trafo Gardu Induk PLN Surabaya Selatan

Lampiran A-10 *Fishbone Chart* keandalan gangguan penyulang di PLN Surabaya Selatan