

## ABSTRAK

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INTERNAL DENGAN METODE *SERVICE PROFIT CHAIN* PADA PEMELIHARAAN PEMBANGKIT LISTRIK DI PT INDONESIA POWER**

**Sujadi**

**16/407277/PEK/22512**

PT Indonesia Power (IP) merupakan salah satu anak perusahaan PT PLN (Persero) yang bergerak di bidang ketenagalistrikan, yang hingga saat ini memegang *market share* terbesar di Indonesia. Untuk menjaga kehandalan pembangkitnya agar selalu sesuai dengan kebutuhan konsumen eksternalnya, yaitu PLN P2B, PT Indonesia Power memiliki unit bisnis yang bergerak di bidang pemeliharaan pembangkit, yaitu Unit Jasa Pemeliharaan (UJH). Parameter keberhasilan pemeliharaan yang dilaksanakan oleh UJH adalah tercapainya kinerja *on time, on cost dan on quality*. Pada tahun 2016-2017, diketahui bahwa 8 dari 14 pemeliharaan atau sebesar 57.14% tidak mencapai target *on time*. Agar dapat tercapai target kinerja yang ditetapkan, maka kualitas pelayanan internal di dalam proses pemeliharaan tersebut harus dipastikan baik. Dalam rangka mengetahui tingkat kualitas pelayanan internal yang ada saat ini dan untuk mengetahui hambatan dan strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan *service-profit chain*.

Pada tahap identifikasi dimensi dan atribut kualitas pelayanan internal dengan berdasarkan pada metode SERVQUAL, diketahui terdapat 15 atribut kualitas yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan internal. Berdasarkan dimensi dan atribut yang teridentifikasi, selanjutnya dilakukan survey kepuasan kualitas pelayanan internal yang bersifat dua arah, yaitu responden sebagai produsen internal dan konsumen internal. Dari hasil survey kepuasan, diketahui bahwa terdapat *gap* sebesar 0,19, dimana responden menilai pelayanan yang diberikan (responden sebagai produsen internal) lebih baik daripada pelayanan yang diterima (responden sebagai konsumen internal). Dari hasil wawancara diketahui terdapat beberapa hambatan penyebab adanya *gap* tersebut dalam kualitas pelayanan internal, yaitu permasalahan implementasi prosedur kerja, keterbatasan jumlah sumber daya manusia, permasalahan koordinasi dan komunikasi, permasalahan proses *outage management*, permasalahan ruang lingkup *overhaul*, permasalahan perencanaan *overhaul*. Strategi yang dirumuskan dari hasil wawancara untuk mengatasi hambatan tersebut adalah optimalisasi sumber daya manusia, penguatan implementasi manajemen aset, khususnya *outage management*, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan insentif yang sesuai dengan kompetensi, penguatan implementasi manajemen aset, khususnya *outage management* dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

**Kata Kunci:** *Service Profit Chain, Internal Service Quality, Produsen Konsumen Internal, Outage Management, Overhaul*

## **ABSTRACT**

### **INTERNAL SERVICE QUALITY ANALYSIS WITH SERVICE PROFIT CHAIN METHOD OF POWER PLANT MAINTENANCE IN PT INDONESIA POWER**

**Sujadi**

**16/407277/PEK/22512**

*PT Indonesia Power (IP) is one of the subsidiaries of PT PLN (Persero) which is engaged in the electricity sector, which until now holds the largest market share in Indonesia. To maintain the reliability of the power plant in accordance with the needs of its external customers, namely PLN P2B, PT Indonesia Power has a business unit engaged in the maintenance of plants, namely the Unit Jasa Pemeliharaan (UJH). The parameter of the success of maintenance carried out by UJH is the achievement of on time performance, on cost and on quality. In 2016-2017, it was found that 8 out of 14 maintenance or equal to 57.14% did not reach the target on time. In order to achieve the specified performance targets, the quality of internal services in the maintenance process must be ensured to be good. In order to determine the level of quality of internal services that exist today and to find out the obstacles and strategies that need to be done to improve the quality of internal services, research is conducted using a service profit chain.*

*At stage of identification of dimensions and attributes of internal service quality based on the SERVQUAL method, it is known that there are 15 quality attributes that influence the quality of internal services. Based on the dimensions and attributes identified, a two-way internal service quality satisfaction survey was carried out, namely respondents as internal producers and internal consumers. From the results of the satisfaction survey, it is known that there is a gap of 0.19, where the respondent considers the services provided (respondents as internal producers) better than the services received (respondents as internal consumers). From the interview results, there are several obstacles that cause the gap in the quality of internal services, namely problems in the implementation of work procedures, limited number of human resources, coordination and communication problems, outage management problems, overhaul problems, overhaul planning problems. The strategy formulated from the results of interviews to overcome these obstacles is the optimization of human resources, strengthening the implementation of asset management, especially outage management, increasing the competence of human resources, increasing incentives in accordance with competencies, strengthening the implementation of asset management, especially outage management and improvement of human resource competencies.*

*Keywords: Service Profit Chain, Internal Service Quality, Internal Consumer Producers, Outage Management, Overhaul*