

ABSTRAK

PT. PLN merupakan perusahaan negara yang bergerak dalam pengelolaan tenaga listrik milik negara di Indonesia dengan berkomitmen menjalankan bisnis kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham (Misi PT. PLN, 1994). PT. PLN (Persero) mempunyai dua jenis layanan dalam melayani pelanggannya, yaitu layanan listrik pascabayar dan listrik Prabayar. Listrik pascabayar adalah jenis layanan listrik yang ketersediaan listrik yang tidak terbatas setiap bulan dan pembayarannya akan dilakukan setiap akhir bulan. Namun hal tersebut menimbulkan permasalahan, masih tingginya jumlah tunggakan piutang pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau berdasarkan 11 *true customer needs* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya tentang “Perbaikan Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Dengan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik layanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan. Metode QFD dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah QFD iterasi satu (*house of quality*) untuk mengidentifikasi *true customer needs* dan menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua adalah QFD iterasi dua (*part deployment*) untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas yang akan dikembangkan. Perumusan rekomendasi dibuat berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan dan *benchmarking* dengan pihak Telkomsel maupun tiket.com. Rekomendasi yang didapatkan dari 11 TCN dan 11 karakteristik teknis menghasilkan 8 dari 9 *critical part* yang akan ditingkatkan dan dikembangkan.

Kata Kunci: PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, *House of Quality*, *True Customer Needs*, *Quality Function Deployment*, *Part Deployment*