

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCES EMPOWERMENT ON ENGINEERING SERVICE AT ENGINEERING SERVICE UNIT PT. PLN (PERSERO) SOUTH BANDUNG

By:

**Garnish Sugihharti**

0900468

*This thesis is guided by:*

**Drs. H. Ade Sobandi, M. Pd., M. Si. and Drs. H. Alit Sarino, M. Si**

*This research was conducted in the engineering service Unit of PT PLN (Persero) South Bandung. The problem here is the engineering services that have not been given optimally by the officers. The purpose of this research is to investigate if there is any influence of human resources empowerment on engineering services PT. PLN (Persero) South Bandung. The method used here is survey method with descriptive data analysis technique.*

*The data collection technique used in this study is questionnaire with Likert scale model modified. The respondents are the engineering services officers of PT. PLN South Bandung by using the data analysis technique of regression analysis.*

*Based on the results of the research in the Engineering Services Unit of PT PLN (Persero) South Bandung, it can be concluded that the human resources empowerment has a positive and significant influence on engineering services.*

*The suggestions from the researcher are a discussion between management and officers to increase trust and a training to officer that can make increase motivation and initiative to prevent services failure.*

## ABSTRAK

### **PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN TEKNIK DI UNIT PELAYANAN TEKNIK PT. PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG SELATAN**

Oleh:

**Garnis Sugihharti**

0900468

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Drs. H. Ade Sobandi, M.Pd.,M.Si. dan Drs. H. Alit Sarino, M.Si**

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan teknik PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pelayanan teknik yang diberikan oleh petugas yang bersangkutan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh pemberdayaan sumber daya manusia terhadap pelayanan teknik PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan teknik analisis data deskriptif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) dengan model skala Likert yang dimodifikasi. Responden dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan teknik PT. PLN UPJ Bandung Selatan dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana..

Berdasarkan hasil penelitian di Unit Pelayanan teknik PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan, didapatkan informasi bahwa pemberdayaan sumber daya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan teknik.

Peneliti memberikan saran agar diadakan diskusi atau rapat dengar antara pimpinan dan petugas untuk menumbuhkan rasa saling percaya. Saran lain untuk meningkatkan inisiatif petugas dalam pencegahan kegagalan layanan adalah dengan memberikan pelatihan yang mampu meningkatkan motivasi dan inisiatif petugas.