

**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN
SISTEM APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN
TERPADU (APKT)
PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Della Amanda Yanti

NIM. 2115713084

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN
SISTEM APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN
TERPADU (APKT)
PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Della Amanda Yanti

NIM. 2115713084

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Della Amanda Yanti

NIM : 2115713084

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan Judul:

“PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN SISTEM APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 22 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



NIM. 2115713084

LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN SISTEM APLIKASI
PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) PADA PT PLN
(PERSERO) ULP DENPASAR**

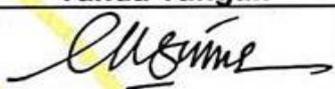
Projek akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

(Ni Made Della Amanda Yanti)

NIM. 2115713084

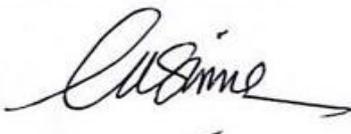
Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Nyoman Lasmini, SE., M. Agb NIP. 196512161990032002	
Dosen Penguji 1, I Made Subagiana, SE., MM NIP. 196007071990031002	
Dosen Penguji 2, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc NIP. 198104122005011001	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



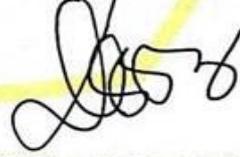
(Ni Nyoman Lasminis, SE., M.Agb)
NIP. 196512161990032002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Ni Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2



(Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., MM)
NIP. 197612012002122002

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.SI)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas segala rahmat dan kuasa-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “ PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN SISTEM APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT) di PT PLN (Persero) ULP DENPASAR” hingga tepat pada waktunya. Penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan yang ditempuh selama tiga tahun yaitu Diploma III Administrasi Bisnis pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini, tentunya penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, serta petunjuk dari berbagai pihak baik berupa saran-saran, pendapat, maupun masukan sehingga laporan akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapat banyak sekali bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E .,M.,eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk bisa mengikuti pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

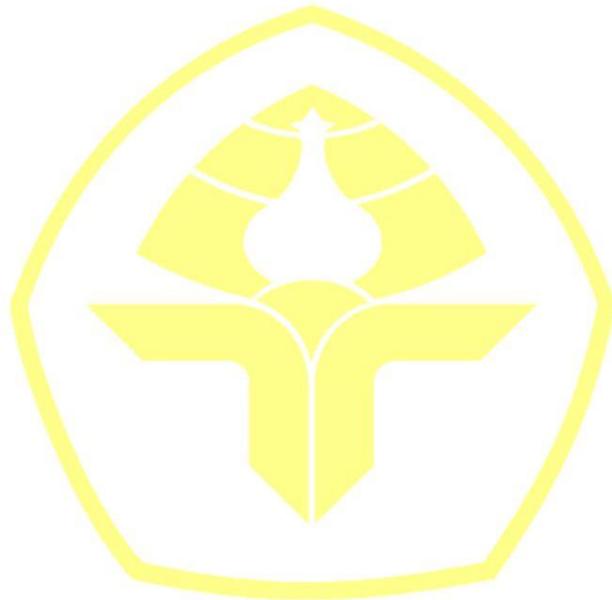
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara. S.Psi.,M.SI, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Ni Nyoman Lasmini, SE.,M.Ag dan NI Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom.MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan dukungan selama penulis melakukan penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak, Ibu dosen beserta seluruh pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan ilmu pengetahuan yang luas dan bantuan maupun bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Ibu Dewa Ayu Nancy Cahyani selaku manajer PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang sudah memberikan bimbingan selama penulis melakukan Magang Kerja dan memberikan arahan terkait penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak I Gede Alit Sandayanto, selaku Team Leader Pelayanan Pelanggan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.

8. Seluruh pegawai dan karyawan PT PLN (Persero) PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan laporan tugas akhir ini.
9. Untuk kedua orang tua dan kakak yang senantiasa mendoakan serta memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
10. Kepada teman-teman tercinta yang selalu memberikan *support*, canda tawa dengan penuh semangat dan banyak membantu, menyumbangkan pikiran, semangat, dorongan, dan motivasi sehingga penulis mampu hingga di titik ini menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh semangat.

Penulis tidak dapat menyebutkan secara keseluruhan nama-nama di atas hanya sebagian dari banyak pihak lainnya yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karenanya, saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 15 Maret 2024

Penulis



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	10
PENDAHULUAN	10
A. Latar Belakang Masalah	10
B. Pokok Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
E. Metode Penelitian	16
1. Lokasi Penelitian.....	16
2. Objek Penelitian.....	16
3. Data Penelitian	17
4. Metode Analisis Data	19
BAB II	20
LANDASAN TEORI.....	12
A. Pelayanan.....	12
1. Pengertian Pelayanan.....	12
B. Pelanggan.....	19
1. Definisi pelanggan	19
3. Tipe-tipe Pelanggan.....	21
C. Keluhan Pelanggan.....	22
1. Pengertian Keluhan pelanggan.....	22
2. Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan.....	23

BAB III	25
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	25
A. Sejarah Perusahaan	35
B. Bidang Usaha.....	36
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	36
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Kebijakan Perusahaan	42
1. Kebijakan Umum PT PLN (Persero) ULP Denpasar.....	42
2. Kebijakan Pelayanan Pengaduan Pelanggan.....	43
B. Analisis dan Interpretasi Data	44
1. Prosedur penanganan keluhan pelanggan dengan sistem APKT di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.....	44
2. Jenis keluhan pelanggan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.	50
3. Kendala atau hambatan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Denpasar dalam menangani keluhan pelanggan dengan sistem APKT.	53
BAB V	21
SIMPULAN DAN SARAN	21
A. Simpulan	21
B. Saran	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN.....	26

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan Per Bulan.....	3
Gambar 3. 1 Kantor PLN (Persero) ULP Denpasar	25
Gambar 3. 2 Logo PLN	31
Gambar 3. 3 Bintang Persegi Berwarna Kuning	31
Gambar 3. 4 Petir atau kilat	32
Gambar 3. 5 Tiga gelombang	33
Gambar 3. 6 Lokasi kantor PT PLN ULP Denpasar.....	33
Gambar 3. 7 Logo Akhlak	34
Gambar 3. 8 Struktur Organisasi	36
Gambar 4. 1 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dengan Sistem APKT di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.....	45

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Pelanggan)	61
Lampiran 2 Tampilan APKT Data keluhan Diterima Fungsi Pelayanan Pelanggan.....	62
Lampiran 3 Tampilan APKT Keluhan Selesai Ditangani	63
Lampiran 4 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa.....	64
Lampiran 5 List Pertanyaan Wawancara	64
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	66



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk perseroan terbatas (PERSERO) berdasarkan Keputusan No. 12 Tahun 1998 dan Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan Keputusan No. 13 Tahun 1998. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu konstituen utama dari kegiatan ini. Perekonomian utama dalam perekonomian nasional, bersama dengan pelaku ekonomi lainnya, yaitu sektor swasta (besar dan kecil, dalam negeri, asing) dan koperasi, membuat kita progresif dan berkelanjutan. Ini mewujudkan bentuk demokrasi ekonomi yang ada.

Hal ini berkembang sebagai konsumen, BUMN harus mampu memuaskan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan membangun citra yang baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berusaha memperbaiki keadaan BUMN dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan

yang baik, kami berharap masyarakat merasa pelayanan BUMN itu berharga dan tidak memuaskan.

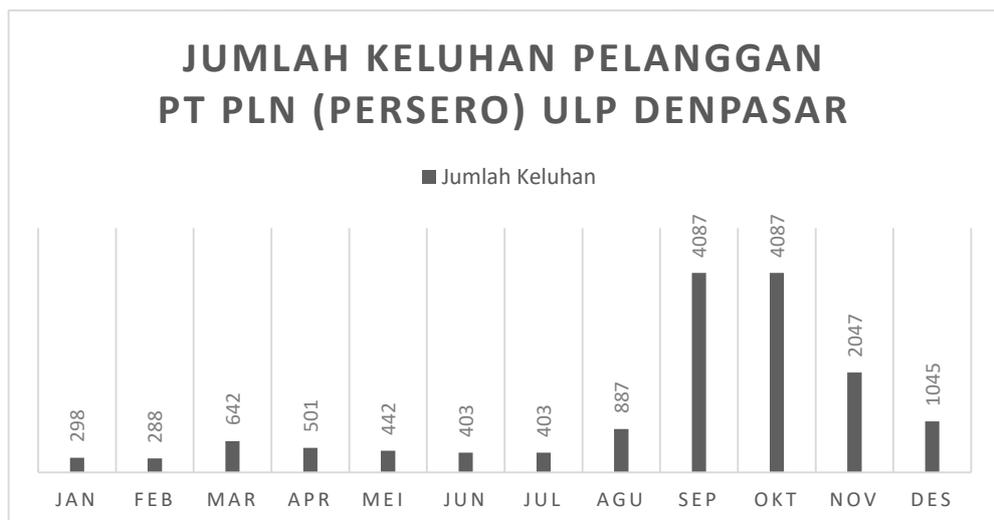
Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya kedalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuai dengan unit induknya.

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia dalam penyediaan layanan yang berhubungan dengan tenaga listrik. Peningkatan kebutuhan listrik di Indonesia meningkat dengan tinggi dan cepat. PT PLN (Persero) dapat dikatakan masih sering mengalami kendala-kendala dalam usahanya. Salah satu contohnya dalam hal keluhan pelanggan/komplain. Adapun keluhan pelanggan yang sering kali diterima PT PLN (Persero) umumnya seperti 3 seringnya terdapat pemadaman listrik yang dimana menyebabkan kerugian di dalam masyarakat yang sedang melakukan aktivitas.

Masalah serius yang juga seringkali dihadapi PT PLN (Persero) di lapangan guna melayani pelanggan yaitu mengenai hal-hal seperti pencatatan meteran listrik, dan tingginya tunggakan pelanggan. Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Denpasar khususnya juga seringkali melaporkan keluhannya tentang instalasi/wiring tidak berfungsi, alat ukur prabayar tidak berfungsi, serta kurangnya informasi pelanggan mengenai kondisi jaringan listrik, drop tegangan, pasang baru, perubahan daya, PTL sering padam.

Berikut data yang dipaparkan pada Tabel 1.1 berisikan tentang jumlah keluhan pelanggan pada periode Januari sampai Desember pada tahun 2023 yang diperoleh dari APKT Executive Information System (EIS).

GAMBAR 1. 1 JUMLAH KELUHAN PELANGGAN PER BULAN
JANUARI SAMPAI BULAN DESEMBER TAHUN 2023



Sumber : Data PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Dari data diatas didapatkan jumlah keluhan yang diterima oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar di tahun 2023 sebanyak 15.130 keluhan pelanggan selama tahun 2023. Dimana jumlah setiap bulannya itu berfluktuasi, dimulai pada bulan Januari-Agustus keluhan bisa dianggap normal dikarenakan jumlah paling sedikit di bulan Januari berjumlah 298 keluhan dan bulan Agustus berjumlah 887 keluhan. Kemudian pada bulan September-Desember keluhan mulai meningkat sebanyak 4087 keluhan, karena PLN mengadakan *Upgrade Versi Revision Number* (VKRN) pada KWh meter pelanggan prabayar. Dikarenakan VKRN dilakukan secara serentak, seluruh pegawai dan anak magang melakukan piket guna meringankan dan membantu petugas lapangan dari laporan keluhan yang telah membludak serta menghindari pelanggan komplain yang diakibatkan laporan yang terlalu banyak. Sehingga pelaksanaan piket ini telah diakhiri pada bulan Desember, dan jumlah pengaduan keluhan pada bulan Januari 2024 sudah kembali normal dan mendapatkan laporan keluhan seperti bulan-bulan sebelumnya mengenai instalasi yang tidak berfungsi, alat ukur prabayar yang tidak berfungsi, pasang baru, perubahan daya dan PTL yang padam.

PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) perlu memberi perhatian lebih banyak lagi tentang hal-hal tersebut mengingat kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting berjalannya suatu perusahaan. Kepuasan bagi para pelanggan PT PLN (Persero)

yang juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, kemudahan dalam pembayaran tagihan rekening listrik, prosedur pemasangan listrik dan masih banyak lainnya. PT PLN (Persero) yang berfokus pada kepuasan pelanggan, perbaikan dalam bidang pelayanannya masih perlu ditingkatkan lagi.

PT PLN (Persero) ULP Denpasar sendiri telah mengalami banyak peningkatan dalam kinerja mengatasi keluhan-keluhan pelanggan. Keluhan dari pelanggan langsung dikirimkan melalui aplikasi PLN yaitu PLN Mobile ataupun dengan pelaporan secara langsung ke kantor PT PLN (Persero) ULP terdekat. Maka kemungkinan keluhan tersebut bisa segera diproses dengan cepat, begitupun dengan pihak teknisi PT PLN (Persero) bisa segera turun tangan untuk berusaha menangani keluhan yang ada, diharapkan bisa mengurangi tingkat ketidakpuasan pelanggan dan memaksimalkan penanganan terhadap pelayanan PT PLN (Persero). Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dengan Sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka pokok masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur penanganan keluhan pelanggan dengan sistem APKT di PT PLN (Persero) ULP Denpasar ?

2. Apa saja jenis keluhan pelanggan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Denpasar ?
3. Bagaimana kendala atau hambatan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Denpasar dalam menangani keluhan pelanggan dengan sistem APKT ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan dengan sistem APKT di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.
2. Mengetahui jenis-jenis penanganan keluhan pelanggan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.
3. Mengetahui kendala atau hambatan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Denpasar dalam menangani keluhan pelanggan dengan sistem APKT.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan studi dan memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali, serta menambah pengetahuan mahasiswa dalam menerapkan dan mempraktekan teori yang didapatkan selama menjalani perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan evaluasi terhadap kurikulum yang ada di Politeknik Negeri Bali sehingga terdapat kesesuaian antara materi yang diberikan di bangku kuliah dengan kenyataan di dunia kerja, serta memberi referensi atau informasi kepada mahasiswa di tahun yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini penulis diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan dan kesempurnaan dalam menetapkan kebijakan perusahaan guna meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan perusahaan PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) ULP Denpasar, yang berlokasi Jl. P.B. Sudirman No. 2, Dauh Puri, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80232.

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian difokuskan pada pengendalian keluhan pelanggan dengan sistem APKT pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data Kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka, tetapi berupa keterangan-keterangan, informasi atau penjelasan-penjelasan yang berbentuk verbal. Sedangkan Data Kuantitatif adalah seluruh informasi disajikan dalam bentuk angka. Data kualitatif berupa gambaran mengenai perusahaan dan keterangan lain mengenai penerapan APKT dalam menangani keluhan pelanggan. Sedangkan data kuantitatif berupa jumlah keluhan pelanggan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi atau data (Umi Narimawati, 2008:98). Contohnya adalah data hasil wawancara dengan pegawai tentang

bagaimana penerapan APKT dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen, sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiyono, 2016:225). Contohnya jumlah keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono,2018). Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang bagaimana penanganan keluhan terhadap pelanggan. Observasi ini dilakukan dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung kepada objek yang diteliti, selain itu tentunya mengadakan pencatatan informasi mengenai keluhan pelanggan pada aplikasi APKT.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi melalui interaksi sosial antara peneliti dengan subjek penelitian (Selamet,2016). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung mengenai suatu objek yang sedang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Teknik pengumpulan data adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan informasi dari responden yang terkait. Wawancara dilakukan pada Bagian Teknik dengan mewawancarai *Team Leader* Teknik bersama dengan pegawai dari bagian teknik dengan menanyakan dan mencatat terkait informasi yang berkaitan dengan penelitian.

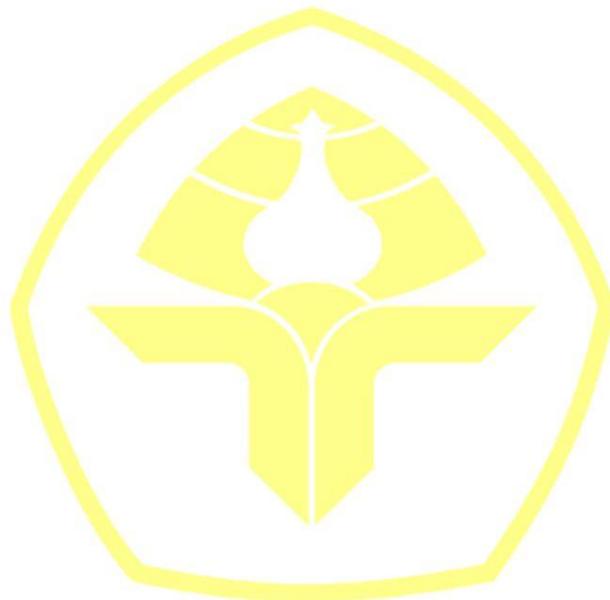
3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang merupakan proses menganalisis dan menggambarkan secara rinci masalah yang sedang diteliti berdasarkan data yang telah dikumpulkan di lapangan, sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan. Tujuan dari analisis ini adalah

untuk memberikan panduan dalam menangani keluhan pelanggan dengan sistem APKT.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian terkait dengan Penanganan Keluhan Pelanggan dengan Sistem APKT pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa:

1. Prosedur penanganan keluhan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar pada sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), pelanggan yang sedang mengalami keluhan dapat menghubungi *call center* PLN 123. Lalu *customer service operator* pada *call center* PLN 123 akan melayani pelanggan melalui telepon, kemudian *customer service* akan menanyakan mengenai teknis pelanggan seperti, ID pelanggan, nama pelapor, alamat pelapor, telepon pelapor, dan tipe permasalahan. Setelah mencatat dan memilih jenis pelayanan lalu memasukkan data informasi dalam APKT yang prosesnya dilakukan secara *real-time online*, data tersebut lalu akan

diteruskan ke setiap rayon pada pengaduan pelapor. Setelah diterima kemudian Manajer Rayon akan meneruskan ke setiap bagian yang bertugas menangani keluhan (Status APKT: dalam proses manajer unit) pada menu transaksi aktif individual (data keluhan belum diproses). Masing-masing keluhan akan ditindaklanjuti dengan cara memberikan penjelasan sesuai keluhan yang dialami pelanggan. Selanjutnya bagian yang telah selesai dalam menangani keluhan akan melakukan *closing* pada pelanggan. Selanjutnya langkah terakhir Manajer rayon akan melakukan *closing* pada sistem APKT.

2. Terdapat jenis keluhan pelanggan yang masuk dalam sistem terdapat 9 jenis, yaitu catat meter (cater), Instalasi listrik, *invoice*, mutu dan keandalan, Perubahan daya atau pasang baru (PDBP), Penggunaan tenaga listrik (PTL) tidak sah, prabayar, rekening, tusbung (Pemutusan dan Penyambungan).
3. Kendala yang dialami oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar dalam memberikan layanan penanganan keluhan yang diterima melalui Sistem APKT: Aplikasi yang tidak sinkron dengan sistem APKT dan PLN Mobile dikarenakan harus menggunakan intranet sebagai penghubung aplikasi. Serta pelanggan mengalami kekeliruan yang biasanya sering mengatakan pengaduan dimana seharusnya masuk ke dinas gangguan pada dinas Pelayanan Teknik (Yantek), dikarenakan pada jam kantor harus dialihkan gangguan.

B. Saran

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan tentang Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar, maka adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan maupun staff yang bertugas dalam hal membangun kinerja yang lebih baik untuk mengurangi jumlah keluhan yang ada, yaitu:

1. Kendala sinkronisasi antara aplikasi APKT dan PLN Mobile akibat dari keterbatasan Intranet (LAN) perlu diatasi dengan mengadopsi teknologi jaringan yang lebih andal dan terintegritas, seperti VPN atau *cloud-based solutions*, untuk memastikan data bisa diakses dengan cepat dan akurat.
2. Penguatan komunikasi pada pelanggan, komunikasi yang lebih baik diperlukan, seperti menyediakan panduan yang lebih jelas dan terperinci pada aplikasi dan di situs web PLN, serta melalui edukasi kepada pelanggan melalui media sosial atau kampanye informasi publik.
3. PT PLN (Persero) ULP Denpasar sebaiknya melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja penanganan keluhan melalui sistem APKT. Ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan feedback dari pelanggan mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan dan melakukan perbaikan yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Zakhra, A., & Khusairi, K. (2019). ANALISIS PENENTUAN BIAYA PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PADA PUSKESMAS PALENGAAN PAMEKASAN. *Aktiva: Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 4(1), 35-44.
- Panuju, R. (2019). *Komunikasi pemasaran: pemasaran sebagai gejala komunikasi komunikasi sebagai strategi pemasaran*. Prenada Media.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media Indri
- Syafira Putri; (2020). "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Kantor Pos Bandung".
- Sari, T. P. (2021). *Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan* (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu).
- Al Amin, M. R., & Wihardi, D. (2022). PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA. *PANTAREI*, 6(01).
- Alfari, D., Bramana, S. M., & Mushoddiq, A. J. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR TIDAK BERALIH MENGGUNAKAN LISTRIK

PRABAYAR PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN BATURAJA. *KOLEGIAL*, 11(2), 217-236.

Rr Sri Karuniari, N. Laporan Penelitian JawaTengah 2023_Kepuasan
Konsumen.

Simatupang, D. R. (2022). *Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan
Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Service Motor Kita
Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Nugroho, A. (2017). *Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta
Merapi Kabupaten Klaten Unit Delunggu* (Doctoral dissertation,
Sekolah Vokasi).

PLN Mobile, "Info Layanan PLN" [https://layanan.pln.co.id/info-layanan
pln/layanan-listrik-makin-mudah-dengan-pln-mobile](https://layanan.pln.co.id/info-layanan-pln/layanan-listrik-makin-mudah-dengan-pln-mobile).



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



LAMPIRAN

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN 1 TAMPILAN APKT (APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN)



APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT)
SE. 0004

APKT - Ver. 2.0

Username:

Password:

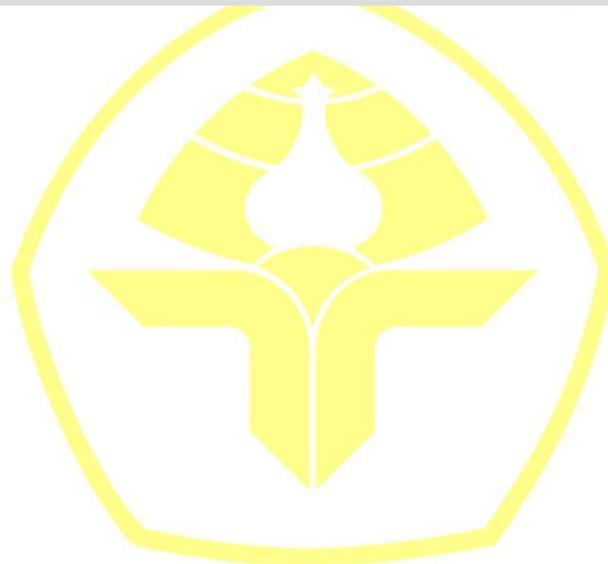
Remember Me [Ubah Password](#)

Login

Kendala Terkait Aplikasi dapat diinformasikan ke Email: serviceesk@pln.co.id
Subject: APKT (kode unit) (permasalahan)
Phone: 1500315/021-500315 (Ext. 4444)

[Peta Listrik Nusantara](#) [eis](#) [Dashboard M-APKT](#)

[Download Browser Mozilla ver. 45.0.1](#)
[Video Tutorial Mobile APKT](#)
[Download Manual Book](#)
[Download SOP](#)
[Download APKT Mobile](#)
[Download Manual Book Koteksi dan Cleaning](#)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN 3 TAMPILAN APKT KELUHAN SELESAI DITANGANI

Most Visited | Most Visited | Getting Started | RTN (Pener) Dir... | Outlook | APKT: Aplikasi Pelay... | APKT Login

APLIKASI PENGADUAN DAN KELUHAN TERPADU (APKT)
SE.0003

Selamat Datang - B. Pato Sibin Yellani - SPV RAGA HLP - 10 Jul 2024

JAM TRANSAKSI MENGACU PADA WAKTU SERVER APKT 11:02:57 WIB

Daftar Transaksi History

Tempang Buat: 30.07.2024 s.d. 30.07.2024

Seri pencarian: Nomor Laporan

No.	No. Laporan	Tipe Isu	Status	Nama	Unit	No. Telepon	Deskripsi	Pemenuhan	Tempang Buat	Tempang Selesai	Lapor	Keterangan	Durasi
1	K5424071001522	APP	Selesai	DEBORA GODE KAGU SOPWANTARA	LUP DENDIPASAR	62811473792	saluran untuk perbaikan kwh		30 Jul 2024 09:35:23	30 Jul 2024 09:50:40	0		0:00:34:26
2	K5124071000143	Informasi	Selesai	BP WARTAN YUSTABA	LUP DENDIPASAR	081219225100	PELANGGAN PELANGGAN PDIAN SE, BERHAKMATA TELUK BELUKA (DENGAN MENGENAL PELENGKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN, TERBUTUHKAN MELAKUKAKAN PERIKSAAN YANG DILAKUKAKAN MELALUI KAWASANNYA DAN MEMBAKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN TERSEBUT.		30 Jul 2024 09:02:08	30 Jul 2024 09:07:13	0		0:00:06:45
3	K5424071000583	Pasang Baru (PB)	Selesai	Maik H Bahar	LUP DENDIPASAR	628117481676	instalasi pemindah daya kwh ke lokasi lain		30 Jul 2024 07:12:01	30 Jul 2024 08:09:12	0		0:00:57:11
4	K5124071000115	Informasi	Selesai	BP SATEKA / BUNU KETUT	LUP DENDIPASAR	081366914300	PELANGGAN PELANGGAN TELUK BELUKA BERHAKMATA TELUK BELUKA (DENGAN MENGENAL PELENGKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN, TERBUTUHKAN MELAKUKAKAN PERIKSAAN YANG DILAKUKAKAN MELALUI KAWASANNYA DAN MEMBAKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN TERSEBUT.		30 Jul 2024 03:27:57	30 Jul 2024 04:10:12	0		0:01:19:15
5	K5124071000002	Informasi	Selesai	BP KUDHO	LUP DENDIPASAR	081213047888	PELANGGAN PELANGGAN TELUK BELUKA BERHAKMATA TELUK BELUKA (DENGAN MENGENAL PELENGKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN, TERBUTUHKAN MELAKUKAKAN PERIKSAAN YANG DILAKUKAKAN MELALUI KAWASANNYA DAN MEMBAKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN TERSEBUT.		09 Jul 2024 07:35:49	09 Jul 2024 10:12:46	0		0:00:56:43
6	K5124071000110	Tagihan Listrik dan Tindakan	Selesai	BP NICHAN SUTAWAGA DEFA AGA RUCIFA NERA	LUP DENDIPASAR	081337044932	Nomor: 0800111412 9533 3548 7152 4885		09 Jul 2024 06:11:22	09 Jul 2024 06:47:05	0		0:00:25:00
7	K5424071001525	APP	Selesai	BP ACE SAMPURA	LUP DENDIPASAR	628134581297	instalasi pemindah daya kwh ke lokasi lain		09 Jul 2024 12:25:06	09 Jul 2024 12:28:53	0		0:00:21:47
8	K5124071000001	Informasi	Selesai	BP ACE SAMPURA	LUP DENDIPASAR	081778138888	PELANGGAN PELANGGAN TELUK BELUKA BERHAKMATA TELUK BELUKA (DENGAN MENGENAL PELENGKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN, TERBUTUHKAN MELAKUKAKAN PERIKSAAN YANG DILAKUKAKAN MELALUI KAWASANNYA DAN MEMBAKAR SAAT MELAKUKAKAN PERIKSAAN TERSEBUT.		09 Jul 2024 11:54:54	09 Jul 2024 13:38:40	0		0:01:44:46

No	No. Laporan	Tipe Isu	Status
1	K5424071001522	APP	Selesai
2	K5124071000143	Informasi	Selesai
3	K5424071000583	Pasang Baru (PB)	Selesai
5	K55240702600602	Informasi	Selesai
8	K51240702600701	Informasi	Selesai

LAMPIRAN 4 PENYERAHAN LUARAN PADA PIHAK PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR DAN SURAT KETERANGAN PENGGUNAAN KARYA MAHASISWA


UID BALI
UP3 BALI SELATAN
ULP DENPASAR

SURAT KETERANGAN PENGGUNAAN KARYA MAHASISWA
Nomor : 0005 / SKt / STH - DI. 04 / 05030400 / 2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewa Ayu Nancy Cahyani
Jabatan : Manager
Perusahaan : PT PLN (Persero) ULP Denpasar
Alamat : Jl. P.B Sudirman No. 2, Dauh Puri, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80232

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Ni Made Della Amanda Yanti
NIM : 2115713084
Kelas : 6F AB
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Jurusan : Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Telah menghasilkan karya berupa Infografis
Digunakan di perusahaan kami di bidang / departemen Pelayanan Pelanggan
Dengan tujuan untuk dapat mengatasi permasalahan *Penyampaian pengaduan pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile*
Terlampir dokumentasi penerapan karya yang dihasilkan

Denpasar, 20 Agustus 2024
Manager

(Dewa Ayu Nancy Cahyani)

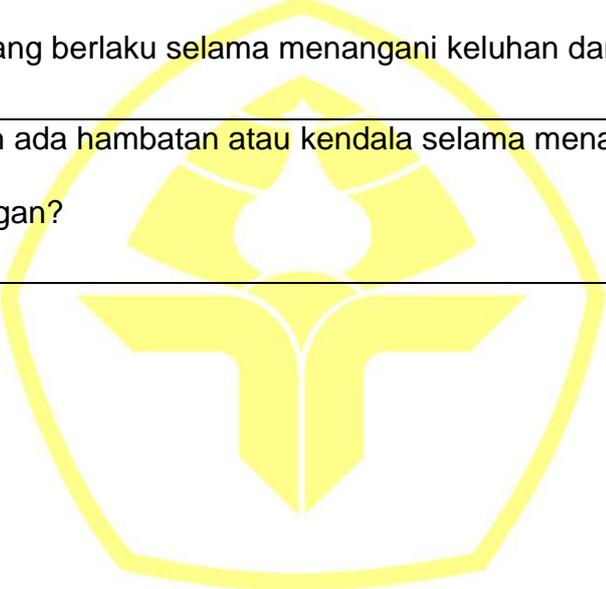


Jl. Jenderal Sudirman No.2, Denpasar 80113
www.pln.co.id T (0361) 235386-87

Paraf _____

LAMPIRAN 5 LIST PERTANYAAN WAWANCARA

NO	PERTANYAAN
1	Berapa jumlah keluhan pelanggan di tahun 2023?
2	Selama tahun 2023, bulan apa ULP Denpasar mengalami keluhan terbanyak dan keluhan paling kecil?
3	Dalam menangani keluhan, apakah ULP Denpasar menggunakan SOP yang berlaku selama menangani keluhan dan pengaduan?
4	Apakah ada hambatan atau kendala selama menangani keluhan pelanggan?



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN 6 TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : I Gede Alit Sandayanto

Peneliti : NI Made Della Amanda Yanti

Peneli : Berapa jumlah keluhan pelanggan di tahun 2023?

Narasumber : Untuk lebih mengenai jumlah keluhan pelanggan mungkin nanti akan dikirim filenya melalui *chat*.

Peneliti : Selama tahun 2023, bulan apa ULP Denpasar mengalami keluhan terbanyak dan keluhan paling kecil?

Narasumber : Untuk keluhan pelanggan terbanyak di tahun 2023 pada rekap bulan ada pada bulan September dan Oktober sebanyak 4087 dan jumlah paling kecil itu dibulan Februari sebanyak 288.

Peneliti : Dalam menangani keluhan, apakah ULP Denpasar menggunakan SOP yang berlaku selama menangani keluhan dan pengaduan?

Narasumber : Ya selama ini pegawai dan staf sudah menangani keluhan sesuai dengan SOP yang berlaku, karena ini termasuk citra kantor jadi kami melakukan apapun yang terbaik untuk pelanggan kami.

Peneliti : Apakah ada hambatan atau kendala selama menangani keluhan pelanggan?

Narasumber : Ada pastinya, biasanya kendala yang terjadi itu mengenai PLN Mobile sendiri yang biasanya tidak sinkron dengan aplikasi APKT, karena PLN mobile dan aplikasi APKT harus terhubung menggunakan intranet atau kabel LAN. Kemudian pelanggan sering mengalami kekeliruan yang dimana mengatakan kalau dirinya telah melakukan pengaduan dan seharusnya itu masuk ke dinas gangguan pada dinas YANTEK, karena biasanya tidak masuk pada jam kantor dijam 08.00-17.00 dan harus dialihkan ke gangguan.

