

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT PLN (PERSERO) ULP SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Diah Ayu Puspita Sari

NIM 2115713087

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

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT PLN (PERSERO) ULP SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Diah Ayu Puspita Sari

NIM 2115713087

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diah Ayu Puspita Sari

NIM : 2115713087

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP
SANUR”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu 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 dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI

Badung, 10 Juli 2024
Yang Menyatakan,



Diah Ayu Puspita Sari
NIM. 2115713987

Lembar Persetujuan dan Pengesahan




**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN
(PERSERO) ULP SANUR**

Projek Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

DIAH AYU PUSPITA SARI
NIM. 2115713087

Badung, 20 Agustus 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Wayan Siwantara, SE.M.M NIP. 196503071992031002	
Dosen Penguji 1, Drs. I Ketut Yasa, M.M NIP. 196102271990031001	
Dosen Penguji 2, Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum NIP. 196312311989031023	

Pembimbing,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Ag
NIP.196108121989032002



I Wayan Siwantara, SE.MM
NIP 196503071992031002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,




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

Diketahui oleh,
Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi, M.Si.
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat limpahan nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur”** dengan lancar dan tepat waktu. Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dalam memperoleh Ijazah program studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan laporan ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,Me.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri

Bali yang memberikan arahan dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani W., SE., selaku Koordinator magang kerja yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb, selaku Dosen Pembimbing Magang Kerja dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, serta banyak memberikan arahan dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak I Wayan Siwantara, SE.MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Pimpinan PT PLN (Persero) Unit Indik Distribusi Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Magang Kerja dan penelitian di PT PLN (Persero) ULP Sanur.
8. Ibu Ni Nyoman Sucioniki selaku Manajer PT PLN (Persero) ULP Sanur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Magang Kerja dan penelitian tugas akhir di PT PLN (Persero) ULP Sanur.
9. Bapak I Komang Rentadi Arta selaku *Team Leader* Pelayanan Pelanggan Administrasi (TLPPA) dan pembimbing magang kerja

yang telah banyak memberikan arahan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga magang kerja dan penelitian yang dilaksanakan penulis dapat terlaksana dengan baik.

10. Seluru staff dan pegawai yang telah berbagi ilmu, membimbing dengan sabar, dan memberi motivasi kepada penulis selama Magang Kerja dan penelitian di PT PLN (Persero) ULP Sanur.

11. Kedua orang tua, kakak dan keluarga besar yang begitu tulus memberikan dukungan baik mental maupun material dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Badung, 10 Juli 2024

Diah Ayu Puspita Sari

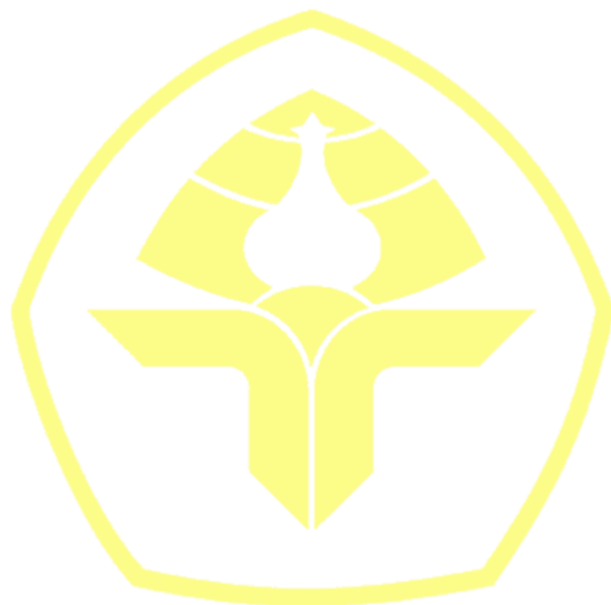
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian.....	8
4. Metode Analisa Data.....	11

BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Prosedur.....	13
B. Pelanggan.....	20
C. Penanganan Keluhan	25
D. Standar Operasional Prosedur (SOP)	36
BAB III GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) ULP SANUR	46
A. Sejarah Perusahaan.....	46
B. Bidang Usaha	63
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Kebijakan Perusahaan	76
B. Analisis dan Interpretasi Data	78
1. Jenis-jenis Keluhan Pelanggan	79
2. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Sanur	82
3. Kendala-kendala dan Cara Mengatasi Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Simpulan	93
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA..... 97

LAMPIRAN..... 99



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

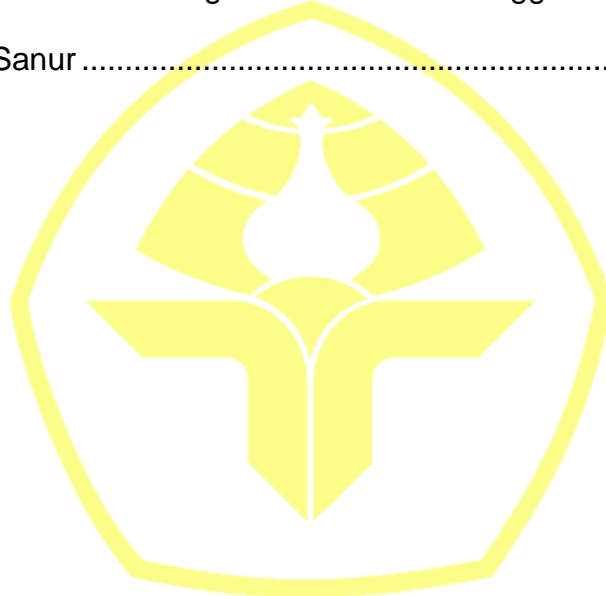
Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2023	3
Tabel 1. 2 Rekapitan Sumber Keluhan Tahun 2023	4
Tabel 2. 1 Simbol Flowchart dan Fungsinya.....	19



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gedung PLN (Persero) ULP Sanur	49
Gambar 3. 2 Gedung PT PLN (Persero) UID Bali	55
Gambar 3. 3 Logo PT PLN (Persero)	60
Gambar 3. 4 Logo Akhlak BUMN.....	62
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero ULP Sanur	66
Gambar 4. 1 Flowchart Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Sanur	89



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Brosur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur	100
Lampiran 2 Tampilan APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu)	101
Lampiran 3 Tinjauan Ke Lokasi Pelanggan Oleh Petugas Yantek	102
Lampiran 4 Pelanggan Yang Mengadukan Keluhan Di Loker Pelayanan PT PLN (Persero) ULP Sanur	103
Lampiran 5 Formulir Pertanyaan Wawancara	104
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	105



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Energi listrik sudah menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi keberlangsungan hidup manusia pada era globalisasi sekarang ini. Selain berfungsi sebagai penerangan, energi listrik juga digunakan untuk pemenuhan kebutuhan dalam bidang jasa maupun barang. Seiring dengan pertumbuhan populasi dan ekonomi penduduk Indonesia peran listrik sangat penting dalam kehidupan sehari-hari yang menjadikan permintaan dan kebutuhan akan tenaga listrik semakin meningkat tiap tahunnya. Agar dapat tetap melayani konsumen akan kebutuhan listrik maka sistem pelayanan harus semakin dikembangkan seiring dengan melonjaknya kebutuhan

akan tenaga listrik. Pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek penting bagi keberlangsungan pelaku bisnis.

Perusahaan Listrik Negara atau yang memiliki nama resmi PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. PT PLN (Persero) menyediakan berbagai pelayanan mulai dari mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada seluruh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan tanggung jawab yang besar agar tercipta penanganan pelayanan yang berkualitas dan membangun citra yang baik bagi masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan pendistribusian kelistrikan di Bali PT PLN (Persero) membagi-bagi fungsi unit indukannya kedalam beberapa sub unit layanan pelanggan (ULP) salah satunya yaitu PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur. PT PLN (Persero) ULP Sanur adalah salah satu unit pelaksana yang berada di wilayah Unit Induk Distribusi Bali sub unit UP3 Bali Selatan, yang bertanggung jawab dalam membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. Dalam hal ini PT PLN (Persero) ULP Sanur memberi pelayanan yang mencakup wilayah Kecamatan Denpasar Selatan dan Denpasar Timur.

Aktivitas yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Sanur masih sering mengalami kendala-kendala dalam usahanya. Salah satunya dalam hal penanganan keluhan pelanggan/komplain. Adapun keluhan pelanggan yang sering diterima umumnya seperti pemadaman listrik, tarif listrik yang meningkat, kWh meter rusak, dan permasalahan lainnya yang menyebabkan kerugian pelanggan dalam menjalankan aktivitasnya.

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

Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Keluhan
1	Januari	244
2	Februari	277
3	Maret	311
4	April	338
5	Mei	351
6	Juni	1,143
7	Juli	1,111
8	Agustus	1,878
9	September	6,175
10	Oktober	4,753
11	November	1,062
12	Desember	356
Total		18,000
Rata-rata		1,500

Sumber: Data Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Sanur 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.1 didapatkan rata-rata keluhan yang diterima oleh PT PLN (Persero) ULP Sanur di tahun 2023 sebanyak 1,500 keluhan pelanggan.

Tabel 1. 2 Rekapitan Sumber Keluhan Tahun 2023

MEDIA	BULAN		
	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER
Call Centre PLN 123	1,037	4,044	3,211
PLN Mobile	814	2,057	1,476
Email	16	28	31
Live Chat PLN Mobile	7	32	27
Live Chat Website	0	1	0
Instagram	3	5	5
Facebook	1	6	2
Twitter	0	2	1
Total Keluhan	1,878	6,175	4,753

Sumber: Data Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Sanur 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.2 didapatkan rata-rata keluhan yang diterima oleh PT PLN (Persero) ULP Sanur di tahun 2023 yaitu menggunakan media *Call Centre* PLN 123 sebanyak 2,764 keluhan pelanggan.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sudah selayaknya menjadi perhatian penuh terkait kepuasan pelanggan yang menjadi faktor terpenting berjalannya suatu perusahaan. Melonjaknya keluhan pelanggan dari bulan Juni hingga bulan November menjadikan proses penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sanur mengalami berbagai macam kendala. Lonjakan keluhan ini tidak hanya mencerminkan ketidakpuasan

konsumen, tetapi juga menyoroti masalah-masalah mendasar dalam operasional dan manajemen PT PLN (Persero) ULP Sanur.

Munculnya masalah tersebut perlu dilakukan evaluasi mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT PLN dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, karena dengan adanya sistem prosedur pada perusahaan dapat mencegah dan meminimalisir terjadinya penanganan yang berbelit-belit dan tidak jelas alurnya, serta menghasilkan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja. Prosedur yang baik dan terstandar menjadikan penanganan yang diberikan setiap harinya semakin baik dikarenakan perbaikan terjadi secara terus menerus selama proses pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis-jenis keluhan pelanggan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Sanur?
2. Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur?
3. Bagaimana kendala dan cara mengatasi keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan pokok masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis-jenis keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur.
2. Untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur.
3. Untuk mengetahui kendala dan cara mengatasi keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sanur

D. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan informasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu cara dalam mengukur sejauh mana teori yang didapatkan dan menambah wawasan selama menempuh perkuliahan sehingga dapat diterapkan pada dunia kerja atau industri, dan sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Diploma III dari Program Studi Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan penelitian ini bagi Politeknik Negeri Bali sebagai sarana referensi adik tingkat dalam mengembangkan wawasan

dan pengetahuan di bidang penanganan pelanggan, serta menjadi bahan referensi untuk penulisan Tugas Akhir.

3. Bagi PLN (Persero) ULP Sanur

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran ataupun masukan positif bagi PT PLN (Persero) ULP Sanur dalam mengambil keputusan dan mengembangkan kemajuan perusahaan khususnya dalam Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur yang merupakan perusahaan listrik negara dengan sub pelayanan wilayah Denpasar Selatan dan Denpasar Timur, yang berlokasi di Jalan MT. Haryono No. 22, Dauh Puri, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80232, Indonesia.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini yaitu Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah kualitatif. Data Kualitatif merupakan penelitian yang berpangkal dari pola pikir induktif, yang didasarkan atas pengamatan obyektif partisipatif terhadap suatu gejala atau fenomena sosial (Harahap, 2020). Dikarenakan pada data ini berupa informasi atau keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti struktur organisasi PT PLN (Persero) ULP Sanur, sejarah perusahaan, dan prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder.

1) Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2015:93) adalah data yang langsung memberikan data pada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dengan cara wawancara mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan kepada *Team Leader* Divisi Pelayanan

Pelanggan dan Administrasi (PPA) PT PLN (Persero) ULP Sanur yaitu Bapak Komang Rentadi Arta.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015) data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, dalam hal ini dapat berupa melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku, media internet yang berhubungan dengan prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur.

c. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat agar dapat menjawab beberapa permasalahan dalam penelitian, digunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek-objek alam yang lain. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dengan mengerjakan tugas yang terkait dengan penanganan keluhan pelanggan selama magang kerja pada PT

PLN (Persero) ULP Sanur, yang dilakukan pada bulan Agustus 2023 hingga Februari 2024. Sehingga dapat mengamati mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur secara langsung.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara kepada karyawan PT PLN (Persero) ULP Sanur yaitu Bapak Komang Rentadi Arta selaku *Team Leader* (TLPPA) Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Umum PT PLN (Persero) ULP Sanur.

3) Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2016) dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini data yang diperoleh adalah

sejarah perusahaan, struktur organisasi dan data lainnya yang berhubungan dengan pembahasan dalam tugas akhir ini.

4. Metode Analisa Data

Penyusunan laporan ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menggambarkan permasalahan yang ada dengan menguraikan keterangan-keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk uraian-uraian. Adapun alur kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis data yang dilakukan untuk mereduksi dan merangkum hasil-hasil penelitian dengan menitikberatkan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul sehingga data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih rinci.

b. Display Data

Display data merupakan data-data hasil penelitian yang sudah tersusun secara terperinci untuk memberikan gambaran penelitian secara utuh. Data yang terkumpul

secara terperinci dan menyeluruh selanjutnya dicari pola hubungannya untuk diambil kesimpulan yang tepat. Penyajian data selanjutnya disusun dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis. Proses pengolahan data dimulai dengan penataan data lapangan (data mentah), kemudian direduksi dalam bentuk unifikasi dan kategorisasi data. Demikian prosedur pengolahan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini, dengan menggunakan tahapan ini diharapkan penelitian yang dilakukan penulis dapat memperoleh data yang memenuhi kriteria keabsahan suatu penelitian.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab IV tentang Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**
POLITEKNIK NEGERI BALI
1. Jenis-jenis keluhan yang sering diterima oleh PT PLN (Persero)

ULP Sanur pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

- a. Keluhan Teknis

Keluhan teknis terdiri dari:

- 1) Keluhan APP (Alat Pembatas dan Pengukur)
- 2) Keluhan Cater (Catat Meter)

- 3) Keluhan Pemutusan Penyambungan (Tusbung)
 - 4) Keluhan PDPB (Perubahan Daya dan Pasang Baru)
- b. Keluhan Non-Teknis
- Keluhan non-teknis terdiri dari:
- 1) Keluhan Pelayanan Pelanggan
 - 2) Keluhan Administrasi
 - 3) Keluhan Informasi
 - 4) Keluhan Pelanggan Gagal *Input* Token Listrik
2. Prosedur penanganan keluhan pelanggan melalui media Call Centre 123 yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut
- a. Pelanggan Menghubungi Call Center PLN 123
 - b. Mengidentifikasi Keperluan Pelanggan
 - c. Menggolongkan Permasalahan Pelanggan
 - d. Memasukan Pengaduan Pelanggan di Sistem APKT
 - e. Memproses Pengaduan
 - f. Meneruskan Data Pengaduan ke Unit Yantek
 - g. Yantek Menerima Data Gangguan
 - h. Tindak Lanjut ke Lokasi
3. Melonjaknya pengaduan keluhan pada tahun 2023 di PT PLN (Persero) ULP Sanur menjadikan muncul berbagai macam kendala yang dihadapi oleh petugas dalam mengani keluhan tersebut, serta upaya-upaya dalam menanganinya seperti:

- a. Erornya jaringan atau sistem penanganan keluhan pelanggan yang diatasi dengan melakukan pengecekan dan perbaikan pada sistem penanganan keluhan pelanggan.
- b. Melonjaknya keluhan per-harinya dengan keluhan yang bervariasi menjadikan proses penanganan keluhan terhambat dan banyak keluhan yang tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dalam mengatasi masalah ini PT PLN (Persero) ULP Sanur melibatkan kerjasama dengan pihak luar untuk menunjang penambahan Sumber Daya Manusia.
- c. Penyampaian keluhan yang kurang jelas dan detail oleh pelanggan menjadi salah satu faktor penghambat keluhan tersebut tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dengan menempuh pendekatan dan memberikan perhatian khusus diharapkan dapat memberikan titik terang akan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan dan kesimpulan tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sanur, maka saran yang dapat penulis berikan kepada perusahaan maupun petugas penanganan keluhan dalam menambah kinerja penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

1. Bagi petugas operator service yang kurang *responsive* ketika terdapat pelanggan yang melakukan pengaduan melalui *call*

centre PLN 123, PT PLN (Persero) perlu memberi pelatihan atau pengembangan kepada petugas agar memiliki keterampilan komunikasi yang efektif sehingga dapat menangani keluhan dengan lebih baik. Dan jika masalah tersebut diakibatkan dengan kurangnya SDM petugas operator service, PT PLN (Persero) perlu menggunakan teknologi *chatbot* atau sistem IVR (*Interactive Voice Response*) untuk menjawab pertanyaan umum sehingga operator bisa fokus pada masalah yang lebih kompleks.

2. Petugas Yantek (Pelayanan Teknis) dalam menindaklanjuti gangguan pelanggan ke lokasi tanpa mengulur waktu sehingga permasalahan pelanggan cepat teratasi
3. Dalam menangani keluhan pelanggan petugas diharapkan untuk selalu menunjukkan rasa empati, mengakui ketidaknyamanan yang dialami pelanggan dan selalu menunjukkan keinginan kuat untuk meredakan dan memberi solusi atas permasalahan kelistrikan yang dialami pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, R. (1992). *Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal ashri Publishing.
- Sugiyono, D. (2018). *METODE PENELITIAN BISNIS (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D)* (S. Yustiani (ed.); Edisi Ke-3). ALFABETA.
- Wikipedia. "Bagan Alir." https://id.wikipedia.org/wiki/Bagan_alir. (Diakses 20 Mei 2024)
- Dr. Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran*. Bandung. ALFABETA
- Nuraida Ida. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Kanisius: Yogyakarta.
- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA
- Zaqiah, Q & Rusdiana, A. (2014). *Manajemen Perkantoran Modern* (p. 391).
- Sukmadian. (2017). *Manfaat Prosedur dalam Kegiatan Ekspor Impor Kepabean*, 6(831),16.
- Haryono, Budi. 2016. *How to Win Customer through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media

- Kaihatu, Thomas. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.
- Ajusta A.A Gede. (2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama*. Mitra Manajemen (JJM Online), 2(1), 181–189.
- Kusumaningrum, A. (2019). *Analisis Pengaruh SIM , SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain*
- Fatimah, F. N. D. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure* (Agung, ed.). Yogyakarta: Quadrant.



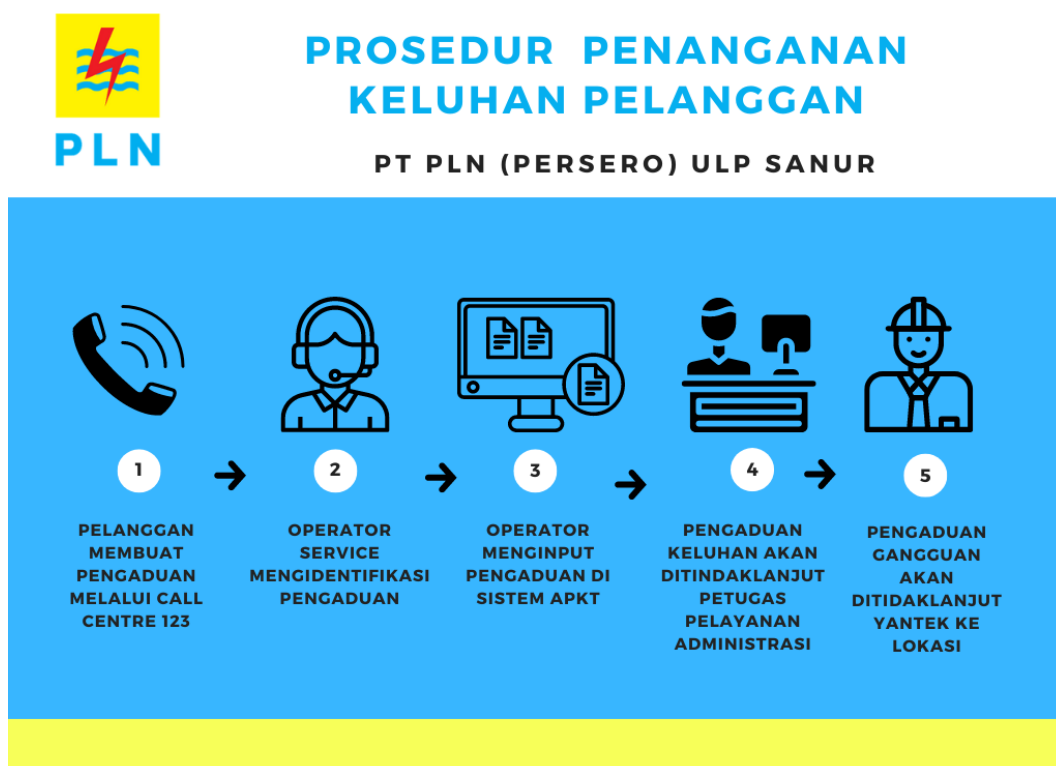
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



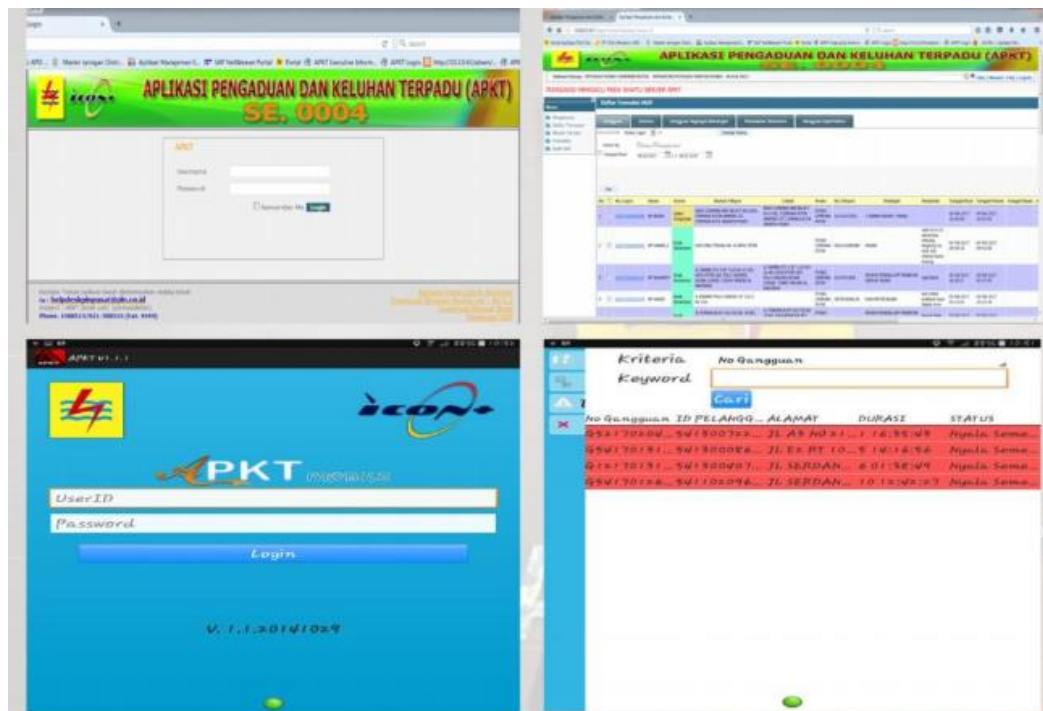
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 1 Brosur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur

Penulis memberikan luaran atau *output* berupa brosur penanganan keluhan pelanggan yang dapat diberikan kepada loket pelayanan atau pelanggan secara langsung mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan, yang bermaksud memberikan informasi kepada pelanggan mengenai alur penanganan keluhan di PT PLN (Persero) ULP Sanur. Karena sebelumnya belum terdapat brosur prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Sanur yang menjadikan pelanggan kurang mengetahui informasi tersebut.



Lampiran 2 Tampilan APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 3 Tinjauan Ke Lokasi Pelanggan Oleh Petugas Yantek



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Lampiran 4 Pelanggan Yang Mengadukan Keluhan Di Loker
Pelayanan PT PLN (Persero) ULP Sanur**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 5 Formulir Pertanyaan Wawancara

NO	Pertanyaan
1.	Berapa banyak keluhan pelanggan pada Tahun 2023?
2.	Media apa saja yang digunakan pelanggan untuk membuat pengaduan keluhan?
3	Jenis keluhan apa yang memiliki jumlah terbanyak selama tahun 2023?
4.	Apakah penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sanur sudah sesuai SOP yang ditetapkan?
5.	Apakah ada hambatan dalam menangani keluhan pelanggan?



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 6 Transkrip Wawancara

Narasumber	Komang Rentadi Arta
Peneliti	Diah Ayu Puspita Sari

Peneliti	“Berapa jumlah keluhan pelanggan pada Tahun 2023?”
Narasumber	“Kaitan jumlah keluhan tahun 2023 nanti akan saya kirim file datanya melalui Whatsapp”
Peneliti	“Media apa saja yang digunakan pelanggan untuk membuat pengaduan keluhan?”
Narasumber	“Kaitan sumber data keluhan 2023 nanti akan saya kirim file datanya melalui Whatsapp juga”
Peneliti	“Jenis keluhan apa yang memiliki jumlah terbanyak selama tahun 2023?”
Narasumber	“Berdasarkan data pengaduan pelanggan pada tahun 2023, jumlah keluhan terbanyak pada tahun ini yaitu keluhan tentang gagal <i>input</i> token yaitu pada bulan Juni hingga bulan November yang dengan total keluhan ribuan tiap harinya”
Peneliti	“Apakah penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sanur sudah sesuai SOP yang ditetapkan?”

Narasumber	“Sejauh ini penanganan keluhan pelanggan sudah sesuai dengan SOP, perusahaan juga terus meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang baik”
Peneliti	“Apakah ada hambatan dalam menangani keluhan pelanggan?”
Narasumber	Ada kalanya dalam menangani perbaikan gangguan kelistrikan dilokasi pelanggan terdapat beberapa kendala seperti cuaca yang tidak mendukung sehingga proses penanganan tertunda dan kami memberi informasi kepada pelanggan tidak dapat melakukan perbaikan secepatnya akibat cuaca buruk tersebut”.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI