

**PROSES PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA
PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
(ULP) KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Made Dwi Sapitri
NIM 1915713010**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PROSES PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA
PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
(ULP) KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Dwi Sapitri

NIM 1915713010

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Dwi Sapitri

NIM : 1915713010

Prodi/Jurusan : Administrasi Niaga/D3 Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: **"Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta"**

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 di 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 dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 23 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Ni Made Dwi Sapitri
NIM. 1915713010

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : **“Proses Penanganan Keluhan Pelanggan
Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan
Pelanggan (ULP) Kuta”**

2. Penulis

a. Nama : Ni Made Dwi Sapitri

b. NIM : 1915713010

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 23 Agustus 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

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

NIP. 197902182003121002

Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., M.M.

NIP. 197612012002122002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSES PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) KUTA

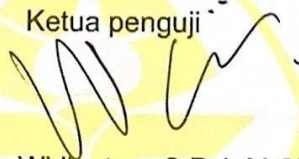
Oleh:

Ni Made Dwi Sapitri

NIM. 1915713010

Disakan Oleh:

Ketua penguji




I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si

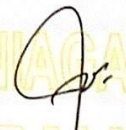
NIP. 197902182003121002

Penguji 1

Penguji 2



Drs. I Made Ardana Putra, M.Si
NIP. 198912311989031012



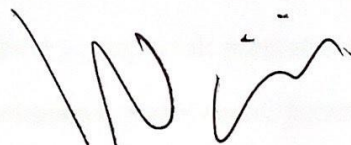
Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc
NIP. 202111009

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Drs. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

Badung, 23 Agustus 2022
Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Ketua,



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

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) dimana perusahaan yang bergerak dalam penyediaan layanan ketenagalistrikan masih dikatakan sering mengalami kendala dalam usahanya salah satunya yaitu keluhan pelanggan. Salah satunya pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta seringkali mendapatkan laporan keluhan dari pelanggan mengenai instalansi jaringan listrik yang tidak berfungsi. Maka dari itu penelitian ini mengenai proses penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta yang dimana menggunakan metode berupa observasi dan wawancara terhadap pihak perusahaan yang bersangkutan. Adapun hasil penelitian ini berupa Terdapat 6 jenis keluhan pelanggan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Kuta, serta proses penyampaian keluhan pelanggan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui *contact center* PLN 123 selain itu dalam mengajukan keluhan saat ini pelanggan lebih memanfaatkan PLN Mobile jika tidak ingin datang ke kantor. Lalu dari banyaknya keluhan mengenai pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta masih ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) ULP Kuta namun bisa dihadapi dengan solusi dan upaya-upaya yang diberikan dalam menangani pelanggan mengadukan keluhan.

Kata Kunci: *Keluhan Pelanggan, Contact Center PLN 123, PLN Mobile*

ABSTRACT

PT. PLN (Persero) where companies engaged in the provision of electricity services are still said to often experience problems in their business, one of which is customer complaints. One of them at PT. PLN (Persero) ULP Kuta often gets complaints from customers regarding the electrical network installation that is not functioning. therefore, this research is about the process of handling customer complaints at PT. PLN (Persero) ULP Kuta which uses the method of observation and interviews with the company concerned. The results of this study are in the form of 6 types of customer complaints at PT. PLN (Persero) ULP Kuta, as well as the process of submitting customer complaints in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) through the PLN 123 contact center. Then from the many complaints about customer service at PT. PLN (Persero) ULP Kuta there are still some obstacles faced by PT. PLN (Persero) ULP Kuta but can be faced with the solutions and efforts provided in dealing with customers who complain.

Keywords: Customer Complaints, Contact Center PLN 123r, PLN Mobile

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya Tugas Akhir yang berjudul “Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta” tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa tersusunnya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin dan kesempatan melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir ini.

4. Ibu Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., M.M selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis laporan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak I Ketut Dody Darmawan selaku Manajer PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kuta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Danang Fajar sutomo selaku Supervisor bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta yang telah memberikan informasi selama penulisan laporan tugas akhir ini.
8. Bapak I Gede Riandhy, selaku Staf Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang juga telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dan telah banyak memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh pegawai dan karyawan PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kuta yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan laporan tugas akhir ini.
10. Kedua orang tua, Kakak, Ponakan serta Orang Tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara material maupun mental dan

memotivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Kepada bestie-bestie yang selalu memberikan *support*, canda tawa sehingga mampu hingga titik ini menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh semangat.

12. Seluruh Teman-teman dan pihak yang telah banyak membantu, menyumbangkan pikiran, semangat, dorongan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

13. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu dengan ucapan terima kasih, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.

Badung, 20 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	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.....	7
4. Teknik Analisis Data.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Proses.....	11
B. Pengertian Penanganan.....	11
C. Keluhan	12
1. Pengertian Keluhan.....	12
2. Manfaat Keluhan	14
D. Pelanggan	14
1. Pengertian Pelanggan	14
E. Keluhan Pelanggan	17
1. Pengertian Keluhan Pelanggan	17

2. Macam-Macam Keluhan	17
3. Penanganan Keluhan.....	18
F. <i>Flowchart</i>	21
1. Pengertian <i>Flowchart</i>	21
2. Fungsi <i>Flowchart</i>	22
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	24
A. Sejarah Perusahaan.....	24
1. Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero) ULP Kuta.....	24
B. Bidang Usaha.....	30
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	32
1. Struktur Organisasi	32
2. Uraian Jabatan.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Kebijakan Perusahaan	38
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	41
1. Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan	42
2. Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta.....	46
3. Kendala-Kendala dan Cara Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. SIMPULAN.....	65
B. SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Kuta.....	24
Gambar 3. 2 Logo PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)	28
Gambar 3. 3 Lokasi Perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Kuta.....	30
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Kuta.....	33
Gambar 4.1 Diagram Jumlah Jenis Keluhan Pelanggan Per Tahun 2021 yang masuk ke sistem APKT <i>Executive Information System</i> (EIS).	45
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Penanganan Keluhan Pelanggan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	47
Gambar 4.3 Tampilan Awal Aplikasi PLN Mobile	53
Gambar 4.4 Tampilan Jenis-Jenis Pengaduan.....	54
Gambar 4.5 Tampilan Pilihan ID Pelanggan	55
Gambar 4.6 Tampilan Titik Koordinat Lokasi.....	55
Gambar 4.7 Tampilan Menu Deskripsi Pengaduan	56
Gambar 4.8 Tampilan Detail Pengaduan	57
Gambar 4.9 Tampilan History Pengaduan Keluhan Melalui APKT	58
Gambar 4.10 Jenis-jenis pengaduan pada PLN <i>Mobile</i>	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan Per Bulan Januari Sampai Bulan Desember Tahun 2021	4
Tabel 4. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2021	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumen Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)

Lampiran 2 Dokumen Tempat Melayani Keluhan pelanggan (Loket)

Lampiran 3 Dokumen Tinjauan Ke Lokasi

Lampiran 4 Dokumen Formulir Pertanyaan Wawancara

Lampiran 5 Dokumen Transkrip Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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) Unit Layanan Pelanggan Kuta 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 2021 yang diperoleh dari APKT *Executive Information System* (EIS).

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Per Bulan Januari Sampai Bulan Desember Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Keluhan
1	Januari	207
2	Februari	274
3	Maret	324
4	April	277
5	Mei	223
6	Juni	285
7	Juli	365
8	Agustus	363
9	September	378
10	Oktober	399
11	Nopember	353
12	Desember	431

Sumber : Data PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta

Dari data diatas didapatkan jumlah rata-rata keluhan yang diterima oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta di tahun 2021 sebanyak 324 keluhan pelanggan.

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 Kuta 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 **“Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apa saja jenis-jenis keluhan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Kuta?
2. Bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta?

3. Apa saja kendala-kendala dan cara mengatasi keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta?

C. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan penelitian yang dilakukan untuk membahas Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta yaitu :

1. Untuk mengetahui jenis-jenis keluhan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Kuta.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala dan cara mengatasi keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, serta sebagai wadah dalam mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau pedoman serta bahan referensi bagi mahasiswa dan dosen yang

akan meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang terkait. Serta dapat menambah koleksi hasil karya ilmiah di perpustakaan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak PT. PLN (Persero) ULP Kuta dalam melakukan proses penanganan keluhan pelanggan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil untuk menyusun tugas akhir ini adalah PT. PLN (Persero) ULP Kuta. Jl. Sunset Road, Kuta, Kabupaten Badung, Bali (80361).

2. Objek Penelitian

Objek yang diteliti yaitu mengenai Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2016) Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data berupa keterangan-keterangan atau informasi, bagan, gambar dan foto yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yang diperoleh di perusahaan maupun sumber-sumber lainnya.

Dalam penelitian ini data kualitatif yang digunakan berupa data keluhan dari pelanggan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer antara lain berupa sejarah singkat, struktur organisasi, uraian tugas dan dokumen pendukung. Data yang digunakan yaitu berupa wawancara langsung dengan karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data yang dipergunakan yaitu berupa aplikasi yang digunakan untuk mengatasi pengaduan atau keluhan pelanggan yang selanjutnya diproses dan dilayani oleh bagian pelayanan perusahaan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Tersiana (2018:12) Observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Tujuan observasi adalah untuk

mendeskrripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Dalam teknik pengumpulan data ini dilakukan pengamatan secara langsung pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta terutama pada bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Dalam hal ini yang akan dilaksanakan adalah melakukan wawancara kepada *staff* PT. PLN (Persero) ULP Kuta maupun pelanggan untuk mengetahui kendala dalam mengatasi keluhan pelanggan.

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 tugas akhir.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016) Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang penulis dapatkan selama penelitian ini dilakukan, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian terkait dengan Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta, Adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu :

1. Terdapat 6 jenis keluhan pelanggan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Kuta, diantaranya (1) Keluhan informasi; (2) APP (Alat Pembatas dan Pengukur); (3) Tagihan Listrik dan Token; (4) Cater (Catat Meter); (5) Pemutusan Penyambungan (Tusbung); (6) PDPB (Perubahan Daya dan Pasang Baru).
2. Proses penyampaian keluhan pelanggan yang sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) adalah sebagai berikut: (1) Pelanggan Menghubungi *Contact Center* PLN 123; (2)

Mendengarkan Suara Pelanggan; (3) Memberikan Informasi Tentang Keluhan Apa Saja yang Dapat Ditangani Oleh Operator Gangguan; (4) Mencatat Informasi Pengaduan Pelanggan; (5) Memilih Jenis Keluhan; (6) Meneruskan Data Pengaduan ke Unit; (7) Menerima Data Dari *Contact Center* PLN 123; (8) Tindak Lanjut ke Lokasi. Dalam mengajukan keluhan saat ini pelanggan lebih memanfaatkan PLN *Mobile* jika tidak ingin datang ke kantor. Bagi pelanggan yang ingin menyampaikan laporan gangguan dan keluhan layanan kelistrikan melalui PLN *Mobile*, ada dua opsi yang dapat ditempuh yakni dengan menggunakan identitas pelanggan terdaftar (ID Pelanggan) atau nomor meteran, atau menggunakan titik lokasi.

3. Dari banyaknya keluhan mengenai pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuta masih ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) ULP Kuta serta upaya-upaya yang diberikan dalam menangani pelanggan yang mengadakan keluhan, seperti :
 - a. Mengurangi terjadinya gangguan jaringan internet dan alat elektronik, pihak perusahaan biasanya dengan cepat melakukan pengecekan dan perbaikan tersebut.
 - b. Menangani pelanggan yang menyampaikan keluhan dengan kurang detail pihak perusahaan biasanya menghubungi secara pribadi lewat *whatsapp* bahkan menelpon langsung.

- c. Perubahan cuaca yang tidak mendukung menghambat proses perbaikan, petugas biasanya meminta waktu untuk bisa mengerjakan perbaikan secepatnya.
- d. Mengurangi terjadinya kesalahpahaman antara pelanggan dengan pihak PLN mengenai pemadaman listrik bergilir, pihak perusahaan selalu berupaya meningkatkan peningkatan terhadap gangguan listrik selama 24 jam.

B. SARAN

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan tentang Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta, 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. *Staff* yang bertugas di bagian *Customer Service* perlu mensosialisasikan atau memberikan informasi kepada pelanggan bagaimana cara menyampaikan keluhan melalui aplikasi PLN *Mobile* bagi pelanggan yang tidak sempat datang ke kantor PLN.
2. Yantek (Layanan Teknis) yang bertugas menindaklanjuti pengaduan keluhan ke lokasi pelanggan yang melakukan pengaduan tanpa mengulur waktu.

3. Menginformasikan terlebih dahulu kepada pelanggan mengenai adanya pemadaman listrik bergilir.
4. Kepada pihak PLN diharapkan memberi informasi kepada pelanggan mengenai promo-promo yang ada di perusahaan dengan cara menyebarkan pemberitahuan melalui email pelanggan yang sudah terdaftar pada PLN.
5. Menempatkan kotak saran dan masukan yang berbasis digital untuk pelanggan agar perusahaan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta menjadikan perusahaan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andra Tersiana. 2018. *Metode Penelitian*. Penerbit Yogyakarta. Yogyakarta
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Indri Syafira Putri; (2020). "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Kantor Pos Bandung".
- Kaihatu, Daengs & Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Kartini, Lis; Yayandi, Muhamad;(2021). "Pengelolaan Penanganan Absensi Karyawan Politeknik LP3I Jakarta Kampus".
- Khuzaipah, (2019). Analisis Proses Pembelajaran Biologi Di Madrasah Aliyah Negeri Kuala Tungkal. Tarbiyah dan Keguruan.
- Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2014 Sistem Informasi Akuntansi: *Accounting Information Systems, Prentice Hall*.
- Nur Irmayana Syam;(2019). "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa".
- PLN Mobile, "Info Layanan PLN" <https://layanan.pln.co.id/info-layanan-pln/layanan-listrik-makin-mudah-dengan-pln-mobile>. (Diakses pada tanggal 21 juni 2022).
- Risdah; (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karebosi di Kota Makasar Utara".
- Rosaly,R., & Prasetyo, A.:(2019). "Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan simbol-simbol Flowchart yang paling umum digunakan."
- Sugiyono, (2018:140) "Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemberitaan Di Media Massa Daring Di Kota Garut".

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.