

**PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
PADA APLIKASI PLN MOBILE PT PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Alia Candra Dewi

NIM 2215713018

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
PADA APLIKASI PLN MOBILE PT PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Alia Candra Dewi

NIM 2215713018

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Pengaduan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta” tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus tercinta ini.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis, atas motivasi dan semangat yang selalu diberikan kepada seluruh mahasiswa, termasuk penulis, dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M., selaku Dosen Koordinator Magang Kerja, yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta informasi berharga terkait penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak I Komang Mahayana Putra, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Dra. A. A. Raka Sitawati, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 2, yang dengan sabar memberikan saran, arahan, dan masukan berharga dalam setiap tahap penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, atas ilmu, dukungan, dan masukan yang sangat berarti selama masa perkuliahan.
8. Bapak I Kadek Krisna Adi, selaku *Team Leader* Pelayanan Pelanggan Administrasi di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta, atas bantuan, data, dan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Seluruh pegawai dan karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta, yang telah mendampingi dan membantu penulis selama pelaksanaan penelitian, serta memberikan informasi yang sangat berarti.

10. Kedua orang tua tercinta, kakak, adik, serta seluruh keluarga dan orang-orang terkasih, yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan moral maupun material, serta bantuan dalam berbagai bentuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas dukungan, semangat, dan motivasi yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi para pembaca. Mohon maaf atas segala kekurangan maupun kesalahan yang mungkin terdapat dalam penulisan ini.

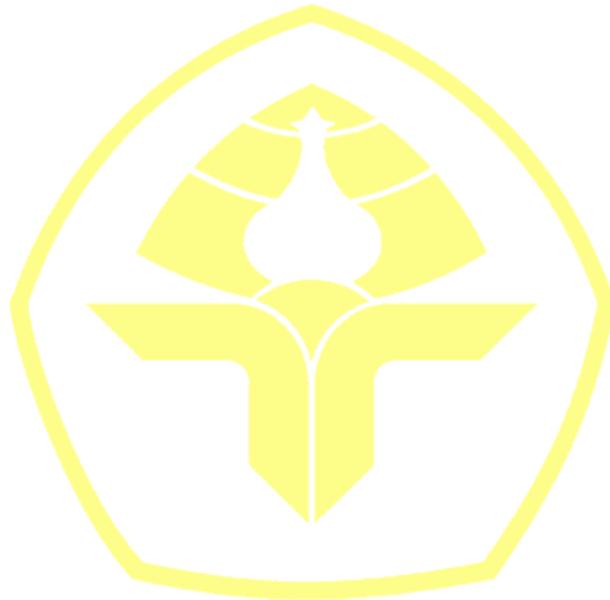
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Badung, 15 Juli 2025
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian	10
3. Data Penelitian	10
4. Metode Analisis Data	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. <i>Customer Service</i>	16
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	16
2. Pengertian Pelayanan	18
B. Pelanggan	19
C. Keluhan/Pengaduan Pelanggan.....	21
1. Pengertian Keluhan	21
2. Penyebab Keluhan	22
3. Penanganan Keluhan	23
D. Aplikasi PLN Mobile	24
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	26
A. Sejarah Perusahaan	26

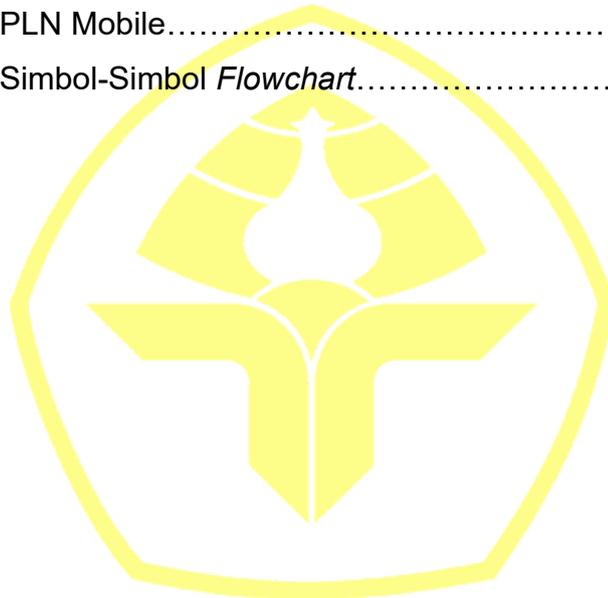
B. Bidang Usaha.....	32
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Kebijakan Perusahaan	44
B. Analisis dan Interpretasi Data	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
A. Simpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

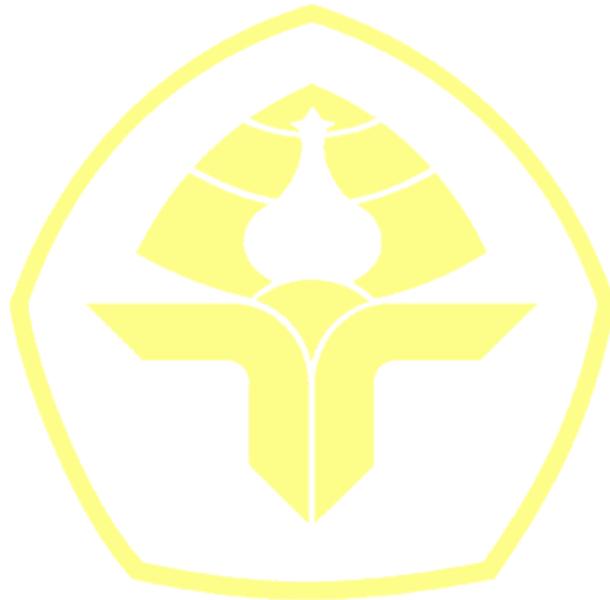
Gambar 1.1	Data Sumber Laporan Keluhan PT PLN (Persero) ULP Kuta Tahun 2024.....	5
Gambar 1.2	Ulasan Pelanggan Terkait Respons Penanganan Pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile.....	7
Gambar 3.1	PT PLN (Persero) ULP Kuta.....	28
Gambar 3.2	Logo PT PLN (Persero).....	30
Gambar 3.3	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Kuta.....	34
Gambar 4.1	<i>Flowchart</i> Proses Penanganan Pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile.....	54
Gambar 4.2	Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	55



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pengaduan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kuta Tahun 2024.....	4
-----------	--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Beranda Aplikasi PLN Mobile
- Lampiran 2 Menu Pengaduan Aplikasi PLN Mobile
- Lampiran 3 Halaman Pencarian Data Pelanggan
- Lampiran 4 Halaman Formulir Pengaduan Pelanggan
- Lampiran 5 Tampilan Pengaduan Berhasil Dikirim
- Lampiran 6 Halaman Riwayat Pengaduan
- Lampiran 7 Halaman Detail Pengaduan
- Lampiran 8 Tampilan Aplikasi Chempion
- Lampiran 9 Sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
- Lampiran 10 Sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu
Executive Information System (APKT EIS)
- Lampiran 11 Formulir Pengaduan Pelanggan
- Lampiran 12 Pedoman Wawancara
- Lampiran 13 Jawaban Narasumber
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 15 Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 17 Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 18 Luaran Tugas Akhir

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT PLN (Persero) atau Perusahaan Listrik Negara merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh urusan kelistrikan di Indonesia. Sebagai penyedia utama listrik di tanah air, PLN memiliki peran penting, mulai dari mengelola pembangkit listrik hingga mendistribusikan daya listrik kepada masyarakat di seluruh pelosok negeri.

Karena itu, PLN perlu memberikan layanan yang berkualitas untuk menjaga citra positif di mata masyarakat. Rahmayanty (2013) mengatakan bahwa “layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.” Dengan kata lain, layanan prima tidak hanya sekadar memberikan pelayanan sesuai standar, tetapi juga melibatkan usaha untuk memberikan pengalaman yang lebih dari apa yang pelanggan harapkan. Konsep ini menjadi

semakin relevan dalam dunia bisnis dan pelayanan publik, terutama bagi perusahaan yang ingin mempertahankan loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga mereka merasa puas. Kepuasan ini akan mendorong pelanggan untuk terus melakukan transaksi atau menggunakan layanan perusahaan. Namun, agar pelayanan tidak berlebihan atau menyimpang dari standar, penting bagi perusahaan untuk menetapkan pedoman yang jelas. Standar pelayanan ini bertujuan untuk menjaga konsistensi dan memastikan bahwa setiap karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan peran masing-masing.

Selain itu, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Dengan fasilitas yang baik, pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan kualitasnya meningkat. Hal ini tidak hanya membantu memenuhi harapan pelanggan tetapi juga memastikan proses pelayanan berjalan lebih efisien dan terorganisir (Kasmir, 2017). Sebagai penyedia layanan publik, PLN menjadikan pelayanan prima sebagai dasar penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima bukan hanya soal memberikan layanan terbaik secara umum, tapi juga penting untuk menangani keluhan pelanggan. Keluhan adalah bentuk komunikasi langsung dari

pelanggan yang perlu ditangani dengan cepat dan profesional. Melalui pelayanan prima, keluhan bisa menjadi peluang untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan. Jika keluhan diselesaikan dengan responsif, ramah, dan solutif, pelanggan akan merasa dihargai dan lebih puas. Karena itu, pelayanan prima dalam menangani keluhan adalah kunci untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan menjaga citra perusahaan.

PT PLN (Persero) terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan seiring dengan kemajuan teknologi. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah aplikasi PLN Mobile, yang dapat digunakan pada perangkat Android dan iOS. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada 31 Oktober 2016, bertepatan dengan peringatan Hari Listrik Nasional ke-71, dan dikembangkan bekerja sama dengan PT Indonesia Comnet Plus. PLN Mobile dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan serta menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait layanan kelistrikan.

PLN kini aktif mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat sebagai sarana pelayanan pelanggan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan mengakses berbagai layanan PLN tanpa perlu datang ke kantor. Sebagai layanan *mobile customer service*, PLN Mobile terintegrasi dengan Aplikasi

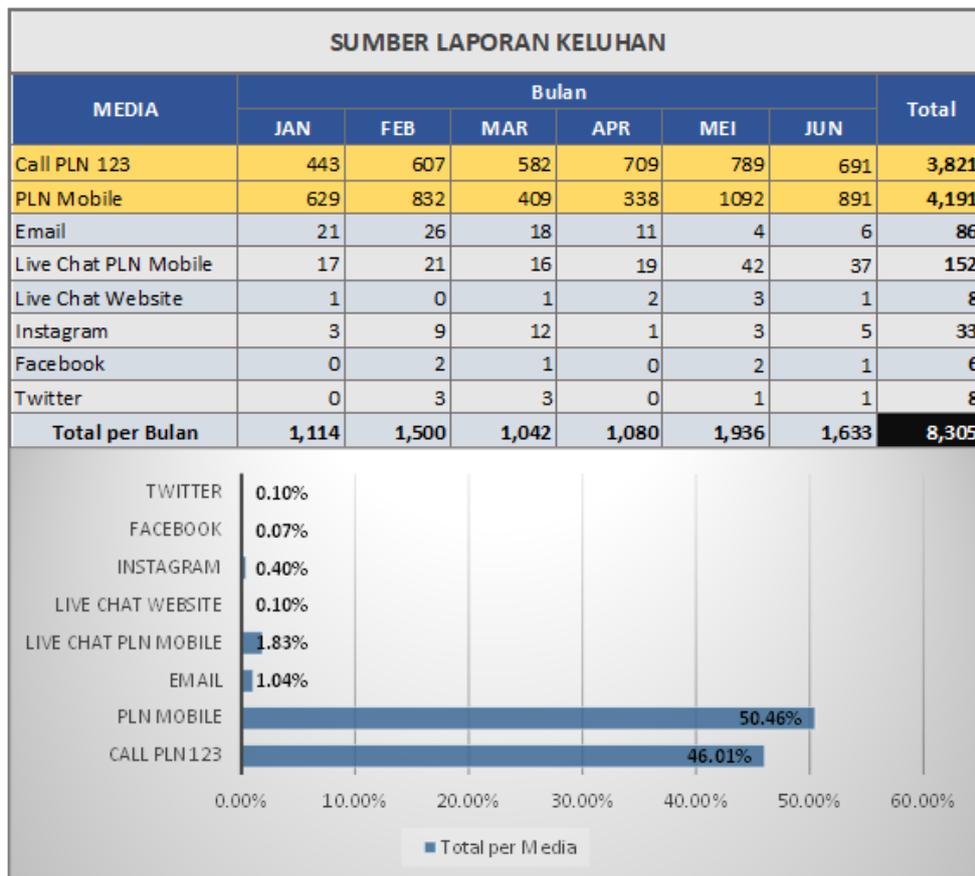
Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) serta Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan, mendapatkan informasi kelistrikan, serta mengakses berbagai layanan lainnya secara praktis. Aplikasi ini juga berfungsi sebagai saluran bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan terkait gangguan listrik atau layanan PLN lainnya.

Berikut ini disajikan data jumlah pengaduan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kuta pada periode Januari hingga Desember 2024 yang diperoleh dari APKT *Executive Information System* (EIS).

No	Bulan	Jumlah Keluhan
1	Januari	1.114
2	Februari	1.500
3	Maret	1.042
4	April	1.080
5	Mei	1.936
6	Juni	1.633
7	Juli	1.621
8	Agustus	1.408
9	September	1.313
10	Oktober	1.429
11	November	1.463
12	Desember	1.653
Total		17.192
Rata-rata		1.433

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengaduan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kuta Tahun 2024

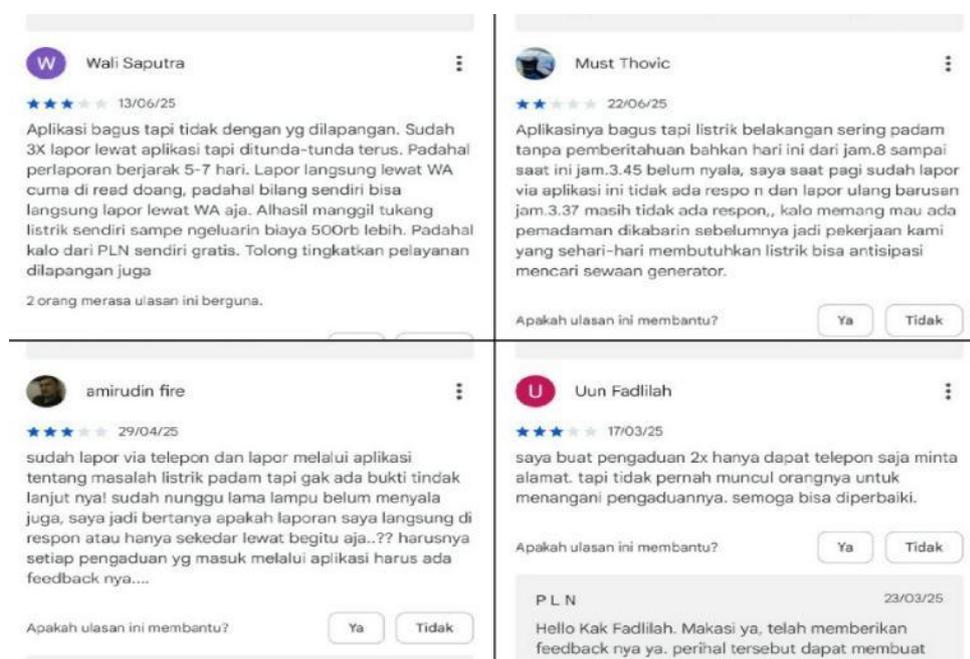
Berdasarkan tabel di atas, jumlah keluhan pelanggan yang diterima oleh PLN ULP Kuta selama periode Januari hingga Desember 2024 mencapai total 17.192 keluhan, dengan rata-rata keluhan per bulan sebanyak 1.433.



Gambar 1.1 Data Sumber Laporan Keluhan PT PLN (Persero)
ULP Kuta Tahun 2024

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 mengenai sumber laporan keluhan yang diterima oleh PLN ULP Kuta selama periode Januari hingga Juni 2024, mayoritas pelanggan menyampaikan keluhan melalui aplikasi PLN Mobile dengan persentase sebesar 50,46%, diikuti oleh *Contact Center* PLN 123 sebesar 46,01%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu saluran utama yang digunakan pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Namun, dari ulasan yang diunggah pelanggan di Google Play Store terkait pengalaman penggunaan aplikasi PLN Mobile, beberapa pelanggan mengeluhkan lambatnya respons pegawai dalam menangani pengaduan, terutama dalam kasus listrik padam. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima.



Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan Terkait Respons Penanganan

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA Pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile

Sumber: Google Play Store, diakses pada 5 Agustus 2025

Ulasan tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap kecepatan respons petugas dalam menindaklanjuti pengaduan. Hal ini sejalan dengan hasil observasi peneliti di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta, yang menemukan bahwa meskipun pengaduan dapat diterima selama 24

jam melalui aplikasi PLN Mobile, kendala tetap terjadi, terutama pada pengaduan yang masuk di luar jam kerja. Beberapa pengaduan non-teknis yang diterima di luar jam kerja hanya dapat dijawab sementara dan baru diteruskan kepada pihak terkait untuk ditindaklanjuti pada jam kerja berikutnya. Kondisi ini dapat membuat penanganan pengaduan menjadi kurang optimal, terutama untuk kasus yang memerlukan penyelesaian segera.

Selain itu, karakter pengaduan yang diterima juga berbeda-beda. Sebagian besar bersifat mendesak dan disampaikan dengan nada negatif karena pelanggan merasa tidak puas. Karena itu, penanganan pengaduan negatif membutuhkan perhatian khusus agar pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan solusi yang memuaskan. Pemahaman yang baik dari petugas dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah pelanggan sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.

Unit Layanan Pelanggan (ULP) memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam menangani pengaduan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui aplikasi PLN Mobile. Performa ULP dalam menangani pengaduan secara langsung memengaruhi citra perusahaan secara keseluruhan. Jika aplikasi PLN Mobile mendapatkan ulasan buruk dan *rating* rendah, hal ini dapat

menciptakan persepsi negatif terhadap perusahaan. Oleh karena itu, respons yang cepat, akurat, dan ramah dari petugas sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta menangani pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan solusi dalam penanganan pengaduan pelanggan, sehingga bisa menjadi bahan evaluasi dan perbaikan ke depan. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul, **“PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA APLIKASI PLN MOBILE PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA.”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan pengaduan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Kuta?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi yang diterapkan oleh perusahaan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses penanganan pengaduan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Kuta.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang diterapkan oleh perusahaan dalam penanganan pengaduan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu peneliti dalam menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan, khususnya dalam menangani pengaduan di sebuah perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengetahuan dan pengalaman baru di dunia kerja serta menjadi salah satu syarat utama untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Diploma III Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam proses belajar mengajar. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan untuk menyempurnakan materi pendidikan agar lebih relevan dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menyusun strategi penanganan pengaduan pelanggan di masa mendatang. Dengan begitu, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta, yang berlokasi di Jalan Sunset Road, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Penanganan Pengaduan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang dikumpulkan melalui berbagai metode, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan metode lain yang tidak terstruktur, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan

penelitian (Moleong, 2017). Data ini berupa deskripsi, gambaran, dan penjelasan tentang suatu fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, data kualitatif yang digunakan berupa data pengaduan dari pelanggan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data ini umumnya berbentuk data mentah yang memerlukan pengolahan lebih lanjut oleh peneliti untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian (Elvera & Astarina, 2021). Data primer biasanya didapatkan melalui wawancara, kuesioner, observasi, atau metode pengumpulan data lainnya yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di lapangan. Data diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara langsung dengan karyawan di PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Data Sekunder

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NESLERI DALI

Menurut Elvera & Astarina (2021) data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber pihak ketiga dan umumnya telah tersedia dalam bentuk yang siap dianalisis oleh peneliti. Data ini biasanya berasal dari dokumen, laporan, arsip, atau publikasi resmi lainnya yang telah disusun sebelumnya oleh pihak lain. Dalam penelitian ini,

data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dan pencarian informasi di internet terkait literatur pendukung untuk penyusunan laporan penelitian.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada panduan dari Sugiyono (2019), yang menyatakan bahwa: “Pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan gabungan dari keempatnya.”

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Penelitian hanya dapat dilakukan dengan menggunakan data yang berasal dari fakta-fakta nyata yang diperoleh melalui observasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi partisipatif moderat, di mana penulis terlibat dalam beberapa kegiatan yang dilakukan oleh narasumber, namun tidak sepenuhnya. Penulis melakukan pengamatan langsung serta berpartisipasi aktif selama masa magang di PT PLN (Persero) ULP Kuta, yang berlangsung dari Agustus 2024 hingga Februari 2025.

Observasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses penanganan pengaduan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile.

2) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi sosial antara peneliti dan subjek penelitian (Selamet, 2016). Proses ini melibatkan pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab antara pewawancara dan pihak yang diwawancarai, sehingga dapat dikonstruksikan makna mengenai suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Penulis melakukan wawancara dengan narasumber yang terdiri dari *team leader* pelayanan pelanggan dan administrasi, serta karyawan *customer service*. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi yang berkaitan dengan penelitian.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumen adalah catatan yang berisi peristiwa yang telah terjadi. Dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen laporan yang relevan. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi juga berfungsi sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh mencakup sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta data lain yang relevan dengan topik penelitian.

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan secara rinci permasalahan yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Proses analisis ini dilakukan untuk memberikan panduan dalam penanganan pengaduan pelanggan.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019), dengan tahapan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan utama dalam penelitian. Pada tahap awal, penulis melakukan eksplorasi umum terhadap situasi objek yang diteliti. Semua yang dilihat dan didengar dan dicatat. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berasal dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019), mereduksi data adalah proses merangkum data dengan cara memilih informasi yang

penting, kemudian mencari pola dan tema yang sesuai. Dalam penelitian ini, data yang direduksi mencakup informasi terkait penanganan pengaduan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile.

c. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau *flowchart*. Data yang disajikan dalam penelitian ini mencakup proses penanganan pengaduan serta sumber dan jumlah pengaduan yang diterima pada tahun 2024.

d. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang sesuai dengan temuan penelitian. Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sejak awal, namun bisa juga tidak, karena rumusan masalah masih bersifat sementara. Dalam penelitian ini, kesimpulan akan dijabarkan dalam bentuk deskripsi berdasarkan hasil analisis.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan pengaduan pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses penanganan pengaduan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile di ULP Kuta telah berjalan cukup efektif dengan dukungan sistem seperti Chempion, APKT, dan Yantek Mobile. Alur distribusi pengaduan yang jelas dan pemrosesan yang terstruktur menunjukkan bahwa PLN telah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan.
2. Namun, kendala tetap ditemukan, terutama pada pengaduan yang hanya bisa ditindaklanjuti saat jam kerja dan hambatan teknis seperti keterbatasan perangkat dan material. Rendahnya pemahaman pelanggan terhadap fungsi aplikasi juga menunjukkan perlunya edukasi lanjutan. Hal ini menegaskan

bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga kesiapan operasional dan literasi pengguna.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat penulis sampaikan kepada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta guna meningkatkan layanan penanganan pengaduan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile:

1. Proses penanganan pengaduan pada aplikasi PLN Mobile sudah berjalan dengan baik. Namun, penulis menyarankan agar laporan pengaduan yang masuk bisa langsung diterima oleh bidang terkait sesuai jenis pengaduannya, tanpa harus melalui Manager terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk mempersingkat waktu penanganan dan membuat prosesnya lebih efisien.
2. Solusi yang diterapkan perusahaan dalam menyelesaikan kendala pengaduan sudah cukup baik. Meski demikian, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan guna memberikan layanan yang lebih optimal, antara lain:
 - a. Sebagai perusahaan BUMN, PLN tidak hanya bertanggung jawab dalam menyediakan layanan kelistrikan, tetapi juga memastikan pelanggan memahami cara mengakses layanan tersebut, khususnya melalui aplikasi PLN Mobile. Untuk itu, penulis menyarankan agar perusahaan aktif melakukan edukasi digital, baik melalui media sosial yang memiliki

- jangkauan luas, maupun melalui kegiatan sosialisasi langsung ke masyarakat seperti di pasar, banjar, atau desa.
- b. Untuk meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan di luar jam kerja, PLN dapat mempertimbangkan pengembangan sistem notifikasi otomatis di aplikasi PLN Mobile agar pelanggan mendapatkan informasi status laporan secara langsung tanpa harus menunggu respons manual dari petugas.
 - c. Untuk mengatasi kendala kepastian waktu penyelesaian pengaduan, mengingat cakupan wilayah ULP Kuta cukup luas dan jumlah pengaduan yang masuk cukup banyak, manajemen stok material perlu ditingkatkan. Stok untuk gangguan yang sering terjadi sebaiknya disiapkan dalam jumlah cukup dan dipantau secara rutin agar proses perbaikan dan pemasangan tidak tertunda. Ketersediaan material yang memadai akan mempercepat penanganan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - d. Perusahaan juga perlu menyediakan perangkat kerja yang memadai dan berkualitas guna mendukung kelancaran penanganan pengaduan. Perawatan rutin terhadap perangkat tersebut juga penting untuk menghindari kendala teknis saat digunakan di lapangan.

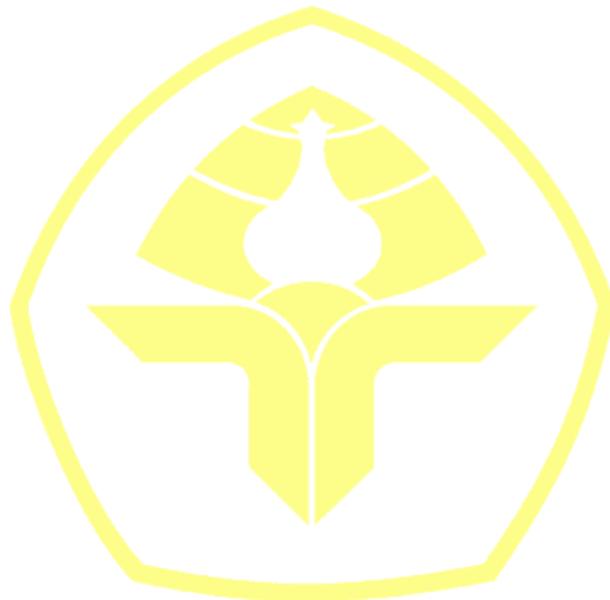
DAFTAR PUSTAKA

- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *J. Ekobis Dewantara* Vol, 1(3), 42-47.
- Bell, S.J dan Luddington, J.A. (2016). *Manajemen Komplain* (Edisi 1). Jakarta: Erlangga.
- Darmajaya, J. B. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa, 2 (01), 1–13. *Jurnal Bisnis Darmajaya*.
- Elvera dan Astarina. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Haryono, P. B. (2024). *How To Be a Professional Customer Service*. Penerbit Andi.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan ke-36). Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Selamet. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik*. Yogyakarta: Fandi Rosi Sarwo Edi.

Soedjas, T. (2014). *Layanan WOW Untuk Pelanggan*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tolle, H., Pinandito, A., Kharisma, A. P., & Dewi, R. K. (2017). *Pengembangan Aplikasi Perangkat Bergerak*. Universitas Brawijaya Press.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI