

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN
(ULP) TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Komang Tri Purnama Dewi

NIM. 2215713011

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN
(ULP) TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Komang Tri Purnama Dewi

NIM. 2215713011

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan pelanggan (ULP) Tabanan” tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis 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 ingin 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 menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA. Ph.D., selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan arah dalam Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M. Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir.

4. Ibu Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc,Ph.D., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak I Wayan Murtika selaku Manager PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak I Wayan Sukarba selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administras PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan informasi selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Seluruh pegawai dan karyawan PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penyusunan Tugas Akhir.
9. Kepada kedua orangtua, Bapak I Nyoman Parta Yasa dan Ibu Ni Ketut Sudarmiasih, merekalah yang menjadi panutan hingga penulis masih bertahan sampai saat ini. Penulis ucapkan terima kasih atas cinta, nasihat, semangat, dukungan dan doa yang tak pernah putus selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

10. Kepada Alm. kakak kandung pertama saya I Gede Yogik Anthara PG.

Terima kasih sudah selalu mendoakan penulis dari alam surga, terima kasih sudah selalu ada di setiap saat walaupun hanya sebentar.

11. Kepada kakak kedua saya Ni Kadek Diah Sukma Antari, terima kasih

selalu menjadi garda terdepan untuk penulis, menjadi tempat keluh kesah penulis, menjadi kakak sekaligus teman yang selalu mendukung penulis.

12. Kepada kedua keponakan penulis Ni Luh Putu Ranita Laksmi

Diantari & Ni Kadek Ratna Silvyani. Terima kasih segala dukungan, motivasi dan kasih sayang kepada penulis. Penulis berharap kalian menjadi lebih baik dari penulis, menjadi Sarjana selanjutnya.

13. Kepada orang terdekat penulis, terima kasih telah berkontribusi

selama menyusun Tugas Akhir ini, telah meluangkan tenaga dan waktu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih sudah menjadi rumah penulis yang selalu ada sampai rela menghantarkan penulis melakukan proses bimbingan setiap saat.

14. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh teman yang

telah memberikan dukungan berupa pemikiran, semangat, motivasi, dan bantuan yang sangat berperan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan sangat mengharapkan saran serta masukan yang bersifat membangun dari para pembaca. Demi memperbaiki dan menyempurnakan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang.

Badung, 17 Juli 2025



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian	9
4. Metode Analisis Data	11
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
A. Simpulan	52

B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	52



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan dari Bulan Januari Sampai Bulan Desember Tahun 2024.....	4
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tabanan	31
Gambar 4.1 Alur Unjuk Kerja Call Center 123	50
Gambar 4.2 Alur Unjuk Kerja Aplikasi PLN Mobile	50
Gambar 4.3 Alur Unjuk Datang Langsung ke Kantor.....	51



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tempat Melayani Pengaduan Keluhan Pelanggan

Lampiran 2. Dokumentasi Pada Saat Wawancara

Lampiran 3. Formulir Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4. Transkrip Wawancara

Lampiran 5. Cara Melakukan Pengaduan Melalui Aplikasi PLN Mobile

Lampiran 6. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I

Lampiran 7. Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing I

Lampiran 8. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing II

Lampiran 9. Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing II



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan berkembang pesatnya teknologi dan informasi, kebutuhan akan listrik menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dari aktivitas sehari-hari. Saat ini, keberadaan listrik memiliki peran yang sama pentingnya seperti air dalam aktivitas sehari-hari. Berbagai kegiatan manusia tidak dapat berlangsung tanpa dukungan energi listrik. Sebelum adanya kemajuan teknologi, manusia menggunakan mesin ketik untuk menulis teks tanpa memerlukan listrik. Namun, seiring dengan berjalannya waktu masyarakat mulai beralih menggunakan perangkat elektronik seperti komputer dan laptop yang sebagian besar membutuhkan energi listrik. Penggunaan komputer dan laptop dianggap lebih efisien dan menggunakan beragam fitur yang sangat canggih dan bisa membantu aktivitas manusia.

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki tugas utama dalam mengelola dan menyelenggarakan sistem ketenagalistrikan di seluruh Indonesia. Peran utamanya sebagai penyedia layanan yang berkaitan dengan kelistrikan untuk memenuhi kebutuhan energi listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sebagai penyedia layanan kelistrikan, PT PLN (Persero) juga menjalankan berbagai kegiatan usaha di bidang ketenagalistrikan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mendukung pertumbuhan sektor industri dan perekonomian. Mengingat pentingnya peran tenaga listrik dalam mendukung pembangunan, penyediaannya menjadi wewenang negara dan harus terus ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan listrik secara memadai, merata, dan berkualitas.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT PLN (Persero) dituntut memberikan perhatian yang lebih besar terhadap aspek yang berkaitan dengan pelayanan, mengingat kepuasan pelanggan merupakan salah satu ke berlangsungan operasional perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respons atas tingkat kesesuaian antara harapan atau kebutuhan awal dengan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan suatu layanan. Salah satu komponen utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi utama yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, respons terhadap gangguan, prosedur pemasangan listrik.

PT PLN (Persero) dapat dikatakan sering mengalami kendala-kendala dalam operasionalnya, salah satunya berkaitan dengan keluhan atau komplain dari pelanggan. Keluhan yang masih sering diterima antara lain terkait dengan pemadaman listrik yang cukup sering terjadi, termasuk terganggunya penerangan jalan.

Permasalahan serius yang dihadapi PT PLN (Persero) di lapangan terkait dengan pelayanan pelanggan meliputi pemasangan baru dan perubahan daya, keluhan yang berkaitan dengan pemindahan kWh meter, serta keluhan yang berkaitan dengan penambahan daya sementara yang dianggap biayanya cukup mahal.

Menurut penelitian sebelumnya yaitu Farizka (2024) menyatakan bahwa di Unit Layanan Pelanggan ULP Tabanan terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja dalam penanganan keluhan, seperti empati, kecepatan respon, dan komunikasi yang perlu diperbaiki. Hal ini dapat menunjukkan bahwa meskipun prosedur penanganan keluhan yang telah diterapkan masih terdapat tantangan dalam melaksanakannya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan dari Bulan Januari Sampai Bulan Desember Tahun 2024.

No	Bulan	Keluhan		Jumlah
		Teknis	Non Teknis	
1	Januari	170	148	318
2	Februari	122	139	216
3	Maret	169	146	315
4	April	185	174	359
5	Mei	198	180	378
6	Juni	134	167	301
7	Juli	178	165	343
8	Agustus	183	190	375
9	September	180	182	362
10	Oktober	186	182	368
11	November	213	315	528
12	Desember	169	345	514
Total Keluhan				4422

Sumber : Dari PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan

Dari tabel data diatas PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan tidak dapat menjabarkan data secara detail, sehingga penulis mendapatkan jumlah data-data keluhan yang diterima oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan ditahun 2024 sebanyak 4422 keluhan pelanggan. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam merespons berbagai keluhan dari pelanggan. Berbagai permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat mencerminkan adanya harapan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dari PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan. Upaya yang dapat dilakukan untuk memenuhi

harapan tersebut dengan cara penerapan strategi penanganan keluhan yang terstruktur dan efektif.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan mengutamakan pada kepuasan pelanggan, perbaikan dalam bidang pelayanannya masih perlu ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, dengan adanya Visi dari PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan yaitu “Menjadi Unit Dengan Pelayanan Terbaik” maka visi ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam mewujudkan layanan yang unggul, cepat, tepat, dan memuaskan. Sehingga upaya untuk memperbaiki kualitas pelanggan dilakukan secara konsisten. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan juga memiliki misi yaitu “Ikut Mendukung Pembangunan Perekonomian, Sosial, Budaya, dan Pendidikan” maka misi ini juga tidak berfokus pada aspek teknis distribusi listrik, tetapi juga dapat berperan aktif dalam pembangunan daerah secara menyeluruh melalui penyediaan energi yang andal sebagai pendorong utama pertumbuhan diberbagai bidang serta perbaikan tidak dapat dilakukan begitu saja jika ingin mencapai hasil yang maksimal. Pengenalan yang luas tentang kualitas pelayanan adalah suatu aspek yang terpenting demi menunjangnya perbaikan tersebut.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan juga memiliki motto “*BeTheBest*” yaitu menjadi cerminan semangat perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan menjadi yang terdepan dalam segala aspek.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan sudah mengalami banyak peningkatan dalam mengatasi keluhan-keluhan pada masyarakat. Keluhan dari pelanggan langsung dikirimkan melalui pelaporan secara langsung ke kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan, menghubungi *call center* 123 ataupun dengan melakukan pengaduan ke Aplikasi PLN Mobile, maka kemungkinan keluhan tersebut akan segera di proses dan semakin cepat, begitupun dengan pihak teknisi dari PT PLN (Persero) akan segera turun tangan ke lapangan untuk berusaha menangani keluhan pada waktu tersebut. Diharapkan dapat mengurangi tingkat ketidakpuasaan masyarakat terhadap pelayanan PT PLN (Persero). Nyatanya yang ditemukan pada saat di lapangan, keluhan yang diterima PT PLN (Persero) khususnya di daerah Tabanan masih banyak yang kinerja perusahaan dalam menangani keluhan tersebut belum maksimal. Perlu adanya proses tentang penanganan keluhan ini demi adanya perbaikan dan peningkatan kualitas. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian” Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apa sajakah jenis keluhan pelanggan yang paling sering diterima oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan?

2. Bagaimanakah prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan?

C. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan penelitian yang penulis lakukan untuk membahas Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan yaitu:

1. Untuk mengetahui jenis-jenis keluhan pelanggan yang paling sering diterima di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.
2. Untuk mengidentifikasi prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari pokok masalah yang ada diatas antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa adalah sebagai usaha untuk mengadakan studi perbandingan antara teori-teori yang didapatkan selama di bangku perkuliahan dengan praktik di lapangan dan sebagai pengetahuan bagi mahasiswa serta refrensi bagi mahasiswa yang ingin berkarir pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat yang diberikan dalam tugas akhir ini kepada Politeknik Negeri Bali.

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi yang bermanfaat bagi Politeknik Negeri Bali.
- b. Sebagai tambahan bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
- c. Untuk mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis ini dapat diharapkan dijadikan sumbangan pikiran dan bahan pertimbangan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan dalam hal meningkatkan pelayanan yang baik sehingga tidak ada keluhan dari pelanggan.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penulis ini sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil untuk menyusun tugas akhir ini adalah PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan di Jalan Gajah Mada No 1, Delod Peken, Kec. Tabanan, Kabupaten Tabanan, Bali (82121).

2. Objek Penelitian

Objek yang diteliti penulis adalah Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015:23) data kualitatif merupakan data yang berbentuk kalimat, kata, maupun gambar. Dari penelitian ini, data kualitatif yang digunakan berupa data dari keluhan pelanggan.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut Nazir (2019), data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari lapangan atau objek penelitian baik berupa pengukuran, pengamatan maupun wawancara. Penulis memperoleh data secara langsung dari perusahaan PTPLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan sebagai tempat penelitian dengan mengadakan pendekatan secara langsung yang dilakukan oleh penulis.

2) Data Sekunder

Menurut Hasan (2002: 58), data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang pernah ada. Penulis mengumpulkan data secara tidak langsung melalui berbagai sumber pustaka sesuai masalah yang akan diteliti.

c. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut Tersina (2018: 12), observasi yaitu proses pengumpulan data mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Teknik pengumpulan data ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan terutama pada bagian Pelayanan Pelanggan Administrasi dan *Customer Service*.

2) Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong (2004), wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dapat dilakukan dengan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam teknik pengumpulan data penulis melakukan tanya jawab dengan

Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi Bapak Sukarba untuk mencari informasi langsung mengenai hal-hal dalam penelitian.

3) Studi Dokumen

Menurut Sudaryono (2018: 219) dokumentasi merupakan ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku, film dokumenter, data penelitian yang relevan. Teknik pengumpulan data ini penulis mengumpulkan data dengan membaca dokumen-dokumen arsip, brosur, pedoman yang sesuai dan dengan tugas akhir.

4. Metode Analisis Data

Menurut Elvera & Astarina (2021), analisis data deskriptif kualitatif merupakan data yang dapat melalui proses sistematis, yaitu dengan cara mencari dan mengolah berbagai data yang bersumber dari hasil pengamatan dilapangan, kajian dokumen, catatan lapangan, wawancara, dokumentasi, dan lainnya sehingga dapat menghasilkan sebuah laporan temuan penelitian. Teknik analisis data secara dekriptif kualitatif digunakan untuk memaparkan secara lengkap tentang masalah yang akan diteliti berdasarkan data dan informasi yang didapatkan selama mengadakan observasi di lapangan dengan fakta-fakta yang ada.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari penelitian tentang Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan, adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Jenis- jenis keluhan yang paling sering diterima pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan:
 - a. Keluhan Produk.
 - b. Keluhan Terhadap Pada Pasang Baru dan Perubahan Daya.
 - c. Keluhan Terhadap Penambahan Daya Sementara.
 - d. Keluhan Terhadap Pemindahan kWh meter.
2. Prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan:
 - a. Prosedur Penanganan Keluhan Melalui Call Center 123.
 - b. Prosedur Penanganan Keluhan Melalui Aplikasi PLN Mobile.
 - c. Prosedur Penanganan Keluhan Melalui Datang Langsung ke Kantor.

- d. Alur Unjuk Kerja atau Petunjuk Pelaksanaan (Juklak) pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan ULP Tabanan. Alur unjuk kerja atau Petunjuk Pelaksanaan (Juklak) dalam penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan merupakan urutan-urutan prosedur yang dirancang untuk memastikan setiap keluhan pelanggan ditangani secara cepat, dan tepat.

B. Saran

Berdasarkan penjelasan dalam pembahasan dan kesimpulan mengenai Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan, maka terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan perusahaan maupun *staff* untuk meningkatkan kinerja dalam upaya mengurangi jumlah keluhan yang terjadi, yaitu:

1. Perusahaan perlu meningkatkan sosialisasi cara menyampaikan keluhan melalui aplikasi PLN Mobile, melalui sosial media seperti Instagram, dan media lainnya. Sehingga pelanggan yang tidak sempat datang ke kantor dapat menyampaikan keluhannya melalui aplikasi PLN Mobile.
2. Menginformasikan lebih awal ke setiap pelanggan jika akan dilaksanakan pemadaman bergilir melalui WhatsApp, email, dan SMS.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, K. V., Putra, D. G., & Arthini, N. N. S. (2024). Penanganan Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Front Office pada OTA di Hotel AKB. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 3(1), 51-63.
- Dwiya, K. G. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 75-87.
- Elvera, S. E., & Yesita Astarina, S. E. (2021). Metodologi Penelitian. Penerbit Andi.
- Fair, Plaza Medan, And Haekal Novandi Purba. "Eika Komunikasi Customer Service Dalam Menjaga Citra Positif."
- Farizka, A. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Politeknik Negeri Bali.
- Hanifah, A. (2017). Pola perencanaan Yayasan Pendidikan Islam Nurul Burhan dalam upaya peningkatan pendidikan pesantren: penelitian di Rw. 07 Des. Munjul Kec. Cilaku Kab. Cianjur (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Inadjo, I. M., Moku, B. J., & Kandowangko, N. (2022). Adaptasi Sosial Sdn 1 Pineleng Menghadapi Dampak Covid-19 Di Desa Pineleng 1 Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(4).

- Nugroho, A. (2017). Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten Unit Delanggu (Doctoral dissertation, Sekolah Vokasi).
- Paramita, N. M. S. (2024). Efektivitas Antrean Bebas Online (SpeedID) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Parwitasari, G. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Purworejo). *SEGMENT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1B).
- Prayoga, P. R. (2023). Sistem Repository Skripsi Mini Pada SMA N 17 Plus Palembang Berbasis Web (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech).
- Putra, M. I. S. (2023). Strategi Komunikasi Penanganan Komplain pada Hotel Cakra Kembang Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Putri, A. A. (2022). Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Pdam Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Saputra, R. (2019). Analisa Akuntansi Aktiva Tetap Pada PT. Perkebunan Nusantara II Bandar Klippa Tanjung Morawa (Doctoral dissertation, Universitas Dharmawangsa).
- Sari, B. E. (2014). Penerapan Manajemen Komplain Terhadap Layanan Jasa di Pt. Nasmoco Bengawan Motor Surakarta.

Surya Widyaningsih, E. (2020). Pengaruh Pemasaran Relasional Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko “SUMBER REJEKI” BUN (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Syari F. M. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Disiplin Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT DAMCO WAREHOUSING INDONESIA (MARUNDA WAREHOUSE) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI