

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Kadek Dian Irawahyuni

NIM 2015713005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Kadek Dian Irawahyuni

NIM 2015713005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Kadek Dian Irawahyuni**
NIM : **2015713005**
Prodi/Jurusan : **Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Penanganan Pengaduan pada Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar 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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Kadek Dian Irawahyuni

NIM 2015713005

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

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

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(KADEK DIAN IRAWAHYUNI)
NIM 2015713005

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

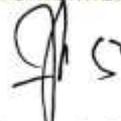
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd. NIP. 198805202019031011	
Dosen Penguji 1, Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. NIP. 196409291990032003	
Dosen Penguji 2, I Gede Made Subagiana, SE., MM. NIP. 196007071990031002	

Dosen Pembimbing 1,



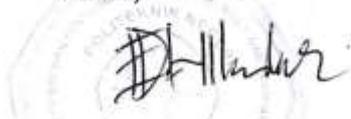
(I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd.)
NIP 198805202019031011

Dosen Pembimbing 2,



(Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb)
NIP 196204221990032002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



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

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Rasa syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Penanganan Pengaduan pada Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar**” hingga tepat pada waktunya. Penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan yang ditempuh selama tiga tahun yaitu Diploma III Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

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

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

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantera. S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd.,M.Pd dan Ibu Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, arahan, masukan dan dukungan selama penulis melakukan penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak, Ibu dosen beserta seluruh pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan ilmu pengetahuan yang luas dan bantuan maupun bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak Martindar Jalu Respati, selaku Senior Manajer Bidang Niaga yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memberikan izin kepada penulis terkait data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Oscar Praditya, selaku Manajer Sub Bidang Pemasaran yang sudah memberikan bimbingan selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memberikan arahan terkait penyusunan tugas akhir ini.

8. Bapak I Ketut Sura, selaku PIC Aplikasi PLN *Mobile* yang telah banyak memberikan arahan dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gede Alit Sandayanto, selaku Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam pemberian data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Ibu Ni Putu Rina Yuliani, selaku *officer* kinerja yang telah mendampingi dan membimbing selama melaksanakan penelitian di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar untuk melengkapi data dalam penyusunan tugas akhir ini.
11. Untuk Orang Tua tercinta Bapak I Nyoman Suriyanto, Ibu Ni Nyoman Sutrini dan Kakak I Putu Roy Hendra Arianto yang senantiasa mendoakan serta memberikan pengorbanan lahir dan batin memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali ini.
12. Untuk keluarga dekat dan teman-teman penulis yang telah memberikan motivasi, saran dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengharapkan masukan dan saran yang sifatnya membangun mengingat laporan tugas akhir yang penulis buat masih sangat jauh dari kesempurnaan dan sangat banyak

kekurangannya. Maka dari itu untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini masukan dan saran dari pembaca penulis harapkan.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis harapkan semoga Tugas Akhir ini dapat menginspirasi dan bermanfaat bagi pembaca. Mohon maaf bila ada kesalahan maupun kekurangan dalam penulisan ini.

Badung, 10 Juli 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the name of the author.

Kadek Dian Irawahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian.....	9
4. Teknik Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Pengertian Penanganan	13
B. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Layanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>)	15
C. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
D. Pengertian Keluhan.....	20
E. Penangan Keluhan.....	21
F. Aplikasi PLN Mobile	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
A. Sejarah Perusahaan	30
B. Bidang Usaha.....	34
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Kebijakan Perusahaan.....	45
1. Kebijakan Umum PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar.....	45
2. Kebijakan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Aplikasi PLN Mobile.	46
B. Analisis dan Interpretasi Data	48
1. Mekanisme Penanganan Pengaduan pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i> 48	
2. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i> pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar :51	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
A. Simpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Sumber Laporan Keluhan PLN 2023	4
Gambar 3. 1 Logo PT PLN (Persero).....	x
Gambar 3. 2 Bidang Persegi Vertikal.....	36
Gambar 3. 3 Petir atau Kilat.....	37
Gambar 3. 4 Tiga Gelombang.....	38
Gambar 3. 5 Bagan Organisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar	39
Gambar 3. 6 Struktur Jabatan PT PLN (Persero) ULP Denpasar	39
Gambar 4. 1 Mekanisme dalam penanganan pengaduan APKT pelanggan PT PLN (Persero) ULP Denpasar	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Formasi Jabatan Unit Layanan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar	40
Tabel 4. 1 Klasifikasi Jenis Keluhan Kategori A	55
Tabel 4. 2 Klasifikasi Jenis Keluhan Kategori B	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 pertanyaan wawancara

Lampiran 2 data jenis keluhan pada Aplikasi PLN *Mobile*

Lampiran 3 Luaran Modul

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan satu-satunya perusahaan yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan yang bertanggung jawab atas ketenagalistrikan nasional, PLN terus mengembangkan strategi dan inovasi baru dalam keterlibatan pelanggan dan berupaya untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Di era perkembangan teknologi yang semakin kompleks ini, khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi sangat erat kaitannya dengan manusia sehingga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia dalam kehidupan sehari-hari.

Tentunya salah satu teknologi yang paling banyak digunakan adalah *smartphone/handphone* sebagai alat komunikasi dan *transmisi* informasi. *Smartphone* adalah telepon genggam dengan sistem operasi untuk masyarakat luas, yang tidak hanya memiliki fungsi mengirim pesan teks dan panggilan, tetapi pengguna bebas untuk menambah aplikasi, menambah fungsi atau mengubahnya sesuai dengan keinginan pengguna.

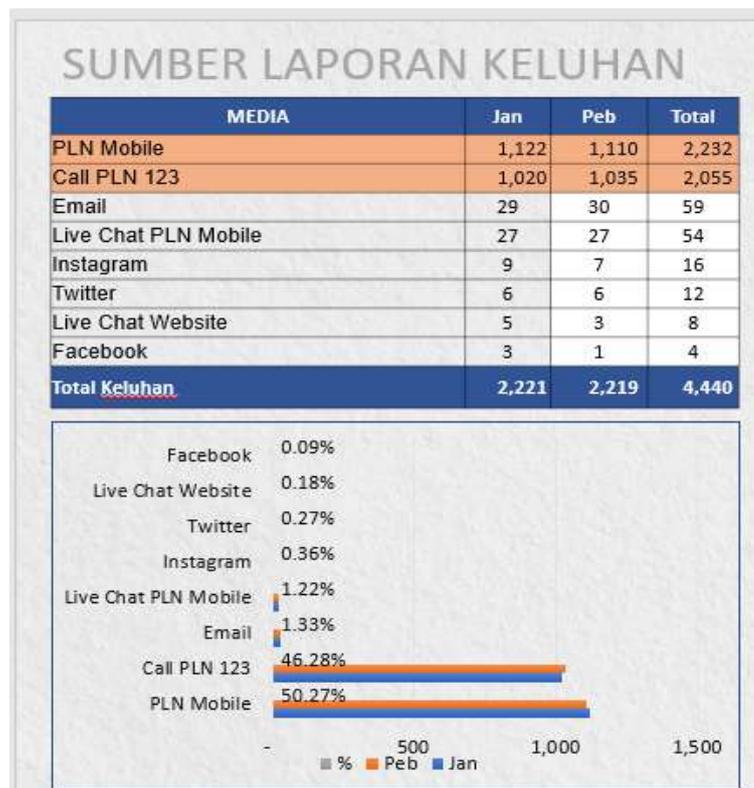
Semakin berkembangnya teknologi yang semakin maju dapat memudahkan perkembangan bisnis atau memanjakan pelanggan, serta memberikan kemudahan pelanggan atau solusi yang tepat untuk membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

PT PLN terus berusaha untuk melakukan perbaikan pelayanan salah satunya dengan meluncurkan Aplikasi *Mobile* melalui *smartphone* yang ada di genggamannya pelanggan. Aplikasi PLN *Mobile* ini berbasis *Android* dan *IOS*. Jaringan PLN secara resmi meluncurkan Aplikasi PLN *Mobile* ini pada tanggal 31 Oktober 2016 yang bertepatan dengan upacara Hari Listrik Nasional ke-71. Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang bekerjasama dengan PT Indonesia *Comnet Plus* sebagai anak perusahaan PLN *Mobile*.

PLN saat ini sedang gencar-gencarnya dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk menyampaikan kepada

masyarakat bahwa PLN memiliki Aplikasi yang digunakan sebagai sarana pelayanan kepada pelanggan. PLN Menyampaikan Aplikasi PLN *Mobile* adalah suatu Aplikasi *Mobile Customer Service* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan terpadu, pelanggan dapat memperoleh informasi dari PLN dengan lebih mudah. Selain itu aplikasi ini juga diperuntukkan sebagai sarana pengaduan maupun penyampaian keluhan dari pelanggan mengenai permasalahan terkait listrik dan tentunya terkait pelayanan dari PLN.

Menurut Bell dan Luddington (2016: 98), keluhan pelanggan biasanya muncul dari isu-isu seperti lemahnya tanggung jawab (*responsibility*), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*).



Gambar 1. 1 Data Sumber Laporan Keluhan PLN 2023

Sumber : PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali

Dilihat dari data pada gambar diatas mengenai data sumber laporan keluhan yang diterima PLN, dapat dilihat bahwa pelanggan menyampaikan keluhan melalui Aplikasi *PLN Mobile* dengan persentase 50,27% dan *Contact Center* PLN 123 dengan persentase 46,28%. *PLN Mobile* menjadi *spot* utama dalam menyampaikan keluhan.

Dari pemantauan ulasan pada *Google Play Store* terkait ulasan yang disampaikan langsung oleh pengguna dari aplikasi *PLN Mobile* beberapa pengguna menyampaikan bahwa dalam pelayanan

pegawai kurang cepat dalam memberikan *respon* ketika pelanggan mengajukan keluhan, pembelian token listrik khususnya pada malam hari sering mengalami gangguan dikarenakan pelanggan tidak mendapatkan nomor token listrik namun saldo dari pembayaran pelanggan terpotong dan status dari aplikasi tetap menunggu pembayaran sehingga pelanggan tidak mendapatkan token listrik.

Dari hasil kunjungan ke perusahaan Unit Layanan Pelanggan Denpasar peneliti mendapat informasi bahwa tidak adanya pemberlakuan shift kerja, sehingga dari pegawai tidak bisa memberikan pelayanan maksimal selama 24 jam.

Pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan tentunya tidak semua *negatif*. Namun dalam penanganan keluhan maupun pengaduan yang bersifat negatif tersebut diperlukan pemahaman bagi petugas dalam bagaimana menghadapi pelanggan dan menangani hingga menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan. Sehingga pelanggan tidak merasa diabaikan dan menerima pelayanan sesuai dengan keinginan atau dapat memenuhi *ekspektasi* dari pelanggan.

PLN memiliki Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) yang merupakan sebagai garda terdepan dalam menghadapi keluhan pelanggan baik secara langsung maupun memberikan pelayanan melalui APKT (Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu). Sehingga

dengan hal ini Unit Layanan Pelanggan memiliki peran penting dalam penanganan keluhan.

Bagaimana penanganan yang diberikan oleh Unit Layanan mengenai keluhan, tentunya sangat berpengaruh terhadap citra dari perusahaan PT PLN dan berdampak juga pada ulasan aplikasi dikarenakan jika aplikasi tersebut memiliki rating rendah dan komentar negatif maka akan memberikan *stigma* negatif terhadap pengguna. Untuk tetap menjaga citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan tentunya perusahaan yang menerima keluhan khususnya bagian Unit Layanan Pelanggan Denpasar harus dengan segera memberikan penanganan terhadap apa yang dikeluhkan oleh pelanggan agar tetap bisa menjaga citra perusahaan dan tetap menjaga kepercayaan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan PLN dalam menangani keluhan yang diterima melalui Aplikasi PLN *Mobile*. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“PENANGANAN PENGADUAN PADA APLIKASI PLN *MOBILE* PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN DENPASAR”**

B. Pokok Masalah

1. Bagaimana mekanisme dalam melakukan penanganan pengaduan pada aplikasi PLN *Mobile*?
2. Apa saja kendala yang di hadapi dan bagaimana solusi dalam penanganan pengaduan pada aplikasi PLN *Mobile*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme penanganan pengaduan pada Aplikasi PLN *Mobile*
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan pengaduan pada Aplikasi PLN *Mobile*

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui dan mengaplikasikan teori yang didapat selama melaksanakan perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan serta menambah pengetahuan dan pengalaman dalam dunia kerja bagaimana penanganan keluhan dalam sebuah perusahaan. Selain itu penelitian ini merupakan salah satu syarat utama yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program Diploma III untuk Jurusan Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan perbandingan dalam kegiatan proses belajar mengajar

dan juga diharapkan bisa menjadi acuan dalam penyampaian materi pendidikan yang sudah ada agar mendapatkan hasil yang sempurna dan dapat disesuaikan dengan fakta-fakta khususnya yang ada di lapangan.

3. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan agar memberikan informasi maupun masukan bagi perusahaan guna menyusun strategi di masa mendatang dalam menangani keluhan pelanggan agar pihak perusahaan dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dalam melayani pelanggan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar. Yang beralamat, di Jl. P.B Sudirmarn No.2, Dauh Puri, Kec.Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80232.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Penanganan Keluhan pada Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya *eksperimen*) dimana peneliti adalah sebagai *instrumen* kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* (Sugiyono,2011) dan teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna daripada generalisasi (Miharjo, 2020).

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono,2018). Data diperoleh oleh peneliti dari sumber pertama yang dimana sebagai tempat objek penelitian. Peneliti menggunakan data yang diperoleh dari Perusahaan, yaitu PT PLN (Persero) Unit Layanan

Pelanggan Denpasar yang merupakan tempat dilakukan penelitian.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dalam pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono,2018). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder peneliti melalui Studi Pustaka maupun melalui browsing internet beserta literatur – literatur yang berkaitan dengan penyusunan laporan hasil penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Pengamatan/*Observasi*

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono,2018). Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang bagaimana penanganan keluhan terhadap pelanggan. *Observasi* ini dilakukan dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan

pengamatan secara langsung kepada objek yang diteliti, selain itu tentunya mengadakan pencatatan informasi mengenai pengaduan keluhan pelanggan pada Aplikasi PLN *Mobile*.

2) Wawancara

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

3) Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode dalam mendapatkan data dan informasi melalui membaca literatur dan

sumber tertulis lainnya seperti publikasi, penelitian terdahulu, tulisan ilmiah, jurnal, artikel, laporan hasil penelitian dan majalah yang secara khusus terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

4. Teknik Analisis Data

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yang merupakan proses menganalisis dan menggambarkan secara rinci masalah yang sedang diteliti berdasarkan data yang telah dikumpulkan di lapangan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memberikan panduan dalam menangani pengaduan keluhan dari pelanggan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan keluhan pada Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa :

1. Dalam mekanisme penanganan keluhan yang diajukan oleh pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile diterima langsung oleh Manajer Unit melalui sistem yang disebut APKT (Aplikasi Penanganan dan Keluhan Terpadu). Kemudian dari manajer unit mendelegasikan kepada bidang unit yang dituju dan setelah ditangani oleh bidang unit yang bertugas dikembalikan ke manajer unit, manajer unit yang melakukan *closing* pada sistem dalam sistem APKT. Selain itu dalam proses penanganan akan terlihat berapa lama waktu penanganannya

hal ini akan terekam dan disimpan dalam histori secara *real time*. Dari jenis-jenis keluhan yang di ajukan melalui Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar didapat sebanyak 7 jenis keluhan yang masuk. Antara lain: pengaduan terkait PB/PD/PD, pengaduan terkait permasalahan catat meter, pengaduan terkait tagihan listrik dan token, pengaduan terkait tusbung, pengaduan terkait alat pengukur dan pembatas (APP), pengaduan terkait integritas petugas dilokasi, pengaduan terkait permintaan informasi dan perubahan data pelanggan. Dalam pengklasifikasian dari jenis keluhan pelanggan didapatkan bahwa jenis keluhan yang dominan adalah keluhan mekanis dengan jumlah sebanyak 6 jenis keluhan dan hanya 1 jenis keluhan sikap.

2. Kendala yang dialami oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar dalam memberikan layanan penanganan keluhan yang diterima melalui Aplikasi PLN *Mobile* tidak bisa terlayani secara *full time* selama 24 jam. Hal ini dikarenakan tidak ada pemberlakuan shift kerja untuk khusus penanganan malam.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar dalam penanganan keluhan pada aplikasi PLN *Mobile*, sebagai berikut :

1. Sebaiknya dari mekanisme penanganan mengenai pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui Aplikasi PLN *Mobile* langsung diarahkan kepada team leader dari masing-masing bidang unit sehingga secara langsung bidang unit terkait menangani permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan, hal ini saya rasa lebih *efisien* dalam waktu penanganan yang diberikan.
2. Terkait dengan kendala tidak adanya shift kerja malam untuk menangani pengaduan yang diterima melalui Aplikasi PLN *Mobile*, sebaiknya dari pihak PLN lebih menyiapkan untuk pegawai atau layanan yang menerima dan menangani pengaduan yang disampaikan pelanggan pada Aplikasi PLN *Mobile* khususnya pada malam hari. Hal ini agar sesuai dengan penyampaian dilapangan mengenai pelayanan 24 jam melalui Aplikasi PLN *Mobile*. Sehingga hal ini dapat mengurangi pengaduan keluhan mengenai pelayanan dan menghindari penyampaian ulasan negatif pada Aplikasi.

DAFTAR PUTAKA

- Andry, T. (2017). Manajemen Bisnis. Peran Penting Customer Service. Diambil kembali dari entrepreneur camp.id: <https://entrepreneurcamp.id/customer-service-bisnis-online/> (diakses pada 24 juni 2023)
- Bitar. (2023). gurupendidikan. Diambil kembali dari gurupendidikan.co.id: <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-customer-service/> (diakses pada 14 juni 2023)
- Hardiansyah. (2011). Stakeholder Relationship IN Integrated Marketing Communication. Jakarta: Universitas Pancasila.
- Kasmir. (2014). Manajemen Perbankan. Jakarta: Cetakan ke-12. PT Raja Grafindo Persada.
- KBBI. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring . Diambil kembali dari <https://kbbi.web.id>: <https://kbbi.web.id/penanganan> (diakses pada 11 Maret 2023)
- Kotler, P. d. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Luddington, B. E. (2016). Penelitian penanganan keluhan . FR Daniakso.
- Miharjo, G. (2020). Diambil kembali dari Repostrory STEI: <http://repository.stei.ac.id/3156/4/Bab%203.pdf> (diakses pada 11 maret 2023)
- Mokoagouw, S. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. Journal Riset Manajemen Bisnis, 241-265.
- Norwel. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn. JMPP, Vol 3, 10-19.
- Norwel.N. (2015). Top Tips for Handling Complaints. London: G.P.
- RF Rayasa, S. R. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service pada PT JNT. EJournal Ilkom Fisip, 234-242.
- Selamet. (2016). Teori Wawancara Psikodignostik. Yogyakarta: Fandi Rosi Sarwo Edi.
- Setyobudi, D. d. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andy.
- Sucheri. (2012). Total Customer Percepatan Laba Sepanjang Masa. Solo: Metagraf.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Grasindo, Jalan Palmerah Selatan 22 - 28, Jakarta 10270.

- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si.
- Sugiyono, P. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2007). Service Management : Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling). 1-10.
- Tjiptono, D. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling). Jurnal Bisnis Darmajaya, 1-13.
- Tjiptono, F. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia .
- Tjiptono, S. (2012). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andy.
- Wahdiniwaty), P. (. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan . Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan, Volume 13, Nomer 1, 42-52.