



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR KELUHAN PELAYANAN PELANGGAN SUB
LEBIH TAGIH PEMBAYARAN LISTRIK PADA PT PLN
(PERSERO) ULP DEPOK KOTA**



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

DEA AMELIA
NIM: 1805311099
LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dea Amelia
Nim : 1805311099
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Keluhan Pelayanan Pelanggan Sub Lebih
Tagih Pembayaran Listrik pada PT PLN (Persero)
ULP Depok Kota

Depok, 2 Agustus 2021

Pembimbing I

Dr. Iis Mariam, M.S.i
NIP.196501311989032001

Pembimbing II

Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP.196203061990032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Iis Mariam, M.S.i
NIP.196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dea Amelia
Nim : 1805311099
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Keluhan Pelayanan Pelanggan Sub Lebih
Tagih Pembayaran Listrik pada PT PLN (Persero)
ULP Depok Kota

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 2 Agustus 2021
Waktu : 09.15 – 10.15

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Iis Mariam.,M.Si
NIP.196501311989032001
Penguji I : Wahyudi Utomo, S.Sos.,M.Si
NIP.198007112015041001
Penguji : Riza Hadikusuma,M.Ag
NIP.197404032001121002



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ **Prosedur Keluhan Pelayanan Pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota**” disusun untuk melengkapi persyaratan Diploma III (D-III) Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Bisnis. Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl.Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Iis Mariam, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Periode 2013-2021.
4. Taufik Akbar, SE., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.
5. Dr. Narulita Syarweni, S.E, M.E. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta Periode 2017-2021.
6. Dr. Iis Mariam, M.Si selaku Dosen Pembimbing Materi Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Dra. Mawarta Onida S, M.Si selaku Dosen Pembimbing Teknis Tugas Akhir yang dengan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini.
8. Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh Dosen Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Bapak Profan Ali Azami selaku Manager PT PLN (Persero) Depok Kota, Bapak Alan Budianto selaku Supervisor PT PLN (Persero) Depok Kota, Ibu Vera Shandi selaku Staf Pelayanan Pelanggan Supervisor PT PLN (Persero) Depok Kota, Bapak Daniel selaku Staf Transaksi Energi dan seluruh karyawan PT PLN (Persero) Depok Kota yang telah terlibat dan membimbing selama kegiatan praktik kerja lapangan berlangsung, dan memberikan dukungan serta masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Teruntuk Mamah, Ayah ,Vira, Tante Dian dan Adri terima kasih atas doa dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Ayunda, Teman-teman rob yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam kondisi apapun.
12. Teman- teman seperjuangan Diploma III Administrasi Bisnis 2018, khusus nya teman-teman kelas AB 6A yang telah mendukung untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulis laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak memiliki kekurangan. Untuk ini penulis mengharapkan saran dari semua pihak yang memberikan saran positif bagi penulis. Demikian tugas akhir, ini disusun oleh penulis agar bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Depok, 2 Agustus 2021

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penulisan	13
1.4 Manfaat Penulisan	13
1.5 Metode Pengumpulan Data	14
1.6 Metode Analisis Data	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Pengertian Pelayanan	16
2.2 Pengertian Pelanggan	16
2.2.1 Jenis Pelanggan	17
2.3 Pengertian <i>Customer Service</i>	17
2.3.1 Tugas <i>Customer Service</i>	18
2.4 Pengertian Prosedur	18
2.5 Pengertian Keluhan Pelanggan.....	19



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.5.1	Kategori Keluhan Pelanggan.....	19
2.5.2	Penanganan Keluhan Pelanggan	20
2.5.3	Prosedur Keluhan Pelanggan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		23
3.1	Sejarah Singkat PT PLN (Persero)	23
3.2	Visi, Misi, Motto PT PLN (Persero)	24
3.3	Makna Logo PT PLN (Persero).....	24
3.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
3.5	Peraturan Jam Kerja Perusahaan	27
BAB IV PEMBAHASAN.....		29
4.1	Tugas <i>Customer Service Officer</i> PT PLN (Persero) ULP Depok Kota..	29
4.2	Prosedur SOP Pengajuan dan Penanganan Keluhan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota..	30
4.2.1	Prosedur Pengaduan Keluhan Pelanggan Sub Lebih Tagih melalui Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota	34
4.2.2	Prosedur Pengaduan Keluhan Pelanggan Sub Lebih Tagih melalui Loker Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.....	37
4.3	Hambatan dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PLN (Persero) ULP Depok Kota	42
4.3.1	Hambatan dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PLN (Persero) ULP Depok Kota.....	42
4.3.2	Solusi dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PLN (Persero) ULP Depok Kota.....	43
BAB V PENUTUP		47



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA		49





DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Bentuk logo perusahaan PT PLN (Persero).....	18
Gambar 3.2	Struktur organisasi departemen pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.....	20
Gambar 4.1	<i>Flowchart</i> SOP pengaduan keluhan.....	24
Gambar 4.2	Tampilan Awal Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT).....	25
Gambar 4.3	Tampilan Keluhan yang masih aktif belum terselesaikan di Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT).....	25
Gambar 4.4	Contoh <i>Customer Service</i> menghubungi pelanggan via <i>Whatsapp</i>	27
Gambar 4.5	Deskripsi permasalahan pelanggan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT).....	29
Gambar 4.6	Contoh pelanggan yang tidak merespon <i>Whatsapp</i> dari <i>Customer Service Officer</i>	36
Gambar 4.7	Contoh brosur cara menggunakan layanan baca meteran mandiri melalui <i>Whatsapp Messenger</i> PLN 123.....	38
Gambar 4.8	Tampilan menu awal Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	39
Gambar 4.9	Tampilan menu <i>SwaCAM</i> PLN <i>Mobile</i>	39
Gambar 4.10	Tampilan menu foto <i>SwaCAM</i> PLN <i>Mobile</i>	40
Gambar 4.11	Tampilan menu untuk mengetik Angka Stand Meter.....	40
Gambar 4.12	Contoh Pegawai Memberikan Solusi Melalui PLN <i>Mobile</i>	41

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR DIAGRAM

<i>Flowchart 4.1</i>	Langkah-langkah prosedur penanganan pengaduan keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.....28
<i>Flowchart 4.2</i>	Prosedur mengenai pengaduan Keluhan Pelanggan Sub Lebih Tagih melalui Loker Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.....31





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara	45
Lampiran 2	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Depok Kota...	46
Lampiran 3	Tahap menjelaskan kepada pelanggan terkait akumulasi tagihan yang akan dibayar.....	47
Lampiran 4	Contoh pelanggan melalui loket pelayanan pelanggan.....	49





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan serta kemampuan yang ditunjukkan melalui sikap, sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Melayani keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.

Memberikan pelayanan yang luar biasa, cepat, penuh perhatian, dan bertujuan untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan merupakan tujuan yang sangat utama. Terjadinya keluhan pelanggan dapat memberikan kekurangan atau kelebihan mengenai produk barang atau jasa yang telah ditawarkan kepada pelanggan.

Proses terjadinya keluhan pelanggan disampaikan oleh pelanggan harus mendapatkan perhatian dari perusahaan. Petugas pelayanan perlu menangani keluhan dengan secara baik. Upaya menangani keluhan didasarkan beberapa alasan, Pertama berkaitan dengan posisi sebagai petugas pelayanan dan kepuasan pelayanan yang berkualitas juga memberikan cipta yang baik bagi perusahaan dalam melayani pelanggan karena ini memberikan kunci pelayanan prima.

PT PLN (Persero) sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, seperti penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Selain itu, kemampuan karyawan PT PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi penting dalam rangka memberikan kepuasan pada pelanggan. Selanjutnya karyawan PLN, terutama yang langsung berhubungan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan pelanggan sudah seharusnya cepat dan tanggap dalam melayani dan merespon keluhan pelanggan. Sikap empati yang ditunjukkan karyawan PT PLN terhadap pelanggan yang membutuhkan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan PLN. Dalam melakukan tugas sehari-hari divisi pelayanan pelanggan bertanggung jawab atas: kegiatan pemberian informasi dan menangani keluhan pelanggan, menjaga percakapan dengan konsumen, memberikan informasi menangani laporan lebih tagih pembayaran listrik, serta merujuk keluhan konsumen yang tidak selesai kepada bagian lain untuk menyelidiki lebih lanjut sehingga dikatakan bahwa *Customer Service Officer* merupakan bagian penting untuk tercapainya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui dan menganalisis proses mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota yang kemudian disajikan dalam Tugas Akhir yang berjudul “**Prosedur Keluhan Pelayanan Pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apa saja tugas *Customer Service Officer* pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota?
- b. Bagaimana Prosedur SOP Pengajuan dan Penanganan Keluhan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota?
- c. Apa saja hambatan dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PLN (Persero) ULP Depok Kota?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan berdasarkan judul tugas akhir dalam rumusan masalah yang dibuat adalah :

- a. Untuk menjelaskan tugas *Customer Service Officer* pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.
- b. Untuk menjelaskan prosedur SOP Pengajuan dan Penanganan Keluhan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.
- c. Untuk menjelaskan hambatan dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PT PLN (Persero) Depok Kota.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah penulis sendiri, bagi perusahaan dan bagi akademis di antaranya :

- a. Bagi penulis, penulisan laporan tugas akhir ini memudahkan penulis untuk memahami dan membandingkan antara pengaplikasian mata kuliah yang terdapat seperti Pelayanan Prima dengan praktik nyata tentang penanganan keluhan pelanggan oleh *Customer Service Officer* pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.
- b. Bagi Instansi, penulisan laporan tugas akhir ini dapat memberikan saran kepada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota yang digunakan sebagai bahan evaluasi dan saran-saran yang positif dalam mengembangkan kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.
- c. Bagi ilmu pengetahuan, penulisan laporan tugas akhir ini dapat memberikan ilmu pengetahuan untuk menambah khasanah kepustakaan dan referensi bagi peneliti lainnya. Khususnya kepada pembaca laporan tugas akhir ini dibidang Pelayanan Prima.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan melalui:

a. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan yang berkaitan dengan prosedur pengajuan keluhan pelanggan pada pelayanan pelanggan Sub Lebih Tagih Bayar Listrik di PT PLN ULP (Persero) Depok Kota Selama bulan Februari hingga April 2021 sebagai proses pengumpulan data.

b. Metode Wawancara

Penulis melakukan *interview* dengan Bapak Alan Budianto selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Depok Kota untuk mengetahui tugas dan cara menangani keluhan pelanggan. Pertanyaan wawancara terlampir pada lampiran 1

c. Metode Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumentasi milik PT PLN ULP (Persero) Depok Kota yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan pada PT PLN ULP (Persero) Depok Kota dalam melayani keluhan pelanggan.

1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan Proses Penanganan Pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PT PLN (Persero) Depok Kota dari hasil wawancara dan observasi pada saat Praktik Lapangan Kerja (PKL).

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab, di mana setiap babnya memuat beberapa sub-sub dengan penyusunan sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang pembahasan pengertian pelayanan, pengertian pelanggan, jenis pelanggan, pengertian *customer service*, tugas *customer service*, pengertian prosedur, pengertian keluhan, kategori keluhan pelanggan, penanganan keluhan pelanggan, prosedur keluhan pelanggan.

Bab III : Gambaran Perusahaan

Dalam bab dikemukakan gambaran perusahaan PT PLN ULP (Persero) Depok Kota antara lain yaitu: sejarah singkat perusahaan, visi, misi dan motto perusahaan, makna logo perusahaan, struktur organisasi perusahaan, struktur organisasi divisi pelayanan pelanggan, aktivitas umum perusahaan.

Bab IV : Pembahasan

Bab ini mengemukakan analisis terhadap masalah yang dibahas dengan landasan teori. Bab ini menjelaskan tugas *Customer Service Officer* pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota, Tugas *Customer Service Officer* pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota, Prosedur SOP Pengajuan dan Penanganan Keluhan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota, Hambatan dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PLN (Persero) ULP Depok Kota.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang menjelaskan secara singkat jawaban dari perumusan masalah dan saran atau langkah-langkah yang dapat mengambil mengenai pembahasan yang dikemukakan di Bab IV yang disampaikan relevansinya dengan Prosedur Pelayanan pelanggan yang selama ini dilaksanakan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis mengenai Prosedur Keluhan Pelayanan Pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam hal ini penulis dapat menyimpulkan bahwa teori yang telah dipelajari dengan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sudah sesuai dan telah diterapkan dengan sangat baik. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Tugas *Customer Service Officer* PT PLN (Persero) ULP Depok Kota sudah dilaksanakan dengan baik yaitu dengan cara melayani pelanggan dengan cepat dan tepat dan membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
- b. Prosedur SOP Pengajuan dan Penanganan Keluhan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota, telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai prosedur Keluhan Pelayanan Pelanggan Sub Lebih Tagih pembayaran listrik dan memenuhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan memberikan penjelasan kepada pelanggan untuk memahami solusi yang telah diberikan.
- c. Hambatan dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PLN (Persero) ULP Depok Kota, yaitu pelanggan tidak merespon Telepon atau *Whatsapp* dan pelanggan kurang mengerti penjelasan dari *Customer Service*. PLN (Persero) ULP Depok Kota memiliki beberapa solusi yaitu menggunakan layanan baca meteran mandiri melalui *Whatsapp Messenger* dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Setelah penulis melakukan praktik kerja lapangan (PKL) pada divisi pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota, maka penulis ingin mengemukakan saran sebagai berikut :

- a. PT PLN (Persero) ULP Depok Kota disarankan untuk selalu *me-follow up* pelanggan yang tidak merespon telepon atau *whatsapp* sehingga proses penanganan keluhan pelanggan dapat segera diselesaikan.
- b. PT PLN (Persero) ULP Depok Kota disarankan untuk memberikan penjelasan atau informasi kepada pelanggan secara detail dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga pelanggan tidak mengalami kesulitan saat menerima laporan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Badudu. Rizal. 2015. *Service Excellence Pelayanan Pelanggan yang Prima oleh Perusahaan di Indonesia*. Buku Kompas : Jakarta.
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media : Yogyakarta.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Khaitatu, Thomas S dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Pendi, Pepen. 2020. *Sukses Menjadi Pramugari*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2019. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta.
- Rinawati Wika dan Ekawatiningsih Prihastuti. *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY press.
- Rifka. 2017. *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta : Huta Publisher.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta : Kencana.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja tugas *Customer Service Officer* PT PLN (Persero) ULP Depok Kota ?
2. Bagaimana Prosedur SOP Pengajuan dan Penaganan Keluhan Pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota ?
3. Apa saja hambatan dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan pelanggan Sub Lebih Tagih Pembayaran Listrik di PLN (Persero) ULP Depok Kota ?
4. Upaya apa saja yang dihadapi atau dilakukan pelayanan pelanggan untuk menangi keluhan pelanggan ?
5. Bagaimana menindak lanjuti keluhan pelanggan ke atasan ?
6. Bagaimana Prosedur sub lebih tagih pembayaran listrik melalui APKT?

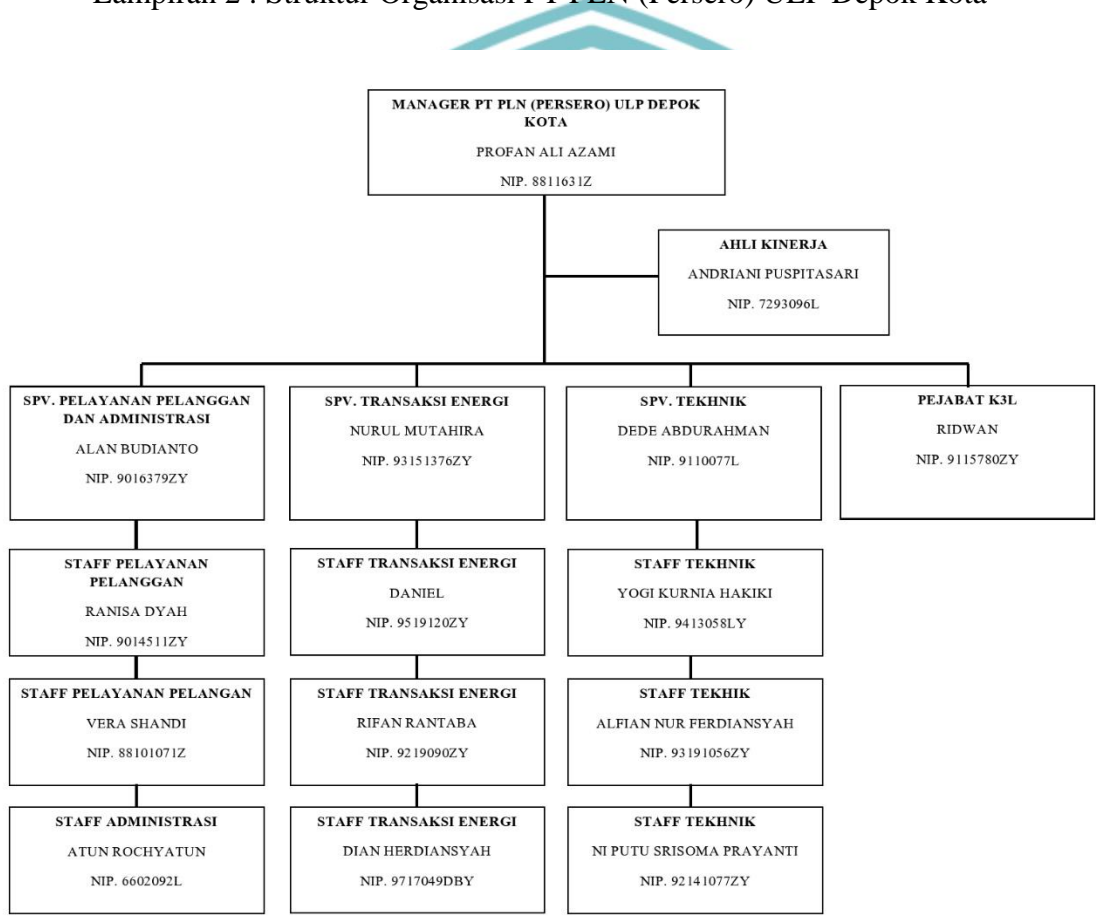
Sumber : Data diolah,2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 : Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Depok Kota

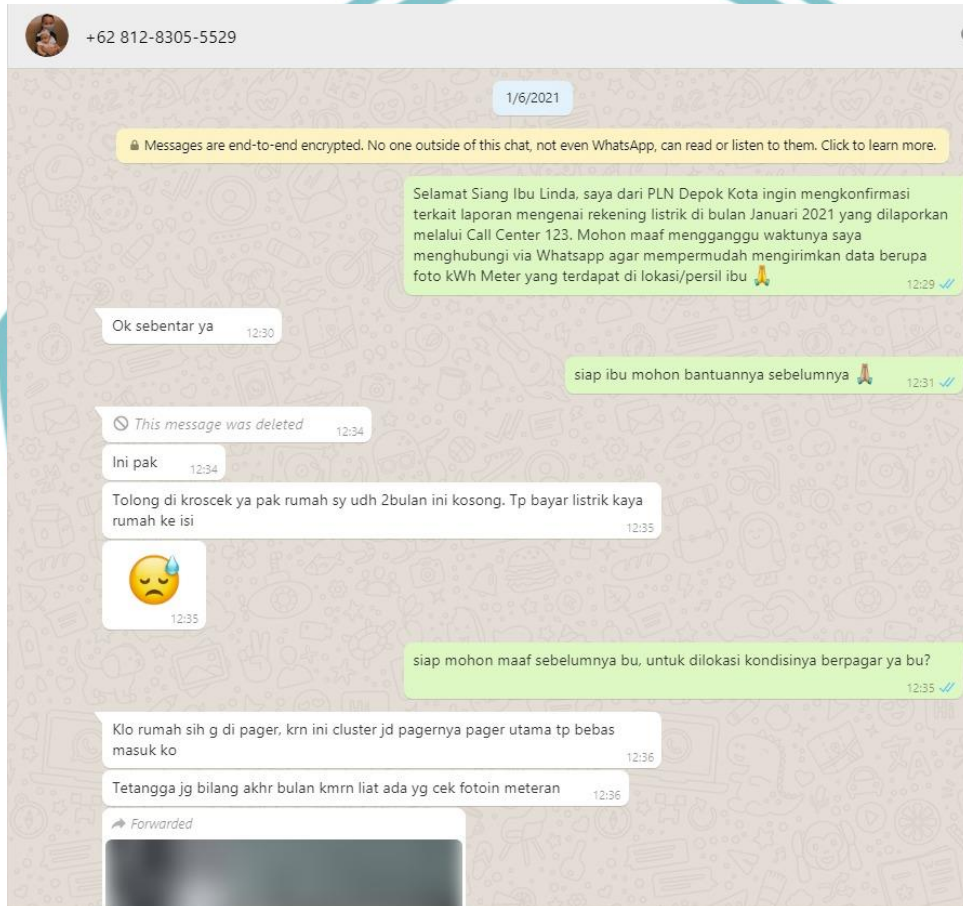


Sumber : PT PLN (Persero) ULP Depok Kota,2021.

Hak Cipta :

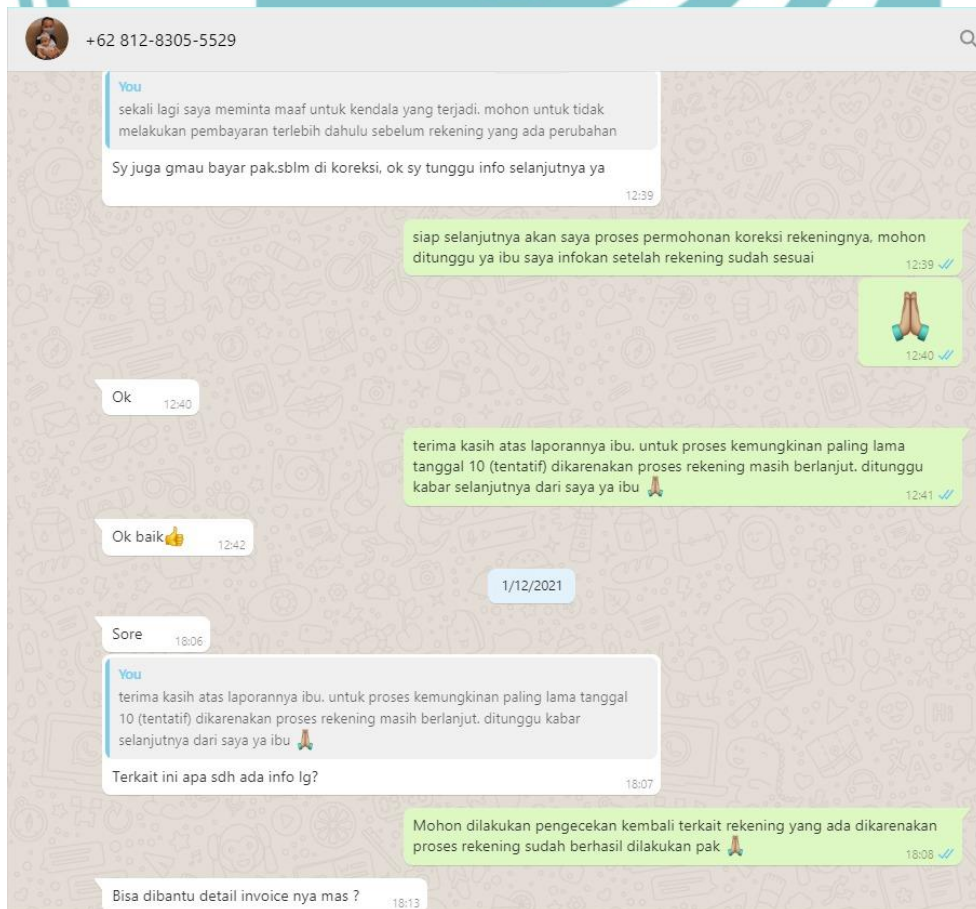
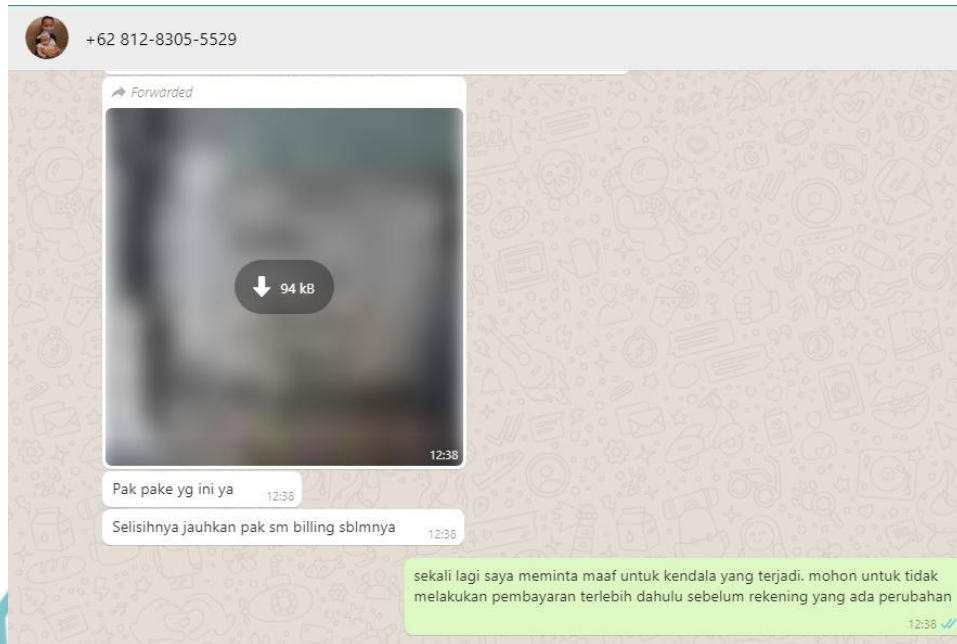
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 : Tahap menjelaskan kepada pelanggan terkait akumulasi tagihan yang akan dibayar



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

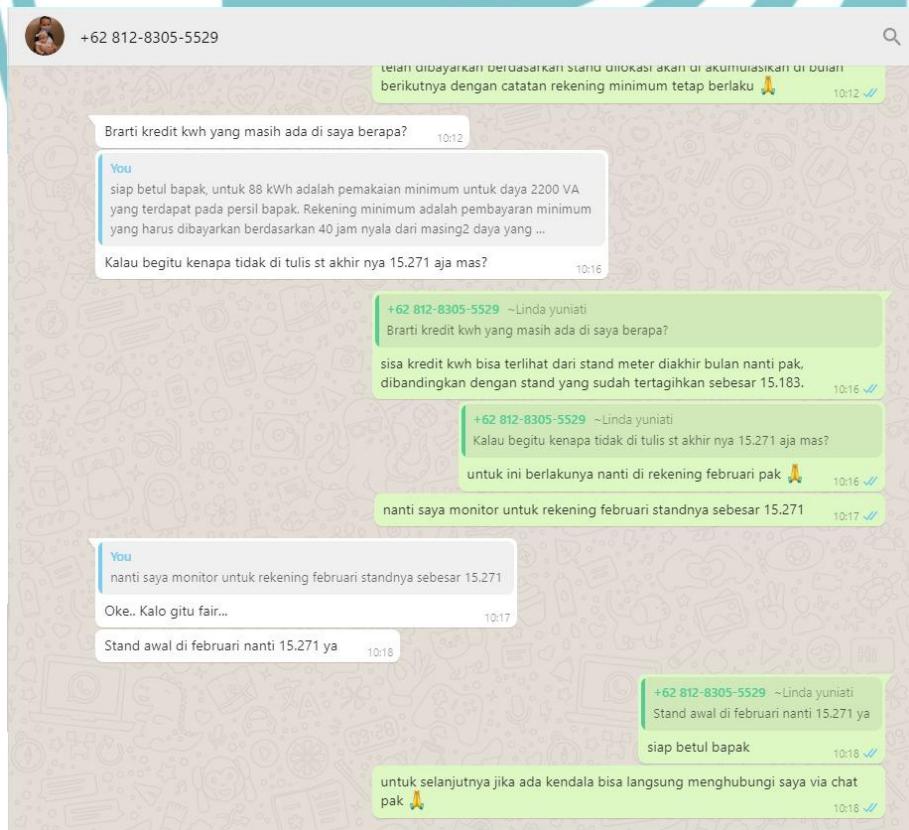
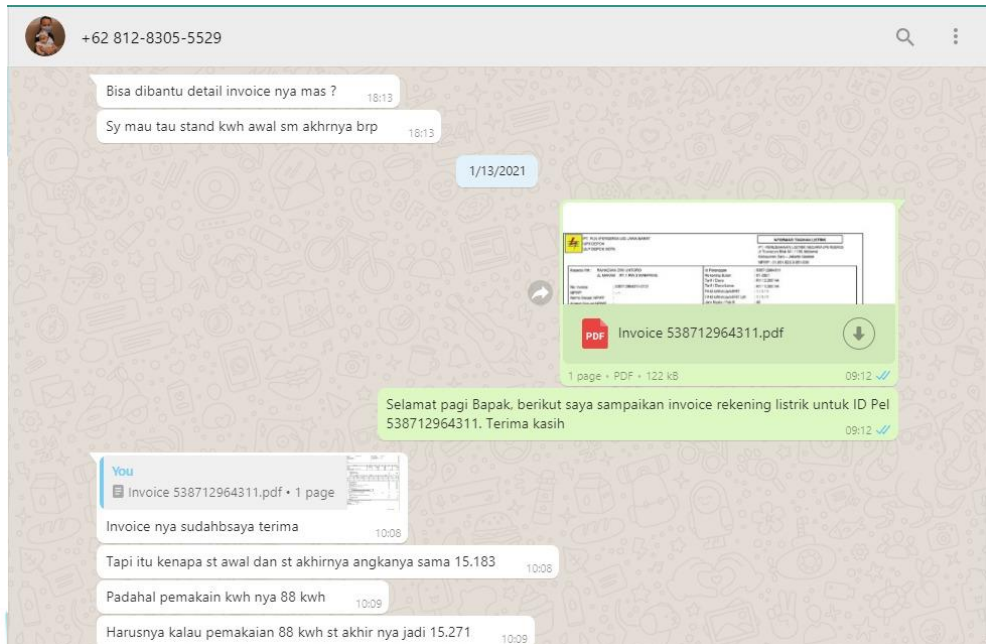




Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 : pelanggan melalui loket pelayanan pelanggan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

