



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP BOJONGGEDE DEPOK



**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



- 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 PERSETUJUAN

Nama : Tazkia Rayna Haqi
NIM : 1805311069
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok

Depok, 24 Agustus 2021

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Dr. Eva Zulfa Nailufar, M.M.
NIP. 195908261990032002

Endah Wartiningih, SE., M.M.
NIP. 196410191989032001



Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Iis Mariam, M. Si.
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 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 PENGESAHAN


Nama : Tazkia Rayna Haqi
NIM : 1805311069
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada
Akhir : PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok

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

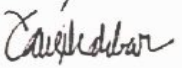
Hari : Selasa
Tanggal : 24 Agustus 2021
Waktu : 08.00-09.00

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Endah Wartingsih, SE., M.M.
NIP : 196410191989032001
Penguji I : Dr. Iis Mariam, M. Si.
NIP : 196501311989032001
Penguji II : Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP : 198409132018031001

()

()

()



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok”** ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta.

Selama penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis. Untuk semua itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sc. H., Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Iis Mariam, M. Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2021-2025.
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2013-2017 dan 2017-2021.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis
5. Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E. selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2017-2021
6. Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik
7. Endah Wartiningsih, SE., M.M. selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan untuk menyusun tugas akhir ini.
8. Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M. sebagai dosen pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan kritik serta saran yang membangun untuk penulisan tugas akhir ini.

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Kedua orang tua penulis, Bapak Eman dan Ibu Agustyawaty Ringgie yang telah sabar mendidik, mendoakan, serta memberikan kasih sayang yang tulus. Teruntuk juga kakak-kakak dan adik-adik penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

10. Ibu Amelia Wulandani selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi serta Bapak Asep Jaelani selaku *Customer Service* PT PLN (Persero) ULP Bojonggede yang telah bersedia untuk membimbing serta memberikan arahan selama menjalankan praktik kerja lapangan.

11. Rekan-rekan AB 6B dan seluruh Administrasi Bisnis 2018 khususnya Nisrina Khairunnisa, Dina Efisanti, Fania Zein, Nada Shafaa, Gilang Saputra dan Nurul Unsi yang telah memberikan bantuan dan motivasi selama penyusunan laporan tugas akhir ini.

12. Semua pihak yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan motivasi dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi penyajian maupun materi. Oleh karena itu dengan tidak mengurangi rasa hormat penulis sangat mengharapkan saran atau kritik yang sifatnya membangun dan bermanfaat untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca yang dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat digunakan untuk membantu dan memperlancar dalam menyelesaikan tugas.

Depok, 24 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
1.6 Metode Analisis Data	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Prosedur.....	7
2.2 Karakteristik Prosedur.....	7
2.3 Pengertian Pelayanan.....	8
2.4 Pengertian Pelanggan	9
2.5 Pengertian Keluhan.....	9
2.6 Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan	10
2.7 Proses Menangani Keluhan Pelanggan.....	11
2.8 Hambatan dalam Penanganan Keluhan Pelanggan.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
3.1 Sejarah Perusahaan	16
3.2 Visi Misi Perusahaan	17



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

3.2.1	Visi	17
3.2.2	Misi.....	17
3.3	Logo Perusahaan.....	17
3.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
BAB IV PEMBAHASAN.....		21
4.1	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan PT PLN Bojonggede	22
4.2	Hambatan dalam Penanganan Keluhan Pelanggan	37
BAB V PENUTUP		39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA		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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo PT PLN (Persero).....	18
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Bojonggede.....	19
Gambar 4.1	Alur penanganan keluhan rekening listrik mengenai lebih tagih	25
Gambar 4.2	Aplikasi ACMT.....	27
Gambar 4.3	Berita Acara Koreksi Rekening.....	30
Gambar 4.4	Alur Penanganan Keluhan Teknis.....	33





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	42
Lampiran 2 Buku Registrasi Keluhan Pelanggan	42
Lampiran 3 Stand Meter di Rumah Pelanggan	43
Lampiran 4 Excel Pencatatan Keluhan Pelanggan.....	43





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

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara itu pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan perusahaan maupun diluar perusahaan. Realita praktik pelayanan prima di organisasi merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan karena mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas terhadap perusahaan.

Pelayanan sangatlah berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan kecewa dan mengajukan komplain atas pelayanan yang diterimanya.

Salah satu cara perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menangani keluhan atau komplain pelanggan dengan sebaik mungkin. Keluhan atau komplain adalah ungkapan perasaan seseorang atas ketidakpuasan terhadap suatu standar pelayanan atau tindakan yang disampaikan secara lisan maupun tulisan. Keluhan pelanggan merupakan



© 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan akan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Jika penanganan keluhan tidak dilakukan secara maksimal, pelanggan akan kecewa dan perusahaan akan kehilangan kepercayaan dari pelanggan. Keluhan pelanggan juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

PT Perusahaan Listrik Negara atau lebih dikenal PT PLN (Persero) merupakan perusahaan milik pemerintah yang bergerak di bidang penyediaan listrik. PT PLN (Persero) menyediakan berbagai pelayanan terkait masalah listrik kepada masyarakat, seperti pelayanan pasang baru listrik, pelayanan migrasi KWH meter ke token, pelayanan ubah daya listrik, dan pelayanan balik nama rekening listrik. Dalam melayani masyarakat, PT PLN (Persero) membagi sub unit layanan pelanggan (ULP) ke dalam lima daerah di Depok. Salah satu Unit Layanan Pelanggan (ULP) tersebut adalah ULP Bojonggede. Unit Layanan Pelanggan (ULP) berfungsi untuk memudahkan pelayanan pelanggan terkait dengan penyediaan listrik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Bojonggede terkadang belum dapat memuaskan pelanggan. Banyak pelanggan yang mempunyai masalah terkait pemadaman listrik bergilir, tarif listrik yang tiba-tiba meningkat, KWH meter rusak, dan lain-lain sehingga menimbulkan keluhan pelanggan. Salah satu hal yang PT PLN (Persero) ULP Bojonggede dapat lakukan untuk memperbaiki hal tersebut adalah dengan memberikan respon dan solusi yang tepat dan cepat kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dicapai dengan Standar Operasional Prosedur penanganan keluhan yang merupakan panduan atau pedoman bagi pegawai dalam menangani keluhan pelanggan sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku. Prosedur merupakan sebuah instruksi tertulis untuk dijadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan dalam proses penyelesaian



© 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

kegiatan oleh setiap karyawan yang akan mengganggu kinerja secara keseluruhan. Adanya sistem prosedur mengenai penanganan keluhan pelanggan bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan kerja dan menghasilkan kinerja pegawai yang terarah dan optimal, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.

Setiap harinya, khususnya pada awal bulan sampai pertengahan bulan, PT PLN (Persero) ULP Bojonggede dapat menerima rata-rata 15-20 keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Keluhan-keluhan yang diajukan terkait dengan pemadaman listrik, kelonjakan tagihan listrik, keterlambatan dalam penginstalasian listrik, dan lain-lain. Sementara itu ketika memasuki akhir bulan, jumlah keluhan yang diterima biasanya mengalami kelonjakan khususnya keluhan terkait tagihan listrik pelanggan. Hal ini disebabkan karena akhir bulan merupakan waktu untuk pembayaran tagihan listrik dan banyak pelanggan yang mengalami kenaikan tagihan listrik dari yang biasanya dibayarkan pada setiap bulannya, sehingga mereka mengajukan komplain ke pihak PT PLN (Persero) ULP Bojonggede. Banyaknya keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan tentu harus ditangani dan ditindaklanjuti dengan cepat dan responsif agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang prima.

Sistem prosedur dapat mencegah dan meminimalisasi terjadinya pelayanan yang berbelit-belit dan tidak jelas alurnya, serta menghasilkan efisiensi dan efektivitas kerja. Adanya prosedur yang terstandar membuat pelayanan yang diberikan semakin baik setiap harinya dikarenakan perbaikan terjadi secara terus menerus selama proses pelayanan. Oleh karena itu dengan adanya prosedur, maka dipastikan bahwa efisiensi dan efektivitas kerja layanan akan semakin meningkat. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok”**.



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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bojonggede?
- b. Apa hambatan yang dihadapi dalam menanggapi keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bojonggede?

1.3 Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk menjelaskan dan menguraikan bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bojonggede
- b. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam menangani keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bojonggede.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan, dan ilmu pengetahuan yaitu sebagai berikut:

- a. Penulis dapat melihat penerapan materi yang telah diperoleh selama perkuliahan berlangsung dan mengembangkan wawasan dalam bidang pelayanan konsumen saat memperhatikan Prosedur Penanganan Keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok
- b. Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan positif berupa ide dan saran bagi PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok dalam mengambil keputusan dan mengembangkan kemajuan perusahaan khususnya dalam **Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok** di masa yang akan datang



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

- c. Jurusan Administrasi Niaga PNJ, dengan adanya laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi sarana adik tingkat dalam mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan prima, serta menjadi bahan referensi untuk penulisan Tugas Akhir, juga menambah koleksi perpustakaan jurusan atau perpustakaan PNJ.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam Menyusun Laporan Tugas Akhir ini, Penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Metode yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dengan mengerjakan tugas yang terkait dengan penanganan keluhan pelanggan selama praktik kerja lapangan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede yang dilakukan pada bulan Februari 2021 hingga April 2021.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan *Customer Service* dan juga *Supervisor* bagian pelayanan pelanggan dan administrasi pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede terkait dengan prosedur penanganan keluhan pelanggan. (Lihat daftar pertanyaan wawancara di lampiran 1)

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumen dan data yang berkaitan dengan penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede.

1.6 Metode Analisis Data

Metode Analisis Data yang digunakan Penulis dalam laporan Tugas Akhir ini adalah analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang telah diperoleh yang kemudian dianalisis berdasarkan kajian teori untuk mendapatkan deskripsi terkait dengan prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede.



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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dan tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini, Penulis membuat sistematika penulisan laporan ini ke dalam 5 bab, yaitu:

a. Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini Penulis akan menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan laporan.

b. Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan topik yang dibahas yaitu pengertian prosedur, karakteristik prosedur, pengertian pelayanan, pengertian pelanggan, pengertian keluhan, manfaat penanganan keluhan, prosedur penanganan keluhan pelanggan, dan hambatan dalam menangani keluhan pelanggan.

c. Bab III : Gambaran Perusahaan

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan seperti sejarah singkat, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas umum divisi terkait.

d. Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini akan berisi pembahasan secara rinci mengenai data dari permasalahan yang dibahas yaitu, prosedur penanganan keluhan pelanggan dan kendala atau hambatan yang dihadapi dalam menangani keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede.

e. Bab V : Penutup

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan singkat yang menjelaskan hasil dari pembahasan atas masalah yang diangkat dan juga berisi saran untuk meningkatkan kinerja mengenai penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Bojonggede.

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 pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede sudah dilaksanakan sesuai dengan teori para ahli dan sintesa yang telah dibuat oleh penulis. Adanya prosedur dalam menangani keluhan membuat PT PLN (Persero) ULP Bojonggede melakukan penanganan keluhan pelanggan dengan lebih efektif dan efisien serta terarah sehingga dapat memberikan penanganan keluhan yang baik dan memuaskan para pelanggan.
- b. Dalam pelaksanaannya, Prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede masih mengalami beberapa kendala yang disebabkan karena sifat pelanggan yang kurang kooperatif dan tidak lengkapnya dokumen yang dibutuhkan. Adanya kendala yang dialami membuat proses penanganan keluhan pelanggan menjadi terhambat dan tidak maksimal.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede adalah sebagai berikut:

- a. *Customer service* PT PLN (Persero) ULP Bojonggede tetap melayani pelanggan sesuai dengan SOP atau prosedur yang berlaku. Petugas dapat memberikan edukasi terhadap permasalahan yang terjadi dan tetap menjaga komunikasi dengan

mendengarkan keluhan pelanggan dengan sabar dan tidak terpancing dengan emosi.

- b. PT PLN (Persero) ULP Bojonggede sebaiknya memberikan sosialisasi mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan dengan cara memasang papan atau *banner* di kantor PLN ULP Bojonggede ataupun melalui berbagai platform media sosial yang tersedia seperti facebook, instagram, twitter dan juga aplikasi PLN Mobile mengenai dokumen yang diperlukan dalam mengajukan keluhan dan alur penanganan keluhan pelanggan dari keluhan tersebut dari tahap awal hingga tahap akhir penanganan agar pelanggan mempunyai gambaran dan mengetahui dokumen yang diperlukan untuk pengajuan keluhan dan prosedur atau tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian keluhan yang diajukan.



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya
- Islamiyati, Mega dan Neni Yulianita. 2019. Manajemen Krisis dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Pelayanan*
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutari, Tatay. 2016. *Funtastic Service: Melayani itu menyenangkan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Windasuri, Heria., Hyacintha Susanti., dan Business Growth Team. 2016. *Excellence Service: The Secret of Building a Service Organization*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

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 mengumunkan 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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan wawancara

1. Apa jenis keluhan pelanggan yang terdapat di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede Depok?
2. Apa dokumen dan data yang harus diberikan oleh pelanggan dalam mengajukan keluhan ke PT PLN (Persero) ULP Bojonggede?
3. Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede?
4. Apa saja kendala yang dialami dalam menangani keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede?

Lampiran 2 Buku Registrasi Pelanggan yang diisi oleh pelanggan saat mengajukan keluhan di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede

NO	NAMA	ALAMAT	ID PEL	ANGKA STAND	NO HP	JENIS KELUHAN
1	ROHMA	KP NANGGELA			085887872410	P.B.
2	A. KAHARUDDIN	SL DAHLIA			081381616888	TD (TUMBUH)
3	SYAPEI	KP PULO			081315695245	TD (TAMBAH)
4	BUDIYANO	1sp ploc ceoah				P2TL.
5	SRI H	KP MUKITW	53871131899		081219073921	TALANJAN
6	MARTIYAN	CITAJAN	538711454860		085774293620	TALANJAN.
7	M. HANIS	KP POS M	53871093421		081573757800	P2TL
8	H. MARYATI	KP RW PANJIT	538711244596		081278069754	TD.
9	F. PRIATNA	KP JATIYAN	5387503728		089055841973	P2TL.
10	MURHANAN	BOGE	538711200163		08885820000	P2TL
11	GUMAROD	SA SAREP.			08212639472	
12	EDI	KP SWATI	538710740897		082124034060	T.R
13	HERMANAWAN		538758651426		0895613156594	P2TL
14	IMAN		86078035366		081319968855	P.R
15	EFNI	KP. POS	538750441850			P2TL



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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Foto Stand Meter Rumah Pelanggan sebagai dokumen yang dibutuhkan untuk menganalisis keluhan pelanggan mengenai rekening listrik



Lampiran 4 Excel pencatatan keluhan pelanggan yang digunakan sebagai dokumentasi dan juga laporan untuk supervisor

BA CEK LOKASI KOREKSI REKENING1 - Microsoft Excel

NO	TGL	IDPELANGGA	INAMA PLG	RBM	NO HP	ANGSUR 4X	IDRUS
220	30-06-2021	538711346087	SURTARIA SITORUS	PEBBBAA		ANGSUR 4X	IDRUS
221	1 06-07-2021	538711332799	WARDI	PEBDDGA	085890038200	ket	
222	2 07-07-2021	538720373218	AGUSTIAR	PEBAAFA	081203540907	ANGSUR 5X	Rp
223	3 07-07-2021	538711211584	SUBHANA	PEBDDJB	08569951820	RKPT ,MINTA KOREKSI	
224	4 08-072021	538750127583	DENY LONIES	PEBAAKB	081416276660	SALAH NGIRIM STAN	
225	5 08-072021	538711668594	WALKEN SINAGA	PEBAABE	081310121173	salah entri petugas	
226	6 12-07-2021	538750089021	MUHAMMAD ZEIN	PEBBAAE	08969320722	RKPT ,MINTA KOREKSI	
227	7 12-07-2021	538750921724	ERLINA	PEBDDHE	08131069531	ANGSUR 5X	
228	8 14-07-2021	538710562492	S A B A R	PEBBKB	0852	SALAH MUTASI	
229	9 16-07-2021	538711240322	LA ODE M.HAJARULLAH D	PEBDDDC	082115031992	restitusi RM	
230	10 16-07-2021	538751093575	#N/A	#N/A	0895803181030	BTS	
231	11 17-07-2021	538750071387	LE D Y 3	PEBBJB	081319960189	ANGSUR 6X	
232	12 29-07-2021	538711081191	UMIN SE	PEBCCFO	081939161180	KOREKSI	
233	13 30-07-2021	538750137063	NINA ARYANA	PEBAAHE	081280557550	koreksi 17630	
234	14		#N/A	#N/A			
235	15		#N/A	#N/A			
236	16		#N/A	#N/A			
237	17		#N/A	#N/A			
238	18		#N/A	#N/A			
239	19		#N/A	#N/A			
240	20		#N/A	#N/A			