

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

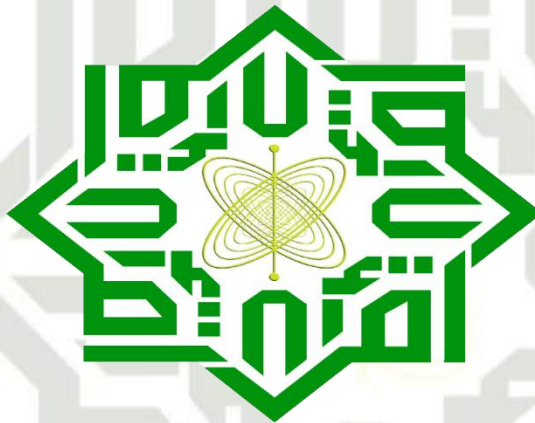
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR DI PT. PLN

ULP TEMBILAHAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

SYAHRUL HIDAYAT
NIM. 01770213495

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2020

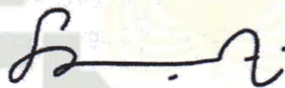
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Syahrul Hidayat
NIM : 01770213495
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Judul/Tugas Akhir : **Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar di PT. PLN
ULP Tembilahan**

DISETUJUI OLEH:
PEMBIMBING




Lusiawati, SE, MBA
NIP: 19780527 200710 2 008

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perusahaan



Oomariah Lahamid, SE, M.SI
NIP: 19750704 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Syahrul Hidayat
 NIM : 01770213495
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul Tugas Akhir : **Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar di PT. PLN
 ULP Tembilahan**
 Hari/Tanggal : Jum'at, 10 Juli 2020

Panitia Penguji

Ketua

Disetujui tgl. 20/07/2020

Fakhurrozi, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002

Anggota

Penguji I

Hariza Hasyim, SE, M.Si
NIP. 19760910 200901 2 003

Penguji II

Nurrahmi Hayani, SE, MBA
NIP. 19830324 201503 2 003

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR DI PT. PLN
ULP TEMBILAHAN**

Oleh:

SYAHRUL HIDAYAT
NIM: 01770213495

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik berupa jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Latar belakang penulis memilih kualitas pelayanan program listrik pintar dikarenakan PT. PLN ULP Tembilahan pada saat ini tengah menjalankan program listrik pintar yang mana pelanggan memerlukan pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan sudah cukup baik, hal tersebut tercermin dari hasil beberapa wawancara yang penulis lakukan terhadap pelanggan, dengan catatan masyarakat menginginkan sosialisasi yang berkelanjutan kepada desa-desa terpencil yang masih kurang pengetahuannya pada program listrik pintar dan hasil wawancara terhadap staff pelayanan pelanggan dan SDM di PT. PLN ULP Tembilahan yang membuktikan bahwa sudah berkurangnya jumlah keluhan pelanggan setiap tahunnya.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, program listrik pintar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga peneliti diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul, “Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar di PT.PLN ULP Tembilahan” ini dapat diselesaikan tanpa ada suatu hambatan yang berarti.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di hari akhir kelak, aamiin. Dalam penulisan tugas akhir ini peneliti menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam tugas akhir ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam tugas akhir ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari peneliti sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang peneliti miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini peneliti mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, peneliti tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Teristimewa kepada keluarga tercinta penulis, Yulias Samardi (Bapak), Eni Darniati (Ibu), Selvi Etria Nelsi (Kakak), Aldiyo Hendra (Adik), Fakhira Salwa Nabila (Adik) yang selalu mencurahkan Do'a, nasihat, motivasi, kasih sayang dan harapan serta dukungan moril dan materil kepada penulis.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Ibu Qomariah Lahamid, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan DIII Manajemen perusahaan.
4. Ibu Abdiana Ilosa. Sap, MPA selaku sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan.
5. Ibu Lusiawati, SE, MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan berkenan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberi bimbingan dan mengarahkan penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Putriana, SE, MM selaku penasehat akdemis yang telah memberikan arahan kepada peneliti
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, khususnya untuk Dosen Program Studi DIII Manajemen Perusahaan yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
8. Bapak dan Ibu Staf di PT. PLN ULP Tembilahan yang telah memberikan penulis banyak ilmu, pengalaman dan wawasan tentang bekerja di PT. PLN ULP Tembilahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

9. Untuk teman-teman terdekat penulis Armen Novri, Ridho Abdul Rahman, Amond dan Felia Gustiani yang banyak membantu peneliti dalam penyusunan dan pengumpulan data tugas akhir ini dan juga yang tidak henti-hentinya memberi motivasi,serta moril maupun materil.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Pekanbaru, 10 Maret 2020

SYAHRUL HIDAYAT
NIM. 01770213495

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat PT. PLN ULP Tembilahan.....	9
2.2 Visi, Misi dan Filosofi PT. PLN ULP Tembilahan.....	10
2.3 Logo Atau Lambang PT. PLN	11
2.4 Struktur Organisasi PT.PLN ULP Tembilahan.....	13
2.5 Uraian Tugas/Job Description PT.PLN ULP Tembilahan.....	15
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
3.1 Tinjauan Teori	21
3.1.1 Pengertian Pelayanan	21
3.1.2 Teori dan Jenis Kualitas Pelayanan.....	23
3.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan	24
3.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan	25
3.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
3.1.6 Model Kualitas Pelayanan.....	29
3.1.7 Pengukuran Kualitas Pelayanan	31
3.1.8 Konsep Operasional Pelayanan	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.1.9	Defenisi Program.....	35
3.1.10	Defenisi Listrik Pintar	36
3.1.11	Defenisi Pelanggan.....	38
3.1.12	Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam	40
3.2	Tinjauan Praktek	44
3.2.1	Jenis Kualitas Pelayanan Pelanggan Program Listrik Pintar Yang di Berikan Kepada Pelanggan di PT. PLN ULP Tembilahan.....	44
3.2.2	Prosedur Kualitas Pelayanan Dalam Menanggapi Dan Menyelesaikan Keluhan Pelanggan Program Listrik Pintar di PT. PLN ULP Tembilahan.....	51
3.2.3	Kendala Pelayanan Program Listrik Pintar di PT. PLN ULP Tembilahan.....	58
3.2.4	Pandangan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT. PLN ULP Tembilhan	59
BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan.....	63
4.2	Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Listrik Pintar	4
Tabel 3.1 Tabel Jenis Keluhan dan Jumlah Keluhan Pelanggan	57



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. PLN	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. PLN ULP Tembilahan	14
Gambar 3.1 <i>Konseptual Service Quality</i>	30



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan suatu ilmu dan proses tentang upaya manusia yang melibatkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran perusahaan melalui pemanfaatan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang optimal. Manajemen sering pula dipandang sebagai sebuah proses untuk merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam rangka upaya untuk meraih tujuannya manajer melaksanakan berbagai fungsi antara lain perencanaan, koordinasi, pengorganisasian, pengawasan dan sebagainya.

Sedangkan perusahaan memiliki tujuan yang telah ditetapkan karena tujuan itulah yang akan memberikan arah bagi kegiatan yang akan dilakukan serta digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja perusahaan tersebut.

Di dalam perusahaan terdapat suatu tindakan manajemen yang digunakan untuk mengatur semua proses yang melibatkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran perusahaan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut **Gronroos** dalam **Daryanto dan Setyabudi (2014:128)** pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

Menurut **Tjiptono (2017:6)** kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan . Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan . Implikasinya ,baik berupa jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Zheithaml dalam **pasolong (2010:135)** mengemukakan keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi pelanggan atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan pelanggan” dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Setiap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasarnya, standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Suatu perusahaan besar sebagai penyedia listrik untuk masyarakat adalah PT PLN, dimana perusahaan listrik milik Negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan milik negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia, yang memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar . Tentunya PT. PLN memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan public service yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa. Masyarakat sebagai konsumen yang seakan merasa "ketergantungan" akan kebutuhan listrik memang tidak banyak pilihan dalam pemenuhan listrik selain PT.PLN

PT. PLN menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin ketergantungan akan adanya tenaga listrik, dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan berbagai program layanan. Siring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan maka diciptakanlah suatu motivasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk motivasi yang diciptakan oleh PT.PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik pintar.

Listrik Pintar merupakan layanan listrik Prabayar yang memungkinkan pelanggan untuk mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuan. Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, pada sistem



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

listrik pintar, pelanggan terlebih dahulu membeli pulsa (voucher/token) listrik isi ulang melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online.

Supervisor Pelayanan Pelanggan dan SDM PT. PLN ULP Tembilahan, Bapak Effendi di Tembilahan mengatakan pada tahun 2018 sudah sebanyak 977 pelanggan yang sudah menggunakan listrik Prabayar/listrik pintar ini. Dan pada tahun 2019 pelanggan listrik Prabayar bertambah meningkat yaitu sebanyak 2.690 pelanggan, dimana total pelanggan saat ini berjumlah sebanyak 3.667 pelanggan, seperti yang tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Listrik Pintar

No	Tahun	Pelanggan	Jumlah kumulatif
1.	2018	977	977
2.	2019	2.690	3.667

Sumber: PT. PLN ULP Tembilahan

Adapun rincian wilayah yang sudah berhasil dimigrasi meliputi kecamatan batang tuaka, kuala indragiri, gaung anak serka, gaung, concong, pelangiran, mandah, enok, dan kecamatan tempuling

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa sebagian besar keluhan pelanggan adalah mengenai kecepatan pihak PLN ULP Tembilahan yang dinilai kurang tanggap dalam merespon keluhan dari masyarakat, dan pemberian pelayanan yang kurang maksimal kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian yang ada, maka penulis tertarik untuk mengambil judul untuk penelitian yaitu: **“KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR DI PT. PLN ULP TEMBILAHAN”**.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan program listrik pintar di PT PLN ULP Tembilahan?
2. Apa kendala yang dihadapi PT.PLN ULP Tembilahan dalam pelayanan program listrik pintar?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi PT.PLN ULP Tembilahan dalam pelayanan program listrik pintar

1.3.2 Manfaat

1. Bagi PT PLN ULP Tembilahan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai pemecahan masalah dan juga masukan bagi perusahaan, guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh dibangku perkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT.PLN ULP Tembilahan yang beralamat di Jl. G. Daek, Tembilahan Kota, Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau. Perusahaan ini adalah jenis perusahaan Badan Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang unit Layanan Pelanggan (ULP) Perusahaan Listrik Negara (PLN), pada 30 januari sampai 30 maret 2020

1.4.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Merupakan data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber yang berwenang, seperti wawancara dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini dan sumber data yang diperoleh adalah sumber data langsung dari sumber asli PT. PLN ULP Tembilahan.

2. Data sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, perpustakaan, dan sumber-sumber yang lainnya secara relevan.



1.4.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat agar dapat menjawab beberapa permasalahan dalam penelitian, digunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses dialog dan tanya jawab (langsung dan lisan), dengan narasumber untuk melengkapi data yang digunakan untuk pengamatan.

2. Observasi

Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.

1.4.4 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran (deskripsi) mengenai implementasi kualitas pelayanan program listrik pintar pada PT.PLN ULP Tembilahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini penulis membagi dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi dengan sub bab dengan berbagai uraian sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, Jenis data, serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan sejarah PT.PLN ULP Tembilahan dan aktivitas kantor PT. .PLN ULP Tembilahan

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Bab ini menjelaskan tentang pengertian kualitas, pelayanan, dan kualitas pelayanan konsumen.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini penulis akan menguraikan menjadi dua sub yaitu kesimpulan dan saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT PLN ULP Tembilahan

Ketenagalistrikan di Indonesia pada akhir abad ke 19. Masa penjajahan Belanda dan Jepang tersebut, Perusahaan Listrik Negara telah mengalami banyak perubahan dan kemajuan. Kebutuhan yang semakin kompleks seolah menjadi tekanan dimana pemenuhan kebutuhan listrik bagi masyarakat terus ditingkatkan. Tanggal 28 Desember 1964, Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) dibubarkan dan dibentuk dua perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN).

PT PLN Wilayah Riau yang merupakan kantor pusat di Riau beralamat di jalan Dr. Setiabudhi, 57 Pekanbaru, sedangkan PT PLN ULP Tembilahan yang merupakan cabang beralamat di Jalan Gunung Daek, Tembilahan Kota, Indragiri Hilir.

PT PLN ULP Tembilahan sebagai salah satu unit usaha yang mengelola perusahaan jasa kelistrikan di Kabupaten Indragiri Hilir sebagai unit bisnis PLN belum merupakan unit yang profitable karena struktur pelanggan yang dilayani masih banyak yang lebih bersifat layanan sosial dengan arah perusahaan yang lebih bersifat sebagai pemerataan hasil pembangunan.

Tantangan lain yang harus dijawab oleh PT PLN ULP Tembilahan adalah kontinuitas penyediaan energi listrik di sub sistem kelistrikan Kabupaten Indragiri Hilir, dimana ketergantungan pasokan ketenagalistrikan dari pembangkit besar PLTU Bukit Asam sangatlah besar. Tekat pemerintah tersebut dan semakin



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

beratnya tantangan dalam menghimpun pendanaan untuk pengembangan usaha itulah yang membuat tidak ada pilihan lain bagi PT. PLN.

Pengusahaan kelistrikan secara nasional harus mengedepankan aspek bisnis/komersial (tanpa mengabaikan aspek sosial) sebagai kelangsungan operasi dan pengembangan usaha PLN dapat di jamin. Masa mendatang sejatinya harus memiliki orientasi penyediaan energi listrik bagi keperluan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang menjadi prioritas. Komitmen PT. PLN sebagai BUMN yang juga mengemban misi sosial untuk melaksanakan pemerataan hasil-hasil pembangunan, khususnya disektor listrik pedesaan. Diharapkan pemakaian energi listrik dipedesaan dapat dipergunakan untuk kegiatan-kegiatan produktif.

2.2 Visi, Misi dan Filosofi PT PLN ULP Tembilahan

1. Visi Perusahaan

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

2. Misi Perusahaan

Misi PT PLN ULP Tembilahan adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3. Filosofi Perusahaan

Untuk mewujudkan Visi dan Misi perusahaan, maka landasan PT. PLN ULP Tembilahan adalah : “Memiliki komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan SDM sebagai sumber daya penting perusahaan”.

2.3 Logo atau Lambang PT. PLN

Logo merupakan bagian dari identitas perusahaan sedangkan yang dimaksud dengan identitas perusahaan adalah suatu cara atau suatu hal yang memungkinkan suatu perusahaan dikenal dan dibedakan dari perusahaan-perusahaan lainnya.

Logo yang dimiliki PT PLN adalah berbentuk gambar petir atau kilat yang telah lama digunakan oleh PT PLN beserta satuan-satuannya, penggunaan lambang PT PLN menurut Surat Keputusan No. 013/DIR/1976.

Berikut ini adalah gambar lambang PT. PLN

Gambar 2.1**Logo PT.PLN**

Sumber : PT.PLN ULP Tembilahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1 Logo Perusahaan bentuk Dasar dan Warna (Terlampir)

Logo atau lambang gambar PT PLN (Persero) tercantum dalam satu bidang gambar datar.

Logo atau Gambar Lambang PLN terdiri dari :

- a. Petir (kilat) yang bentuknya tebal disebelah atas dan meruncing disebelah bawah berwarna merah dan memotong atau menembus ketiga garis gelombang.
- b. Tiga buah gelombang yang berbentuk sinusoida (dua setengah perioda), berwarna biru laut, tersusun secara sejajar dalam arah mendatar, terletak ditengah-tengah segiempat pada dasar kuning keemasan.

2. Arti Logo dan Lambang Gambar PT PLN

Gambar Logo diartikan sebagai berikut :

1. Petir atau kilat melambangkan tenaga listik yang terkandung didalamnya.
2. Gambar gelombang yang digunakan dalam logo PLN memberikan arti bahwa segala macam tenaga (energi) dapat dinyatakan sebagai gelombang (cahaya listrik, akuistik). Kegiatan PLN mencakup konvensi segala macam tenaga (energi) menjadi tenaga listrik.
3. Tiga buah gelombang sejajar diartikan tiga sikap karyawan PT PLN dalam melaksanakan tugas negara dengan bekerja keras, bergerak cepat dan bertindak cepat.

Dengan arti yang lainnya bahwa pelaksanaan tugas PT PLN harus serempak dalam tiga bidang : peningkatan, penyaluran dan pendistribusian tenaga listrik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Warna logo PT PLN (Persero) memiliki arti sebagai berikut :

- a. Warna Kuning keemasan
 Melambangkan keagungan Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya kewajiban PLN.
- b. Warna Merah Darah
 Melambangkan keberanian dan dinamika dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran pembangunan.
- c. Warna Biru Laut
 Melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia.
- d. Penempatan-penempatan tulisan yang menyatakan satuan PLN
 Guna menyatakan satuan-satuan PLN pada lambang PLN maka jika dianggap perlu, dapat ditempatkan tulisan-tulisan yang menyatakan satuansatuan PLN yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Pada papan nama PLN dicantumkan disebelah kanan logo tersebut.
 - 2) Pada benda-benda peralatan, kendaraan disebelah atas logo dicantumkan satuan induknya (PLN Pusat, Wilayah, Proyek).

2.4 Struktur Organisasi PT PLN ULP Tembilahan

Struktur organisasi adalah kerangka antar hubungan satuan-satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, tugas, serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh. Struktur

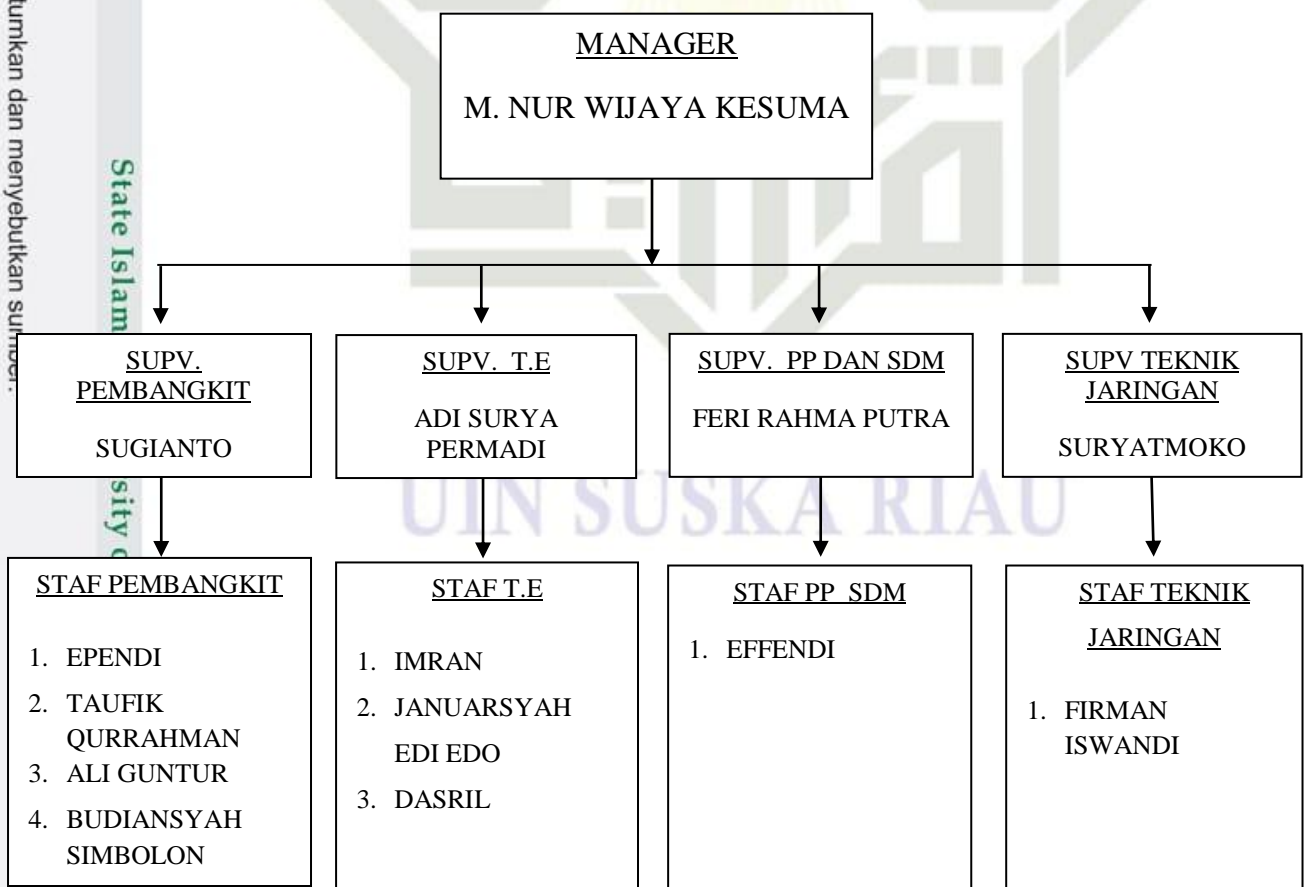
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

organisasi diperlukan untuk digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan dalam suatu organisasi, sehingga perencanaan dan penyusunan struktur yang baik harus dilakukan perusahaan sesuai dengan bentuk dan keadaannya. Struktur organisasi ini akan mempertegas dan memperjelas pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

Dalam struktur organisasi pada PT PLN ULP Tembilahan, tugas perencanaan, pengawasan, dan pengomandoan berada pada satu orang yang diberi wewenang langsung dari atasan sehingga bawahan atau karyawan harus bertanggung jawab penuh terhadap penyelesaian tugasnya.

Gambar 2.2
STRUKTUR ORGANISASI PT. PLN ULP TEMBILAHAN



Sumber : PT.PLN ULP Tembilahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Uraian Tugas/Job Description PT. PLN ULP Tembilahan

Adapun bagian-bagian atau uraian tugas di PT. PLN ULP Tembilahan antara lain sebagai berikut:

1. Manager

Tujuan jabatan: Merumuskan sasaran Rayon, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan pembangkitan tenaga listrik.

Tanggung jawab utama:

- 1) Merumuskan sasaran kerja perusahaan
- 2) Mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya
- 3) Mengawasi pengoperasian dan pemeliharaan sarana peenyediaan tenaga listrik agar sesuai dengan target
- 4) Mengawasi kegiatan pelayanan pada pelanggan agar target KWh terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai
- 5) Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, surat perintah kerja dan surat dinas resmi
- 6) Memberikan pembinaan kepada pegawai dalam bidang kelistrikan agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan yang diharapkan
- 7) Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan perusahaan
- 8) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
- 9) Melaksanakan tugas kedinasan sesuai kewajiban dan tanggung jawabnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2 Supervisor Pembangkit

Tujuan jabatan: Mengawasi dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pengoperasian, mengatur pembebanan mesin pembangkit tenaga listrik sesuai dengan kondisi serta melakukan penormalan bila terjadi gangguan.

Tanggung jawab utama:

- 1) Menyusun rencana pemeliharaan dan periodik
- 2) Melakukan pemeliharaan rutin dari periodik unit pembangkit
- 3) Melakukan evaluasi terhadap hasil pemeliharaan mesin dan alat bantu
- 4) Melakukan koordinasi dengan seksi operasi yang menyangkut pemeliharaan mesin dan alat bantu
- 5) Membuat laporan pelaksanaan pemeliharaan mesin dan alat bantu
- 6) Menganalisa gangguan mesin dan alat bantu
- 7) Membuat usulan perbaikan yang berhubungan dengan bidang pemeliharaan mesin dan alat bantu.

3 Supervisor Transaksi Energi

Tujuan jabatan: melaksanakan dan mengendalikan kegiatan dalam rangka mengamankan pendapatan perusahaan serta mengawasi pembukuan rekening listrik dan pengirimannya ke fungsi penagihan.

Tanggung jawab utama:

- 1) Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
- 2) Menerima daftar rekening yang belum lunas dari fungsi penagihan
- 3) Menerima perintah penyambungan kembali sambungan tenaga listrik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 4) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan keputusan sementara, penyambungan kembali dan keputusan rampung
- 5) Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan saldo rekening
- 6) Melakukan koordinasi dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya

4. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tujuan Jabatan: melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pelanggan PLN untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi pelayanan pelanggan
- 2) Membagi tugas kepada bawahan di seksi pelayanan pelanggan
- 3) Menyusun program untuk mempercepat pelayanan pelanggan
- 4) Memonitor pelayanan informasi ke pelanggan tentang prosedur penyambungan, perubahan daya aliran dan pemakaian listrik
- 5) Memeriksa berkas permohonan penyambungan baru/perubahan daya dari pelanggan berdasarkan data teknis dari seksi terkait
- 6) Memeriksa bukti pengiriman uang hasil penyambungan baru/perubahan daya ke Bank
- 7) Meneliti dan memeriksa berkas permohonan perubahan data pelanggan
- 8) Meneliti dan memeriksa berkas permohonan layanan sementara dari pelanggan
- 9) Melakukan koordinasi guna pelaksanaan P2TL atas pelanggan yang teridentifikasi menggunakan tenaga listrik dengan tidak normal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 1) Memonitor kegiatan tata usaha langganan yang meliputi KWh jual sesuai dengan target yang ditentukan PLN area
- 2) Memonitor kegiatan pelayanan atas pengaduan atau pencarian informasi
- 3) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

5. Supervisor SDM

Tujuan jabatan: Memelihara *policy*, mengembangkan sistem dan prosedur seluruh aktivitas sumber daya manusia untuk mendukung kegiatan seluruh divisi demi memastikan bahwa perusahaan memiliki total *work force* yang terampil, berkompeten, bermotivasi tinggi, yang mampu bekerja secara produktif dan efisien, untuk mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan.

Tanggung jawab utama:

- 1) Bertanggung jawab terhadap rekrutmen pegawai sesuai dengan kreteria dan posisi pekerjaan yang dibutuhkan perusahaan
- 2) Bertugas mengkonsep, membuat dan melakukan kontrak kerja terhadap pegawai yang diterima
- 3) Bertugas memberikan motivasi dan menjelaskan visi misi perusahaan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas SDM, agar dapat bekerja dengan maksimal
- 4) Membina kekeluargaan dan selalu memperhatikan kesejahteraan pegawai sampai kepada unit-unitny
- 5) Bertanggung jawab terhadap semua permasalahan ketenagakerjaan dan penyelesaiannya



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Site Islamg University of Sultan Syarif Kam Riau

- 6 Bertugas memberikan laporan bulanan tentang perkembangan SDM kepada pihak management
- 7 Bertugas membuat rekapitulasi absensi pegawai
- 8 Bertugas membuat rekapitulasi penghitungan gaji pegawai untuk diberikan kepada supervisor keuangan
- 9 Bersedia melakukan kerjasama dan koordinasi dengan bidang-bidang lain
- 10 Bersedia melakukan aktivitas atau kegiatan lain atas perintah direksi
- 11 Merencanakan kebutuhan sumber daya manusia di PT. Bermosacaro Selases Dijinal (BSD)
- 12 Melakukan penempatan personel
- 13 Memfasilitasi kegiatan pengembangan sumber daya manusia
- 14 Menjaga hubungan industrial yang kondusif berdasarkan Peraturan Undang-Undang Ketenagakerjaan dan policy perusahaan berlaku
- 15 Mengadakan program-program komunikasi internal dan eksternal dalam lingkup pekerjaan
- 16 Memfasilitasi program evaluasi kinerja karyawan berdasarka sistem dan prosedur yang telah disepakati
- 17 Memastikan bahwa peraturan perusahaan dilaksanakan secara konsisten
- 18 Mengatur dan mengontrol kegiatan transportasi untuk mendukung kegiatan operasional bisnis
- 19 Memastikan bahwa system pengembangan karir karyawan dijalankan secara konsisten
- 20 Memastikan bahwa kesejahteraan sosial karyawan terpenuhi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2) Melakukan koordinasi dengan pihak Jamsostek dan Disnaker yang berkaitan dengan tenaga kerja.

6. Supervisor Teknik Jaringan.

Tinjauan Jabatan: melaksanakan koordinasi pengendalian pemeliharaan jaringan distribusi mutu kehandalan dan pencapaian target kinerja.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi distribusi
- 2) Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada seksi distribusi untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- 3) Mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai dengan rencana
- 4) Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja
- 5) Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat-alat bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan
- 6) Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran, dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan P2TL
- 7) Memeriksa secara berkala trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan
- 8) Memeriksa dan mengevaluasi hasil survei lapangan guna memenuhi permohonan calon pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan tinjauan praktek atau penelitian yang penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan sudah cukup baik, hal tersebut tercermin dari hasil beberapa wawancara yang penulis lakukan terhadap pelanggan, dengan catatan masyarakat menginginkan sosialisasi yang berkelanjutan kepada desa-desa terpencil yang masih kurang pengetahuannya pada program listrik pintar.
2. Kualitas pelayanan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan sudah cukup baik, hal tersebut tercermin dari hasil wawancara terhadap staff pelayanan pelanggan dan SDM di PT. PLN ULP Tembilahan yang membuktikan bahwa sudah berkurangnya jumlah keluhan pelanggan setiap tahunnya.
3. Ada beberapa kendala yang dihadapi PT. PLN ULP Tembilahan yang menghambat kualitas pelayanan program listrik pintar, yaitu :
 1. kendala kajian investasi
 2. kurangnya sosialisasi PLN terhadap masyarakat
 3. kurangnya petugas lapangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan itu PT. PLN ULP Tembilahan harus berupaya untuk menghadapi dan mengurangi kendala-kendala tersebut, supaya kualitas pelayanan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan semakin baik.

4.2 Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan masukan atau saran-saran yang mungkin berguna nantinya untuk dijadikan sebagai pertimbangan bagi PT. PLN ULP Tembilahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak PLN seharusnya terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan bersikap baik dan sopan santun dalam melayani pelanggan. Dan juga berupaya untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan
2. Mengoptimalkan sosialisasi mengenai listrik pintar (prabayar) kepada masyarakat dipedesaan agar masyarakat lebih memahami keseluruhan maksud maupun manfaat dari program listrik pintar
3. Perlu adanya penyuluhan oleh PLN agar prosedur penyampaian keluhan pelanggan tidak membingungkan pelanggan.

UIN SUSKA RIAU



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

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahan. 2006. Departemen Agama RI. Surabaya: Karya Abdi Tama
- Darmanto. 2014. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: 10. Penerbit Gava Media.
- Greenberg. Paul. 2010. *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies Tool, and Techniques for Engaging Your Customer. (4th edition)*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Hartami, Rio. 2009. *Kualitas Pelayanan Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Kelurahan Ujung Gunung Kecamatan Mengala Kabupaten Tulang Bawang*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Jones, O. Charles. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Muhammad, Mukmin. 2018. *Manajemen Pelayanan Prima*. Barru: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara AL-GAZALI.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih, Apik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sulistio, Eko B dan Budi, Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Lampung: CV. Badranaya.



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Tiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

LAMPIRAN

1. Pertanyaan Wawancara

Berikut pertanyaan yang penulis ajukan kepada Bapak Effendi selaku Staff Pelayanan Pelanggan dan SDM PT. PLN ULP Tembilahan :

1. Apa saja jenis-jenis kualitas pelayanan program listrik pintar yang diberikan kepada pelanggan di PT. PLN ULP Tembilahan?
2. Bagaimana prosedur kualitas pelayanan dalam menghadapi keluhan pelanggan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan?
3. Apa saja kendala-kendala yang menghambat kualitas pelayanan listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan?

Selanjutnya pertanyaan yang penulis ajukan kepada beberapa pelanggan program listrik pintar PT. PLN ULP Tembilahan :

1. Kendala apa yang pernah anda temukan pada listrik pintar?
2. Masalah apa yang pernah anda jumpai selama anda menggunakan listrik pintar?
3. Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi program listrik pintar?
4. Kemana anda laporkan ketika terjadi masalah?
5. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. PLN ULP Tembilahan kepada konsumennya?