

TUGAS AKHIR
PROSES PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI BAGIAN
DISTRIBUSI UNIT PADA PT. PLN (persero) SUB RANTING KOTABARU
KECAMATAN KERITANG
INHIL

Disusun dan Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Muda A.Md D3 Manajemen Perusahaan pada
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

MHD SODIQIN
01072103531

JURUSAN DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2013

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa serta menuntun umatnya menuju keselamatan dunia dan akhirat.

Alhamdulillah akhirnya selesailah tugas akhir (TA) ini dengan judul ‘‘Proses Pelayanan Terhadap Pelanggan dibagian Distribusi Unit pada PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Inhil’’ guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.

Dalam menyusun tugas akhir (TA) ini penulis mengalami beberapa kesulitan dalam mengumpulkan data dan menganalisis data yang diperoleh, namun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak dapat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi atau dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini terutama kepada :

1. Kepada orang tua tersayang, ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, pengertian, dan selalu mendo'akan kepada penulis.
2. Rektor UIN SUSKA RIAU, Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir.

3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, Mahendra Romous
4. Ketua jurusan Diploma III Manajemen Perusahaan bapak Riki Hanri Malau SE.MM. serta Sekretaris jurusan Ibu Ratna Dewi S.Sos.
5. Ibu Diana Eravia SE.MSi. selaku pembimbing Proposal
6. Ibu Tasriani. S.Ag, M.Ag. selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial terutama Diploma III Manajemen Perusahaan UIN SUSKA RIAU yang telah mengajarkan dan membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.
8. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah membantu penulis dalam proses administrasi selama dibangku perkuliahan.
9. Kepada Kepala sub ranting PT PLN kotabaru Saudara Syafriansyah, pelaksana harian (PH) Dodi ardiansyah selaku instruktur yang telah banyak membantu saya serta para pegawai-pegawai lainnya yang sangat baik.
10. Teman-teman seperjuangan sesama Mahasiswa UIN SUSKA RIAU khususnya Mahasiswa Manajemen Perusahaan Diploma III yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun data-data dan metodologinya, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, oleh karena itu dengan tulus dan ikhlas

penulis mengharapkan kritikan dan saran-saran yang sifatnya membangun untuk mendapatkan karya yang lebih baik pada masa yang akan datang.

Wassalam

Pekanbaru, 2013

Mhd sodiqin

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan penulisan	6
D. Manfaat penulisan	6
E. Tempat dan waktu penulisan.....	6
F. Jenis dan sumber data.....	7
G. Metode penulisan	7
H. Sistematika penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Profil PT. PLN (persero) WRKR.....	9
B. Profil unit PT. PLN sub ranting Kotabaru	10
C. Visi dan Misi.....	11
D. Moto	12
E. Tabel struktur organisasi PT. PLN sub raanting Kotabaru	12
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Pengerian pelayanan.....	13
B. Dasar-dasar pelayanan	15
C. Kriteria pelayanan yang baik	18
D. Ciri-ciri pelayanan yang baik.....	21
E. Karakteristik pelayanan.....	22
F. Strategi layanan pelanggan	24
G. Landasan syari'ah.....	25
H. Tinjauan praktek.....	26
BAB IV PENUTUPAN	
A. Kesimpulan	35
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dekade terakhir ini peningkatan pelayanan yang berjalan semakin mendapat banyak perhatian bagi perusahaan, menurut keterangan salah satu pegawai PT. PLN sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang yang bernama Dodi ardiansyah hal ini disebabkan karena pelayanan dapat di fungsikan sebagai sebagai alat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, dengan adanya perhatian yang lebih dari perusahaan kepada bagian pelayanan ini, bagian pelayanan akan senantiasa berusaha meningkatkan kinerjanya serta loyalitas kerja yang mumpuni untuk meningkatkan prestasi yang nyata, peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerjanya perusahaan serta meningkatnya konsumen konsumen sebagai pelanggan baru.

Pelanggan yang telah dipercaya pada kinerja suatu produk jasa juga dapat diartikan pelanggan tersebut merasa terpuaskan kebutuhannya serta mendapatkan respond yang baik dari pelayanan atas keluhan-keluhan misalnya, sehingga mereka memberikan nilai yang lebih pada suatu perusahaan, hal tersebut sangatlah menguntungkan perusahaan, karena daengan terlayannya keluhan keluhan serta terpuaskan kebutuhan pelanggan, pelanggan tidak akan mencaci maki hingga berpaling ke perusahaan lain.

Berdasarkan wawancara serta observasi yang telah penulis lakukan kepada pegawai PT. PLN sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang bagian distribusi unit, pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan adalah

dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen, pelayanan yang diberikan perusahaan akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang yang diberikan kepadanya, sering kali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan peran pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu di evaluasi dari pelanggannya.

Pelanggan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan karena keberhasilan pengelolaan pelayanan kepada pelanggan, maka pelanggan akan menjadi penunjang untuk tercapainya tujuan perusahaan dan untuk itu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam meningkatkan pelayanan, perusahaan harus dapat mengetahui proses yang mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan yang antara lain adalah dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa terpuaskan.

Menurut **(Tjiptono, 2001:155)**, pelayanan yang baik dan bermutu dapat terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *Service Excellence* yaitu terdiri dari:

1. Keamanan
2. Kenyamanan
3. Keramahan

4. Ketepatan waktu

Sebagai perusahaan yang terikat dengan PSO (*public service obligation*), kewajiban memberikan layanan publik PLN dituntut untuk terus “menerangi” meski harus siap rugi, bahkan muncul pameo pahit yang bunyinya seperti ini “PLN adalah perusahaan yang memang diciptakan untuk rugi demi melayani kebutuhan listrik kepada masyarakat”.

Menurut keterangan dari Syafryansyah selaku Ka.Sub Supv UPP ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Inhil, PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi secara tepat, cepat, lengkap serta mudah didapat, sehingga masyarakat dapat langsung berhubungan dengan PLN untuk mewujudkan keinginannya, tanpa harus melalaui prosedur yang berbelit-belit, dan menghindari terjadinya kemungkinan dimanfaatkan oleh pihak lain yang menawarkan jasa untuk mencari keuntungan.

Secara umum didalam buku Panduan Listrik Riau 2008 telah menjelaskan bahwa untuk terpenuhinya kebutuhan listrik, PT. PLN menyediakan pelayanan yang dikenal dengan sub ranting yang diisi dengan orang pilihan mereka dan mereka utus untuk menempati posko atau Kantor untuk terjangkau masyarakat yang ingin berkonsultasi untuk dapat masuk sebagai pelanggan.

Orang yang mereka pilih serta mereka utus untuk menempati kantor yang berada di berbagai desa atau kecamatan ini disebut dengan karyawan distribusi unit yang berperan sebagai karyawan yang dituntut untuk proaktif

di segala pelayanan hingga instruksi-instruksi tertentu dari pimpinan cabang yang berwenang serta bertanggung jawab atas sub ranting-sub ranting yang mereka utus tadi.

Selain berperan proaktif karyawan distribusi yang menempati kantor-kantor sub ranting tadi, berbagai produk PT. PLN juga mereka adakan untuk terus memenuhi kebutuhan pelanggan seperti:

1. Pemasangan kilo Watt hour (kWh) baru
2. Penambahan daya
3. Penurunan daya
4. Gangguan pasokan aliran listrik
5. Dan gangguan-gangguan lainnya serta penanganannya

Dari keterangan beberapa pegawai-pegawai PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang, kelima produk jasa tersebut adalah sebagian dari tugas anggota distribusi unit yang menjadi aktivitas pelayanan pada pelanggan secara bergiliran dan tak pernah libur demi kepuasan pelanggan PLN, sedangkan untuk tugas bulanan adalah, penagihan yang berupa pertanyaan mengapa bisa menunggak selama berbulan-bulan, untuk itu, karyawan distribusi bagian penagihan lah yang bertindak untuk mempertanyakan tunggakan-tunggakan pelanggan yang beralasan dengan berbagai macam kejadian, dengan adanya kilo Watt hour (kWh) baru yang dikenal dengan listrik Prabayar sebagai layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik Prabayar, inovasi termutakhir yang berorientasi pada kenyamanan

pelanggan ini merupakan wujud penghargaan kepada kita pelanggan PLN. Lewat Prabayar, kita lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dan dengan Stroom Steer Listrik Prabayar (SSLP), menggunakan listrik menjadi lebih nyaman dan lebih terkendali, dan dengan adanya listrik parabayar ini, sangat memacu sekali dengan ke efektifan dalam menangani pelanggan yang sering terjadi penunggakan yang besar, serta sedikit mengurangi aktifitas kinerja distribusi yang selalu berperan proaktif untuk menangani berbagai macam hal yang berkaitan dengan ruang lingkup antar pelanggan dan PLN.

Tabel dibawah ini menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah pelanggan yang terdaftar sebagai pelanggan PLN dalam pertahun.

Tabel I Jumlah Pelanggan

TAHUN	JUMLAH PELANGGAN
2011	2.164
2012	2.864
2013	3.015

Sumber : PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul sebagai beriku **“Proses pelayanan terhadap pelanggan di bagian distribusi unit pada PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang Inhil”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah proses

pelayanan terhadap pelanggan di bagian distribusi unit pada PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang Inhil.

C. Tujuan Penulisan

Untuk dapat mengetahui bagaimana proses pelayanan pada PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru dalam melayani pelanggannya.

D. Manfaat Penulisan

1. Merupakan salah satu usaha untuk memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan tentang pelayanan
2. Untuk menambah pengalaman dan wawasan serta penerapan teori-teori yang penulis dapat di pelaporan ini.
3. Memberikan masukan kepada PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang Inhil.
4. Sebagai bahan referensi yang nantinya akan dapat memberikan perbandingan dalam melakukan laporan pada bidang yang sama dimasa yang akan datang.

E. Tempat dan waktu penulisan

Penulisan ini dilaksanakan di PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Inhil.

Penulisan ini dimulai sejak bulan juli sampai akhir agustus 2012 yang telah lalu bertepatan dengan pelaksanaan PKL yang telah dilaksanakan di perusahaan tersebut.

F. Jenis dan sumber data

Dalam pembahasan ini sangat diperlukan data dan informasi yang lengkap, adapun jenis data yang digunakan dalam pelaporan ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapat dari responden dilapangan melalui wawancara dan pedoman kuisisioner.

2. Data skunder

Data skunder adalah data dan informasi yang diperoleh dari pihak perusahaan berupa struktur organisasi perusahaan dan laporan-laporan piket distribusi unit yang dijalankan pada PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang Inhil.

G. Metode penulisan

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan dialog dan Tanya jawab secara langsung dengan karyawan perusahaan yang bersangkutan.

2. Observasi

Penulis melakukan pengamatan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Inhil, dimana observasi ini berguna dalam melakukan penulisan yang dijalani saat ini.

3. Analisa data

Dalam melakukan penulisan ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif, yaitu menguraikan data-data yang berhasil diperoleh dari perusahaan kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan pelaporan dan kemudian disimpulkan

H. Sistematika penulisan

Dalam membahas permasalahan yang berkaitan dengan judul diatas maka sistematika penulisan bagi penulis ada lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan serta visi dan misi perusahaan, moto.

BAB III : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori pelayanan yang berisikan pengertian pelayanana, dasar-dasar pelayanan, kriteria pelayanan yang baik, ciri-ciri pelayanan yang baik, peranan pelayanan harapan pelanggan, karakteristik pelayanan, strategi layanan pelanggan, pelayanan menurut Islam, tinjauan praktek.

BAB IV : PENUTUP

Merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Profil PT.PLN (persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (WRKR)

PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor cabang, terdiri dari cabang Pekanbaru, cabang Dumai, cabang Tanjung Pinang dan cabang Rengat sedang berusaha untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu "Menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan terpercaya", melalui pelaksanaan dua misi utama. Misi pertama adalah "Melakukan Bisnis Kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan". Sedangkan misi kedua adalah "Menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi".

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengembangkan suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini, perubahan ke arah perbaikan pelayananpun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 tanggal 11 September 1998 tentang tim restrukturisasi dan rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (persero). PLN telah menerbitkan keputusan direksi No. 113.K/010/DIR/2001 tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. PLN (persero)

Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang perubahan pengorganisasian unit bisnis di lingkungan PT. PLN (Persero), Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 tanggal 19 November 2003 tentang organisasi PT PLN (persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Sekarang PT PLN (persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat, dengan pembentukan Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

B. Profil unit PT. PLN (Persero) sub ranting Kotabaru

PT. PLN (persero) Ranting Kuala Enok awal mula berdiri pada tanggal 29 September 1988. Tang merupakan bagian sub ranting PT. PLN (persero) Ranting Tembilahan yang pertama kali dikepalai oleh kepala sub ranting yang bernama Masril Abdul Majid dan didampingi 2 orang operator yang bernama Iskandar dan Mulyono yang bekerja secara merangkap dalam bidang distribusi, pembangkit, administrasi, dan sebagainya.

Setelah itu PT. PLN (persero) Ranting Kuala Enok berkembang menjadi unit pelayanan (UP) dan akhirnya berdiri sendiri sebagai PT. PLN

(persero) Ranting Kuala Enok pada tahun 2001 yang dipimpin oleh seorang Manager dan dibantu oleh supervisor yang mengepalai masing-masing bidang, mulai dari Bidang Pelayanan pelanggan (PP), Bidang Administrasi dan Keuangan, Bidang Catat Rekening (cater), Bidang Penagihan, Bidang Gudang, Bidang Distribusi dan Bidang Pembangkit. Semua bekerja secara tersistem dan PT. PLN (persero) Ranting Kuala Enok juga tidak terlepas dari 12 sub ranting yaitu sub ranting Pulau Kijang, sub ranting Kotabaru, sub ranting Sanglar, sub ranting Sungai Terap, sub ranting Benteng, sub ranting Pabenaan, sub ranting Pengalihan Keritang, sub ranting Pengalihan Enok, sub ranting Tanjung Baru, sub ranting Enok Dalam, sub ranting Teluk Medan, dan sub ranting Rantau Panjang.

C. Visi dan Misi

Visi

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

Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada 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.
4. Menjalankan kegiatan usahanya berwawasan lingkungan.

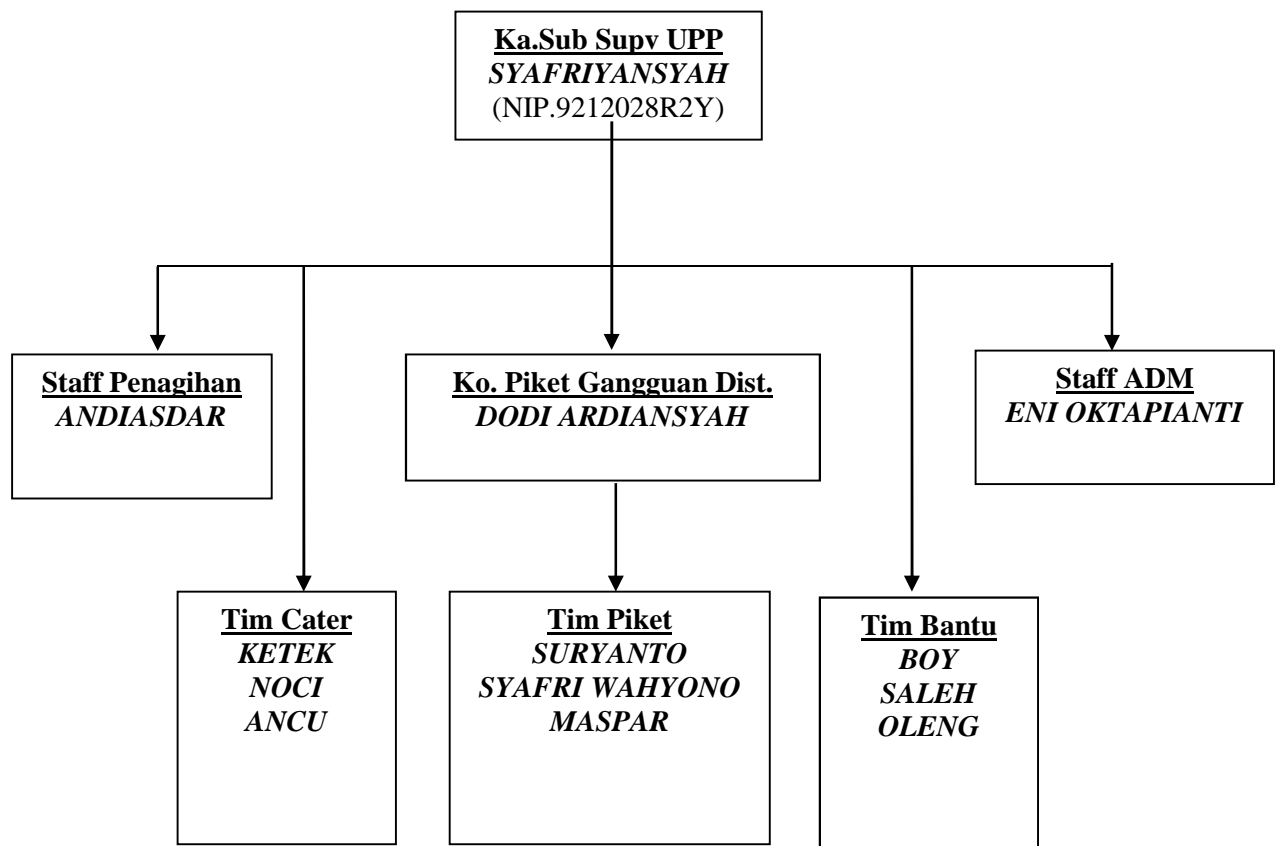
D. Moto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik (*electricity for a batter life*).

E. Tabel Struktur Organisasi PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Inhil.

Berikut dibawah ini adalah tabel struktur organisasi PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang.

Tabel II Struktur Organisasi PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru



Sumber : PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian pelayanan

Menurut (Kotler, 2002:83), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan kepada konsumen itu sendiri.

Menurut (Bonar, 2001:37), untuk menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan lama, suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan dengan baik dan teratur, hal tersebut perlu dilakukan oleh perusahaan, karena sikap pelanggan adalah dinamis, jika mereka menyukai suatu barang atau jasa dari suatu perusahaan maka mereka berhak menentukan pilihan yang cocok untuk mereka.

Menurut (Tjiptono, 2001:155), pelayanan yang baik dan bermutu dapat terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *Service Excellence* yaitu terdiri dari:

1. Keamanan

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah, sehingga muncul kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, hal demikian diutamakan

bagi karyawan-karyawan bank dan lembaga-lembaga keuangan lainnya, dan bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang diperlukan bagi pihak tertentu.

2. Kenyamanan

Artinya pelanggan merasa nyaman ketika berhubungan dengan perusahaan, kenyamanan didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan, misalnya ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC yang akan membuat pelanggan merasa nyaman dalam menunggu antrian untuk dilayani.

3. Keramahan

Keramahan karyawan yang melayani memegang peran sangat penting dalam pelayanan terhadap pelanggan yang melakukan transaksi pada perusahaan tersebut, jika karyawan baik dan ramah terhadap pelanggan, maka hal ini tidak akan membuat perusahaan kehilangan pelanggan, dan untuk terciptanya keadaan yang diharapkan karyawan harus melalui pendidikan dan pelatihan-pelatihan khusus terlebih dahulu agar kualitas karyawan

4. Ketepatan waktu

Pelanggan harus dituruti keinginannya secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur atau waktu yang telah ditetapkan, proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah serta enggan untuk berkunjung dilain waktu ke perusahaan tersebut, hal ini akan dapat membuat perusahaan kehilangan pelanggan

Menurut **(Moenir, 2006:26)**, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya

Menurut **(Sumarni, 2002:226)**, pelayanan atau service merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dilakukan karyawan, karena jika pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik, maka pelanggan akan merasa puas dan hal ini dapat dijadikan alat untuk menarik pelanggan lebih banyak lagi.

Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan menurut **(J.R.G Sianipar, 2003:5)**, adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, dan kebutuhan seseorang atau kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan organisai (sekelompok organisai) atau pelayanan dapat pula diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, mananggapi kepentingan, kebutuhan serta keluhan orang lain

B. Dasar-dasar pelayanan

Berikut adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang customer service, pramugari, public relation, satpam atau kasir, menurut **(Kasmir, 2005:19)** sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapid dan bersih

Artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah atau pelanggan karyawan tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi, karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan seolah-olah sudah kenal lama serta karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika sudah kenal

Pada saat pelanggan datang karyawan harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebut namanya, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani pelanggan karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, kemudian tunjukkan sikap melayani tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya.

5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.

Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah jika kita berada pada daerahnya guna mempermudah proses kelangsungan komunikasinya.

6. Bergairah dalam melayani pelanggan dan menunjukkan kemampuan.

Artinya dalam melayani pelanggan jangan terlihat lesu, loyo, serta kelihatan kurang bersemangat, tunjukkan pelayanan prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.

7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.

Artinya pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan, kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan.

8. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberi kepuasan.

Artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal dan karyawan pun juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan bisa dilayani.

Artinya jika saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan, beritahukan kepada pelanggan kapan akan dilayani simpatik.

Semua dasar-dasar pelayanan di atas, harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Pelaksanaan dasar-dasar pelayanan ini secara keseluruhan bukanlah pekerjaan yang mudah, karyawan harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan penelitian khusus sebelum terjun kelapangan, dengan

memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.

C. Kriteria pelayanan yang baik

Menurut (Kasmir, 2005:31), ciri-ciri pelayanan yang baik terbagi beberapa macam yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah antara lain:

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen atau pelanggan dari karyawan yang melayani, karyawan harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara yang menyenangkan serta pintar, karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati konsumen sehingga konsumen semakin tertarik, demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan betah dalam ruangan tersebut, suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

3. Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas, jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya, resikonya apabila ada pelanggan yang dilayani secara tidak tuntas akan menjadi masalah yang buruk bagi perusahaan, karena pelanggan yang tidak puas senantiasa membicarakan hal-hal yang negatif terhadap perusahaan dan biasanya kejelekan akan lebih cepat berkembang daripada kebaiakan.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan, melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal, pelayanan dalam setiap transaksi sudah memiliki standar waktu.

5. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu bicara kepada setiap pelanggan, dan karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, selain itu karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Contohnya pada suatu perusahaan bank, karyawan bank harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang pribadi nasabah. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan, oleh karena itu, karyawan bank harus mampu menjaga rahasia nasabah siapapun, menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja, kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan, usahakan mengerti dan memahami keinginan pelanggan secara cepat, dan karyawan harus terlebih dahulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengarkan penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik dan benar agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya, sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan, satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

D. Ciri-ciri pelayanan yang baik.

Menurut (**Kasmir, 2004:40**), dalam melayani pelanggan hal-hal yang harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, puas artinya pelanggan akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu, dan contoh ciri-ciri pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan antara lain adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedianya personil yang baik, mampu melayani secara tepat dan jelas, mampu berkomunikasi, serta mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

E. Karakteristik pelayanan

Menurut (**Jiptono, 2003:24**), pelayanan memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang yang dapat kita lihat secara langsung kelihatan.

1. *Intangibility*

Maksud dari layanan bersifat *intangible* adalah layanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

Konsep *intangible* pada layanan memiliki dua pengertian yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

2. *Inseparability*

Inseparability adalah suatu barang yang biasanya diproduksi, kemudian di jual, lalu dikonsumsi, sedangkan layanan, biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika seorang melakukan pelayanan, maka penyediannya adalah bagian dari pelayanan, karena pelanggan juga hadir saat layanan itu dilakukan, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran layanan baik penyedia layanan maupun pelanggan mempengaruhi hasil layanan.

3. *Variability*

Service bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana *service* tersebut dihasilkan. Para pembeli *service* sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan sering kali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4. *Pirishability*

Pirishability adalah suatu bentuk pelayanan yang tidak dapat tahan lama dan tidak dapat disimpan seperti dimanakan kita sering mendengar kursi pesawat yang kosong, kamar penginapan yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien ditempat praktek dokter, hal demikian tidak akan terjadi bila permintaan pelanggan akan layanan, umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh factor musiman, misalnya permintaan akan layanan transportasi akan meningkat saat menjelang hari-hari besar seperti idul fitri, natal, waisak, dan lain-lain, oleh karena itu perusahaan layanan harus mengevakuasi kapasitasnya untuk menyeimbangkan antara permintaan dengan peenawara

F. Strategi layanan pelanggan

Menurut (Utami, 2005:24), penyesuaian dan standardiasi adalah dua pendekatan yang dapat digunakan untuk mengembangkan suatu layanan pelanggan yang bisa mendukung dan menguntungkan bagi perusahaan

1. Penyesuaian

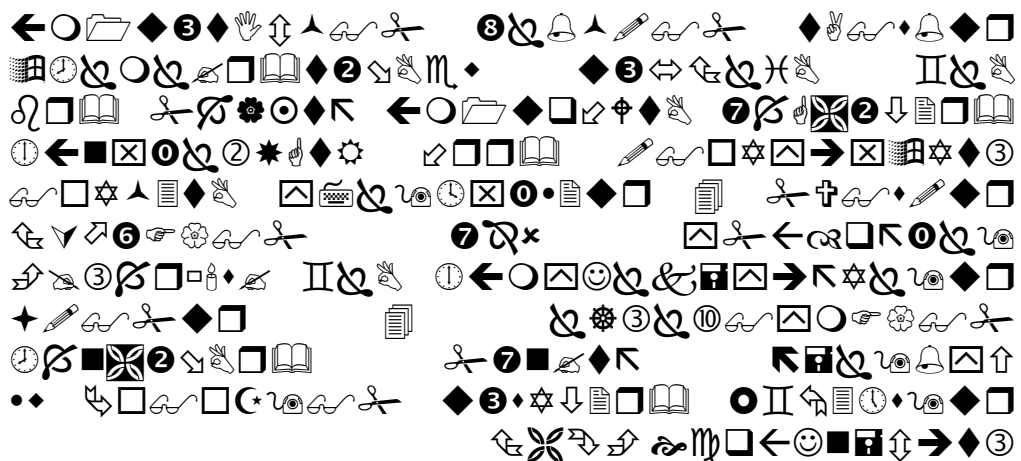
Penyesuaian mendorong penyediaan jasa layanan untuk membuat jasa layanan dapat dipertemukan dengan kebutuhan pribadi pelanggan, pendekatan ini mengakibatkan jasa layanan pelanggan diterima dengan baik tetapi ketepatan penyampaian kualitas layanan sering kali menjadi masalah, hal ini terkait dengan kemampuan para karyawan, sementara standarisasi didasarkan pada penetapan satu rangkaian aturan dan prosedur yang bersifat pasti serta di terapkan secara konsisten.

2. Nilai Layanan Pelanggan

Menyediakan jasa layanan yang berkualitas terutama dengan pendekatan kustomisasi yang membutuhkan biaya yang sangat mahal, dalam banyak kesempatan layanan pelanggan dapat benar-benar mengurangi biaya-biaya dan sekaligus meningkatkan laba, dan perusahaan harus mempertimbangkan segala biaya agar dapat mengoptimalkan manfaat kebijakan kualitas layanan.

G. Landasan syari’ah

Allah SWT berfirman dalam surat Yusuf 21:



Artinya: 21. *Dan orang dari mesir membelinya berkata pada istrinya, “berilah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, mudah-mudahan dia bermanfaat bagi kita atau kita pungut dia sebagai anak. “Dan demikianlah kami memberikan kedudukan yang baik kepada Yusuf di negeri (mesir), dan agar kami ajarkan kepadanya tapsir mimpi. Dan allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahuinya.*

Ayat diatas menjelaskan tentang seorang Nabi yang bernama Yusuf as yang dipungut sebagai anak dan diberi pelayanan yang baik oleh raja mesir, tujuan dari semua itu adalah dimana sang raja berharap supaya Yusuf berguna

dikemudian hari dan begitu juga dengan saat ini, pelayanan harus dilakukan, karena pelayanan yang baik adalah suatu bentuk kehormatan yang diberikan untuk pelanggan atau nasabah agar mereka merasa puas dengan apa yang telah kita lakukan hingga menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

H. Tinjauan praktek

a. Proses bisnis unit

Proses bisnis dari PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru terdapat dalam Tata Usaha Langganan (TUL) adalah suatu proses bisnis yang terdiri dari prosedur, proses, dan pengendalian administrasi pelanggan mulai dari calon pelanggan mengajukan permohonan listrik sehingga menjadi pelanggan sampai pembuatan rekening pelanggan dan proses penagihan rekening yang merupakan sumber pendapatan PLN.

Fungsi-fungsi dalam Tata Usaha Langganan (TUL) tersebut adalah:

- 1) Fungsi I : fungsi pelayanan pelanggan
- 2) Fungsi II : fungsi pembacaan meteran
- 3) Fungsi III : fungsi pembuatan rekening
- 4) Fungsi IV : pengelolaan piutang pelanggan
- 5) Fungsi V : fungsi penagihan
- 6) Fungsi VI : fungsi pengawasan kredit

Menurut keterangan beberapa pelanggan yang penulis wawancara diwaktu PKL dan penelitian, pelanggan PLN mengaku merasa puas atas apa yang telah diberikan PT. PLN sub ranting Kotabaru kepada

pelanggannya seperti pembukaan pendaftaran yang prosesnya tidak berbelit-belit, pelayanan yang baik, serta penanganan yang segera dilaksanakan oleh pegawai distribusi unit.

- b. Proses pelayanan yang diterapkan PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang.

Berdasarkan analisa data yang telah penulis lakukan, secara umum proses pelayanan yang berjalan sampai saat ini dalam PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru terbagi atas dua.

1. Internal

Internal adalah proses pelayanan yang berada dalam ruang lingkup unit PT. PLN setempat yaitu, PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru seperti pembukaan pendaftaran baru, untuk masyarakat yang belum terdaftar sebagai pelanggan PLN, tambah daya, dan sebagainya.

2. Eksternal

Eksternal adalah proses pelayanan yang berada di luar unit PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru atau pihak ketiga yang disebut Biro.

Biro adalah sekelompok pegawai PT. Putra Inhil Pratama (PIP) sebagai pihak ketiga dari PT. PLN yang bertugas memasang kWh pelanggan baru yang namanya telah terdaftar dan mendapat persetujuan dari Kantor Rayon Kuala Enok di Kecamatan Enok, selain itu Biro juga diberi wewenang untuk membuka pendaftaran baru untuk masyarakat yang belum terdaftar sebagai pelanggan PLN.

c. Prosedur pendaftaran calon pelanggan

1. Calon pelanggan datang ke Kantor sub ranting Kotabaru dengan membawa fotocopy KTP, alamat domisili, dan fotocopy slip pembayaran terakhir tetangga terdekat yang telah terdaftar sebagai anggota PLN.
2. Calon pelanggan diberi penjelasan mengenai harga-harga kWh dan biaya-biaya pemasangannya dan apa-apa saja yang didapatinya seperti kWh yang berukuran daya 450, uang pendaftaran sejumlah Rp.360.000, sisa pembayaran Rp.1.340.000 dan pemasangannya hanya mendapat jatah tiga titik lampu yang akan dipasang dari PLN sedangkan untuk daya 900, uang pendaftarannya sejumlah Rp.700.000, sisa pembayaran Rp.2.900.000 dan pemasangannya mendapat jatah lima titik lampu yang akan dipasang dari PLN. Kemudian calon pelanggan menunggu panggilan dan informasi selanjutnya dari kantor sub ranting Kotabaru.
3. Persyaratan dan uang pendaftaran diterima oleh pegawai distribusi dan dilakukan *survey* kerumah calon pelanggan oleh pegawai distribusi.
4. Hasil *survey* dibawa kembali oleh pegawai distribusi setelah melakukan *survey* dan menyerahkan hasil tersebut kepada Ka.supv UPP ranting Kotabaru.
5. Hasil *survey* disetujui oleh Ka.supv UPP sub ranting Kotabaru dan segera dikirim ke Rayon kuala enok.

6. Rayon kuala enok menyetujui dan mengirim kembali data-data nama calon pelanggan yang mendaftar tadi dan kode-kode kWh yang akan dipasang serta mengirim kWh yang sesuai nomor urut pendaftaran.
 7. Calon pelanggan harus segera melunasi sisa pembayaran jika ingin pemasangan dilaksanakan dirumahnya.
- d. Ilustrasi persyaratan dan proses pendaftaran

Dibawah ini adalah sedikit ilustrasi atau gambaran yang memperjelas tentang persyaratan dan proses pendaftaran untuk menjadi pelanggan PLN.

Gambar 1, Foto Copy KTP Calon Pelanggan



Gambar 2, Foto Copy Slip Pembayaran Tetanggan



Langkah selanjutnya calon pelanggan harus membayar uang pendaftaran sesuai ketentuan yang telah dijelaskan oleh pegawai PLN. Kemudian setelah menerima persyaratan dan uang pendaftaran yang telah dipenuhi oleh calon pelanggan, pegawai distribusi unit melakukan tinjauan kelengkapan untuk mengetahui apakah lokasi rumah calon pelanggan dekat dengan aliran listrik yang akan disambung atau tidak, karena ada batas jarak tertentu yang layak untuk disambungkan ke aliran listrik, kemudian hasil tinjauan yang dilakukan oleh pegawai distribusi diserahkan kepada Ka.supv UPP PT. PLN (persero) sub Ranting Kotabaru untuk mendapat persetujuan layak atau tidaknya untuk disambungkan. Setelah mendapat

persetujuan, data-data pelanggan yang telah di tinjau oleh pegawai distribusi unit tadi segera dikirim ke rayon kuala enok untuk proses selanjunya, hingga pada akhirnya data-data tersebut dikirim kembali melalui E-mail dengan data sandi kWh yang telah ditetapkan pada masing nama calon pelanggan.

Seperti tabel dibah ini, tabel berikut menunjukkan pengembalian data dari Rayon Kuala Enok lengkap dengan sandi-sandi kWh yang telah tersusun sesuai kWh pelanggan.

Tabel III Data kWh pelanggan baru

NO	No kWh	ID pelanggan	Nama	Alamat	Tarif	Daya	KCT	CT
1	34001196871	184300157328	RIDHA TAQOBALALLA	JL A. YANI KOTA BARU	R1	450	7309.8737.3385.2432.5475#2536.4678.0553.2794.4500	1861.5748.4521.6342.4604
2	34001196947	184300157336	ISTARE	JL PLTD KOTA BARU	R1	450	2952.8060.3620.5641.2933#4159.7138.1198.0279.0452	2967.8570.8579.4013.4661
3	34001197002	184300157344	ABU BAKAR SIDIK	JL PLTD KOTA BARU	R1	450	6813.7454.5130.2023.1067#2104.8934.3630.1306.5200	0504.3364.9611.8199.9043
4	34001126191	184300157414	MASNI	JL PARIT 3 KOTA BARU	R1	450	2409.1069.5616.0804.8018#6530.8960.9853.0520.1993	3333.3082.3383.9644.5885
5	34001126340	184300157422	M.NAHAR	JL PARIT 3 KOTA BARU	R1	450	3191.1826.0647.9024.4005#1263.3605.7576.1683.6873	5026.1603.5422.5471.6995
6	34001126217	184300157430	M.ALI JAYA 3	JL PARIT 3 KOTA BARU	R1	450	0500.1647.0358.9223.2871#0938.7191.5392.9615.8507	1016.0688.2955.9094.1215
7	34001126365	184300157448	HELMI	JL PARIT 3 KOTA BARU	R1	450	4250.0890.0275.1436.2290#6604.2756.0389.1058.9037	1005.3148.2491.2154.1090
8	34001197077	184300157568	RIO RAHMADI	JL PENUNJANG, SEI GER KOTA BARU	R1	450	3221.5960.2936.1773.4314#0819.4322.0805.1653.8528	5930.0419.2544.9047.7077
9	34001197036	184300157576	NOFIYANTI	JL RT.08 SEI GERGAJI KOTA BARU	R1	450	5238.6875.4410.4818.0425#5392.4684.3946.5915.6214	4083.2099.7437.4861.5031
10	34001197093	184300157621	PARDI	JL PARIT 1 DARAT KOTA BARU	R1	450	1318.8224.3344.8911.1732#0703.3159.7905.2586.7040	2998.9414.3185.5470.9072
11	34001115574	184300157639	JANNATUL FIRDAUS	JL PARIT 1 DARAT KOTA BARU	R1	450	1202.5756.8532.5326.8293#6414.8459.6633.6112.1106	3050.6268.0871.6698.7395
12	34001115699	184300157647	BUKHARI	JL PENUNJANG PASAR KE KOTA BARU	R1	450	1104.5455.3274.1640.3183#5330.5164.8923.7957.0584	2275.4419.2789.9592.3834
13	34001197028	184300157654	KOSDI	JL PLTD KOTA BARU KOTA BARU	R1	450	5420.2094.6353.3927.1067#4811.4535.0013.0954.0340	5714.3707.2029.5893.1270
14	34001144210	184300157696	ABD. KASIM	JL RIAU KB KOTA BARU	R1	450	5266.4364.8362.5413.6347#3725.2483.2811.8418.7393	6279.4615.8144.3775.2082
15	34001126118	184300158162	YAHYA	JL PENUNJANG PRT 4 KOTA BARU	R1	450	1000.8341.3748.1965.8818#4011.8247.2079.6371.5854	4481.3760.5007.4878.8993
16	34001126290	184300158170	USMAN	JL SUKA DAMAI KOTA BARU	R1	450	6208.4502.0364.7537.6196#2717.1063.6540.1766.3677	2306.2613.2295.6207.6096
17	34001126084	184300158188	M.YUSUP	JL RT.06 SEI.GERGAJI KOTA BARU	R1	450	0711.9022.3145.7078.5002#3978.4178.2951.3465.1624	3585.1017.0556.1594.3510
18	34001126167	184300158196	KARTINI	JL RT.04 SEI GERGAJI KOTA BARU	R1	450	1392.5219.9627.5609.9640#7264.7631.8645.1504.2286	2578.8567.4786.3125.6569
19	34001126225	184300158209	MHD FADLI	JL RT.04 SEI GERGAJI KOTA BARU	R1	450	4163.9219.8829.5413.2782#6358.3854.9304.0218.6264	2752.5642.8938.3361.1323
20	34001126266	184300158217	AMANSYAH	JL PLTD KOTA BARU KOTA BARU	R1	450	4177.4306.0549.5063.9967#7018.7309.7227.2416.6124	2203.4748.0445.6454.1227
21	34001126175	184300158225	ABDUL RAHMAN	JL RT.08 SEI GERGAJI KOTA BARU	R1	450	5176.4823.8363.4085.6086#4603.8596.8713.0917.7899	3579.4751.0894.2945.7788
22	34001126209	184300158233	ROSMINI	JL TANJUNG PURA KOTA BARU	R1	450	0365.8547.2528.4477.1108#3115.3091.6414.6447.7697	4092.7623.5391.1571.9086
23	34001196988	184300158241	M.JUNI	JL PLTD KOTA BARU KOTA BARU	R1	450	1996.9347.5781.2563.5766#5465.7098.4874.3004.7277	4296.4709.4894.1900.7127
24	34001197069	184300158258	AJO RAMLI HAS	JL SUKA DAMAI KOTA BARU	R1	450	0529.0659.9346.5935.3971#4652.9980.9474.9412.9487	5028.6010.2432.1190.9280
25	34001187839	184300158266	SRI WAHYUNI	JL MESJID RAYA LR.BUG KOTA BARU	R1	450	5452.2752.9969.9665.0794#0946.8571.7576.9133.8493	4662.2308.9697.8556.7166
26	34001187979	184300158274	M.ZAINUDDIN	JL PU KOTA BARU	R1	450	6298.7047.5711.2130.6207#0295.0889.6817.3196.5731	2557.9605.2985.6768.2361
27	34001187938	184300158282	IRWAN	JL PEMUDA KB KOTA BARU	R1	450	3878.7924.6132.6524.8366#1747.8134.2275.4857.4953	2323.1097.3694.8435.7213
28	34001187706	184300158290	FAUZI	JL PARIT 1 DARAT KOTA BARU	R1	450	3744.3609.1004.3189.0979#2917.3179.1092.9521.1264	3202.9568.9982.2468.5118
29	34001187888	184300158304	SRI BANUN	JL PARIT 1 DARAT KOTA BARU	R1	450	0560.7798.6168.6553.5873#5308.4370.5686.0278.5161	1895.8012.0643.3843.3415
30	34001196814	184300158312	ELI WATI	JL PENUNJANG KOTA BARU	R1	450	3854.8777.3542.0397.7297#5656.5859.7146.4443.2306	2012.7775.8144.0015.7750

Sumber : PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang

e. Rutinitas pelayanan dibagian distribusi unit

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari beberapa karyawan PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru serta pelanggan yang penulis wawancara, pelayanan yang menjadi rutinitas pegawai distribusi unit adalah dimana mereka senantiasa menjalani piket harian yang secara bergiliran untuk menangani segala keluhan pelanggan seperti terjadinya kerusakan dirumah pelanggan serta ganggaun-gangguan pasokan aliran listrik yang terkadang terhambat oleh pelepah-pelepah pinang maupun kelapa yang sangkut di kabel arus listrik dan menurut bebrapa pelangan yang penulis wawancara hal ini seringkali terjadi apabila cuaca alam sedang buruk seperti angin kencang yang mengakibatkan pohon-pohon tumbang.

Berikut dibawah ini adalah selelmbar data yang penulis peroleh dari PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Ihil, absen piket diwah ini adalah sebagai bukti bahwa pegawai distribusi unit selalu menjalani rutinitas mereka untuk piket gangguan jaringan dan sebagainya.

Data ini juga berfungsi sebagai laporan bulan yang harus dikirim ke Rayon Kuala Enok sebagai bukti bahwa pegawai distribusi unit selalu melaksanakan perintah untuk meleyani pelanggan setiap harinya.

Tabel IV
DAFTAR PIKET
DISTRIBUSI PLN KOTA BARU
OKTOBER 2012

DAFTAR PIKET

- A. Dodi ardiansyah
- B. Suryanto
- C. Maspar
- D. Syafri waryono

NO	WAKTU	TANGAL																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	PAGI 08.00 S/D 16.00 WIB	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A
		D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D
2	MALAM 00.00 S/D 08.00 WIB	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	
		C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C

Keterangan :

1. Petugas Picket Wajib Hadir Setengah Jam sebelum Jam Picket
2. Wajib Mencatat Dibuku gangguan setiap kali ada gangguan
3. Petugas Picket tidak dibenarkan mengganti dan diganti dengan petugas lainnya tanpa persetujuan Supv.UPP
4. Bila Ketentuan ini tidak ditaati,petugas picket atau petugas gangguan siap menerima segala resiko.

MENGETAHUI
MANAGER

SUPV DISTRIBUSI

KOTA BARU, 25 OKTOBER 2012
SUPV UPP KOTA BARU

BUDI WARMAN

RICHARD TAMBUNAN

SYAFRIYANSYAH

Sumber : PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru kecamatan Keritang

BAB IV PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya pegawai distribusi unit adalah sekelompok pegawai yang bertugas melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya yang disertai dengan keamanan, kenyamanan, keramahan dan ketepatan waktu.

1. Pegawai distribusi unit yang dimiliki PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru memang sangat pantas diacungi jempol atas kinerjanya yang luar biasa dalam melayani pelanggan PLN dan mereka bekerja pagi, siang, dan malam secara piket bergantian yang telah ditetapkan Ka. Supv UPP.
2. Sebagian dari masyarakat mengira bahwa untuk mendaftar sebagai pelanggan PLN itu sangatlah rumit urusannya, karena pembukaan pendaftaran tidak hanya di sub ranting saja, pembukaan pendaftaran bisa juga dengan pihak ketiga yang disebut Biro, dan inilah sebenarnya yang membuat banyak orang bingung dengan hal seperti ini, tetapi pelanggan diberi wewenang untuk mengikuti prosedur Biro atau PLN sub ranting Kotabaru.
3. PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang juga sangat memperhatikan kinerja pegawai-pegawai dibagian Distribusi Unit yang berperan sebagai pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Kecamatan Keritang dalam mendapatkan pelayanan yang baik, dan dengan adanya kebijakan PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang membuka pendaftaran baru untuk masyarakat yang ingin mendaftar

sebagai pelanggan PLN, maka disitulah peran mereka sebagai pegawai PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang di bagian Distribusi Unit yang siap melayani pelanggan setiap harinya.

B. Saran

1. PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Inhil harus senantiasa meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi daripada sebelumnya.
2. PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang Inhil harus memperhatikan serta mengontrol kinerja pegawainya agar proses pelayanan menjadi lebih efektif.
3. Menambah sarana dan prasarana kantor seperti motor, computer serta Wi-Fi.
4. Pegawai distribusi unit PT. PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang harus selalu mempertanyakan dan mendengarkan keluhan-keluhan pelanggan-pelanggan yang berkunjung, dan segera membenahi berbagai macam masalah yang dikeluhkan.
5. Dengan bertambahnya pelanggan PLN dalam pertahunya, PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru Kecamatan Keritang harus dapat menambah tenaga kerja dibagian distribusi unit untuk lebih memperhatikan faktor keselamatan dan kesehatan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- J.R.G. Sianipar. 2003. *Manajemen Pelayanan Masyarakat LAN*. Republik Indonesia, Edisi ke 2 Jakarta.
- Kristina utami widya, 2005. *Manajemen Riter*. PT. Prenallindo, Jakarta
- Kristina utami widya, 2006. *Manajemen Riter*, Edisi ke 2. PT Prenallindo, Jakarta
- Kasmir SE.MM. 2004. *Etika costumer Service*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kasmir SE.MM. 2005. *Etika costumer Service* Edisi Ke 2 PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sumarni Murti 2002 *Manajemen Pemasaran Bank*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandi 2001. *Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Bonar 2001. *Etika Customer Service*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- PT. PLN (Persero) WRK 2008. *Panduan Listrik Riau*, PT Pro Fajar. Riau.
- PT PLN (persero) sub ranting Kotabaru 2013 Distribusi unit. Riau.
- Www.Al-Qur'an digital.com 13/12/2012.
- www.AnneAhira.com 23/12/2012 pengertian pelayanan.