



### 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.

## TUGAS AKHIR

### PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KOTA TEMBILAHAN KAB. INDRAGIRI HILIR

*Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Tugas  
Akademik Dan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada Program Studi  
D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Disusun Oleh:

**Wahyu Syahputra**  
**NIM. 01770213178**

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2021**



41

**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 : Wahyu Syahputra  
 Nim : 01770213178  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan  
 Judul Skripsi : PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KOTA TEMBILAHAN KAB. INDRAGIRI HILIR

**DISETUJUI OLEH  
PEMBIMBING**

  
M. Rachmadi, SE, MM  
 NIK. 130717111

**MENGETAHUI**

Dekan  
 Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
  
  
Dr. Mahvanni, S.E., M.M  
 NIP. 700826 199903 2 001

Ketua Program Studi  
 D3 Manajemen Perusahaan  
  
Henni Indrayani, SE, MM  
 NIP. 19700802 199803 2 003



### 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 : WAHYU SYAHPUTRA  
 NIM : 01770213178  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JURUSAN : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
 JUDUL : PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN  
 PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR PT. PLN  
 (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN  
 KOTA TEMBILAHAN KAB. INDRAGIRI HILIR  
 HARI/TANGGAL UJIAN : SENIN, 27 DESEMBER 2021

Disetujui Oleh :

KETUA PENGUJI

Dr. Hj. Julina, SE, M.Si  
NIP. 19730722 199903 2 001

ANGGOTA

PENGUJI I

Fakhrurozi, S.E, MM  
NIP. 19670725 200003 1 002

PENGUJI II

Meri Sandora, SE, MM  
NIP. 19790505 200710 2 001



101

### 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.

## SURAT PERNYATAAN

Saya bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Syahputra  
 NIM : 01770213178  
 Tempat/Tgl.Lahir : Teluk Jira, 29 Maret 1999  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : D3 Manajemen Perusahaan  
 Judul Tugas Akhir : PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN  
 PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR PT. PLN  
 (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KOTA  
 TEBILAHAN KAB. INDRAGIRI HILIR

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan,

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Januari 2022

Yang membuat pernyataan

Wahyu Syahputra  
 NIM.01770213178



**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**

**PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KOTA TEMBILAHAN KAB. INDRAGIRI HILIR**

Oleh :

**Wahyu Syahputra**  
**NIM : 01770213178**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengawasan kualitas pelayanan pelanggan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer yang diambil berdasarkan wawancara secara langsung dan data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting sebagai proses melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Listrik Pascabayar***



### 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

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, berkat karunia dan rahmatnya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**Pengawasan Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir**”. Serta tidak lupa sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa dan mengajarkan umat manusia menuju dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan, semoga syafa’at selalu menyertai baik didunia dan akhirat.

Penulisan tugas akhir ini merupakan buah pikir karya ilmiah yang dibuat oleh penulis sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi mahasiswa program studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.md).

Penulisan tugas akhir ini disusun atas berbagai bimbingan, motivasi, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, yang memberikan pengalaman tak ternilai secara materi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Teruntuk orang tua tercinta yaitu, Bapak Khairil Anwar dan Ibu Hayati yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik dan memberikan motivasi untuk penulis. Serta tidak lupa salam hangat kepada saudara kandung yang turut memberikan dukungan dan semangat. Andriansyah, Maulana All - Zikri.



**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.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan bapak ibu pembantu Rektor.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan bapak ibu pembantu Dekan.
4. Ibu Henni Indrayani, SE.,MM selaku ketua jurusan Diploma 3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .
5. Bapak M. Rachmadi. S.E., MM. selaku dosen pembimbing penulisan laporan ini yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, karyawan dan staf pegawai, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta memberikan motivasi dan masukan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman yang berada di jurusan D3 Manajemen Perusahaan yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi sampai saat ini, khususnya teman-teman D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2017 dan HMJ MP Suska.
8. Seluruh pihak PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan yang telah membantu dan memberikan saran kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.



**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.

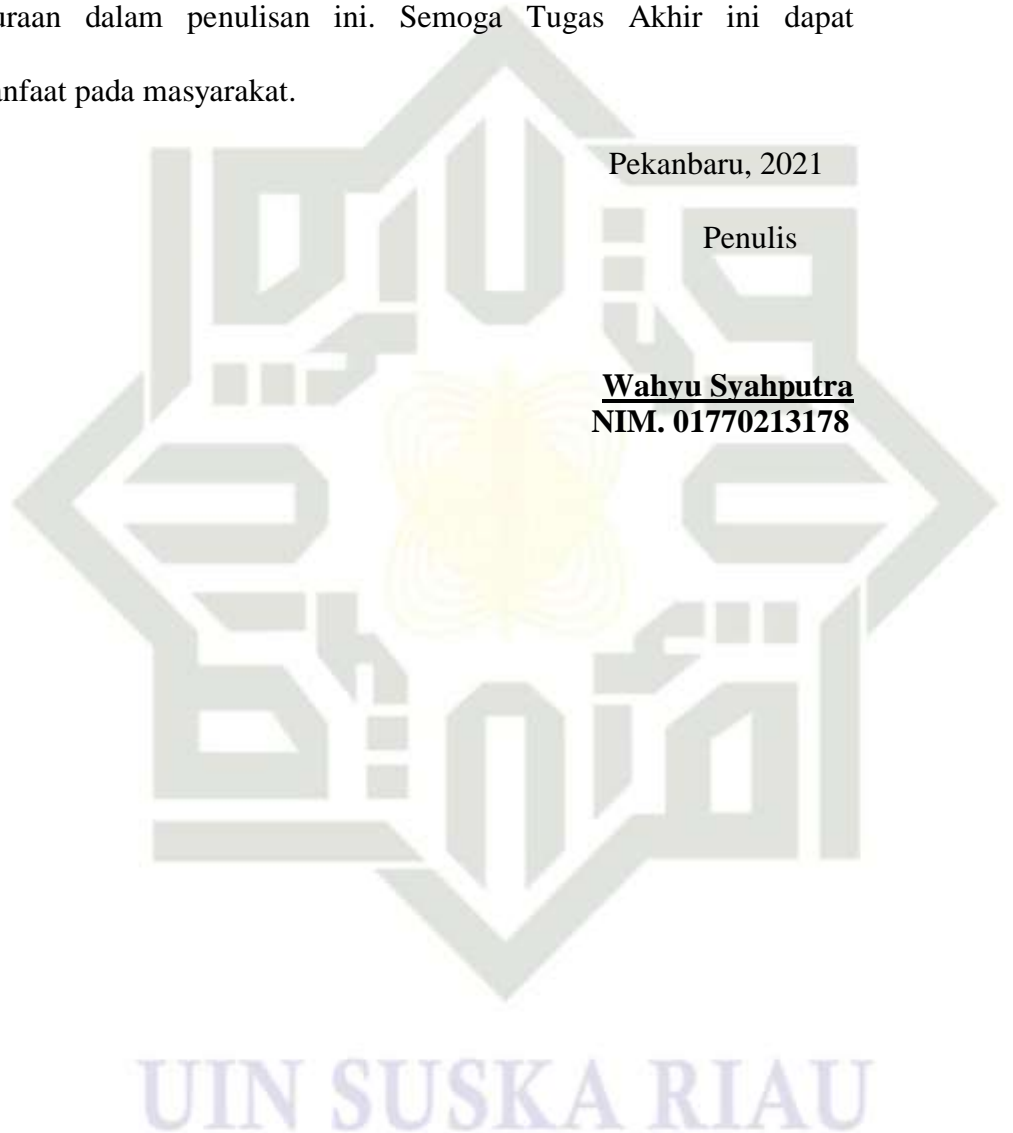
9. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan dalam penulisan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat pada masyarakat.

Pekanbaru, 2021

Penulis

**Wahyu Syahputra**  
**NIM. 01770213178**






**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

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Dan Manfaat .....	5
1.4.Metode Penelitian .....	6
1.5.Statistika Penulisan .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>9</b>
2.1 Sejarah PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilahan .....	9
2.2 Visi, Misi dan Filosofi PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan .....	10
2.3 Logo atau Lambang PT. PLN .....	11
2.4 Struktur Organisasi PT. PLN ULP Tembilahan .....	14
2.5 Uraian Tugas/Job Description PT.PLN ULP Tembilahan .....	15
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b> .....	<b>22</b>
3.1 Tinjauan Teori .....	22
3.1.1 Manajemen Pemasaran.....	22
3.1.2 Pemasaran Jasa .....	23
3.1.3 Pengertian Jasa/Pelayanan .....	24
3.1.4 Strategi Pemasaran .....	27
3.1.5 Menciptakan Nilai Melalui Jasa .....	29
3.1.6 Kualitas Jasa .....	32



- 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.

3.1.7 Strategi Layanan Pelanggan .....	36
3.1.8 Konsep Kualitas Pelayanan .....	39
3.1.9 Standar Pelayanan .....	40
3.1.10 Definisi Listrik Pascabayar .....	41
3.1.11 Landasan Syariah .....	42
3.2 Tinjauan Praktek .....	44
3.2.1 Standar Kualitas Pelayanan PLN ULP Tembilahan .....	44
3.2.2 Prosedur Pelayanan PLN ULP Kota Tembilahan .....	49
3.2.3 Waktu Penyelesaian.....	54
3.2.4 Biaya Pelanggan .....	55
3.2.5 Produk Layanan .....	56
3.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan PT. PLN ULP Tembilahan .....	57
3.2.7 Kendala Pengawasan Kualitas Pelayanan PT. PLN ULP.....	60
3.2.8 Penanganan Pengaduan Dan Tindak Lanjutnya PT. PLN ULP .....	60
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
4.1 Kesimpulan .....	67
4.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan listrik pascabayar PLN. ULP Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir Tembilahan..... 2

Tabel 2.2 Struktur organisasi PT. PLN ULP Tembilahan ..... 15

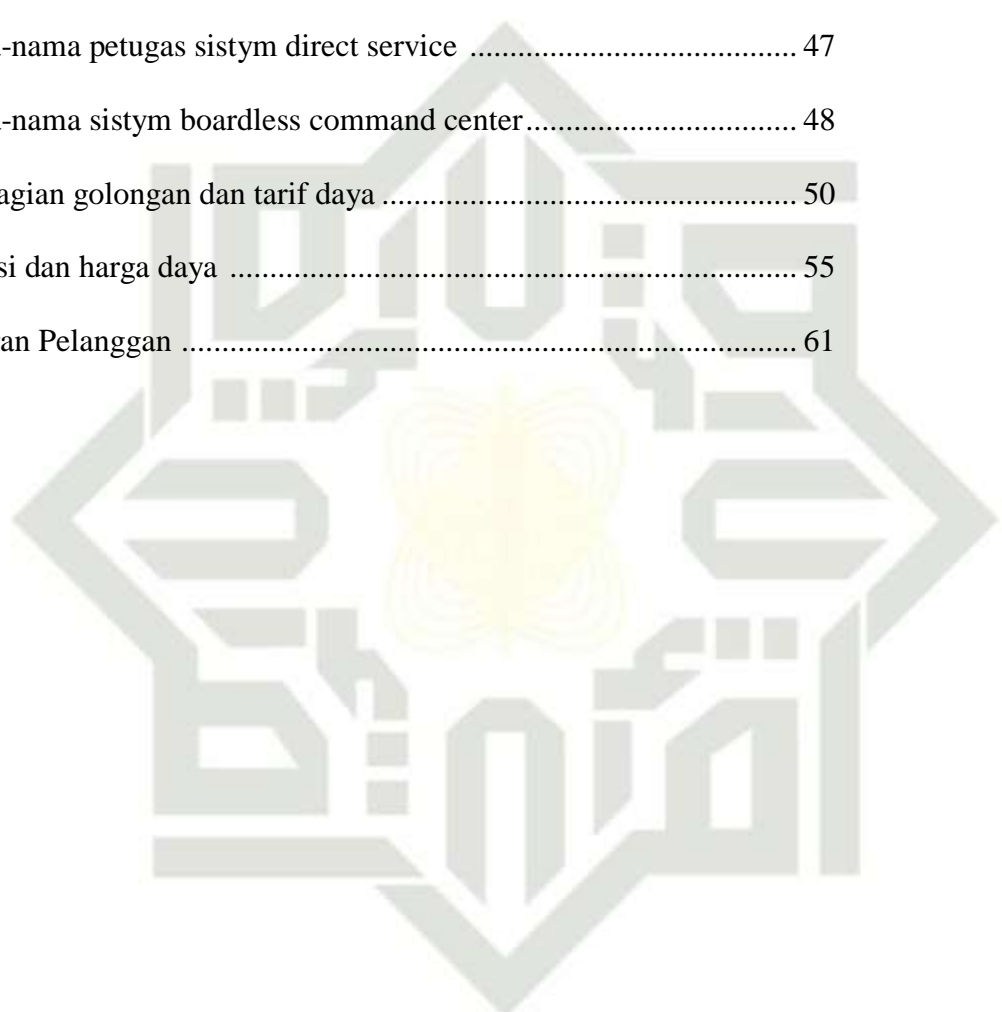
Tabel 3.1 Nama-nama petugas sistym direct service ..... 47

Tabel 3.2 Nama-nama sistym boardless command center..... 48

Tabel 3.3 pembagian golongan dan tarif daya ..... 50

Tabel 3.4 Variasi dan harga daya ..... 55

Tabel 3.5 Laporan Pelanggan ..... 61



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.

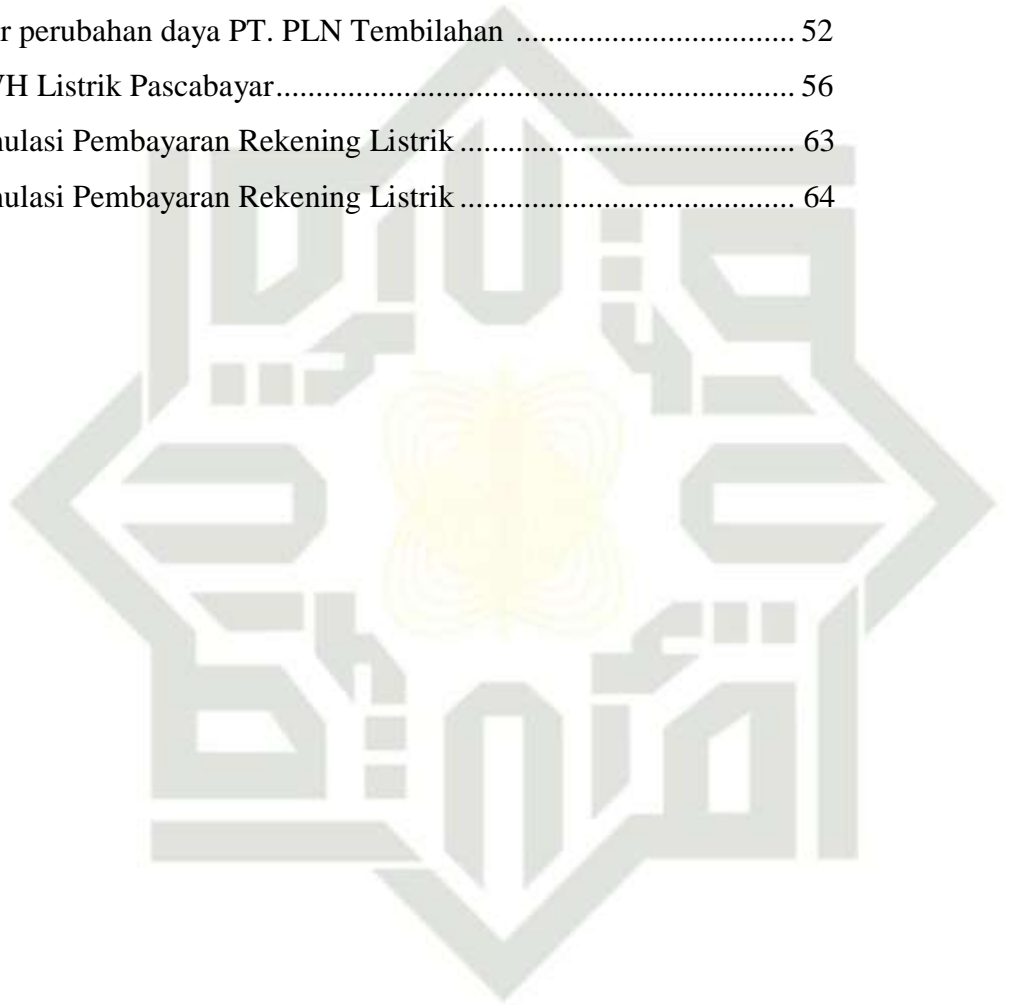


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 .....	12
Gambar 3.1 Pelayanan direct service .....	46
Gambar 3.2 Pelayanan borderless command center .....	47
Gambar 3.3 Fitur PLN Mobile .....	49
Gambar 3.4 Alur perubahan daya PT. PLN Tembilahan .....	52
Gambar 3.5 KWH Listrik Pascabayar.....	56
Gambar 3.6 Simulasi Pembayaran Rekening Listrik.....	63
Gambar 3.7 Simulasi Pembayaran Rekening Listrik.....	64



UIN SUSKA RIAU



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan realita perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut mampu menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perubahan teknologi dimasa modern ini mengharuskan perusahaan untuk menciptakan informasi yang berkembang cepat, sehingga perusahaan dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan pelanggan. Dalam kualitas pelayanan modern, paradigma pelayanan telah bergeser, tidak hanya menciptakan transaksi untuk mencapai keberhasilan pemasaran tetapi perusahaan juga harus menjalin hubungan kepada pelanggan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) yang bertugas menyediakan energi listrik bagi kepentingan umum. Semakin majunya teknologi informasi dan hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. PLN yang terikat dengan PSO (*Public Service Obligation*), berkewajiban penuh untuk memberikan pelayanan publik dan dituntut untuk terus “Menerangi” dengan menyalurkan energi listrik khususnya di daerah Kab. Indragiri Hilir dengan semaksimal mungkin. Hal ini disadari oleh PT. PLN

- 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.



(Persero) Unit Layanan Pelanggan Cabang Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir, sebagai institusi yang memberikan jasa pelayanan listrik pada masyarakat di wilayah tersebut akan memberikan pelayanan sesuai keinginan pelanggannya.

Listrik pascabayar merupakan sistem listrik yang pembayarannya dilakukan pada akhir bulan, pengguna listrik ini akan menerima tagihan bulanan sesuai energi yang pakai, tagihan tersebut dapat di lihat dari KWH yang berjalan sesuai penggunaan. Untuk pembayaran listrik ini bisa di lakukan ke kantor PLN, kantor Pos, ATM, dan sewalayan yang menerima tagihan pembayaran listrik pascabayar lainnya.

Menurut keterangan supervisor ADM PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tembilahan Bapak Ferri mengatakan pengguna yang terdaftar semakin tahun menurun karena banyaknya pelanggan yang telah migrasi ke listrik prabayar, pada tahun 2019 sebanyak 23.125 pelanggan yang sudah menggunakan listrik pascabayar. Dan pada tahun 2020 menurun menjadi 22.225 pelanggan, hingga diakhir 2021 pengguna total yang terdaftar dirincikan sebanyak 17.364 yang masih tergabung dan tergolong dalam penargetan dari pelayanan ini yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1  
 Jumlah Pelanggan Listrik Pascabayar PLN. ULP Kab. Indragiri Hilir

No	Tahun	Jumlah Pelanggan Listrik
1	2019	23.125
2	2020	22.225
3	2021	17.364

Sumber: PT. PLN (Persero) Ranting Tembilahan

Didalam tabel tersebut, diketahui bahwa masih banyak pengguna listrik di daerah Kab. Indragiri Hilir yang sangat membutuhkan pelayanan dan



#### 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.

pemeliharaan meliputi beberapa daerah berdasarkan pembagian Ranting/Subranting yaitu. Bagan Jaya, Bekawan, Belantaraya, Concong, Igal, Kuala Lahang, Mandah, Perigi Raja, Pulau Burung, Pulau Palas, Rotan Semelur, Sapat, Seberang Tembilahan, Simpang Gaung, Sungai Guntung, Sungai Salak, Tanjung Lajau, Teluk Pinang, Tembilahan, Sungai Piring.

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.

Menurut **Zeithaml dkk dalam paslong (2011:135)** untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi yaitu: *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reability* (Dapat Dipercaya Keandalannya), *Responsives* (Daya Tanggap), *Asurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

Dalam upaya ini, PLN meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi secara tepat, lengkap, cepat serta mudah didapat. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilahan telah memberikan tiga bentuk akses pelayanan sejak tahun 2019 seperti.

1. *Direct service* (pelayanan secara langsung)
2. *Borderless Command Center* (Pusat komando tanpa batas).
3. PLN Mobile



**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.

Akses pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pelanggan secara efektif baik dari pelayanan yang bersifat administrasi seperti tagihan listrik, layanan pengaduan dan keluhan pelanggan dan layanan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara dan lainnya.

Sesuai dengan obsevasi yang peneliti lakukan bahwa semua bentuk keluhan pelanggan merupakan tindaklanjut yang harus diselesaikan dan ditanggapi secara cepat oleh pihak PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan. Yang mana dari penerapan pelayanan tersebut terkhususnya bagi pengguna listrik pascabayar dinilai kurang dan masih berupaya meningkatkan pengawasan kualitas pelayanan dalam melayani keluhan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengawasan Kualitas Pelayanan pelanggan Listrik Pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir”**

**1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengawasan kualitas pelayanan pelanggan listrik pascabayar PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir.

2. Bagaimana standar kualitas pelayanan pelanggan listrik pascabayar PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir.




**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.

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan kualitas pelayanan pelanggan listrik pascabayar pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir
2. Untuk mengetahui bagaimana standar kualitas pelayanan pelanggan listrik pascabayar PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir.

#### 1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Melihat perkembangan mahasiswa dalam mengemukakan penelitian secara akademis dan sebagai bahan referensi yang nantinya akan dapat memberikan perbandingan dalam laporan pada bidang yang sama dimasa yang akan datang

2. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti untuk memperoleh ilmu di bidang manajemen sumberdaya manusia dalam memberikan kualitas pelayanan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai pedoman dan pertimbangan bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir, diharapkan perusahaan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai pemecahan masalah serta juga dapat memberikan masukan terhadap perusahaan, guna



**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.

meningkatkan pengawasan kualitas pelayanan terhadap masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung

## 1.4 Metode Penelitian

### 1.4.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan yang beralamat di Jl. Gn. Daek, Tembilahan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau. Perusahaan ini adalah jenis perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Unit Layanan Pelanggan (ULP) Perusahaan Listrik Negara (PLN), penelitian ini dilakukan pada bulan Maret s/d selesai 2021.

### 1.4.2. Jenis dan Sumber Data

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

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian, Data yang didapat dari hasil wawancara dengan *Customer Service* (Suharyadi dan Purwanto, 2016:15)

#### 2. Data sekunder

Data sekunder bukan data utama yang akan diproses melainkan data pendukung untuk dijadikan tambahan, Data yang diperoleh dari komputer perusahaan (Taufiq, 2013:14).



**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.

**1.4.3. Teknik Pengumpulan Data**

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

1. Wawancara

Merupakan Tanya jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Wawancara dalam konteks ini berarti memperoleh suatu fakta atau data dengan komunikasi langsung (**Nofianti dan Qomariah, 2017:62**)

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. Teknik Analisa 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 pengawasan kualitas pelayanan listrik pascabayar pada PT. PLN Unit Layanan Pelanggan 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.

## 1.5. Sistematika Penulisan

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

### **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 (persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir sebagai cabang pembantu dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Induk Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK**

Bab ini menjelaskan tentang manajemen pemasaran, pemasaran jasa, pengertian jasa/pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, strategi pelayanan, konsep pelayanan, pengukuran pelayanan, lisrtik pascabayar, pemberian pelayanan.

### **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 PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan 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 (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilahan yang merupakan cabang yang beralamat di Jalan Gunung Daek, Tembilahan Kota, Kab. Indragiri Hilir.

PT. PLN Unit Layanan Pelanggan 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 Unit Layanan Pelanggan Tembilahan adalah kontinuitas penyediaan energi listrik di sub sistem kelistrikan Kabupaten Indragiri Hilir, dimana ketergantungan pasokan



### 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.

ketenagalistrikan dari pembangkit besar PLTU Bukit Asam sangatlah besar. Tekat pemerintah tersebut dan semakin 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 (Persero) Unit Layanan Pelanggan

### 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:

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham



**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.

- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

**Filosofi Perusahaan**

Untuk mewujudkan Visi dan Misi perusahaan, maka landasan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilahan adalah : “Memiliki komitmen yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan dengan mengelola SDM sebagai sumber daya penting di dalam 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

**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.

Gambar 2.1  
Logo PT.PLN



Sumber : PT.PLN ULP Tembilahan

**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**

- a. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya.



**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.

- b. Gambar gelombang yang digunakan dalam logo PLN memberikan arti bahwa segala macam tenaga (energi) dapat dinyatakan sebagai gelombang (cahaya listrik, akustik). Kegiatan PLN mencakup konvensi segala macam tenaga (energi) menjadi tenaga listrik.
- c. 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.

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, pada lambang PLN maka jika dianggap perlu, dapat ditempatkan tulisan yang menyatakan satuan PLN yang bersangkutan dengan ketentuan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 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).

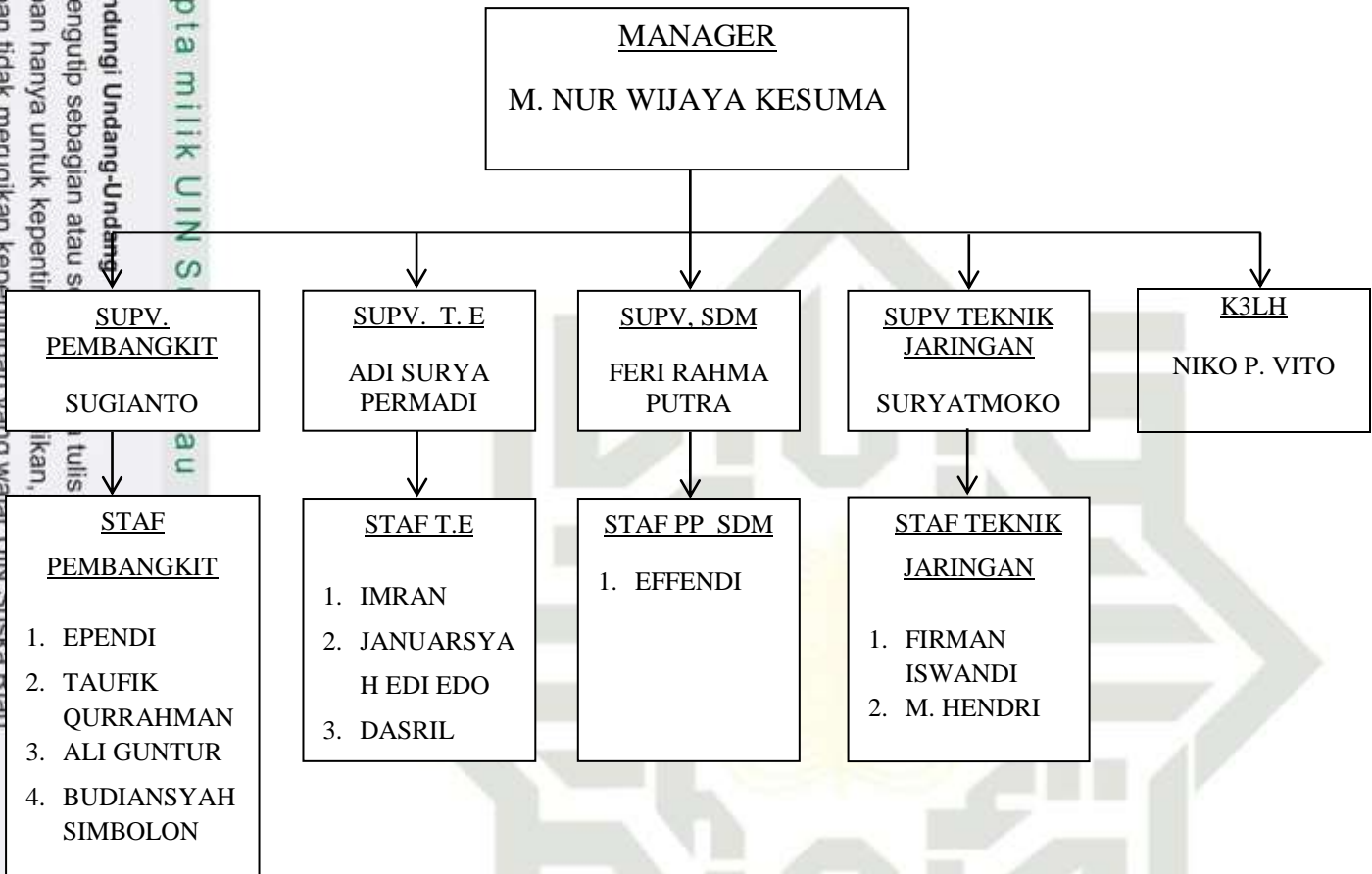
### 2.4 Struktur Organisasi PT PLN ULP Tembilahan

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

Tiap jabatan memiliki tugas dan fungsi masing-masing, sebagaimana dijabarkan dibawah ini:

Tabel 2.2  
 STRUKTUR ORGANISASI PT. PLN ULP TEMBILAHAN



Sumber : PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilihan

## 2.5 Uraian Tugas/Job Description PT. PLN ULP Tembilihan

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

### 1. Manager

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

Tanggung jawab utama:

- a. Merumuskan sasaran kerja perusahaan
- b. Mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya
- c. Mengawasi pengoperasian dan pemeliharaan sarana peenyediaan tenaga listrik agar sesuai dengan target
- d. Mengawasi kegiatan pelayanan pada pelanggan agar target KWH terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai
- e. Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, surat perintah kerja dan surat dinas resmi
- f. Memberikan pembinaan kepada pegawai dalam bidang kelistrikan agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan yang diharapkan
- g. Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan perusahaan
- h. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
- i. Melaksanakan tugas kedinasan sesuai kewajiban dan tanggung jawabnya

**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:

- a. Menyusun rencana pemeliharaan dan periodik



**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.

- b. Melakukan pemeliharaan rutin dari periodik unit pembangkit
- c. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemeliharaan mesin dan alat bantu
- d. Melakukan koordinasi dengan seksi operasi yang menyangkut pemeliharaan mesin dan alat bantu
- e. Membuat laporan pelaksanaan pemeliharaan mesin dan alat bantu
- f. Menganalisa gangguan mesin dan alat bantu
- g. 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:

- a. Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
- b. Menerima daftar rekening yang belum lunas dari fungsi penagihan
- c. Menerima perintah penyambungan kembali sambungan tenaga listrik
- d. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
- e. Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan saldo rekening
- f. Melakukan koordinasi dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya



**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.

#### 4. 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, berkompoten, bermotivasi tinggi, yang mampu bekerja secara produktif dan efisien, untuk mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan.

Tanggung jawab utama:

- a. Bertanggung jawab terhadap rekrutmen pegawai sesuai dengan kreteria dan posisi pekerjaan yang dibutuhkan perusahaan
- b. Bertugas memberikan motivasi dan menjelaskan visi misi perusahaan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas SDM, agar dapat bekerja dengan maksimal
- c. Membina kekeluargaan dan selalu memperhatikan kesejahteraan pegawai sampai kepada unit-unitnya
- d. Bertanggung jawab terhadap semua permasalahan ketenagakerjaan dan penyelesaiannya
- e. Bertugas memberikan laporan bulanan tentang perkembangan SDM kepada pihak management
- f. Bersedia melakukan kerjasama dan koordinasi dengan bidang-bidang lain
- g. Bersedia melakukan aktivitas atau kegiatan lain atas perintah direksi

**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.

- h. Merencanakan kebutuhan sumber daya manusia di PT. PLN. (Persero) ULP
- i. Memfasilitasi kegiatan pengembangan sumber daya manusia
- j. Menjaga hubungan industrial yang kondusif berdasarkan Peraturan Undang-Undang Ketenagakerjaan dan policy perusahaan berlaku
- k. Mengadakan program-program komunikasi internal dan eksternal dalam lingkup pekerjaan

**5. Supervisor Teknik Jaringan.**

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

Tanggung Jawab Utama:

- a. Menyusun rencana kerja seksi distribusi
- b. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada seksi distribusi untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- c. Mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai dengan rencana
- d. Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja



**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.

- e. Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat-alat bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan
- f. Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran, dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan P2TL
- g. Memeriksa secara berkala trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan
- h. Memeriksa dan mengevaluasi hasil survei lapangan guna memenuhi permohonan calon pelanggan.

**7 K3LH**

K3LH adalah singkatan dari (Keselamatan Kerja dan Lingkungan Hidup) yaitu mengenai program kesehatan, Keselamatan kerja dan lingkungan hidup pada suatu perusahaan atau pada suatu instansi lain yang mempunyai banyak tenaga kerja atau karyawan.

Adapun sasaran K3LH yaitu :

- a. mengidentifikasi kondisi dan tindakan berbahaya yang dapat menyebabkan cedera, sakit atau kerusakan aset perusahaan
- b. menilai risiko keselamatan dan kesehatan terkait peralatan, material, proses, fasilitas
- c. mengurangi bahaya kebakaran dengan menginspeksi, penataan fasilitas dan proses, dan mendesain sistem pendeteksi dan pemadaman apimemastikan peraturan pemerintah terkait keselamatan dan kesehatan yang harus dipenuhi



- d. memberikan pekerja dan manajer pengetahuan dan kemampuan untuk dapat mengenali bahaya dan melakukan pekerjaannya secara selamat dan efektif
- e. menentukan fakta terkait kecelakaan berdasarkan keterangan wawancara saksi, inspeksi lapangan dan pengumpulan bukti
- f. membantu manajer menetapkan tujuan K3, perencanaan program untuk mencapai target dan mengintegrasikan K3 di dalam budaya perusahaan
- g. mengelola, melatih, dan mengkoordinasi tenaga terlatih dalam menindaklanjuti keadaan darurat semisal kebakaran, kecelakaan atau bencana lainnya
- h. menilai kemungkinan paparan produk dalam setiap tahap proses produksi yang dapat memberikan dampak tidak baik bagi kesehatan atau lingkungan dan menentukan tanda peringatan visual dan auditori
- i. mengidentifikasi dan menerapkan prosedur yang dapat melindungi fasilitas dan bisnis perusahaan dari ancaman yang membahayakan.

**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 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 peraktek atau penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut.

1. Pengawasan kualitas pelayanan listrik pascabayar pada PT. PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kota Tembilahan, sudah cukup baik dalam menangani keluhan dan masalah yang bersifat administratif dan teknik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dan terbukti dari beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap pelanggan listrik pascabayar
2. kualitas pelayanan listrik pascabayar pada PT. PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kota Tembilahan, memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh pelanggan, tetapi kurangnya petugas menjadikan antiran yang cukup lama hal ini tercermin dari hasil wawancara yang peneliti terhadap staff unit layanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilahan, dengan catatan menetapkan tiga sistem pelayanan yang sangat baik.
3. Adapun beberapa kendala yang sering dihadapi PT. PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Tembilahan terhadap pelanggan listrik pascabayar.
  - 1) Kurang petugas cs
  - 2) Estimasi pembayaran tidak sesuai dengan harapan 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.

Dengan ini PT. PLN harus berupaya untuk menghadapi dan mengurangi permasalahan tersebut, supaya kualitas pelayanan listrik pascabayar menjadi lebih baik kedepannya.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan masukan atau saran yang mungkin berguna nanti untuk acuan atau pertimbangan bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan dalam meningkatkan Kualitas pelayanan, sebagai berikut.

1. Pihak PLN seharusnya berupaya meningkatkan nilai moral, kedisiplinan, dan sopan santun didalam melayani pelanggan dan juga berupaya cepat dan tanggap dalam memberikan informasi dan mengatasi keluhan yang di hadapi oleh peanggan.
2. Meberikan peringatan atau tindakan kepada seluruh pelanggan listrik pascabayar guna menjaga alat alat yang diberikan oleh PLN agar tidak rusak
3. Memberikan kemudahan dalam penyelesaian administrasi agar pelanggan merasa dilayani secara baik dan tepat waktu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Setiyaningrum, Ari, Dkk. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta, Penerbit Andi, 2015.
- Ratnasari, S.E., M.Si., Ririn Tri, and Mastuti Aksa S.IP. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor, Ghalia Indonesia, 2011.
- Normasari, Selvy, et al. "Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)." *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan*. vol. 06, no. 2, Desember 2013. [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id).
- Assauri, S.e., M.B.A, Prof.Dr. Sofjan. *Manajemen pemasaran dasar, konsep, dan strategi*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, April 2010.
- Tojiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Ed 1., Yogyakarta, ANDI, 2014.
- Rjofita, Mm, Hendra. *Strategi pemasaran*. Pekanbaru, Cv. Mutiara Pesisir Sumatra, September 2015.
- Pasolong M.Si, Dr. Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, November 2017
- Lupiyoadi, Rambat, and Dedy A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2 ed., Jakarta, Salemba Empat, 2011.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, Rajawali Pers, 2017.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta, Bumi Aksara, 2016.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

**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.



## LAMPIRAN

### Hasil Wawancara

**A.** Wawancara penulis dengan bapak Ferry Rahma Putra selaku Suv. ADM, tanggal 15 Maret 2021. Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir adalah sebagai berikut:

Penulis : Ada berapa sistem pelayanan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan ?

Penulis : Apa perbedaan antara dua bagian pelayanan tersebut ?

Penulis : Berapa banyak jumlah pengguna listrik total dikecamatan Tembilahan Kota ?

**B.** Wawancara penulis dengan ibu Hartati sebagai petugas Direct Servis, tanggal 16 Maret 2021. Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir adalah sebagai berikut:

Penulis : Berapa jumlah petugas layanan direct servis dan sebutkan nama petugas layanan?

Penulis : Bagaimana kebijakan jam dan hari kerja yang sesuai operasi kantor ?

lanjutkan 13:00 s/d 16:30. Untuk hari kerja Senin sampai dengan Jum'at.

Penulis : layanan apa saja yang sering di lakukan pelanggan di kantor ini ?

administrasi seperti, pendaftaran listrik baru, pembayaran rekening listrik, pemberi dan penerima persyaratan untuk perubahan daya naik atau turun.



**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.

Penulis : Apa saja persyaratan administrasi pendaftaran listrik baru, pembayaran rekening listrik , dan perubahan daya naik atau turun ?

Penulis : Bagaimana pembagian daya dan biaya yang harus di bayarkan dalam perubahan daya ?

Penulis : Seperti apa pihak PLN memberikan Solusi terhadap Pelanggan

Wawancara penulis kepada bapak Adi Surya Permadi selaku Suv. Teknik, tanggal 16 maret 2021, di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kota Tembilahan Kab. Indragiri Hilir adalah sebagai berikut:

Penulis : berapa jumlah petugas dan siapa saja yang bapak tunjuk sebagai petugas di dalam pelayanan teknik di ULP Tembilahan ?

Penulis : Pelayanan apa yang di berikan oleh petugas teknik kepada pelanggan ?

**D.** Wawancara kepada beberapa pelanggan PLN Terhadap Kualitas yang diberikan oleh PT. PLN ULP Tembilahan

Penulis : Bagaimana sarana dan prasarana di PT. PLN ULP

Tembilahan?

Penulis : Seperti apa respons Cs saat melayani pelanggan ?

Penulis : bentuk keluhan yang di dapatkan oleh pelanggan

## DOKUMENTASI



- 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 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.

**BIOGRAFI PENULIS**

Wahyu Syahputra, adalah nama penulis tugas akhir ini. Penulis lahir dari pasangan Bapak Khairil Anwar dan Ibu Hayati yang merupakan anak kedua dari 3 bersaudara. Penulis dilahirkan di Teluk Jira pada tanggal 29 Maret 1999. Penulis beralamat di Desa Teluk Jira, Kec. Tempuling, Kab. Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Penulis dapat dihubungi melalui E-mail Wahyusf2903@gmail.com. Pada tahun 2006 penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 008 Teluk Jira (2005 - 2011), MTS Darussalam Sei. Salak (2012 – 2014), MA Nurul Hidayah Sei. Salak (2014 – 2017). Setelah selesai menempuh pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan pendidikan D3 program studi Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dari tahun (2017 – 2022). Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya (Amd). Penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2022, dengan Judul “ Pengawasan Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kab. Indragiri Hilir “. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi semua.