

**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**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI PROSES KENAIKAN  
DAYA LISTRIK PADA PT.PLN PERSERO DUMAI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Pada Program Studi D-III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu  
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**OLEH :**

**ALFIAN VIKRI ARFANI**

**02070216281**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UIN SUSKA RIAU**

**2023**



## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Alfian Vikri Arfani  
 NIM : 02070216281  
 Program Studi : D-III Manajemen Perusahaan  
 Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Menangani Proses  
 Kenaikan Daya Listrik Pada PT.PLN Persero Dumai  
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 31 Oktober 2023

### DISETUJUI OLEH

Dosen Pembimbing

**M. Rachmadi, SE, MM**  
 NIK. 130 717 111

### MENGETAHUI

Dekan  
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**H. Mahvarni, S.E, M.M.**  
 NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Program Studi  
 D-III Manajemen Perusahaan

**Henni Indrayani, S.E, M.M.**  
 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 : Alfian Vikri Arfani  
NIM : 02070216281  
Jurusan : Diploma III Manajemen Perusahaan  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Dalam Menangani Proses Kenaikan Daya Listrik Pada PT.PLN Persero Dumai  
Tanggal Ujian : 31 Oktober 2023

### Tim Penguji

#### Ketua Penguji

Henni Indrayani, S.E., M.M.  
NIP. 19700802 199803 2 003



#### Sekretaris

Zikri Aidilla, S.E, M.Ak  
NIP. 19940523 202203 2 004



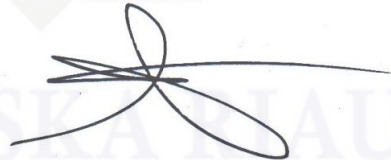
#### Penguji I

Zulhaida S.E, M.M.  
NIP. 19741204201411 2 001



#### Penguji II

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



.....

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



**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : ALFIAN VIKRI ARFANI  
**NIM** : 02070216281  
**Tempat/ Tgl. Lahir** : YOGYAKARTA 28 MEI 2002  
**Fakultas** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**Prodi** : D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN

**Judul Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya\*:**

Kualitas Pelayanan dalam menangani Proses Kenaikan daya Listrik pada PT. PLN Persero Dumai

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan **Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya \*** dengan 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 **Thesis/Skripsi/Proposal/Karya Ilmiah lainnya \***, saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan **Thesis/Skripsi/Proposal / (Karya Ilmiah lainnya )** \*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



NIM : 02070216281

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

## ABSTRAK

### **KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI PROSES KENAIKAN DAYA LISTRIK PADA PT.PLN PERSERO DUMAI**

OLEH :

**ALFIAN VIKRI ARFANI**

**02070216281**

*Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan menangani proses pada PT PLN Persero Dumai. Penelitian ini merupakan penelitian yang pengumpulannya dengan menggunakan metode wawancara kuisioner dan observasi, Dan sumber data yang diambil yaitu dari data primer dan sekunder dengan menggunakan analisis data deskriptif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa dalam PT.PLN Persero Dumai memiliki kualitas pelayanan yang baik secara offline dan online sudah sangat baik akan tetapi belum maksimal karena tidak semua masyarakat dapat menggunakan aplikasi yang ada di PT.PLN Dumai saat ini. Dan proses pemasangan yang terkesan adanya prosedur SOP yang harus petugas lalui, proses pengisian form Tug yang banyak tentunya memberikan hambatan kepada petugas serta proses pengembalian alat yang tersisa sesudah pemasangan memberikan tambahan kerja bagi petugas.*

***Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Menangani***



## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul, "KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI PROSES KENAIKAN LISTRIK PADA PT. PLN PERSERO DUMAI" sesuai dengan yang diharapkan tanpa adanya hambatan apapun, Shalawat beserta salam senantiasa kita persembahkan kepada baginda nabi besar kita nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju tuntutan nilai nilai islami, semoga kita termasuk kedalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak, aamiin

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari ada kelebihan dan kekurangan, jika terdapat kebenaran pada tugas akhir ini maka kebenaran tersebut datangnya dari allah SWT, Namun jika terdapat kesalahan dan kekurangan pada tugas akhir ini maka itu datangnya dari penulis sendiri, hal ini karna terbatasnya ilmu dan kemampuan yang penulis miliki, Atas segala kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga dapat membawa perkembangan dikemudian hari.

Penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari doa dan perjuangan orang tua serta keluarga besar atas segala bantuan dari beberapa pihak, baik bantuan berupa



## 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 mass

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.

moril maupun material, pada kesempatan kali ini penulis meyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, Sebagai rektor univeritas Uin Suska Riau yang telah membantu dan mendukung selama proses perkuliahan hingga bisa selesai pada saat ini.
2. Ibu Dr. Hj Mahyani, SE., MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj Julina, S.E M Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Henni Indrayani, SE, MM selaku ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, yang memberikan pengaruh positif kepada Program Studi dan Mahasiswa terkhususnya mahasiswa DIII Manajemen Perusahaan
7. Bapak M.Rachmadi SE.MM selaku Dosen Pembimbing TA yang tidak pernah bosannya membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.



## 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 mass
  - 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.

8. Ibu Putriana, SE, MM selaku Penasehat Akademik saya
  9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat kepada penulis
  10. Bapak Vikri selaku Staff PT.PLN Persero Dumai yang mengarahkan dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan bimbingan
  11. Ayahanda Moh Arfah dan Ibunda Yeni Rohaeni, , Mereka adalah sosok yang menginspirasi sehingga penulis dapat melanjutkan ke perguruan tinggi Islam Negeri, selayaknya anak yang ber terimakasih kepada ayah dan ibu yang selalu mendoakan di setiap perjalanan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan TA dengan lancar
  12. Teman-teman seperjuangan di Program Studi DIII Manajemen Perusahaan, Khususnya Kelas Manajemen Perusahaan A angkatan 2020
  13. Semua pihak yang membantu dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu
- Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih sedalam-dalamnya, Semoga Allah SWT membalas dengan balasan berlipat ganda, aamiin

Pekanbaru, 15 Febuari 2023

**Alfian Vikri Arfani**

**NIM. 0207021628**





**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 mass
  - 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**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ABSTRAK

KATA PENGANTAR .....i

DAFTAR ISI.....ii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 7

1.3 Tujuan Penelitian ..... 7

1.4 Manfaat Penelitian ..... 7

1.5 Metode Penelitian..... 9

1.6 Sistematika Penulisan..... 10

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 11

2.1 Sejarah PT.PLN Persero Area Dumai ..... 11

2.2 Visi Dan Misi PT.PLN Persero Area Dumai ..... 12

2.3 Struktur Organisasi..... 12

2.4 Ruang Lingkup Perusahaan..... 15

2.5 Budaya Perusahaan PT.PLN (Persero) UP3 Dumai ..... 18

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK..... 19

3.1 Kualitas Pelayanan ..... 19


**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 mass
  - 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.

3.1.1 Pengertian-Pengertian Kualitas.....	19
3.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	20
3.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	24
3.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	25
3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam .....	29
3.3 Tinjauan Praktek .....	32
3.3.1 Fasilitas PT.PLN (Persero) Dumai.....	35
3.3.2 Proses Tambah Daya PLN .....	36
3.3.3 Prosedur Penambahan Daya Listrik Oleh Petugas.....	37
3.3.4 Indikator Keberhasilan Petugas.....	38
3.3.5 Biaya Kenaikan Daya Listrik .....	39
3.3.6 Proses Petugas Dalam Melakukan Pemasangan Kenaikan Daya Listrik.....	40
3.3.7 Alur Dari Bon Pemakaian Peminta Barang Fungsi Gudang Tug 9 .....	43
3.3.8 Prosedur Pengembalian Barang-Barang/Spare Parts Tug 10.....	43
3.3.9 Tindakan Gudang.....	44
3.3.10 SOP Pemasangan Daya Listrik .....	45
3.3.11 Upaya Mengurangi Keluhan Pelanggan.....	47
BAB IV PENUTUP .....	50
4.1 Kesimpulan .....	50
4.2 Saran.....	51
Daftar Pustaka .....	52

**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 Struktur Organisasi PT.PLN Persero Dumai.....	13
Gambar 2.2 Biaya Pemasangan Kenaikan Daya Listrik.....	39



**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 mass
  - 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 I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa listrik di Indonesia. Keberadaannya bagi masyarakat memberikan kontribusi yang sangat besar baik secara ekonomi maupun sosial. Dalam kegiatan bisnisnya, PT PLN (Persero) menghasilkan beberapa produk diantaranya adalah pasang baru listrik, tambah daya listrik, listrik Prabayar, tingkat mutu pelayanan dan ganti meter/ geser tiang. Produk yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ditujukan dalam peningkatan mutu atau kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan.

Salah satu tujuan dari PT PLN (Persero) ini adalah melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan. Produk terbaru dari PT PLN (Persero) ini adalah listrik Prabayar. Listrik Prabayar ini mengacu pada SK Direksi PT. PLN (Persero) No. 378.K/DIR/2010, tanggal 30 Juni 2010 tentang Listrik Prabayar yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara. Dengan diberlakukannya SK Direksi tersebut maka PT PLN (Persero) dapat mengembangkan mutu kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan utama dari produk listrik Prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan melakukan



#### 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 mass
- 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.

penghematan listrik, disesuaikan dengan penggunaannya. Sasarannya adalah pelanggan yang madani, yaitu pelanggan yang bertanggung jawab. Keuntungan yang sebenarnya dapat dirasakan langsung oleh pelanggan prabayar. Selain itu, listrik prabayar merupakan pilihan tepat untuk berhemat. Manfaat hemat yang didapat diantaranya yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja, pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan

Listrik merupakan instrumen penting dalam kehidupan saat ini. Hampir semua sektor memerlukan daya listrik. PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara, merupakan penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum. Selama ini, PT PLN (Persero) memberikan pelayanan listrik pascabayar, dengan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT PLN (Persero) harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Mekanisme ini sangatlah tidak efektif dan tidak efisien bagi PT PLN (Persero) maupun para pelanggan. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) mengeluarkan inovasi produk terbaru berupa Listrik Pintar (Prabayar). Inovasi produk baru PT PLN, berupa listrik prabayar merupakan layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihan



#### 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 mass
- 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.

dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik prabayar. Inovasi termutakhir yang berorientasi pada kenyamanan pelanggan ini merupakan wujud penghargaan kepada pelanggan PLN. Pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Selain itu, penggunaan listrik menjadi Lebih nyaman dan lebih terkendali. Pada sistem listrik pintar atau prabayar, pelanggan mengeluarkan uang terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya.

Dalam kualitas pelayanannya, PT PLN (Persero) memiliki standar pelayanan yang harus dijalankan dengan baik oleh para petugas PLN. Standar pelayanan PT PLN (Persero) sesuai dengan pedoman perusahaan adalah sebagai berikut

- a. Menyambut hangat dengan senyum tulus disertai salam yang ramah;
- b. Mengetahui dan memanggil nama pihak yang dilayani, diawali dengan sebutan Bapak atau Ibu;
- c. Memberikan pelayanan terbaik dengan antusias secara cepat, tepat, dan tuntas;
- d. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan;
- e. Meyakinkan pihak eksternal tentang kesinambungan dan kesanggupan perusahaan untuk menyediakan produk dan pelayanan dalam jangka panjang (corporate viability), dengan menyediakan informasi tentang PLN dan rencana pengembangannya di masa depan;



#### 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 mass
  - 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.

f. Merujuk dan/ atau menunjukkan siapa yang dapat dihubungi, di mana, dan kapan untuk memperoleh atau pelayanan tertentu. (Sumber : Buku Pedoman Pelayanan Pelanggan PLN, 2011)

PT.PLN (PERSERO) DUMAI merupakan salah satu cabang yang dilingkungan wilayah riau yang terletak di jalan sudirman No 173 Kota dumai yang dimana merupakan perusahaan jasa layanan pelanggan di bidang kelistrikan dalam usaha meningkatkan pelayanan sesuai dengan kinerja dalam peraturan meningkatkan mutu dan perbaikan untuk berkesinambungan dalam mencapai kepuasan baik itu kinerja hingga pelayanan nya dalam nenanggapi keluhan yang terjadi pada pelanggan

Penggunaan listrik untuk keperluan rumah tangga di Kota Dumai mencapai 24% dari total keseluruhan penggunaan listrik. Meskipun hanya seperempat konsumsi listrik, namun jumlah pelanggan dari kategori rumah tangga ini merupakan yang tertinggi dibandingkan pelanggan dari kategori lainnya. Sekitar 87% pengguna listrik di Kota Dumai ini merupakan jenis pelanggan rumah tangga



#### 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.

Konsumsi listrik berdasarkan jumlah sambungan listrik rumah yang berasal dari PLN selama 2020-2021 di Kota Dumai mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 hanya terdapat 79.890 unit rumah sedangkan pada tahun 2021 meningkat menjadi 96.773 unit rumah yang memiliki sambungan listrik PLN. Hal tersebut mengindikasikan bahwa cakupan layanan listrik terutama yang bersumber dari PLN semakin meluas di Kota Dumai.

Salah Satu Pelayanan PT. PLN (PERSERO) Dumai adalah Pelayanan pengajuan Kenaikan daya Listrik yang merupakan pelayanan atas kebutuhan listrik masyarakat sehingga PT. PLN Dumai harus sigap dalam merespon setiap kenaikan daya listrik tersebut. Dengan banyaknya pemakaian daya listrik tentu akan memberikan profit bagi perusahaan. Setiap kenaikan daya listrik dikenakan biaya administratif yang dibebankan kepada pemohon/ Masyarakat, biaya-biaya tersebut cukup variatif, sesuai dengan besarnya daya yang dibutuhkan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti pada PT.PLN Persero Dumai yaitu adanya keluhan pelanggan ketika mendaftar dan mengajukan kenaikan daya listriknya via aplikasi data sampai terverifikasi pelanggan tidak mendapatkan hasil yang memuaskan seperti gagal dalam tahap pertama yang disebabkan adanya gangguan server maupun proses lainnya. Para pelanggan yang telah menyampaikan keluhannya dan mencoba menghubungi Call Center 123 masih saja menjadi masalah pada saat ini karena belum adanya respon satupun yang pasti atas masalah penambahan daya listrik yang dilakukannya. Permasalahan ini tidak hanya dilihat pada gagalnya proses





penambahan daya listrik. Namun dapat dilihat juga dari adanya pelanggan yang komplain menyampaikan keluhan kepada pihak PLN terkait pelayanan yang diberikan kepadanya ketika saat mengajukan penambahan daya listrik. Hal ini menyebabkan timbulnya keluhan pelanggan melalui via aplikasi ataupun Call Center 123.

Pimpinan perusahaan PT PLN (Persero) Dumai mengharapkan karyawannya dapat meningkatkan kinerja yang berbasis pada keluhan yang terjadi terhadap pelanggan dengan merespon semua keluhan pelanggan secara cepat dan handal maka akan tercipta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan paparan di atas sehingga peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai "Kualitas Pelayanan Menangani Proses Kenaikan Daya Listrik Pada PT.PLN Persero Dumai"

#### 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 mass
  - 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 Diindungi Undang-Undang

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Menangani Proses Pada Kenaikan Daya Listrik Pada PT.PLN Persero Dumai
2. Apa Upaya-Upaya Yang Dilakukan PT.PLN Persero Dumai Untuk Menangani Keluhan Pelanggan

### 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dari uraian rumusan masalah di atas maka dalam penelitian ini, tujuan penelitian ini adalah

1. Ingin mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan menangani proses pada kenaikan daya PT.PLN Persero Dumai
2. Upaya apa saja yang dilakukan PT.PLN Pesero Dumai dalam menangani keluhan pelanggan

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan  
Diharapkan menjadi salah satu informasi yang dapat berguna baik bagi pihak perusahaan.
2. Bagi Peneliti  
Dapat digunakan untuk menambah wawasan lebih dalam serta pengetahuan.
3. Bagi peneliti Selanjutnya

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 mass  
 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.



Bagi peneliti selanjutnya di harapkan dapat menjadi bahan acuan yang dapat membantu dalam membahas permasalahan yang sama ketika melakukan penelitian yang akan datang.

## 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk mengungkapkan suatu kebenaran dalam objek dengan bukti yang kuat

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Dumai yang beralamat di jalan sudirman No 173 Kota Dumai Pada Hari Sabtu Tanggal 29 Mei 2023 Pukul 10.00 Wib s/d Selesai.

### 2. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Yaitu data yang akan dikumpulkan penulis sebagai sumber utama dalam admin dan berupa wawancara atau interview terhadap pemimpin dan karyawan PT. PLN (Persero) Dumai

#### b. Data Skunder

Yaitu data yang dapat diperoleh dari hasil dan bahasn acuan seperti adanya studi perpustakaan yang dapat terdiri dari buku bacaan maupun literatur lainnya yang dapat menyangkut dengan masalah penelitian

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Wawancara



#### 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 mass
  - 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.

Yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pemimpin perusahaan hingga staf karyawan dalam perusahaan. Karena data hingga informasi yang diperoleh dapat menjadi data primer yang menyangkut terkait gambaran umum perusahaan dan informasi sebuah aturan dalam kinerja perusahaan.

#### b. Quisioner

Merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan cara dapat mengajukan pertanyaan secara tertulis yang telah disusun peneliti terhadap responden yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pedoman untuk penelitian

#### c. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data terhadap suatu obyek secara cermat dan langsung didalam lokasi penelitian dalam mengamati pencatatan sistematis mengenai semua gejala obyek yang di teliti

### 4. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, Penulis menggunakan analisis Deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya berdasarkan pernyataan dilapangan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang menyarankan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.



Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan terbagi menjadi empat bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini penulis menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran secara umum pada PT. PLN (Persero) Dumai yang memuat tentang sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, dan ruang lingkup perusahaan secara umum.

### **BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini penulis menguraikan tentang teori dan tinjauan praktek yang berkaitan dengan judul.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang diperoleh dan dapat bermanfaat dalam memecahkan masalah pada perusahaan.

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 II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah PT. PLN Persero Area Dumai

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan itu sendiri. Di tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu, Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI yang berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, jabatan listrik dan gas di ubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada tahun 1972 sesuai dengan peraturan No 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum 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.

Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

## 2.2. Visi dan Misi PT. PLN Persero Area Dumai

### 2.2.1. VISI PT PLN Persero Area Dumai

“Menjadi unit pelayanan terbaik yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan stake holder”.

### 2.2.2 MISI

1. PT PLN Persero Area Dumai melakukan usaha penjualan tenaga listrik bagi masyarakat yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

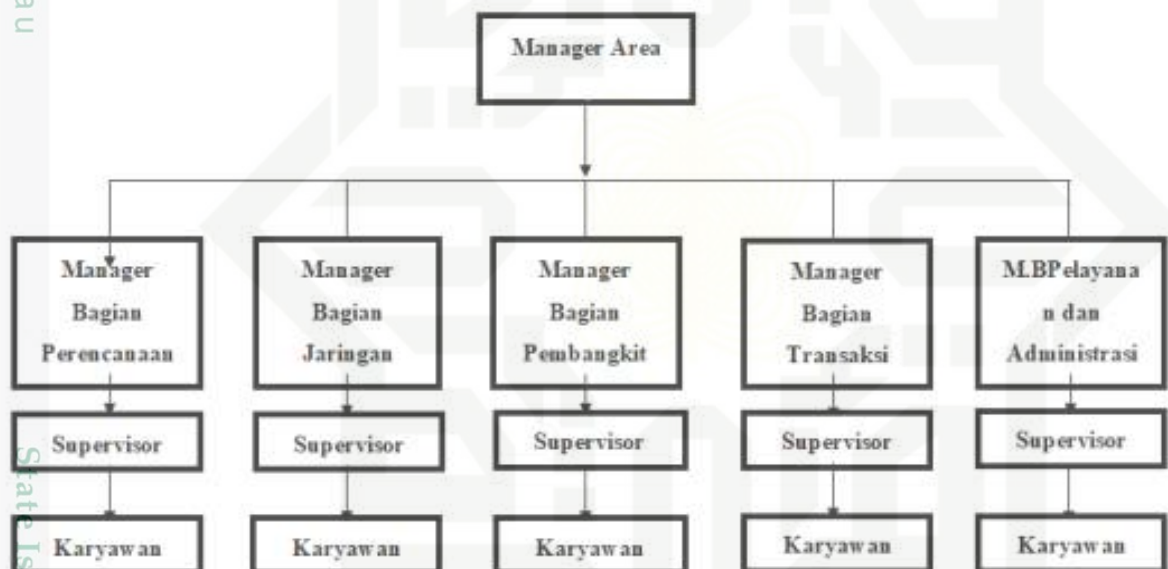
## 2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu badan yang didalamnya ada orang-orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu, agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai maka orang-orang yang bekerja sama ini harus diatur sedemikian rupa sehingga masing-masing orang tersebut akan mengetahui dan tanggung jawab serta kepada siapa harus bertanggung jawab. Bisa dikatakan bahwa struktur organisasi dibutuhkan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara

sistematis yang menunjukkan adanya hubungan atau keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi pada PT. PLN (Persero) Ui wilayah Riau dan kepulauan Riau Up 3 Dumai. Berikut terlampir struktur organisasi pada PT. PLN (Persero)

wilayah Riau dan kepulauan Riau Up3 Dumai :

**Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT. PLN Persero Dumai**



Sumber : PT. PLN Persero Area Dumai, 2023

#### 1. Manager Area

Mengkoordinir pengelolaan operasi, pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik dan mengelola transaksi energy serta mengelola niaga dan pelayanan pelanggan, Administrasi Keuangan, Administrasi Perbekalan, serta mengelola





#### 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.

Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan kewenangannya dalam rangka meningkatkan pelayanan ketenagalistrikan secara efisien dan efektif dengan mutu dan keandalan untuk mencapai target kinerja

#### 2. Manager Bagian Perencanaan

Mengkoordinir kegiatan perencanaan pembangunan jaringan distribusi tenaga listrik, atau kegiatan lain yang terkait dengan Jaringan distribusi, termasuk merencanakan anggaran operasi dan investasi, untuk mencapai target kinerja unit Area serta mengelola Data Induk Jaringan (DIJ), aplikasi dan infrastrukturnya untuk menunjang operasional di Area.

#### 3. Manager Bagian Pembangkit

Merencanakan, mengkoordinir, mengevaluasi kegiatan operasi dan pemeliharaan pembangkit sehingga dapat menunjang penyediaan tenaga listrik yang handal dan efisien.

#### 4. Manager Bagian Jaringan

Mengkoordinir rencana, mengevaluasi pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi, Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan (PDKB) dan Pembangkitan Tenaga Listrik untuk menjamin mutu dan keandalan jaringan distribusi agar kelangsungan listrik dapat dipenuhi bagi kelangsungan perusahaan dan juga masyarakat.

#### 5. Manager Bagian Transaksi Energi Listrik

Mengkoordinir kegiatan transaksi energi listrik di Area/Rayon/Unit terkait, pengendalian susut, serta pemeliharaan meter transaksi dan percepatan



#### 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.

pemasangan APP PB/PD/LK atau sistem-sistem yang diperlukan dalam pengoperasian transaksi energi listrik untuk memenuhi standar operasional yang berlaku pada perusahaan.

#### 6. Manager Bagian Pelayanan dan Administrasi

Mengkoordinir Tata Kelola Niaga, Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, kelancaran Pengelolaan dan Pengendalian kegiatan bidang administrasi dan keuangan yang meliputi sumber daya manusia, Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L), kesekretariatan, anggaran, keuangan dan akuntansi untuk mendukung laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu serta mencapai target kinerja sesuai tujuan perusahaan

#### 7. Supervisor

Memiliki kewenangan dan kekuasaan untuk memberikan perintah dan juga mengkoordinir pekerjaan kepada bawahannya yang tentu saja sudah diberikan intruksi oleh atasannya yaitu asisten manajer pada setiap bagian. Supervisor juga sebagai penghubung antara karyawan dan asisten manajer bagian pada bidang masing-masing agar pola komunikasi dapat berjalan dengan baik dan pekerjaan dapat terkoordinir dengan baik

### 2.4 Ruang Lingkup Perusahaan

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban 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/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. PT. PLN Persero area Dumai merupakan salah satu cabang di lingkungan PT.PLN wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang terletak di jalan Sudirman no.173 kota Dumai.

PT. PLN Persero area Dumai adalah perusahaan jasa pelayanan pelanggan di bidang kelistrikan, yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan target kinerja dan peraturan yang berlaku melalui sistem manajemen mutu dan perbaikan berkesinambungan untuk mencapai kepuasan pelanggan.PT. PLN Persero area Dumai bertekad menjadi perusahaan listrik negara dengan kelas dunia yang berorientasi kepada: pelanggan, unggul dan mandiri, serta diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang berumbuh kembang, terpercaya dengan bertumpu pada potensi

#### 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 mass

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 mass

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.

insani.PT. PLN Persero area Dumai menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:200 SNI 19-9001-2001 dalam lingkup proses antara lain pelayanan, pelanggan, pembacaan meter, dan pencetakan rekening. Semua persyaratan standar dipenuhi kecuali pasal 7.3 (Desain dan Pembangunan), karena proses tersebut tidak diterapkan dan apabila kemudian hari diterapkan maka akan dilakukan pemenuhan terhadap persyaratan tersebut. Pengecualian tersebut tidak mempengaruhi terhadap kemampuan atau tanggung jawab dalam menyediakan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

1. Usaha yang dijalankan PT. PLN (Persero) UP3 Dumai adalah sebagai berikut: A.

Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:

- a. Pembangkit tenaga listrik
- b. Penyaluran tenaga listrik
- c. Distribusi tenaga listrik
- d. Perencanaan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
- e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik
- f. Penjualan tenaga listrik

2. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:

- a. Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik.
- b. Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkit, penyaluran distribusi dan retail 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 mass

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. Industri perangkat keras, lunak dan lainnya dibidang ketenaga listrikan dibidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkaitdengan tenaga listrik.
4. Usaha ketenaga listrikan

## 2.5 Budaya Perusahaan PT. PLN (Persero) UP3 Dumai

### 1. AMANAH

Memegang penuh kepercayaan yang diberikan dalam mengemban tugas yang telah diberikan.

### 2. KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas kemampuan.

### 3. HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan antar sesama.

### 4. LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

### 5. ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

### 6. KOLABORATIF

Membangun kerja sama yang sinergis.

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 mass
  - 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

1. PT.PLN Persero Dumai dalam pelayanan pada proses kenaikan daya listrik dapat melalui dua cara yaitu offline dan online seperti

a) Offline

Pelanggan dapat melakukan proses pendaftaran pada kenaikan daya listrik agar datang langsung ke perusahaan dan melengkapi syarat-syarat yang telah di tentukan seperti me bawa fotocopy rekening listrik terkahir, KTP, dan kartu keluarga, denah lokasi bangunan dan materai yang akan berikan atau tindak lanjut pada perusahaan

b) Online

Pelanggan bisa mendowloand aplikasi *pln.mobile* agar mudah mengakses proses penambahan daya listrik. Kemudian pelanggan juga dapat mengisi dan memenuhi persyaratan yang tertera.

2. Pelayanan dalam menangani proses kenaikan listrik pada PT.PLN Persero Dumai masih ditemukannya keluhan pelanggan baik secara offline maupun secara online respon seperti lambatnya tindakan perusahaan merespon penambahan daya dan sulitnya akses listrik setelah penambahan daya hingga sulitnya mendaftar lewat aplikasi :

### 3. Upaya-Upaya Mengurangi Keluhan Pelanggan

1. Preventif (Tindakan Pencegahan)
2. Kuratif (Tindakan yang dilakukan ketika terjadi komplain)
3. Strategic Risk (Resiko Yang Dihadapi Perusahaan)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

#### 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 mass
  - 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.





#### 4.2. Saran

1. Sebaiknya aplikasi Online yang telah di luncurkan oleh PLN dan Biaya Pemasangan tentunya perlu disosialisasikan kepada masyarakat luas, agar mudah digunakan dan dipahami.
2. SOP dan Prosedur yang dijalankan oleh petugas perlu di sederhanakan dengan menciptakan aplikasi baru untuk memenuhi kebutuhan peralatan dan pengajuan peralatan kerja sehingga proses pemasangan kenaikan daya tidak terkesan lama.
3. Sebaiknya proses pengisian form 9&10 yang biasanya dibawa oleh petugas pemasangan kepada pelanggan dilakukan melalui aplikasi agar tidak adanya kecurangan yang dilakukan petugas pemasangan kenaikan daya 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 mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan. *Ecodemica*, 2(1)
- Andi Irawan. 2015. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo,. Jakarta.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2.*Jakarta: PT. Indeks.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1:1-12

### 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 mass

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 mass
  - 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.

Sandora, M. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Adminitrasi Di Tingkat Fakultas Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN SUSKA RIAU. *Sosial Budaya*, Vol . 10 No. 02 122-132.

Fandy Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi.



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.

**LAMPIRAN****DAFTAR WAWANCARA**

Berikut ini adalah pertanyaan wawancara peneliti dengan Bapak Faizal Vikri selaku staff kantor pada PT.PLN Persero Dumai yaitu :

1. Bagaimana Proses Dalam Perusahaan Ketika memberikan pelayanannya kepada pelanggan?
2. Bagaimana prosedur kualitas pelayanan dalam menghadapi keluhan pelanggan pada proses kenaikan daya listrik di PT.PLN Persero Dumai
3. Bagaimana cara perusahaan agar tetap bekerja efektif dalam memberikan pelayanannya dan apa saja kendala saat Proses kenaikan daya listrik?
4. Apa saja upaya yang dilakukan pada PT.PLN Persero Dumai agar mengurangi keluhan pelanggan
5. Apa saja jenis-jenis keluhan pelanggan yang sering terjadi di PT.PLN Persero Dumai ketika proses kenaikan daya 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 mass
  - 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.



*Wawancara pada staff kantor PT.PLN Persero Dumai*