

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 III

TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

1 Tinjauan Teori

3.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan bagian penting di dalam sebuah perusahaan terutama perusahaan yang mengutamakan bidang pelayanan jasa, Karena pada dasarnya prosedur adalah urutan atau tata cara yang harus dilakukan supaya suatu pekerjaan dapat dilakukan secara maksimal.

Menurut (Fitria, 2022) Prosedur adalah kegiatan yang dilakukan secara berurutan untuk menjalankan sebuah transaksi yang baik dan benar.

Sedangkan menurut (Irawan, 2020) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan kritikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang diterjadi secara berulang-ulang. Prosedur dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu :

1. Prosedur primer, dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari.
2. Prosedur sekunder, dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan dilakukan oleh prosedur primer.

3.2 Pengertian Frontliner

Menurut (Suparman, 2019) *Frontliner* adalah sebuah bidang pekerjaan yang berhadapan atau berhubungan langsung secara tatap muka dengan para pelanggan atau customer yang memiliki kepentingan tertentu.

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.

Para petugas *frontliner* ini bukanlah petugas biasa, mereka menjalankan tugas untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan secara maksimal dan memegang kunci penting dalam citra perusahaan, mereka bukan sekedar ujung tombak melainkan mereka adalah hati dan juga pemikir yang sekaligus pelaku penting dari sebuah perusahaan jasa. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik para petugas *frontliner* perlu dibekali dengan kemampuan dan keterampilan untuk melayani konsumen yaitu yang berhubungan dengan dasar-dasar pelayanan agar konsumen merasa puas dan dilayani dengan sangat baik.

Menurut **(Eny, 2019)** *Frontliner* merupakan sumber daya manusia penting dalam perusahaan yang berinteraksi langsung dengan customer atau pelanggan Citra perusahaan secara langsung dapat ditangkap oleh pelanggan melalui *frontliner* mereka harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan baik dan harus memiliki kemampuan komunikasi yang lancar.

3.1.3 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau kegiatan yang sangat penting yang diperuntukkan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Menurut **(Safuan, 2019)** Pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi menyangkut dengan kebutuhan pihak konsumen atau pelanggan Dan akan menimbulkan kesan tersendiri dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen atau pelanggan akan

merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang sedang ditawarkan.

Menurut (**Mukarom, 2015**) Pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata tidak dapat diraba yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan juga bisa diartikan sebagai sebuah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dalam menggunakan peralatan.

3.1.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus di dasari pada prinsip yang telah di tetapkan, hal ini bertujuan supaya penyelenggaraan pelayanan dapat di implementasikan dengan baik oleh pihak yang terkait.

Menurut (**Rahman, 2016**) adapun prinsip pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan, Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun

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.

waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi, Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

3.1.5 Unsur unsur Pelayanan

Menurut (**Rosnaini, 2017**) unsur pelayanan terdiri dari 6 jenis antara lain sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan adalah suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu titik sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan yang dimaksud kemampuan adalah kemampuan minimal yang harus ada pada diri seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan antara lain :

- a. Memiliki pengetahuan sesuai bidang tugas
- b. Memiliki keterampilan sesuai bidang tugas
- c. Memiliki daya kreativitas yang tinggi
- d. Memahami cara berkomunikasi yang baik
- e. Mampu cara memosisikan diri dalam berbagai situasi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan
- f. Mampu mengendalikan emosi

**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. Sikap

Melayani pelanggan dengan berpikir positif dan melayani pelanggan dengan sikap saling menghargai.

3. Penampilan

Dalam berpenampilan harus sopan dan rapi.

4. Perhatian

Perhatian bisa dilakukan dengan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan serta mengamati dan menghargai perilaku pelanggan dengan mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

5. Tindakan

Tindakan dapat dilakukan dengan cara mencatat setiap pesanan para pelanggan dan mencatat kebutuhan para pelanggan serta menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan dan mewujudkan kebutuhan para pelanggan.

6. Tanggung Jawab

Di butuhkan tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan prima.

3.1.6 Dasar Hukum Terkait Pelayanan

Sejatinya pelayanan merupakan hal yang paling dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang baik akan menjadi citra positif bagi perusahaan tersebut, oleh karena itu pelayanan juga harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku supaya dalam penerapannya tidak menyimpang dan



sesuai yang telah ditetapkan. Berikut di bawah ini merupakan beberapa peraturan yang berkaitan dengan pelayanan :

1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik .Isinya adalah bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari UUD Republik Indonesia tahun 1945. Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan koperasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberi peraturan secara jelas.pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa. Pelaksanaan pelayanan yang hanya disebut pelaksanaan adalah pejabat karyawan atau pegawai dan petugas yang setiap orang bekerja di dalam sebuah organisasi atau perusahaan penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan guna memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelana sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

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. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik. Isinya adalah materi muatan peraturan pemerintah ini mencakup ruang lingkup penyelenggara, sistem pelayanan terpadu pedoman penyusunan standar pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berbincang, serta pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijabarkan agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, terutama berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik oleh badan hukum lain yang melaksanakan misi negara. Setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, perusahaan atau badan milik usaha lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah serta mempercepat dan mengurangi biaya. Satuan kerja penyelenggara merupakan unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan. Pelayanan berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan profesionalisme.

3.1.7 Pandangan Islam

Menurut (Widad 2020) Pelayanan secara luas dapat diartikan yaitu memberikan bantuan kepada orang yang sedang membutuhkan, dalam tindakan tersebut tercermin sebuah perilaku yang terpuji, meskipun setiap agama mendorong munculnya sikap melayani di setiap orang, agama Islam memberikan penekanan khusus tentang sikap ini. Adapun penekanan sikap yang wajib diterapkan dalam melayani yaitu :

1. Keandalan

Islam mengajarkan agar umatnya senantiasa menepati janji ketika sudah menyepakati suatu perjanjian, dan Islam juga mengajarkan agar umat Islam menjaga amanah yang telah diberikan. Dalam konteks pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan adalah suatu keharusan, akan salah satu faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan adalah kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan. Allah

SWT berfirman dalam QS. An-Nahl (16): 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ۝

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.

Artinya : “dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu, sesudah menunggunya pemaaf sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya hanya Allah yang mengetahui apa yang kamu perbuat” (Q.S An-Nahl (16):91).

2. Daya tanggap.

Sikap cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan hanya akan dilakukan ketika seseorang pegawai memiliki profesionalitas yang tinggi dalam bekerja. Ketika seorang pegawai sadar akan tugasnya untuk melayani pelanggan, maka dengan sikap cepat untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggannya. Allah SWT berfirman Q.S Alam-nasyrah (94):7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya : “apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain”.(Q.S Alam-nasyrah (94):7)

Menurut (Widad 2020) makna dari kedua ayat tersebut saling berhubungan erat karena mencerminkan sikap keandalan dan daya tanggap seorang muslim yang wajib dilakukan ketika bekerja di bidang pelayanan. Ketika pelanggan datang untuk melakukan komplain, seorang petugas pelayanan harus senantiasa sigap untuk membantu pelanggan tersebut dan mencari jalan keluar terbaik atas komplain yang disampaikan, sikap tersebut jika diterapkan dengan niat ikhlas untuk menolong sesama, maka insyallah akan menjadi ladang pahala di akhirat kelak.



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 Tinjauan Praktek

3.2.1 Jenis-jenis Pelayanan pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.

PT. PLN Persero ULP Selatpanjang memiliki beberapa jenis pelayanan guna menunjang segala kebutuhan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti terutama yang berkaitan dengan jasa kelistrikan, mengingat wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan daerah yang sangat luas dan di pisahkan oleh beberapa pulau. Adapun jenis pelayanan yang ada pada PT. PLN Persero ULP Selatpanjang adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan *Frontliner*

Pelayanan *frontliner* merupakan hal yang utama dan kunci di dalam sebuah perusahaan karena banyak pelanggan yang berhubungan langsung dengan bagian pelayanan pelanggan. Adapun pelayanan *frontliner* yang di maksud di sini adalah:

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat atau pengguna listrik tentang program dari PLN seperti promo potongan harga untuk tambah daya khusus transaksi di aplikasi PLN Mobile.
- b. Layanan cara komplain terkait di aplikasi PLN Mobile .
- c. Layanan yang berkaitan dengan perubahan daya atau pemutusan daya listrik.
- d. Layanan yang terkait dengan pemasangan baru meteran.



Semua layanan yang di sebutkan di atas merupakan prioritas utama dari pihak perusahaan karena hal tersebut sering menjadi faktor utama para pelanggan yang datang ke kantor.

2. Pelayanan transaksi energi

Transaksi energi merupakan salah satu lini penting dari kegiatan operasional PLN. Pelayanan ini bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi energi pelanggan pada unit terkait pengendalian susunan energi dan pemeliharaan meter transaksi untuk memenuhi kebutuhan standar operasional yang berlaku. Kegiatan transaksi energi ini meliputi kegiatan penyambungan, pengawasan mutasi Peremajaan data pelanggan, catat meter, *billing* sehingga nilai energi yang dipakai pelanggan dan tercatat oleh KWH meter dirubah menjadi nilai rupiah yang digunakan sebagai sumber pendapatan PLN. Kegiatan lain tidak kalah penting dalam pengendalian sosial energi, dimana bidang transaksi energi bertanggung jawab terhadap susunan teknis yang menyebabkan pengukuran energi tidak akurat. Berbagai kegiatan di atas pada intinya adalah memastikan bahwa energi yang digunakan oleh pelanggan tercatat dengan akurat dan meminimalisir kebocoran-kebocoran energi listrik. Adapun hal yang menjadi fokus utama dari pelayanan transaksi energi adalah sebagai berikut :

- a. Mengawal pelaksanaan dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen *billing*.
- b. Melaksanakan dan mengendalikan proses *billing*.

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.

- c. Menyusun biaya operasional dan investasi serta data-data pendukung
 - d. Mengoptimalkan fungsi anggaran baik operasi maupun investasi dalam rangka kegiatan transaksi energi
 - e. Mengendalikan proses manajemen Alat pembatas dan pengukur mulai dari pemasangan, pemantauan dan pemeliharaan.
3. Pelayanan teknik

Pelayanan Teknik merupakan program dari PT. PLN yang melakukan sebuah pekerjaan di bidang pemeliharaan jaringan listrik serta melakukan penanganan gangguan dengan tujuan meminimalisir adanya listrik badan serta mempercepat proses pemulihan kembali ketika terjadi gangguan dengan melibatkan atau bekerja sama dengan pihak kedua. Adapun pelayanan yang diberikan di bidang ini meliputi :

- a. Mengerjakan penanganan gangguan

Pekerjaan ini menekankan kepada penanganan gangguan pada jaringan distribusi baik gangguan pada jaringan tegangan menengah maupun penanganan gangguan pada gardu distribusi dengan penanganan gangguan sambungan rumah dan alat pembatas & pengukur serta jaringan tegangan rendah (JTR).

- b. Melakukan inspeksi jaringan distribusi

Adapun jenis inspeksi yang dilakukan :

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) Inspeksi pada siang hari pada trafo body trafo, peralatan proteksi, melakukan pengukuran beban perjurusan yang dilakukan pada siang hari
- 2) Inspeksi/pengukuran malam meliputi pengukuran beban pengukuran tegangan ujung dan pengukuran temperatur yang dilakukan pada malam hari sebanyak dua kali dalam satu tahun.
- c. Melaksanakan pemeliharaan jaringan meliputi melakukan pemangkasan pohon, melakukan perbaikan kawat, melakukan pembersihan layang-layang, melakukan pembersihan gardu distribusi.

3.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan selatpanjang.

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur atau (SOP) yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam mengerjakan sesuatu supaya setiap perkejaan yang dilakukan dapat berjalan dengan maksimal, Adapun *Frontliner* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang memiliki pedoman SOP yang terbaik agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Frontliner adalah Petugas atau karyawan bagian depan yang berhadapan langsung dengan pelanggan, sehingga peran *frontliner* disini sangat dibutuhkan untuk meningkat kepuasan 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.

Standar penampilan sesuai dengan sop yang berlaku.

1. Penampilan Wanita

- a. Mengenakan seragam dinas PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan Selatpanjang sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Tidak menggunakan rias wajah yang berlebihan, minimal bedak dan lipstick.
- c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan dan mencolok.
- d. Menggunakan sepatu hitam pantofel tertutup dengan tinggi tumit 3-7 cm.
- e. Menggunakan ID card dijepit sebelah baju kiri.
- f. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan dan kerapian kuku).

2. Penampilan Pria.

- a. Mengenakan seragam dinas PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan Selatpanjang sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
- c. Menggunakan sepatu hitam tertutup, kaos kaki hitam.
- d. Menggunakan ID card dijepit sebelah baju kiri.
- e. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan dan kerapian kuku).

Untuk mencapai tujuan yang di butuhkan nasabah maka harus lah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, yaitu :



Standar Layanan Frontliner pad PT. PLN (Persero) Unit Layanan

Pelanggan Selatpanjang.

1. Berdiri & senyum
 - a. Senyum dengan tulus.
 - b. Tatap mata .
2. Salam
 - a. Ucapkan salam dengan nada sopan dan jelas:
“Assalamu’alaikum Selamat Pagi/Siang/Sore Pak/Ibu...”
 (Sebut nama bila kenal)
 - b. Salam & bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah.
3. Mempersilahkan duduk.
 - a. Segera memperpersilahkan pelanggan untuk duduk dengan sopan dan artikulasi yang jelas.
 - b. Jika belum mengetahui nama pelanggan, ucapkan
:“Silahkan duduk Pak/Ibu”.
 - c. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan pelanggan.
4. Menawarkan bantuan.
 - a. Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga“Ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu.. (diikuti nama pelanggan) ?“.
 - b. Tanyakan kebutuhan pelanggan dengan sopan.
 - c. Tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada 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.



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.
- d. Harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani pelanggan.
 - e. Tidak berbicara dengan Pegawai lain ketika sedang melayani pelanggan.
 - f. Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani pelanggan.
 - g. Menyediakan Alat tulis untuk pelanggan yang sewaktu waktu di perlukan untuk proses transaksi.
5. Gali kebutuhan.
 - a. Dengarkan pelanggan dengan seksama.
 - b. Uraikan kembali kebutuhan pelanggan.
 - c. Pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pertanyaan efektif .
 - d. Arahkan kebutuhan pelanggan agar lebih fokus.
 - e. Penuhi kebutuhan pelanggan dengan proses yang cepat dan akurat.
 6. Menjelaskan ketentuan secara menyeluruh.
 - a. Gunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan.
 - b. Gunakan alat bantu seperti pena atau pensil untuk menunjukkan poin-poin yang penting.
 - c. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas dan sistematis serta dengan keramahan yang terjaga.

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.

d. Proses transaksi pelanggan dengan cepat dan akurat.

7. Konfirmasi.

a. Tindak lanjuti kebutuhan, keluhan dan saran pelanggan dalam waktu yang cepat.

b. Tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa dibantu.

8. Ucapkan Terima Kasih.

a. Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.

b. Ketika Transaksi selesai, ucapkan :*Terima kasih Bapak/Ibu.., SelamatPagi/Siang/Sore* (sesuai konteks waktu).

3.2.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap SOP *Frontliner* pada PT. PLN (Persero) Unit layanan pelanggan selatpanjang.

Dari hasil wawancara penulis dengan pelanggan merasa puas dengan pelayanan *frontliner* yang diberikan di PT. PLN (Persero) Unit Layana Pelanggan kepada para pelanggannya. Menurut Ibu Damayanti, karyawan *frontliner* sangat mengetahui tentang produk meteran, *Frontliner* dapat menerangkan semua jenis produk secara detail ,dan mampu memberikan solusi yang terbaik kepada pelanggan, dan *frontliner* juga memberikan pelayanan yang terbaik, transaksi nya yang cepat dan teliti.

Gambar 3. 1 Wawancara dengan pelanggan PLN Selatpanjang





3.2.4 Upaya *Frontliner* PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Frontliner merupakan ujung tombak pelayanan yang ada di dalam sebuah perusahaan karena berhubungan langsung dengan para pelanggan dan customer, oleh karena itu *frontliner* harus berupaya semaksimal mungkin dan optimal mungkin memberikan pelayanan serta informasi kepada para pelanggan secara jelas sehingga pelanggan dapat merasa dilayani dengan baik adapun upaya yang dilakukan *frontliner* PT PLN (Persero) ULP Selatpanjang dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Selalu mengedepankan penampilan yang rapi dan sopan supaya mendapat kesan yang positif dari para pelanggan yang datang untuk berurusan di kantor.
2. Pagi hari diawali melakukan *briefing* bersama rekan-rekan kerja yang lain.
3. Ketika hendak memulai suatu pekerjaan, *frontliner* selalu memastikan segala peralatan komputer serta berkas-berkas dalam keadaan lengkap dan tersusun baik.
4. Menggunakan komunikasi interpersonal yang baik dan benar supaya Informasi yang disampaikan kepada pelanggan dapat diterima secara utuh.
5. Selalu memberikan saran yang baik kepada pelanggan terkait permasalahan listrik.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



PT. PLN juga menganut pedoman perilaku yang isinya sebagai berikut : Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang kelistrikan yang melayani masyarakat di seluruh Nusantara, bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang dapat diterima dunia internasional dan mewujudkan hal itu dengan bertumpu pada kapasitas seluruh warganya. Dalam menjalankan bisnisnya, PLN bertekad bekerja dengan semangat untuk selalu menghasilkan produk dan pelayanan yang terbaik serta memperlakukan pelanggan, mitra usaha, dan pemasok dengan adil tanpa membeda-bedakannya. Dalam rangka menjaga agar tetap ada konsistensi dalam penyelenggaraan perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*), melalui dokumen Pedoman Perilaku PT.PLN(Persero) ini, manajemen PLN bertekad untuk menumbuhkan kebiasaan dan tata pergaulan profesional yang baik dan sekaligus mencerminkan jati diri PLN yang dapat kita banggakan bersama.

Usaha ini juga merupakan perwujudan dari kesungguhan hati warga PLN untuk bekerja dan berusaha selaras dengan falsafah, visi, misi, dan tata nilai perusahaan yang sudah disepakati bersama. Semua ini akan dijalankan dengan tetap mengacu pada aspirasi untuk menciptakan nilai yang maksimal bagi bangsa dan negara Indonesia. Manajemen PLN juga bertekad untuk menyelenggarakan perusahaan dengan mengajak seluruh anggota PLN dan semua pihak yang peduli dengan kemajuan perusahaan ini, dapat menjaga perusahaan ini agar tetap berkiprah secara bertanggung jawab. Keterbukaan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

dan partisipasi ini akan dijalankan dengan prinsip bahwa informasi perusahaan dapat diakses dan diperoleh dengan mudah oleh masyarakat dan semua pihak yang berhak, tanpa mengabaikan prinsip kerahasiaan informasi tersebut. Sebaliknya, manajemen perusahaan juga senantiasa membuka diri bagi semua masukan dan saran dari lingkungan internal dan eksternal perusahaan. Dalam mengimplementasikan pedoman ini yang terutama akan lebih dijaga adalah semangat dan itikad yang mendasari dokumen ini selain menjalankan apa yang tersurat di dalamnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Gambar 3. 2 Poster himbauan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile



Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang

Gambar 3. 3 Brefing pagi karyawan frontliner

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang

3.2.5 Kendala Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang.

Pada dasarnya setiap perusahaan pasti memiliki masalah atau kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan atau customer begitu pula halnya yang dialami oleh PT PLN (Persero) ULP Selatpanjang, adapun kendala tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pada dasarnya banyak dari pelanggan yang datang ke kantor PLN Selatpanjang untuk melakukan permohonan pasang meteran baru, adapun permasalahan yang sering di hadapi PLN Selatpanjang yaitu masih terbatasnya stok meteran yang akan didistribusikan ke pelanggan, hal ini terjadi karena harus mengandalkan transportasi laut berupa kapal, sehingga pelanggan yang ingin melakukan permohonan pasang baru harus menunggu sekitar 2 minggu prosesnya.



2. Masih minimnya informasi mengenai program program terbaru dari PT. PLN Selatpanjang, hal ini karena pihak PLN masih mengandalkan sosial media sebagai media informasi sehingga tidak semua kalangan mampu menerima informasi tersebut, terlebih lagi secara geografis wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari pulau pulau, sehingga akses layanan dan jaringan telekomunikasi masih kurang memadai.

Untuk mengatasi dua kendala tersebut, pihak PT. PLN Selatpanjang melalui staff *frontliner* senantiasa selalu memberikan penjelasan mengenai penting nya menggunakan aplikasi PLN Mobile demi kemudahan pelayanan untuk menghindari berbelit-belitnya masalah keluhan, adapun jika pelanggan masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, staff *Frontliner* akan menggunakan aplikasi Watshapp atau menelpon langsung kepada pelanggan yang bersangkutan mengenai detail permasalahan keluhan yang dialami sekaligus juga pihak *Frontliner* memberikan informasi sosialisasi terkait keunggulan dan keuntungan menggunakan aplikasi PLN Mobile, seperti program-program yang tersedia di aplikasi PLN Mobile yaitu vocher diskon potongan harga untuk pelanggan yang melakukan transaksi tambah daya melalui aplikasi tersebut. Hal ini dilakukan karena masih kurang maksimalnya ketersediaan jaringan internet di pulau Rangsang dan Tebing Tinggi.

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.

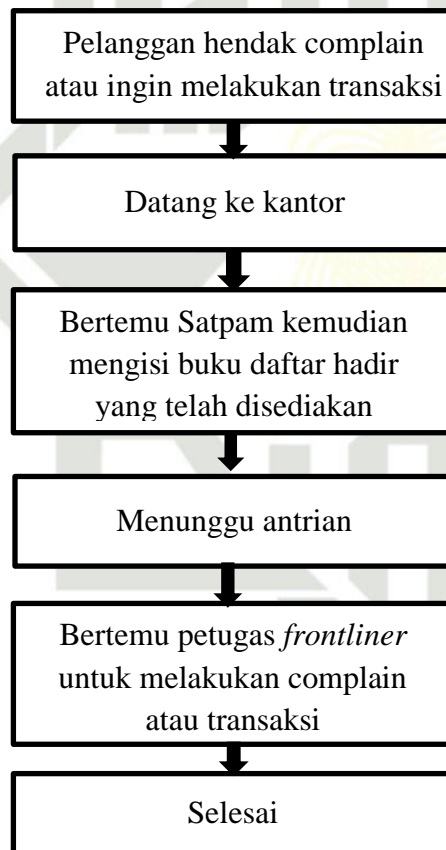
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

3.2.6 Prosedur Pelayanan Pelanggan Melalui *Frontliner*

Frontliner merupakan pekerjaan penting yang berhubungan langsung dengan pelanggan, untuk itu *frontliner* dituntut untuk bisa menguasai komunikasi yang baik dan benar, supaya segala komplain yang di ajukan oleh pelanggan atau costumer dapat ditangani dengan baik, untuk itu ada beberapa alur atau prosedur pelayanan yang berhubungan dengan *frontliner*, alur ini dibuat sederhana supaya dapat di pahami dengan baik.

Gambar 3. 4 Prosedur pelayanan di *frontliner* saat pelanggan datang di kantor



Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang

Keterangan :

1. Pelanggan atau *customer* sedang mengalami kendala dan hendak melakukan komplain atas apa yang mereka alami.



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. Lalu datang ke kantor PLN sesuai dengan jam operasional yaitu setiap hari Senin dan hari Jumat mulai dari pukul 08.00 S/D 17.00.
3. Setelah sampai di kantor PLN, maka pertama kali pelanggan akan bertemu pihak security tepat di depan pintu masuk menuju ruangan frontliner, security tersebut akan menanyakan apa tujuan yang bersangkutan datang ke kantor PLN, kemudian pelanggan akan mengisi buku daftar hadir yang telah di sediakan sebelumnya.
4. Lalu pelanggan masuk ke ruangan bagian pelayanan untuk bertemu *frontliner*, sesuai dengan antrian.
5. Selanjutnya pelanggan bertemu *frontliner* untuk menyampaikan keperluan seperti permohonan pasang baru meteran atau permohonan tambah daya. Lalu *frontliner* menangani keinginan tersebut secara profesional dengan mencari jalan keluar terbaik supaya pelanggan merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang di berikan.
6. Setelah urusan pelanggan selesai di tangani maka pelanggan di persilahkan keluar dari kantor PLN.

Dari gambar 3.3 terlihat jelas alur pelayanan apabila pelanggan hendak melakukan transaksi atau komplain di bagian *frontliner*. Adapun prioritas utama pihak PLN dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan cara sebagai berikut :

1. 3S yaitu Senyum, Salam & Sapa, hal ini bertujuan supaya pelanggan merasa di sambut dengan baik dan memberikan kesan pertama yang baik pula.

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. Selalu memberikan perhatian lebih kepada pelanggan supaya pelanggan yang awalnya datang dalam perasaan emosi menjadi lebih tenang, serta melakukan tindakan cepat atas apa yang menjadi keluhan utama dari pelanggan tersebut.
3. Menutup setiap pembicaraan kepada pelanggan dengan memberikan saran mengenai apa yang menjadi permasalahan setiap pelanggan, dengan menggunakan bahasa yang mudah di mengerti dan di pahami.

Gambar 3. 5 Frontliner sedang berinteraksi dengan pelanggan.



Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang

3.2.7 Manfaat dari pelayanan *frontliner* yang optimal.

Layanan pelanggan yang baik dan optimal adalah mendengarkan keluhan kesah pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai, budaya kerja perusahaan dapat diekspresikan melalui layanan pelanggan yang baik terutama layanan di bagian *frontliner*. Apabila hal ini terus dipertahankan maka akan memperoleh beberapa manfaat yang didapatkan antara lain sebagai berikut :

1. Meningkatkan loyalitas pelanggan, loyalitas pelanggan merupakan komimen dari perusahaan supaya dapat mempertahankan citra 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.

dan nama baik perusahaan itu sendiri.

2. Meningkatkan kebahagiaan bagi *frontliner* dan karyawan lain, perlu diketahui bahwa sistem layanan pelanggan yang baik dan optimal juga dapat meningkatkan kebahagiaan karyawan hal ini karena pelanggan yang cenderung senang akan memberikan respon baik, hubungan profesional yang positif memberikan kebahagiaan bagi kedua belah pihak sedangkan pelanggan yang kecewa atau bingung dapat menyebabkan stres dan kelelahan pada karyawan karena komplain yang tidak berhenti.
3. Memperoleh penghargaan dari perusahaan, apabila pelayanan yang di berikan *frontliner* kepada para pelanggan baik, maka hal ini akan dapat menarik perhatian dari perusahaan, mengingat pelanggan merupakan mitra utama dari sebuah perusahaan. Sehingga bukan tidak mungkin perusahaan akan melihat kinerja para *frontliner* dan karyawan lain sebagai prestasi.

3.2.8 Cara Mengatasi Permasalahan Lambatnya Pendistribusian Meteran Baru Kepada Pelanggan

Pelanggan yang ingin mengajukan permohonan pasang meteran baru biasanya akan mengisi formulir pendataan lengkap yang akan di berikan oleh bagian *frontliner*, kemudian akan di proses selama 3 hari kerja oleh pihak dari pelayanan teknik, namun stok meteran yang ada pada gudang PLN Selatpanjang jumlah nya masih terbatas, di karenakan lambatnya pendistribusian meteran baru oleh vendor pusat mengingat transportasi

utama yang di gunakan adalah kapal laut sehingga harus menunggu selama 2 minggu, untuk mengatasi hal tersebut, pihak PLN Selatpanjang biasanya akan meminjam meteran kepada rating PLN terdekat seperti halnya PLN Dumai yang akan di pasang di rumah pelanggan untuk sementara waktu, sambil menunggu meteran yang baru segera datang.

3.2.9 Perbandingan Teori dan Praktek

Tabel 3. 1 : Perbandingan antara teori dan praktek

No	Tinjauan Teori	Tinjauan Praktek
1.	Prosedur adalah suatu urutan kegiatan, biasanya melibatkan satu orang atau beberapa orang dalam satu departemen yang di buat untuk menjamin penanganan secara seragam dan di lakukan secara berulang ulang.	Prosedur pelayanan <i>Frontliner</i> pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang Selatpanjang adalah sebagai berikut : 1. Pelanggan yang hendak komplain atau ingin melakukan transaksi . 2. Datang ke kantor PLN . 3. Bertemu satpam kemudian mengisi buku daftar hadir yang telah disediakan . 4. Menunggu antrian . 5. Bertemu petugas frontliner untuk melakukan komplain atau transaksi . 6. Selesai. terlihat jelas alur pelayanan apabila pelanggan hendak melakukan transaksi atau komplain di bagian <i>frontliner</i> . Adapun prioritas utama pihak PLN dalam menanggapi pelanggan dengan cara 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.

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.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 3S yaitu Senyum, Salam & Sapa, hal ini bertujuan supaya pelanggan merasa di sambut dengan baik dan memberikan kesan pertama yang baik pula. 2. Selalu memberikan perhatian lebih kepada pelanggan supaya pelanggan yang awalnya datang dalam perasaan emosi menjadi lebih tenang, serta melakukan tindakan cepat atas apa yang menjadi keluhan utama dari pelanggan tersebut. 3. Menutup setiap pembicaraan kepada pelanggan dengan memberikan saran mengenai apa yang menjadi permasalahan setiap pelanggan, dengan menggunakan bahasa yang mudah di mengerti dan di pahami.
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>2. Unsur pelayanan terdiri dari 5 macam yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Sikap 3. Penampilan 4. Perhatian 5. Tindakan 	<p>Frontliner PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang sudah memperhatikan unsur unsur pelayanan dengan baik, antara lain yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dari <i>frontliner</i> menjelaskan produk atau barang kepada pelanggan . 2. Sikap yang baik kepada pelanggan yaitu menyambut pelanggan dengan senyum, sapa,

dan salam.

3. *Frontliner* selalu berpenampilan sopan dan rapi sesuai dengan peraturan perusahaan.
4. *Frontliner* selalu memberikan perhatian mengenai apa saja permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
5. *Frontliner* selalu mengambil tindakan akhir serta memberikan solusi terbaik mengenai permasalahan yang dihadapi pelanggan.

© Hak cipta milik 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.