

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* UNTUK PELANGGAN

PADA PT PLN UP3 MATARAM

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

Nama: Vivien Herdianti

No Mahasiswa: 19211027

Program Studi: Manajemen

Program Studi Manajemen Program Diploma III

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2023

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* UNTUK PELANGGAN
PADA PT PLN UP3 MATARAM**

LAPORAN MAGANG

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia**

**Disusun oleh:
Vivien Herdianti
19211027**

**Program Studi Manajemen Program Diploma III
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* UNTUK PELANGGAN

PADA PT PLN UP3 MATARAM



Disusun Oleh:

Nama: Vivien Herdianti

No Mahasiswa: 19211027

Program Studi: Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal: 4 Januari 2023

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mellisa', is written over a faint, large watermark of the UII logo and calligraphy.

(Mellisa Fitri Andriyani M, S.E., MM)

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

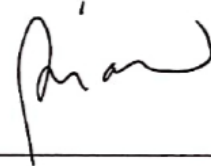
**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* UNTUK PELANGGAN
PADA PT PLN UP3 MATARAM**

Disusun Oleh:

**Nama: Vivien Herdianti
No Mahasiswa: 19211027
Program Studi: Manajemen**

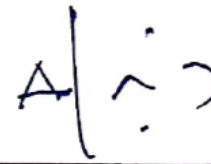
Tim Penguji

Mellisa Fitri Andriyani Muzakir, S.E., MM
Ketua



Tanggal: 6 Februari 2023

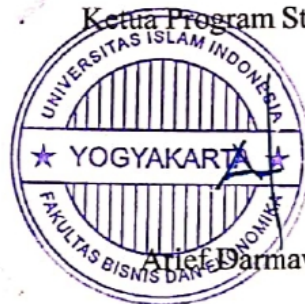
Arief Darmawan, S.E., MM
Anggota 1



Tanggal: 6 Februari 2023

Mengetahui

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Arief Darmawan, S.E., MM

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 4 Januari 2023

Penulis



Vivien Herdianti

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan rencana. Shalawat serta salam selalu penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menerangi manusia di alam semesta ini dengan berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadits. Tugas akhir ini berjudul "Penerapan *Service Excellent* untuk Pelanggan Pada PT PLN UP3 Mataram" dengan tujuan untuk memenuhi syarat tugas akhir.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan pihak lain. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankan penulis dengan rasa hormat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:


1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan sesuai rencana.
2. Bapak Khaeruddin Manca dan Ibu Karmila selaku kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh untuk penulis.
3. Andri Helmi Wahyudi dan Elma Hertiana selaku kakak kandung penulis yang selalu memberikan motivasi dan dukungan agar mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan sesuai rencana.

4. Bapak Arief Darmawan, S.E., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Sukardi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan selama kuliah di Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
6. Ibu Mellisa Fitri Andriyani, M.Si., MM., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar membimbing dan memberikan dukungan supaya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
7. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Diploma III Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat semasa penulis berkuliah.
8. Bapak Maman Sulaeman, selaku Manager PT PLN UP3 Mataram yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan kegiatan magang.
9. Bapak Agus Dwi Windya Saputra yang telah membantu saya dalam mencari data guna kebutuhan tugas akhir melalui wawancara maupun data tertulis.
10. Mas Ajid dan mas Reza selaku pendamping selama magang berlangsung di PT PLN UP3 Mataram yang telah membimbing dan membantu berbagai macam proses selama magang berlangsung.
11. Seluruh karyawan PT PLN UP3 Mataram yang telah menerima dan bekerja sama dengan baik selama kegiatan magang berlangsung.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan Tugas Akhir ini, masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis, namun juga untuk ilmu pengetahuan dan siapapun yang membutuhkan.

Yogyakarta, 4 Januari 2023

Penulis,



Vivien Herdianti

ABSTRAK

Bicara tentang service excellent masyarakat selain membeli produk juga membeli jasa. Service excellent mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan perkembangan produktivitas suatu perusahaan sehingga dapat mencapai target sesuai tujuan perusahaan. Listrik merupakan kebutuhan pokok dan mendasar untuk menjalankan berbagai aktivitas masyarakat sehari-hari. Listrik membuat masyarakat selalu ketergantungan akan keberadaannya. PT PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang tenaga listrik, serta mempunyai kewajiban untuk melayani dan menyalurkan tenaga listrik kepada seluruh masyarakat di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode kualitatif melalui observasi, wawancara dan menggunakan bahan tulis serta sumber-sumber lain berupa artikel dan dokumen yang menyeluruh terkait PT PLN (Persero) UP3 Mataram. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan service excellent, untuk mengetahui layanan (jasa) yang diberikan kepada konsumen, serta untuk mengetahui kendala pada saat penerapan service excellent yang dikelola oleh PT PLN (Persero) UP3 Mataram.

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa penerapan service excellent yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Mataram berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan standar perusahaan, yaitu semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap, dan memberikan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon pelanggan, serta sesuai dengan konsep pelayanan prima yaitu sikap (attitude), perhatian (attention),

tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability).

Kata kunci: *Service Excellent, Listrik, dan PT PLN (Persero)*

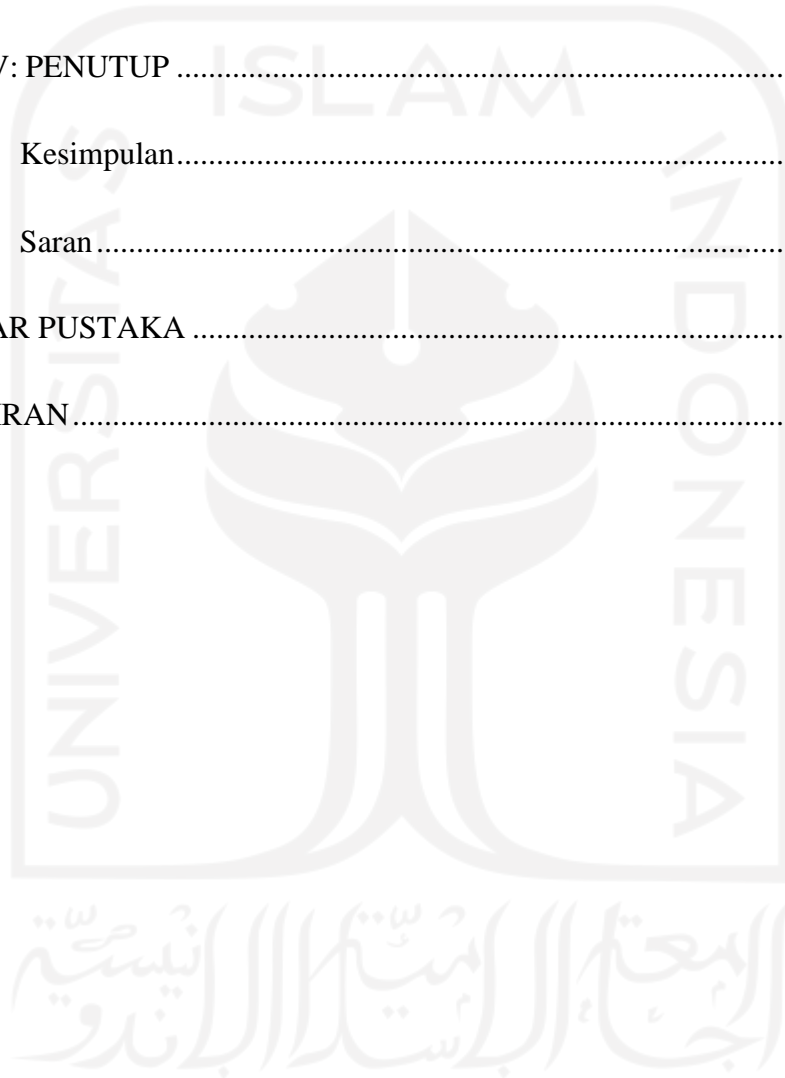


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	2
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Metode Pelaksanaan Magang.....	3
1.5 Jadwal Magang.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II: LANDASAN TEORI.....	7

2.1	Pemasaran.....	7
2.1.1	Konsep Inti Pemasaran	7
2.2	Pelayanan dan Jasa	10
2.2.1	Pelayanan Publik.....	10
2.2.2	Karakteristik Jasa.....	11
2.3	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	12
2.3.1	Unsur-Unsur Pelayanan Prima.....	12
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.1	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.5	Loyalitas Pelanggan	15
2.5.1	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF		17
3.1	Data Umum	17
3.1.1	Sejarah Perusahaan	17
3.1.2	Profil PT PLN (Persero) UP3 Mataram.....	18
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	19
3.1.3	Logo Perusahaan.....	19
3.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	21
3.2	Data Khusus	25
3.2.1	Penerapan <i>Service Excellent</i> pada PT PLN UP3 Mataram.....	25

3.2.2	Layanan (jasa) yang diberikan kepada Konsumen oleh PT PLN UP3 Mataram	28
3.2.3	Kendala Pada Saat Penerapan <i>Service Excellent</i> yang dikelola oleh PT PLN UP3 Mataram	32
BAB IV: PENUTUP		34
4.1	Kesimpulan.....	34
4.2	Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA		36
LAMPIRAN.....		38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Magang	4
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	21



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	5
Tabel 3.1 Daftar Daya Pasang Baru.....	29
Tabel 3.2 Daftar Golongan Tarif.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Jawaban Persetujuan Pasang Baru	38
Lampiran 2: Surat Jawaban Persetujuan Perubahan Daya	39
Lampiran 3: Dokumentasi Bersama Pegawai PT PLN UP3 Mataram	40
Lampiran 4: Surat Keterangan Magang	41



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Bicara tentang *service excellent* masyarakat selain membeli produk juga membeli jasa. *Service excellent* mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan perkembangan produktivitas suatu perusahaan sehingga dapat mencapai target sesuai tujuan perusahaan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pasti erat kaitannya dengan pelayanan, karena kegiatannya yang terlibat secara langsung dengan pelanggan. Upaya yang dilakukan suatu perusahaan untuk meningkatkan mutu layanannya adalah dengan memberikan pelayanan secara baik kepada pelanggan, sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan. *Complaint* (keluhan) dan kritikan bisa saja terjadi apabila suatu perusahaan dalam pelayanannya tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, hal tersebut dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan yaitu ditinggalkan oleh konsumen.

Di era globalisasi saat ini, sudah banyak alat pendukung yang membutuhkan tenaga listrik untuk menunjang kehidupan masyarakat (seperti: televisi, komputer, lampu, mesin cuci dan perangkat elektronik lainnya) yang kedepannya dapat dimanfaatkan dalam berbagai kegiatan sesuai fungsinya. Listrik juga merupakan kebutuhan pokok dan mendasar untuk menjalankan berbagai aktivitas masyarakat sehari-hari. Listrik membuat masyarakat selalu ketergantungan akan keberadaannya. Pemerintah dalam hal ini, mempunyai peran penting yaitu

menyediakan dan menguasai kepentingan listrik dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara, supaya tidak terjadi penguasaan kepentingan pribadi serta dapat menjalankannya untuk kepentingan bersama dengan baik.

PT. PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang tenaga listrik, serta mempunyai kewajiban untuk melayani dan menyalurkan tenaga listrik kepada seluruh masyarakat di Indonesia. Perlu diketahui bahwa, PLN sudah memberikan banyak kontribusinya dalam pemenuhan kebutuhan tenaga listrik bagi masyarakat. Usaha penyediaan tersebut perlu terus untuk ditingkatkan sesuai dengan perkembangan pembangunan untuk menyediakan tenaga listrik dalam jumlah yang merata. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia No. 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting.

Berdasarkan dasar pemikiran yang tertera, penulis tertarik untuk menulis laporan magang ini dengan judul “PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* UNTUK PELANGGAN PADA PT PLN UP3 MATARAM”

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan dasar pemikiran magang yang telah dijabarkan, maka tujuan magang yang ingin penulis capai adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan *service excellent* pada PT PLN UP3 Mataram
2. Untuk mengetahui layanan (jasa) yang diberikan kepada konsumen oleh PT PLN UP3 Mataram
3. Untuk mengetahui kendala pada saat penerapan *service excellent* yang dikelola oleh PT PLN UP3 Mataram

1.3 Target Magang

Berdasarkan tujuan magang yang telah dijabarkan, maka target magang yang ingin penulis capai adalah:

1. Mampu menjelaskan penerapan *service excellent* pada PT PLN UP3 Mataram
2. Mampu menjelaskan layanan (jasa) yang diberikan kepada konsumen oleh PT PLN UP3 Mataram
3. Mampu menjelaskan kendala pada saat penerapan *service excellent* yang dikelola oleh PT PLN UP3 Mataram

1.4 Metode Pelaksanaan Magang

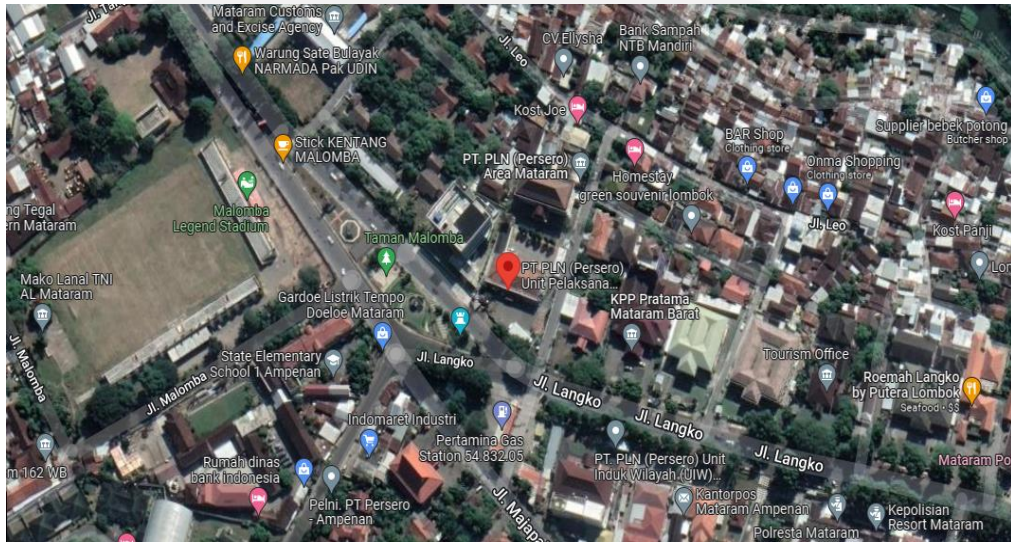
Metode pelaksanaan magang yang digunakan dalam penulisan ini, meliputi bidang magang, lokasi magang, jenis dan sumber data, dan metode pengumpulan data.

1. Bidang Magang

Magang dilakukan pada bidang pemasaran, khususnya di bidang layanan.

2. Lokasi Magang

Lokasi magang akan dilaksanakan di PT PLN (persero) UP3 Mataram, Jl Yos Sudarso No.2, Pejeruk, Kec. Ampenan, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat 83114. Peta lokasi magang dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Lokasi Magang

Sumber: Google Maps

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan sumber data yang digunakan adalah data sekunder.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu berupa observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

1.5 Jadwal Magang

Magang dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimulai pada 21 Maret sampai dengan 21 Juni 2022. Jadwal pelaksanaan magang dapat dilihat di Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Keterangan	Waktu Pelaksanaan																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bimbingan TOR																				
2	Pelaksanaan Kegiatan Magang																				
3	Penyusunan Laporan Kegiatan Magang																				
4	Ujian TA dan Kompetensi																				

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan hasil magang ini dibagi menjadi 4 (empat) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada BAB ini menjelaskan terkait dengan dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada BAB ini menjelaskan terkait dengan landasan teori menurut para ahli untuk dijadikan acuan dalam penulisan laporan magang.

BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF

Pada BAB ini menjelaskan mengenai data yang didapatkan selama kegiatan magang berlangsung. Penjelasan yang dibahas berupa gambaran umum PT PLN UP3 Mataram dan penerapan *service excellent* pada PT PLN UP3 Mataram, layanan (jasa) yang diberikan kepada konsumen oleh PT PLN UP3 Mataram, serta kendala apa saja yang didapat pada saat penerapan *service excellent* oleh PT PLN UP3 Mataram.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB ini menjelaskan terkait kesimpulan dari hasil analisis pada BAB III dan saran yang dibuat untuk perkembangan dan kemajuan PT PLN (Persero) UP3 Mataram.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran

Umumnya pemasaran dapat diartikan sebagai tugas untuk menciptakan suatu produk (barang/jasa), yang kemudian memperkenalkan dan menyalurkannya kepada konsumen. Bagian terpenting dalam suatu perusahaan adalah pemasaran. Peran pemasaran dalam perusahaan yaitu untuk mengantisipasi terkait dengan kebutuhan dan mengarahkan aliran produk barang atau jasa mulai dari produsen sampai dengan konsumen. Pemasaran harus bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat diwujudkan sesuai dengan harapan perusahaan (Abubakar, 2018). Sedangkan menurut (Laksana, 2019) tempat bertemunya seorang penjual dan pembeli adalah arti dari pemasaran, yang dalam kegiatannya melakukan suatu transaksi berupa produk barang atau jasa. Pemasaran dalam kegiatannya dirancang harus mampu merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk (barang/jasa) tersebut, supaya dapat memenuhi keinginan konsumen yang ada maupun konsumen dimasa yang akan datang (Abdullah & Tantri, 2016).

2.1.1 Konsep Inti Pemasaran

Pemasaran adalah bagian penting yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan, konsep pemasaran menurut (Doembana, Rahmat, & Farhan, 2017) memiliki 8 (delapan) konsep inti, yaitu:

1. **Kebutuhan, Keinginan dan Permintaan**

Syarat dasar hidup manusia adalah kebutuhan. Keinginan adalah perasaan ingin memiliki atas suatu produk barang ataupun jasa. Sedangkan permintaan adalah keinginan akan suatu produk tertentu namun hal tersebut harus didukung dengan kemampuan untuk membayar.

2. **Pasar sasaran, Positioning dan Segmentasi**

Pasar sasaran adalah suatu tindakan memilih satu atau lebih mengenai pasar yang akan dijadikan sasaran dalam memasarkan suatu produk. Positioning adalah proses menempatkan suatu produk (barang/jasa) untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang dimiliki. Sedangkan segmentasi adalah proses dalam membagi konsumen menjadi beberapa kelompok pelanggan berdasarkan karakteristik tertentu, sehingga pemasar dapat menciptakan produk sesuai kebutuhan pelanggan.

3. **Penawaran dan Merek**

Penawaran adalah dimana sejumlah produk baik barang maupun jasa yang kemudian ditawarkan oleh penjual kepada pembeli dengan berbagai tingkat harga dalam waktu periode tertentu. Merek adalah suatu penawaran yang digunakan dengan menggunakan sumber yang diketahui, seperti nama, simbol dan desainnya digunakan sebagai bentuk identitas dari suatu organisasi, perorangan atau perusahaan, hal tersebut bertujuan untuk membedakan produk yang dimiliki dengan produk ataupun jasa lainnya.

4. Nilai dan Kepuasan

Nilai adalah mencerminkan manfaat dasar dari perkiraan konsumen terhadap kemampuan produk dalam memuaskan kebutuhan. Kepuasan adalah harapan yang dirasakan atas kinerja atau hasil yang dilakukan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Saluran Pemasaran

Saluran pemasaran adalah upaya yang dilakukan oleh pelaku bisnis maupun perusahaan untuk mencapai pasar sasaran, beberapa saluran pemasaran yang digunakan adalah saluran layanan, komunikasi dan distribusi.

6. Rantai Pasokan

Rantai pasokan adalah suatu proses yang didalamnya terdapat berbagai kegiatan mulai dari memasok bahan mentah menjadi produk setengah jadi sampai dengan produk akhir yang kemudian disalurkan kepada pembeli akhir.

7. Persaingan

Persaingan adalah suatu kondisi yang dipertimbangkan oleh seorang pembeli ketika dihadapkan dengan sebuah penawaran akan suatu produk substitusi yang ditawarkan oleh pesaing potensial maupun aktual.

8. Lingkungan Pemasaran

Lingkungan pemasaran yaitu terdiri dari lingkungan mikro yang meliputi perusahaan, pemasok, distributor dan pelanggan sasaran. Sedangkan lingkungan makro meliputi lingkungan demografis, ekonomi, sosial budaya, teknologi sampai dengan hukum.

2.2 Pelayanan dan Jasa

Pelayanan adalah proses kegiatan yang terjadi antara satu orang dengan orang lain pada saat melakukan interaksi langsung dalam memberikan layanan kepada pelanggan (Daryanto & Setyobudi, 2014). Menurut (Kasmir, 2017) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan seseorang untuk memberikan rasa puas terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan sangat penting bagi perkembangan suatu perusahaan serta menjadi acuan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut (Sinambela, 2014) pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi langsung yang dilakukan seorang penerima dan pemberi pelayanan yang di dalamnya melibatkan suatu organisasi atau lembaga tertentu. Pada dasarnya pelayanan adalah proses kegiatan layanan yang secara rutin terjadi antara penerima dan pemberi kebutuhan yang melibatkan seluruh kegiatan organisasi dalam masyarakat.

2.2.1 Pelayanan Publik

Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik adalah sikap profesional yang dilakukan seseorang dalam memberikan layanan secara keseluruhan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, namun dalam memberikan pelayanan publik yang prima tentu pemerintah harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, supaya proses pelayanan yang diberikan bisa terealisasi dengan baik. Sedangkan menurut (Mukarom & Muhibudin, 2016) pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Dengan adanya pelayanan, secara tidak langsung interaksi antara masyarakat dengan

karyawan terjadi. Namun, dalam memberikan pelayanannya karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga informasi yang disampaikan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat.

2.2.2 Karakteristik Jasa

Jasa adalah suatu proses atau aktivitas yang ditawarkan oleh seseorang untuk dijual kepada pihak lain supaya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang sifatnya tidak berwujud. Jasa menurut (Nasution, 2015) memiliki 4 (empat) karakteristik utama, meliputi:

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa bersifat intangible yaitu sesuatu yang tidak berwujud. Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan ataupun disentuh sebelum adanya transaksi pembelian terjadi.

2. Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Tidak terpisah adalah jasa yang dihasilkan kemudian digunakan pada waktu yang bersamaan. Dengan adanya proses transaksi antara penyedia jasa dan konsumen, baik konsumen yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung keduanya sangat berpengaruh terhadap hasil dari jasa tersebut.

3. Bervariasi atau Keanekaragaman (*Variability*)

Jasa memiliki banyak variasi jenis dan kualitas, tergantung untuk siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Tidak tahan lama adalah jasa tidak dapat disimpan dan direncanakan untuk digunakan di kemudian hari, daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah

apabila permintaan selalu ada dan konstan. Namun ketika permintaan turun akan menimbulkan masalah baru bagi jasa tersebut.

2.3 Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Pelayanan adalah suatu interaksi atau aktivitas yang secara langsung dilakukan oleh seseorang kepada orang lain. *Service excellent* juga erat kaitannya dengan jasa pelayanan, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa dirinya diperhatikan dengan baik dan dipentingkan. Menurut (Rangkuti, 2017) pelayanan prima adalah suatu layanan yang dilakukan secara baik sebagai wujud kepedulian akan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan melakukan pelayanan secara baik, sehingga dapat memberikan kepuasan yang melebihi harapan pelanggan.

2.3.1 Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Pelayana prima menurut Barata dalam (Laurena, 2015) memiliki beberapa unsur, meliputi:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah suatu perilaku yang harus diperlihatkan pada saat melayani pelanggan.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah suatu bentuk kepedulian terhadap pelanggan dengan memahami keinginan dan mendengarkan seluruh kebutuhan pelanggan, serta pemahaman atas kritik dan sarannya.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah suatu respon atau perbuatan nyata yang dilakukan pada saat melayani pelanggan.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah keahlian yang harus dimiliki untuk membantu kelancaran dalam memberikan suatu layanan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah citra diri yang diperlihatkan melalui fisik maupun non fisik, yang mampu meningkatkan integritas dan mencerminkan kepercayaan diri.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah sikap yang dilakukan terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari kerugian yang mungkin terjadi ataupun ketidakpuasan pelanggan.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan dan harapan seseorang dalam mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa) dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Menurut (Rohaeni & Marwa, 2018) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan (senang ataupun kecewa) yang dirasakan seseorang terhadap kinerja dan hasil yang diterima sesuai dengan harapan. Menurut (Maskur, Qomariah, &

Nursaidah, 2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan positif yang dirasakan seseorang yang sedang ataupun setelah menggunakan suatu produk (barang/jasa) yang dalam menggunakannya sesuai dengan harapan. Dalam suatu perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi terhadap keberlangsungan suatu usaha. Perusahaan harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama yang perlu diperhitungkan dalam melakukan perencanaan atas suatu usaha. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai suatu proses evaluasi seseorang setelah melakukan pembelian produk (barang/jasa) terhadap alternatif yang dipilih, kemudian memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan pelanggan.

2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan yang dimiliki seseorang ketika mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa, yang kemudian dalam penggunaannya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun, untuk mengetahui unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan perusahaan harus memperhatikan beberapa faktor. Menurut (Indrasari, 2019) terdapat 5 (lima) faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Kualitas produk

Kualitas produk adalah perasaan puas yang dirasakan seseorang ketika produk yang digunakan memiliki kualitas yang baik. Produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut memenuhi kebutuhan.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang ketika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional

Emosional adalah keadaan dimana seseorang akan merasa puas ketika mendapat pujian terhadap produk yang digunakan memiliki merek dan kualitas yang baik.

4. Harga

Harga adalah suatu keadaan dimana produk dengan kualitas yang sama tetapi menempatkan harga yang relatif murah, namun memberikan nilai yang lebih tinggi dari alternatif produk lainnya.

5. Kemudahan

Kemudahan adalah suatu proses memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran atas produk yang dibeli, sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk tersebut.

2.5 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas adalah bentuk komitmen seseorang untuk melakukan pembelian kembali atau berlangganan terhadap suatu produk (barang/jasa) secara konsisten untuk dimasa yang akan datang (Hurriyati, 2014). Secara umum loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai bentuk kesetiaan seseorang pada suatu produk (barang/jasa) tertentu. Loyalitas pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan jasa pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh perusahaan (Hermanto, 2019). Disamping penyediaan produk yang memenuhi

ketentuan kualitas, faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah faktor pelayanan, ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan akan melakukan kunjungan dan pembelian kembali terhadap produk (barang/jasa) tersebut sehingga terbentuknya pelanggan yang loyal.

2.5.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan seseorang atas suatu produk (barang/jasa). Menurut (Hasan, 2014) pelanggan yang loyal memiliki 5 (lima) karakteristik, yaitu:

1. Adanya rangkaian pembelian dan perbandingan pembelian atau kemungkinan pembelian yang akan terjadi.
2. Konsumen memiliki tingkat kedekatan terhadap suatu produk barang/jasa.
3. Adanya perasaan positif terhadap produk barang maupun jasa yang digunakan.
4. Penggunaan produk barang ataupun jasa yang sama secara teratur.
5. Melakukan rekomendasi produk yang sedang digunakan kepada orang lain.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Perkembangan tenaga listrik di Indonesia mulai dikembangkan di abad ke 19 akhir, ketika beberapa perusahaan Belanda yang bergerak dalam bidang pabrik gula dan teh mulai membangun pembangkit tenaga listrik, namun hasil dari pembangunan tersebut hanya digunakan untuk kepentingan pribadi. Tahun 1942-1945 Perang Dunia II terjadi, dimana manajemen perusahaan yang sedang dijalankan Belanda mengalami perubahan peralihan oleh Jepang, sehingga membuat Belanda patuh akan perintah tantara Jepang. Namun akhir Perang Dunia II tepatnya pada Agustus 1945 Jepang tidak melakukan perlawanan dan menyerah kepada sekutu. Pada tanggal 27 Oktober 1945 buruh listrik dan para pemuda serta pemimpin KNI pusat memanfaatkan kesempatan tersebut, mereka membuat suatu rencana untuk menemui Presiden Soekarno agar menyerahkan perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Presiden Soekarno pun setelah menerima informasi tersebut langsung mendirikan organisasi listrik dan gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Di tahun 1961 tepatnya pada tanggal 1 Januari, organisasi listrik dan gas yang dibentuk berubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas. Peresmian 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan

Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mempunyai fungsi masing-masing sebagai pengelola listrik dan gas, namun hal tersebut bertepatan dengan dibubarkannya organisasi listrik dan gas yaitu pada tanggal 1 Januari 1965.

Status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) yang mempunyai tugas untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Hal tersebut sesuai dengan peraturan Pemerintah No.17 yang ditetapkan pada tahun 1972. Pada tahun 1994 Perusahaan Umum berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan sebagai PKUK dalam penyediaan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

3.1.2 Profil PT PLN (Persero) UP3 Mataram

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mataram adalah unit kerja yang bergerak dibawah struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah (UIW) Nusa Tenggara Barat. Adapun kantor wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Mataram berlokasi di jalan Yos Sudarso No. 2, Pejeruk, Kec. Ampenan, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Proses bisnis yang dilakukan oleh PT PLN UP3 Mataram adalah melayani pelanggan terkait dengan masalah kelistrikan yang meliputi pelayanan pelanggan, layanan teknik dan transaksi energi listrik. Pada PT PLN UP3 Mataram terdapat loket pembayaran yang digunakan sebagai tempat pelayanan kebutuhan pelanggan, seperti pembayaran rekening listrik, penambahan daya listrik dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kelistrikan. PT PLN UP3 Mataram juga memimpin beberapa ULP (Unit Layanan

Pelanggan) yang berada di setiap daerah. Beberapa unit tersebut meliputi ULP Cakranegara, ULP Praya, ULP Selong, ULP Pringgabaya, dan ULP Tanjung.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

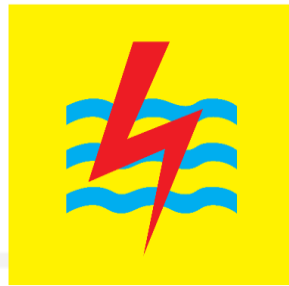
Menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energi.

Misi:

Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan anggota perusahaan dan pemegang saham. Menjadi tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas masyarakat. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.1.3 Logo Perusahaan

Logo adalah suatu sketsa, gambar atau tulisan yang mempunyai makna tertentu, dan mewakili arti dari suatu perusahaan, lembaga, produk dan lain sebagainya sehingga menjadikannya mudah diingat oleh masyarakat luas. PT PLN (Persero) sendiri sudah memiliki logo dan logo perusahaan dapat dilihat pada gambar 3.1



PLN

Gambar 3.1 Logo Perusahaan

Sumber: PT PLN (Persero)

Keterangan logo:

1. Persegi

Bidang persegi sebagai dasar yang melambangkan bahwa PLN adalah wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Warna kuning menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat.

2. Petir atau Kilat

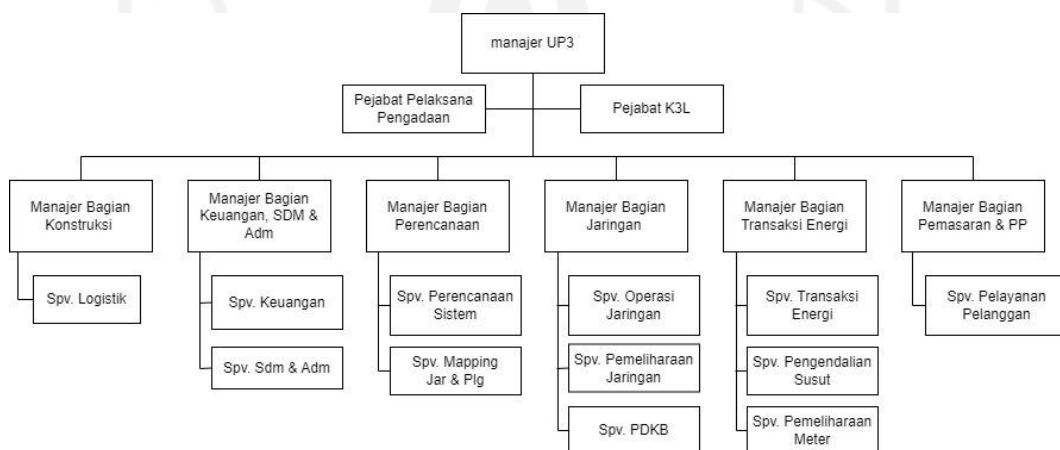
Petir atau kilat memiliki arti kerja cepat dan tepat bagi para individu PLN dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warna merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik di Indonesia dan semangat gerak laju perusahaan dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

3. Tiga Gelombang

Tiga gelombang mempunyai makna sebagai bentuk rambut dari energi listrik yang disalurkan melalui tiga utama bidang usaha yang ditekuni oleh perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang berhubungan dengan kerja keras individu PT PLN supaya dapat memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Warna biru melambangkan sesuatu yang pasti sebagaimana halnya listrik yang selalu dibutuhkan dalam kehidupan manusia serta kemampuan yang dimiliki setiap individu perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya.

3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan adalah suatu susunan yang berisi pembagian tugas dan peran pada masing-masing karyawan yang sesuai jabatan dalam sebuah perusahaan. Struktur organisasi perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Mataram dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Data Perusahaan

Deskripsi tugas pokok dan fungsi:

1. Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan
 - a. Menyusun rencana teknis pelayanan pelanggan sesuai dengan target perusahaan.
 - b. Menganalisa kinerja unit sesuai ketentuan PT PLN (Persero) pusat.
 - c. Memberi pengarahan kepada supervisor layanan pelanggan dan supervisor administrasi.
 - d. Melakukan analisa terhadap laporan kegiatan pelayanan untuk mengetahui kendala dan upaya penyesuaiannya.
 - e. Menandatangani surat perintah kerja, surat keluar dan surat perjanjian kerja yang sesuai dengan wewenangnya.
2. Pejabat Pelaksana Pengadaan
 - a. Menyusun rencana pemeliharaan terhadap pengadaan persediaan barang/jasa.
 - b. Melakukan pemeriksaan pada administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk.
 - c. Melakukan analisis terhadap lingkup pengadaan barang/jasa.
 - d. Melaporkan hasil proses pengadaan barang/jasa kepada pengguna barang/jasa.
 - e. Menyiapkan Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ).
3. Pejabat K3L
 - a. Menyusun dan melaksanakan kebijakan pengelolaan keselamatan, kesehatan kerja, keamanan dan lingkungan.

- b. Melakukan pemeriksaan atau pemantauan terhadap alat kerja dan alat pelindung diri (APD).
 - c. Melakukan pemasangan rambu-rambu keamanan pada instalasi ketenagalistrikan.
4. Manajer Bagian Konstruksi
- a. Menyusun kegiatan pelaksanaan pekerjaan instalasi pada gardu distribusi untuk konstruksi kubikel.
 - b. Menyusun jadwal terkait dengan rencana kerja untuk pegawai operasi sesuai pekerjaan proyek utama.
 - c. Melakukan koordinasi bersama departemen terkait untuk mengatur kecepatan penyambungan pada listrik.
 - d. Mengatur pelaksanaan proses kegiatan jaringan untuk pengendalian konstruksi pada gardu distribusi.
5. Manajer Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi
- a. Membuat anggaran dan program kerja SDM.
 - b. Melakukan pertimbangan terhadap pengelolaan tenaga kerja, kegiatan administrasi, SDM dan pelanggan.
 - c. Melakukan pengesahan terhadap kelengkapan transaksi pembayaran.
 - d. Mengelola anggaran investasi, anggaran operasional, anggaran kas dan pendapatan.
6. Manajer Bagian Perencanaan dan Evaluasi
- a. Memantau proses perbaikan pada Data Induk Jaringan (DIJ).

- b. Memantau kegiatan pelaksanaan survei dan proses pembaruan pada Data Induk Jaringan (DIJ).
 - c. Memantau dan mengatur rencana pengembangan pada jaringan tenaga listrik.
 - d. Memantau peta geografis terkait dengan jaringan tenaga listrik 20 kV (kilovolt) untuk membantu Program Rencana Kerja (PRK).
7. Manajer Bagian Jaringan
- a. Membuat persiapan perencanaan terhadap pelaksanaan operasi distribusi.
 - b. Melakukan penanganan dan pengawasan teknik terhadap jaringan listrik.
 - c. Melakukan manajemen pengelolaan data asset.
 - d. Melakukan pemeliharaan pada jaringan distribusi.
 - e. Melakukan penilaian terhadap kegiatan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi.
8. Manajer Bagian Transaksi Energi Listrik
- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan proteksi dan pemeliharaan pada sistem pengukuran.
 - b. Melakukan pengamatan bersama manajemen konstruksi unit layanan terkait dengan pengendalian teknologi.
 - c. Melakukan komunikasi dengan pengguna layanan dan semua pemangku kepentingan.
 - d. Membuat SOP mengenai pekerjaan pada pemeliharaan sistem proteksi dan pengukuran.
 - e. Membuat jadwal terkait dengan pemeliharaan proteksi dan pengukuran.

9. Manajer Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

- a. Membuat rencana kegiatan, pembagian tugas, mengarahkan bawahan dan melakukan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- b. Melakukan pemeriksaan dan penanganan pada kegiatan layanan sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan.
- d. Memantau aktivitas pada pemeliharaan data arsip pelanggan.
- e. Melakukan penilaian terhadap proses kegiatan administrasi pelanggan.
- f. Mengatur pembaruan terhadap Data Induk Pelanggan (DIL).
- g. Melakukan proses kegiatan pelayanan pelanggan yaitu pasang baru, perubahan daya dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kelistrikan.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan *Service Excellent* pada PT PLN UP3 Mataram

PT PLN UP3 Mataram adalah salah satu unit distribusi yang mempunyai tugas untuk menjual dan mendistribusikan energi listrik kepada pelanggan secara memuaskan, maka dari itu PLN harus menerapkan unsur-unsur pelayanan prima. Berikut adalah unsur-unsur pelayanan prima pada PT PLN UP3 Mataram yaitu:

1. Sikap (*Attitude*)

Karyawan PLN UP3 Mataram dalam menerapkan sikap melayani pelanggan harus dengan sopan, ramah serta bertanggung jawab penuh atas pelanggan yang dilayani. Karyawan harus bersikap jujur dan dapat dipercaya, disiplin baik dalam ketepatan waktu, mematuhi aturan dan kebijakan perusahaan serta konsisten dalam menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan

oleh perusahaan. Contohnya ketika sedang melayani pelanggan harus bersikap ramah dan sopan, tubuh tegap dan pandangan tidak boleh menunduk ke bawah dan harus menatap lawan bicara, sehingga informasi yang disampaikan bisa dipahami dan tersampaikan dengan baik kepada pelanggan.

2. Perhatian (*Attention*)

Karyawan PLN UP3 Mataram dalam melayani pelanggan berusaha memberikan perhatian sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dilayani. Contohnya ketika terjadi pemadaman listrik karyawan akan menginformasikan terlebih dahulu mengenai pemadaman listrik yang akan terjadi dan lokasi mana saja yang akan terdampak atas pemadaman yang dilakukan, sehingga PLN melakukan pemutusan sementara terhadap aliran listrik yang berada di beberapa wilayah yang akan terdampak atas pemadaman tersebut. Pemberitahuan informasi terkait pemadaman biasanya dilakukan melalui akun resmi PLN (Instagram). Namun, upaya lain yang dilakukan PLN dalam pemberitahuan informasi terkait pemadaman listrik yaitu melalui surat edaran yang kemudian diberikan dan diinfokan melalui media masjid yang berada di desa-desa maupun disekitar wilayah tertentu, hal tersebut dilakukan guna memudahkan masyarakat untuk mengetahui perihal pemadaman, sehingga masyarakat yang tidak mempunyai media seperti yang digunakan oleh PLN dalam pemberitahuan pemadaman listrik menjadi tahu akan pemadaman tersebut.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan karyawan PLN UP3 Mataram dalam melaksanakan tugasnya yaitu cepat, tepat dan tanggap. Contohnya ketika pelanggan mengajukan permohonan perbaikan atau penggantian terhadap meteran listrik yang rusak, karyawan akan melakukan pengecekan terhadap kerusakan yang terjadi dan menggantinya dengan meteran yang baru, proses perbaikan dilakukan dihari yang sama pada saat pelanggan mengajukan permohonan.

4. Kemampuan (*Ability*)

Karyawan PLN UP3 Mataram dalam menerapkan kemampuannya sesuai dengan posisi atau jabatannya di dalam perusahaan, khususnya di bidang pelayanan harus dapat menunjukkan kemampuan dan keterampilannya dalam berkomunikasi dan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Contohnya ketika pelanggan mengalami kesulitan dalam melakukan pengajuan permohonan kepada PLN, karyawan akan membantu untuk menjelaskan terkait apa saja persyaratan yang harus dilengkapi atau disiapkan oleh pelanggan, supaya dalam pengajuan permohonan tersebut tidak terjadi kesalahan serta dapat terealisasi dengan baik.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan yang diterapkan PLN UP3 Mataram mempunyai peraturan mulai dari penampilan rambut untuk laki-laki harus rapi dan tidak panjang melebihi daun telinga, sedangkan untuk perempuan yang tidak berhijab jika rambut melebihi bahu disarankan untuk diikat. Penampilan pakaian karyawan memakai seragam formal sesuai dengan hari yang sudah ditentukan seperti di

hari senin dan selasa memakai seragam hitam putih, batik di hari rabu sampai dengan kamis dan pakaian bebas di hari jumat namun tetap rapi dan sopan, tanda pengenal harus selalu digunakan, menggunakan sepatu formal atau sepatu kets yang tidak terlalu mencolok namun disarankan untuk menggunakan (sepatu) yang berwarna hitam.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Karyawan PLN UP3 Mataram menerapkan tanggung jawabnya sesuai dengan posisi dan masalah yang dihadapi serta berani bertanggung jawab atas konsekuensi terhadap tindakan atau keputusan yang dibuat. Contohnya ketika pelanggan mengalami kendala dalam pembayaran listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian semestinya, karyawan akan melayani pelanggan secara baik dan jujur, melakukan perbaikan dan memberikan kompensasi (ganti rugi) atau penggantian atas kerugian yang dialami oleh pelanggan tersebut.

3.2.2 Layanan (jasa) yang diberikan kepada Konsumen oleh PT PLN UP3

Mataram

PT PLN (Persero) adalah lembaga pemerintah yang berperan menyalurkan energi listrik terbesar satu-satunya di Indonesia. Dalam melaksanakan tugasnya PLN lebih mengutamakan kepentingan masyarakat. Adapun layanan (jasa) yang diberikan PLN UP3 Mataram kepada konsumen sebagai berikut:

1. Pasang Baru

Jasa pasang baru adalah suatu proses pengajuan permohonan yang dilakukan calon pelanggan kepada PLN untuk melakukan pemasangan tenaga listrik baik dari tegangan rendah ke menengah maupun tegangan tinggi dan pemasangan

KwH Meter baru sesuai dengan permintaan pelanggan. Namun, dalam pemasangan tersebut karyawan akan melakukan evaluasi lokasi terkait dengan pemasangan yang diajukan pelanggan, selanjutnya PLN akan menerbitkan surat balasan persetujuan pasang baru. Adapun daftar daya (pasang baru) tenaga listrik dapat dilihat di Tabel 3.1

Tabel 3.1 Daftar Daya Pasang Baru

Daya Pasang Baru			
450 VA	900 VA	1.300 VA	2.200 VA
3.500 VA	3.900 VA	4.400 VA	5.500 VA
6.600 VA	7.700 VA	10.600 VA	11.000 VA
13.200 VA	13.900 VA	16.500 VA	17.600 VA
22.000 VA	23.000 VA	33.000 VA	41.500 VA
53.000 VA	66.000 VA	82.500 VA	105.000 VA
131.000 VA	147.000 VA	164.000 VA	197.000 VA
210.000 VA	233.000 VA	240.000 VA	279.000 VA
329.000 VA	345.000 VA	414.000 VA	415.000 VA
485.000 VA	520.000 VA	526.000 VA	555.000 VA
625.000 VA	630.000 VA	690.000 VA	700.000 VA
725.000 VA	830.000 VA	865.000 VA	910.000 VA
1.040.000 VA	1.110.000 VA	1.385.000 VA	1.415.000 VA
1.450.000 VA	1.730.000 VA	2.075.000 VA	2.180.000 VA
2.200.000 VA	2.258.000 VA	2.500.000 VA	2.770.000 VA
3.000.000 VA	3.465.000 VA	4.330.000 VA	5.540.000 VA
6.055.000 VA	6.930.000 VA	8.660.000 VA	9.690.000 VA
10.000.000 VA	10.380.000 VA	11.000.000 VA	15.000.000 VA
16.000.000 VA	20.000.000 VA	23.000.000 VA	27.700.000 VA
31.500.000 VA	45.000.000 VA	80.000.000 VA	97.000.000 VA

2. Perubahan Daya

Perubahan daya adalah suatu proses permohonan yang dilakukan pelanggan kepada PLN mengenai perubahan turun daya maupun tambah daya. Pelanggan

yang akan melakukan penambahan daya atau turun daya listrik harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak PLN untuk melakukan perubahan. Namun dalam melakukan permohonan tersebut pelanggan harus mengisi dan melengkapi surat perjanjian perubahan daya sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan, selanjutnya PLN akan menerbitkan surat balasan persetujuan terhadap perubahan daya yang diajukan pelanggan. Dalam perjanjian penyambungan listrik yang dibuat, pelanggan mempunyai hak untuk memanfaatkan tenaga listrik yang dialirkan secara optimal sesuai dengan kapasitas daya yang telah disediakan oleh PLN. Sedangkan PLN memiliki hak untuk memperoleh pembayaran atas pemakaian energi listrik yang digunakan oleh pelanggan.

3. Penerangan Sementara

Penerangan sementara adalah suatu layanan pemasangan daya listrik yang dilakukan oleh PLN sesuai dengan permohonan yang diajukan pelanggan, namun dalam pemasangannya lebih besar dari kapasitas yang digunakan sebelumnya dan pemasangannya hanya bersifat sementara (temporer). Fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan untuk kepentingan acara tertentu, baik penggunaan dalam konsumen rumah tangga, instansi, maupun industri. Tujuan penerangan sementara adalah supaya semua peralatan listrik yang perlu dioperasikan secara bersamaan dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

4. Berhenti berlangganan

Berhenti berlangganan adalah suatu pengajuan yang dilakukan pelanggan kepada pihak PLN untuk berhenti berlangganan dalam pemakaian daya listrik.

Pemutusan yang dimaksud yaitu berhenti berlangganan menjadi pelanggan prabayar atau pascabayar. Ketika pelanggan memiliki tunggakan tagihan pembayaran (listrik) selama 3 (tiga) bulan dan belum dilunaskan, maka pihak PLN berhak melakukan tindakan pemutusan aliran listrik secara sementara terhadap pelanggan yang bersangkutan. Pemutusan yang dilakukan bisa bersifat sementara atau selamanya tergantung kesiapan pelanggan dalam membayar tagihan tersebut.

5. Perubahan Golongan tarif

Jasa perubahan golongan tarif tenaga listrik adalah proses perubahan tarif listrik yang dilakukan pihak PLN sesuai dengan permohonan yang diajukan pelanggan. Adapun daftar golongan tarif listrik dapat dilihat di Tabel 3.2

Tabel 3.2 Daftar Golongan Tarif

Golongan Pelanggan	Golongan Tarif	Batas Daya
Rumah Tangga	R1/TR	900 VA s.d 2.200 VA
	R2/TR	3.500 VA s.d 5.500 VA
	R3/TR	6.600 VA ke atas
Bisnis	B2/TR	6.600 VA s.d 200 kVA
	B3/TM	di atas 200 kVA
Industri	I3/TM	di atas 200 kVA
	I4/TT	30.000 kVA ke atas
Publik	P1/TR	6,600 VA s.d 200 kVA
	P2/TM	di atas 200 kVA
	P3/TR	-
Layanan Khusus	L/TR, TM, TT	-

6. Perbaikan Rekening Listrik

Jasa perbaikan rekening listrik adalah proses perbaikan yang dilakukan pihak PLN, namun dalam perbaikan yang dilakukan harus sesuai dengan

permohonan yang diajukan pelanggan. Seperti perbaikan rekening terhadap pemakaian listrik yang tidak wajar, sehingga pelanggan harus melakukan pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian semestinya, maka PLN harus melakukan perbaikan terhadap rekening listrik dan memberikan kompensasi berupa uang atas kelebihan pembayaran yang telah dibayar (pelanggan) kepada PLN.

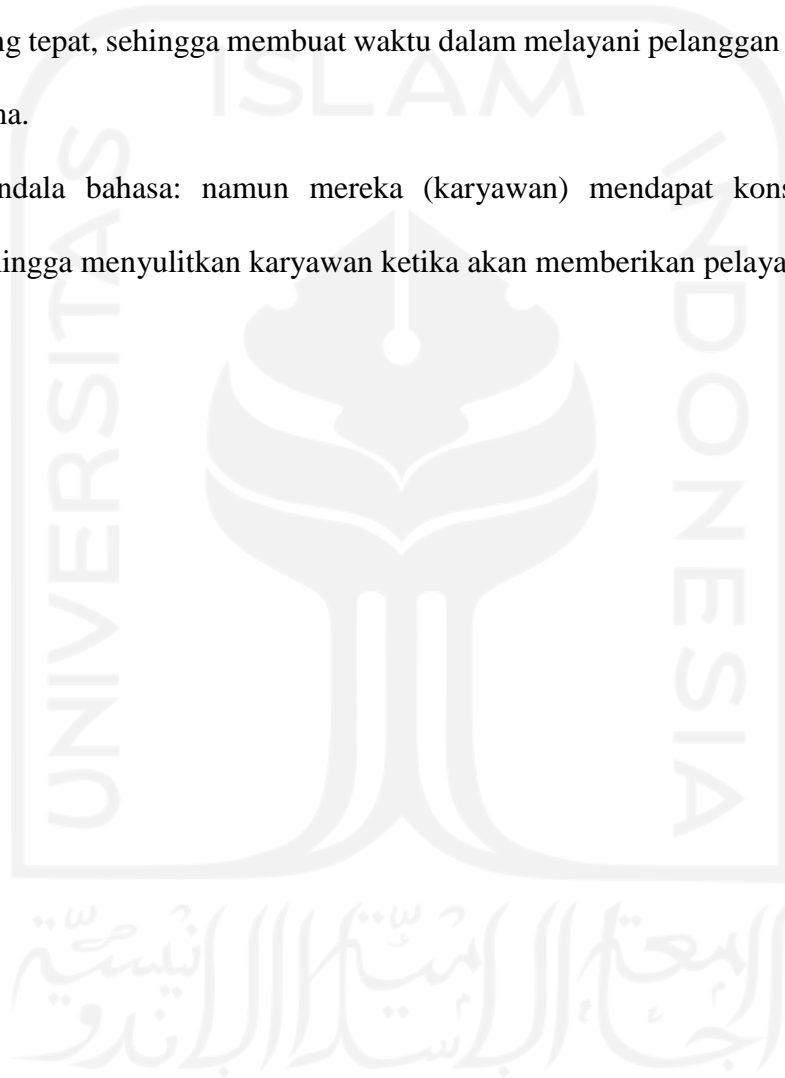
7. Ubah Nama dan Balik Nama

Jasa ubah nama dan balik nama pelanggan adalah perubahan atau pergantian nama pelanggan yang dilakukan pihak PLN sesuai permohonan yang diajukan pelanggan. Perubahan permohonan tersebut dapat dilakukan melalui via email, website PLN, via telepon atau datang langsung ke loket PLN UP3 Mataram. Setelah melakukan permohonan tersebut pihak PLN akan segera memproses dan menerbitkan surat jawaban atas permohonan yang diajukan (pelanggan). Namun, pada proses ubah nama pelanggan tidak diberi syarat jual beli tenaga listrik, sementara pada transaksi balik nama pelanggan dibuat perjanjian jual beli tenaga listrik terhadap pemilik yang baru.

3.2.3 Kendala Pada Saat Penerapan *Service Excellent* yang dikelola oleh PT PLN UP3 Mataram

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan telah menerapkan beberapa unsur-unsur pelayanan prima. Namun dalam penerapannya PT PLN tentu memiliki beberapa kendala yang harus dihadapi, beberapa kendala yang dihadapi lebih kepada kondisi di lapangan, meliputi:

1. Data permohonan yang diajukan (pelanggan) tidak sesuai dengan lokasi pasang yang di inginkan dan beberapa nomor telepon yang telah tersimpan sudah tidak aktif kembali. Hambatan ini terjadi karna karyawan yang akan mendatangi lokasi untuk pemasangan KWH Meter (perumahan baru) tidak mendapat alamat yang tepat, sehingga membuat waktu dalam melayani pelanggan menjadi lebih lama.
2. Kendala bahasa: namun mereka (karyawan) mendapat konsumen asing, sehingga menyulitkan karyawan ketika akan memberikan pelayanan.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan bab terlampir diatas mengenai Penerapan *Service Excellent* untuk Pelanggan Pada PT PLN UP3 Mataram, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Penerapan *service excellent* yang telah diterapkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Mataram berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan standar perusahaan, yaitu semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap, serta memberikan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon pelanggan, serta sesuai dengan konsep pelayanan prima yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).
2. Layanan (jasa) yang diberikan kepada konsumen oleh PT PLN UP3 Mataram sementara ini ada 7 (tujuh), antara lain: pasang baru, perubahan daya, penerangan sementara, berhenti berlangganan, perubahan golongan tarif, perbaikan rekening listrik dan ubah nama dan balik nama.
3. Beberapa kendala yang dihadapi oleh PLN UP3 Mataram dalam penerapan *service excellent* adalah data permohonan yang diajukan (pelanggan) tidak sesuai dengan lokasi pasang yang di inginkan dan beberapa nomor telepon yang telah tersimpan sudah tidak aktif kembali. Hambatan ini terjadi karna karyawan yang akan mendatangi lokasi untuk pemasangan KWH Meter

(perumahan baru) tidak mendapat alamat yang tepat, sehingga membuat waktu dalam melayani pelanggan menjadi lebih lama. Karyawan mengalami kendala bahasa (*english*) namun mereka (karyawan) mendapat konsumen asing, sehingga menyulitkan karyawan pada saat memberikan pelayanan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai Penerapan *Service Excellent* untuk Pelanggan pada PT PLN UP3 Mataram. Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya *update* mengenai data pelanggan (terutama untuk data pelanggan yang belum lengkap), *update* data pelanggan dilakukan minimal satu bulan dua kali, dengan demikian dapat meminimalisir kesalahan dan memudahkan pekerjaan karyawan.
2. Perlu adanya penguasaan bahasa asing (*english*) khususnya dalam bidang pelayanan untuk mendukung keberlangsungan interaksi (karyawan) dengan pelanggan, serta dapat memaksimalkan *service excellent*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Doembana, I., Rahmat, A., & Farhan, M. (2017). *Manajemen dan Strategi Komunikasi Pemasaran*. Yogyakarta: Zahir publishing.
- Firmansyah. (2016). Pelayanan Prima untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Widya*, vol 3, no 4.
- Hasan, M. A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV Jakad Publishing.
- Hurriyati, R. (2014). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Khalifah Mediatama.
- Laurena, D. J. (2015). *Analisis Pelayanan Prima dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya*. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-in810df14089full.pdf>.
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), 212-221.

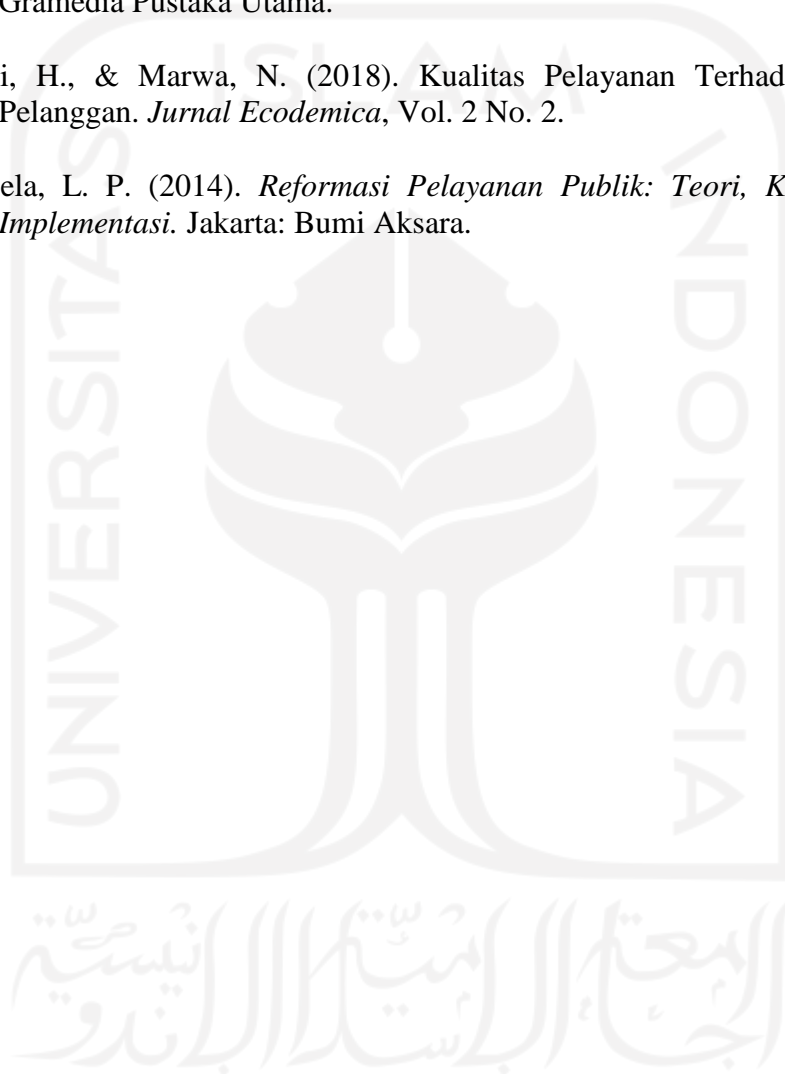
Mukarom, Z., & Muhibudin, W. L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung: Pustaka Setia.

Nasution, N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.



LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Jawaban Persetujuan Pasang Baru



PT PLN (PERSERO)
UIW NUSA TENGGARA BARAT
UP3 MATARAM
ULP SELONG

NOREG : 4412011186653

JL PAHLAWAN NO 104

Facsimile : (0376) 23271

Telepon : (0376) 21424

Nomor : 44120/210604/4247

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Perihal : Jawaban persetujuan

PASANG BARU

Kepada : Bpk/Ibu

Nama Pelanggan : **TAMBAK UDANG BAPAK UNAN**

Alamat : **DN.UJUNG, DS PEMONGKONG RT.0/0 JEROWARU**

Telp / Hp : **0817360033 / 0817360033**

Sehubungan dengan permintaan Saudara Nomor Agenda : **441200512106041931**
perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa, untuk permohonan :

Nama : **TAMBAK UDANG BAPAK UNAN** No. Pelanggan :

Alamat : **DN.UJUNG, DS PEMONGKONG RT.0/0 JEROWARU**
PEMONGKONG, JEROWARU, KAB. LOMBOK TIMUR, NUSA TENGGARA BARAT

Telp / Hp : **0817360033 / 0817360033**

Produk : **Pascabayar**

Layanan : **Non Paket SLO**

Jenis Program : **NORMAL**

dapat disetujui dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Daya : **197.000 VA** Tarif : **I2** Tegangan Nominal : **380 Volt**
2. Biaya yang dikenakan :
 - a. Biaya Penyambungan (BP) Rp. 152,675,000
 - b. Uang Jaminan Langgan (UJL) Rp. 30,338,000
 - c. Biaya Gardu Rp. 0
 - d. Bea Meterai Rp. 10,000

JUMLAH Rp. 183,023,000
3. Biaya tersebut butir 2 mohon dibayar melalui ATM atau loket pembayaran (payment point) online Bank/Pos.
4. Kami akan melaksanakan penyambungan setelah pelunasan biaya tersebut diatas, dan sebelum penyambungan dimohon dapat menunjukkan Sertifikasi Laik Operasi (SLO).
5. Apabila pada saat penyambungan listrik, PLN menemukan peruntukan penggunaan listrik tidak sesuai yang dimohon, maka PLN secara sepihak akan melakukan perubahan peruntukan ke tarif yang seharusnya atau PLN akan mengembalikan seluruh biaya permohonan kepada pelanggan (kecuali Bea Meterai).
6. Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Contact Center PLN 123, atau memantau kemajuan proses penyambungan listrik ini melalui website PLN : www.pln.co.id
7. Ketentuan tersebut butir 1 dan butir 2 berlaku untuk jangka waktu : terhitung mulai tanggal surat ini atau paling lambat 04 Juli 2021.

Demikian kami sampaikan, dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Terbusan :

SELONG, 31 Maret 2022
Manajer,

A4 TUL I-03

USER : 8508016H2 - AGUS DWI WINDYA SAPUTRA

WAHYU CAHYA HERMAWAN

Lampiran 2: Surat Jawaban Persetujuan Perubahan Daya



PT PLN (PERSERO)
UIW NUSA TENGGARA BARAT
UP3 MATARAM
ULP TANJUNG
JL RAYA TANJUNG KM 1 TANJUNG

NOREG : 4413013009474

Telepon : (0370) 6136766

Facsimile :

Nomor : 44130/190514/4649
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Jawaban persetujuan
PERUBAHAN DAYA

Kepada : Bpk/Ibu
Nama Pelanggan : VILA ALMARIK
Alamat : DN.GILI TRAWANGAN GILI INDAH
Telp / Hp : /

Sehubungan dengan permintaan Saudara Nomor Agenda : 441300521905141173
perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa, untuk permohonan :

Nama : VILA ALMARIK No. Pelanggan : 441330002379
Alamat : DN.GILI TRAWANGAN GILI INDAH

Telp / Hp : /

Produk : Pascabayar
Layanan :

Jenis Program :

dapat disetujui dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Daya Baru : 82.500 VA	Tarif Baru : B2	Tegangan Nominal : 380 Volt
Daya Lama : 41,500 VA	Tarif Lama : B2	
2. Biaya yang dikenakan :		
a. Biaya Penyambungan (BP)	Rp.	39,729,000
b. Uang Jaminan Langgan (UJL)	Rp.	7,719,500
c. Biaya Gardu	Rp.	0
d. Administrasi	Rp.	0
e. Bea Meterai	Rp.	6,000
	JUMLAH	Rp. 47,454,500

3. Biaya tersebut butir 2 mohon dibayar melalui ATM atau loket pembayaran (payment point) online Bank/Pos.

4. Kami akan melaksanakan penyambungan setelah pelunasan biaya tersebut diatas, dan sebelum penyambungan dimohon dapat menunjukkan Sertifikasi Laik Operasi (SLO).

5. Apabila pada saat penyambungan listrik, PLN menemukan peruntukan penggunaan listrik tidak sesuai yang dimohon, maka PLN secara sepihak akan melakukan perubahan peruntukan ke tarif yang seharusnya atau PLN akan mengembalikan seluruh biaya permohonan kepada pelanggan (kecuali Bea Meterai).

6. Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Contact Center PLN 123, atau memantau kemajuan proses penyambungan listrik ini melalui website PLN : www.pln.co.id

7. Ketentuan tersebut butir 1 dan butir 2 berlaku untuk jangka waktu : terhitung mulai tanggal surat ini atau paling lambat 13 Juni 2019.

Demikian kami sampaikan, dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Tembusan :

TANJUNG, 30 Maret 2022
Manajer,

A4 TUL I-03

USER : 8508016H2 - AGUS DWI WINDYA SAPUTRA

CITRA REZKHI DEWI MAHARANI

Lampiran 3: Dokumentasi Bersama Pegawai PT PLN UP3 Mataram



Lampiran 4: Surat Keterangan Magang



UIW NUSA TENGGARA BARAT
UP3 MATARAM

Nomor : 0522/STH.04.01/C19020000/2022
Lampiran : 1 Lembar
Sifat : Segera
Hal : PERMOHONAN PKL

22 Maret 2022

Kepada

Yth. KETUA PRODI D3 MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM
INDONESIA
CONDONG CATUR DEPOK
YOGYAKARTA 55283

Menunjuk surat saudara nomor 005.177/Ket/20/Akd/III/2022 tanggal 09 Maret 2022 perihal Permohonan ijin tempat praktik, dari tanggal 21 Maret 2022 sampai tanggal 21 Juni 2022, maka kami sampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswi saudara atas nama:

1. Vivien Herdianti No Mhs : 19211027

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dapat mengadakan PKL di PT PLN (Persero) UIW NTB UP3 Mataram.
2. Mahasiswa yang akan melaksanakan praktik wajib mentaati dan mematuhi ketentuan yang berlaku di PT PLN (Persero) UP3 Mataram.
3. Kami tidak menyediakan akomodasi, uang saku dan alat pelindung diri (APD)
4. Mahasiswa diwajibkan memakai almamater universitas.
5. Sebelum melakukan PKL terlebih dahulu melakukan rapid antigen H-1 dan dibawa saat melaksanakan praktik, menunjukkan sertifikat vaksinasi dan diserahkan ke bagian Keuangan dan Umum.
6. Mahasiswi wajib mengikuti protokol kesehatan yang berlaku di PT PLN (Persero) UP3 Mataram.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

MANAGER UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN MATARAM,

