

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Institusi

1.1.1 Sejarah PT. PLN (persero)

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. pada 27 Desember 1957, (GEBEO) diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959. Selanjutnya, di tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang. Pada tahun 1970 dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara.

Kemudian, berdasarkan Pengumuman PLN Exploitasi XI No. 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat. Memasuki era tahun 1990, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994. Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat. Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis

Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di mana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga saat ini. Pada saat ini PT. PLN (persero) distribusi Jawa Barat Banten mempunyai 15 (lima belas) cabang dan 1 (satu) distribusi salah satunya PT. PLN (persero) unit pelayanan jaringan Bandung Selatan.

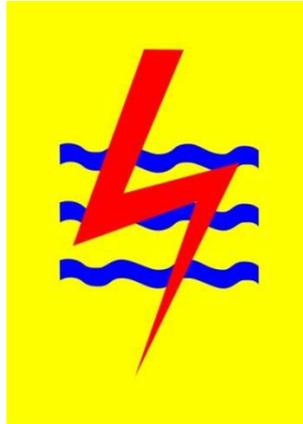
Di bawah area pelayanan jaringan Bandung, yaitu UPJ Unit Pelayanan Jaringan yang diantara: Unit Pelayanan Jaringan Bandung Barat, Unit Pelayanan Jaringan Bandung Selatan, Unit Pelayanan Jaringan Kopo, Unit Pelayanan Jaringan Cijawura, Unit Pelayanan Jaringan Ujung Berung, dan Unit Pelayanan Jaringan Dayeuhkolot. Pada tahun 2003 di syahkan pembentukan Unit Pelayanan Priangan sebagai Unit Pelayanan Jaringan (*sumber: www.pln.co.id/blog/profil-perusahaan,2016*).

1.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (persero)

Berikut ini Visi dan Misi yang dilakukan oleh pihak PT.PLN (*sumber : www.pln.co.id, 2017*), yaitu:

1. Visi PT. PLN (persero) Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.
2. Misi PT. PLN (persero)
 - a. Menjalankan bisnis kelistikan dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan anggota perusahaan dan pemegang saham.
 - b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
 - c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
 - d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.1.3 Makna Logo PT. PLN



GAMBAR 1.1

Logo perusahaan

Sumber : PT. PLN (persero) UPJ Area cijawura,2017

Logo suatu perusahaan merupakan simbol yang mencerminkan perusahaan tersebut, Logo pun merupakan bagian identitas perusahaan, identitas tersebut suatu hal yang dapat memungkinkan perusahaan dapat di kenal dan memiliki perbedaan dari perusahaan lain. Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 penggunaan lampang PT PLN (persero) tersebut memiliki arti yaitu:

A. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT.PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

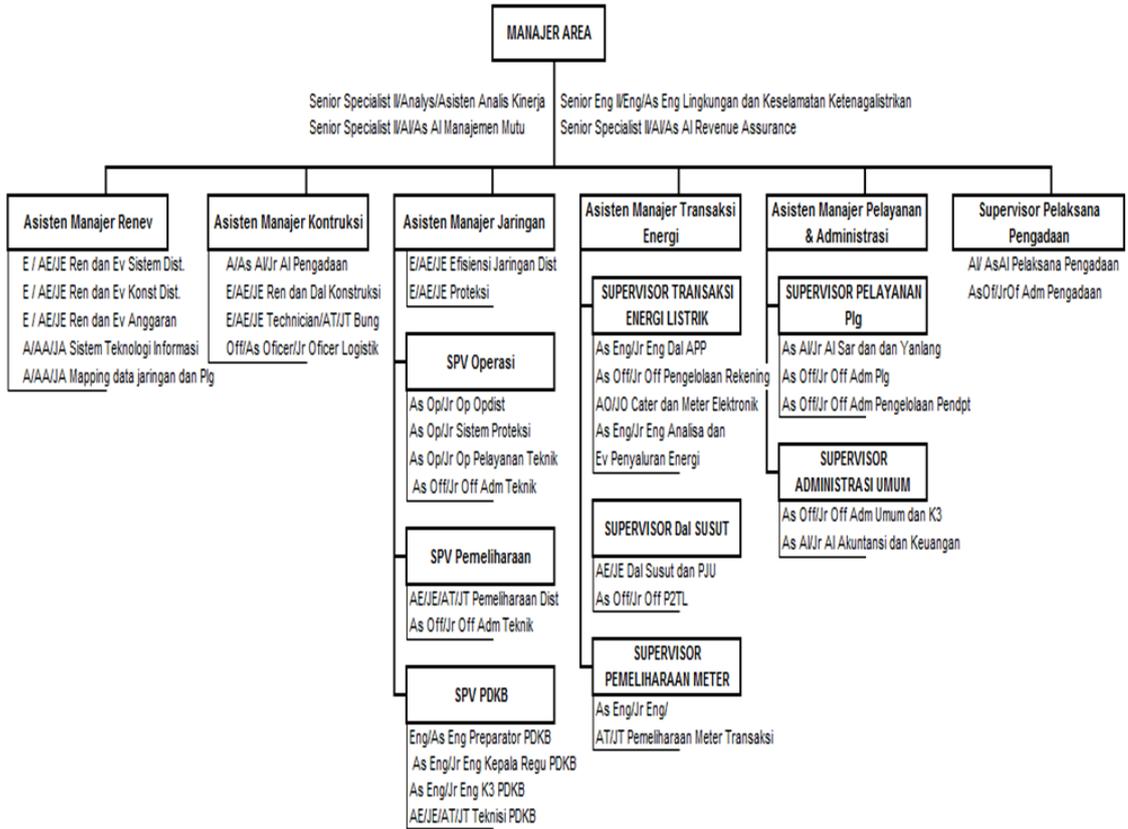
B. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

C. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandala yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

1.1.4. Struktur Organisasi Instusi



GAMBAR 1.2

Struktur Organisasi

Sumber : Dokumen PT. PLN (persero) UPJ Area cijawura,2017

1.1.5. Lokasi Unit Kerja



GAMBAR 1.3

Lokasi kerja

Sumber : Dokumentasi penulis, 2017

- a. Lokasi : PT PLN (persero) Area cijawura
- b. Alamat : Jln. Margacinta No.57 Bandung
- c. Kode pos : 40285
- d. No. Telpon : 022-7503678
- e. Fax : 022-7513765

1.2 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Untuk meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat maka pihak PT. PLN (persero) berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan, karena pelayanan pelanggan bertujuan untuk mempermudah pemberian layanan terhadap pelanggan, yang dapat membutuhkan informasi tentang tata cara, penghitungan besar biaya, persyaratan dan layanan, yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik, yang meliputi perencanaan, persiapan, dan pengendalian.

Kualitas Layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Maulidin (2010:62).

Untuk masalah, pentingnya kepuasan pelanggan di suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan seperti PT. PLN (persero) sebagai suatu faktor yang sangat menentukan bagi kelangsungan perusahaan, maka dari itu perlu untuk mengetahui dengan mengukur kesenjangan atau layanan yang menjadi harapan pelanggan dengan layanan yang dapat di raskan oleh pelanggan. Kepuasan akan tercapai bila tidak ada kesenjangan antara harapan dan kinerja yang akan di rasakan pelanggan. dan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan PLN juga melakukan program strategi pemasaran seperti sarling (pemasaran keliling) biasanya sarling ke setiap desa, kecamatan, dan acara-acara event, untuk

menawarkan kepada masyarakat yang ingin penambahan daya listrik gratis serta PLN juga membuka penambahan daya secara online (*sumber: www.pln.co.id,2017*).

Definisi sistem menurut Jogiyanto HM, 2012 adalah sebagai berikut : Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam pendefinisian sistem yaitu yang menekankan pada prosedur dan menekankan pada komponen atau elemen. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut : “Suatu sistem adalah jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama - sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu” Pendekatan sistem yang menekankan pada komponen atau elemen-elemen mendefinisikan sebagai berikut : “Sistem adalah kumpulan dari elemen – elemen yang beriteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

PT Perusahaan Listrik Negara merupakan salah satu milik perusahaan BUMN (Badan Umum Milik Negara) yang telah berdiri di bidang sektor usaha salah satu perusahaan di Indonesia. PT. PLN (persero) sebagai salah satunya penyedia listrik yang paling berpengaruh di Indonesia yang dapat mengurus penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, serta untuk menjalankan usaha kegiatan-kegiatan penyediaan tenaga listrik. Dalam menjalankan usahanya PT. PLN (persero) memberikan pelayanan pemasangan listrik prabayar, pemasangan listrik pasca bayar, permintaan pelayanan migrasi listrik, pelayanan permintaan perubahan 2 daya, perubahan nama, perubahan golongan tarif, dan Penyambungan Sementara, dan Pelayanan Gangguan Jaringan yang dapat menangi cepat serta akurat (*sumber: www.pln.co.id,2017*).

Menurut Davis, 2013 . Pelayanan Tambah daya adalah adalah jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama - sama untuk melakukan perubahan daya listrik atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Dari berbagai macam pelayanan yang di tawarkan oleh PT. PLN (persero) masih banyak konsumen yang belum mengerti dengan penambahan daya yang di berikan oleh PT. PLN seperti pemasangan penambahan daya listrik untuk yang daya tersambung besarnya daya pemakaian yang di sepakati oleh konsumen dan PT. PLN yang terdapat dalam perjanjian jual beli tenaga listrik yang menjadi dasar kilo watt (kW) satuan daya listrik nyata atau aktif pada kilo watt (kW) dalam penambahan daya. Misalkan pelanggan pemasangan daya listrik yang 450 Volt daya listrik seperti kebutuhan yang sangat banyak pemakaian yang di perlukan oleh pelanggan sehingga listrik tersebut banyak mengalami mati atau spaning listrik maka dari itu pelanggan harus menambahkan daya listrik menjadi 900 Volt agar tidak terjadinya mengalami suka mati atau spaning, dalam penambahan daya listrik ada beberapa tahap seperti prosedurnya harus dilakukan kesepakatan oleh konsumen serta pihak PLN dan akan terlebih dahulu survey untuk melakukan penambahan daya listrik. (*sumber: www.pln.co.id,2017*).

Salah satu kasus yang terjadi di PLN Cijawura. Warga masyarakat di beberapa lokasi di kota Bandung mengeluhkan pelayanan reaksi cepat perubahan listrik negara (PLN) “ Saat terjadi gangguan listrik, berulang kali di telepon, reaksi petugas pelayanan sangat lambat, selalu lebih satu jam baru petugas tiba di lokasi, di saat masyarakat sudah panik, itu pun kualitas penanganannya rendah sebab dalam waktu 2-3 hari terjadi lagi gangguan di tempat yang sama” kata salah seorang masyarakat di daerah soekarnohatta. paling sering mengalami gangguan listrik. Dalam sepekan terjadi tiga kali ledakan pada gardu, yang ironis, dua ledakan terakhir terjadi hanya berjarak dua hari pada tempat yang sama dengan percikan api yang cukup besar. Ini membuktikan kualitas kerja petugas yang diturunkan tidak memadai dan dapat mengorbankan rumah warga jika terjadi kebakaran. (*wawancara pelanggan 27 januari*)

Beberapa kali terjadi putus sambungan kabel ke rumah warga, setelah diperbaiki, paling lambat sepekan kemudian terjadi hal yang sama pada tempat yang sama pula, ini sangat membahayakan keselamatan rumah warga. Ada petugas gangguan PLN menyatakan beban kabel terlalu berat, sebab jaringan kabel terlalu panjang dari rumah ke rumah. Bisa dinormalkan asal warga membayar untuk pembelian kabel dari tiang ke rumah serta ongkos kerja yang nilainya di atas satu juta rupiah, padahal jaringan di luar rumah adalah tanggung jawab PLN, sedangkan instalasi di dalam rumah barulah tanggung jawab pemilik rumah. (*Wawancara pada tanggal 9 febuari*)

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaan perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada

masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Tabel 1.1.

Jumlah Pengaduan Pelanggan PT. PLN (persero) Cijawura Tahun 2013-2015

| Elemen | Tahun | Jumlah | % |
|-----------------------------|-------------|--------|-----|
| Pengaduan penyambungan daya | 2013 – 2015 | 4600 | 85% |
| Pengaduan pasang baru | 2013 – 2015 | 6700 | 75% |
| Pengaduan tambah daya | 2013 – 2015 | 8000 | 70% |

Diketahui bahwa pengaduan terbanyak oleh pelanggan terdapat pengaduan penyambungan daya pada tahun 2013 - 2015 sebanyak 4600 keluhan, pengaduan pasang baru sebanyak 6700 pada tahun 2013 - 2015 , dan pengaduan tambah daya sebanyak 8000 pada tahun 2013 – 2015.

Kotler dan Keller (2012:76). mendefinisikan kepuasan konsumen Sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan

harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila penampilan produk yang di harapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila penampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen. Dengan demikian dapat dilihat bahwa setiap tahun terjadi peningkatan pengaduan yang di sampaikan oleh pelanggan PLN Cijawura. Selain itu jumlah pengaduan yang tidak tertangani oleh PLN cijawura selalu menunjukkan peningkatan setiap tahunnya sedangkan semakin tahun jumlah pelanggan di PLN Cijawura semakin banyak sehingga perusahaan di tuntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap keluhan yang di sampaikan oleh pelanggan. Selain itu terdapat banyak keluhan yang di sampaikan oleh pelanggan PLN Unit Pelayanan Jaringan . Misalnya pembaca meter kurang akurat yang dilakukan oleh petugas pencatatan rekening listrik PLN, daya listrik tidak sesuai, kecurangan pada pembayaran sistem token dan tenaga listrik sering naik turun. Mau tidak mau pelanggan harus mengikuti prosedur yang cukup rumit untuk mendapatkan penyelesaian. (*sumber: www.pln.co.id,2017*).

Di sisi lain, pemadaman listrik secara tiba-tiba juga menjadi permasalahan yang cukup banyak dikeluhkan masyarakat. Sudah banyak surat pembaca di berbagai media masa yang mengeluhkan tentang pemadaman listrik. Namun, diperhatikan atau tidak, permasalahan tersebut sampai saat ini tetap berlangsung di tengah kepasrahan masyarakat dalam menerimanya. Tidak jarang pula, pelanggan mengeluh akibat sering tertundanya penanganan keluhan pelanggan dari yang seharusnya di janjikan. Kurangnya transparansi dalam menindak lanjuti keluhan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN. jumlah pengaduan yang diterima oleh pihak PLN setiap tahunnya sehingga tindak lanjut yang dilakukan cenderung lamban dan tidak transparan. (*sumber: www.pln.co.id,2017*).

Pelayanan berasal dari kata dasar “layan” yang artinya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwi Hasan, 2007: 646) adalah menyiapkan, setelah mendapatkan imbuhan dan akhiran maka membentuk kata kerja “melayani” berarti membantu menyediakan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani kebutuhan orang lain dengan keinginan sendiri ataupun dengan maksud memperoleh imbalan. Sinambela (2010:3) mengemukakan bahwa “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

Pelayanan merupakan bagian yang paling penting dari kegiatan pemasaran. Kualitas pelayanan yang ekselen adalah suatu pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan, hal ini merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan.

Menurut Batinggi (2013:2) pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasar dan langganannya.

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible)

Dari penjelasan di atas memilih untuk membuat Laporan Proyek Akhir mengenai proses pemasangan penambahan daya listrik yang di lakukan oleh PLN dengan judul ***"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PELAYANAN TAMBAH DAYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) AREA CIJAWURA"***

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan data yang diperoleh menunjukkan suatu masalah, yaitu dalam perubahan daya listrik ada beberapa fitur yang harus pelanggan perhatikan terlebih dahulu agar sesuai dengan prosedur pihak PLN, dengan secara langsung pelanggan menanyakan kepada pihak PLN bisa juga mengunjungi web PLN (www.pln.co.id) atau menghubungi call center 123 agar pada saat melakukan perubahan daya listrik berkas-berkas yang dikumpulkan tidak terjadi kesalahan.

Penulis mengajurkan pelanggan untuk melakukan penambahan daya agar seimbang pemakaian listrik perhari dengan kwh dirumah.

1. Bagaimana Pengaruh tingkat Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) di Jawa Barat secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Tambah daya PT. PLN (Persero) di Jawa Barat secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Pelayanan Tambah Daya PT. PLN (Persero) di Jawa Barat secara bersama terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan, penggunaan listrik di PT. PLN Cijawura.
2. Untuk menganalisis pengaruh adanya Pelayanan tambah daya terhadap Kepuasan pelanggan pada penggunaan listrik di PT. PLN Cijawura.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapat di perkuliahan dalam keadaan yang sesungguhnya di lapangan.

b. Bagi PT.PLN Cijawura

Dapat digunakan sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan oleh PT. PLN Cijawura atas efektivitas pemasangan listrik yang akan diterapkan untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis.

c. Bagi Telkom University

Digunakan untuk persyaratan kelulusan bagi siswa, sekaligus berfungsi sebagai arsip atau dokumentasi untuk kampus dan dijadikan sarana referensi bagi pembaca dalam membuat tugas akhir.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika laporan praktek kerja lapang sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Institusi

1.1.1 Sejarah PT. PLN (persero)

1.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (persero)

1.1.3 Makna Logo PT. PLN

1.1.4 Struktur Organisasi Instusi

1.1.5 Lokasi Unit Kerja

1.2 Latar Belakang

1.3 Rumusan Masalah

1.4 Tujuan Penelitian

1.5 Manfaat Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

1.7 Rencana dan penjadwalan kerja

- 1.8 Lingkup penugasan
 - 1.8.1 Kendala-kendala penugasan
 - 1.8.2 Target Pemecahan Masalah

BAB II TEMPAT KERJA PRAKTEK

- 2.1. Landasan Teori
 - 2.1.1. Komunikasi Pemasaran
 - 2.1.2. Customer service
- 2.2. Kerangka Pemikiran
- 2.3. Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Jenis Penelitian
- 3.2 Variabel Operasional
- 3.3 Tahapan Penelitian
- 3.4 Populasi dan Sampel
 - 3.4.1. Populasi
 - 3.4.2. Sampel
 - 3.4.3. Metode Sampling
- 3.5 Pengumpulan Data
 - 3.5.1. Teknik Pengumpulan Data
 - 3.5.2. Sumber Data
- 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas
 - 3.6.1. Uji Validitas
 - 3.6.2. Uji Reliabilitas
- 3.7 Teknik Analisis Data
 - 3.7.1. Analisis Deskriptif
 - 3.7.2. Uji Asumsi Klasik
 - 3.7.3. Analisis Regresi Linear Sederhana

3.7.4. Uji F

3.7.5. Uji T

3.7.6. Koefisien Determinasi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

4.2 Deskripsi Variabel

4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas layanan

4.2.2 Deskripsi Variabel Tambah Daya

4.2.3 Deskripsi Variabel kepuasan pelanggan

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1. Pengujian Validitas

4.3.2 Uji Reliabilitas

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.3.1 Pengujian Normalitas

4.3.3.2 Pengujian Heteroskedastisitas

4.3.4. Uji Linier Berganda

4.3.5. Pengujian Hipotesis

4.3.5.1. Uji T

4.3.5.2. Uji F

4.3.5.3. Koefisien Determinasi (R)

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

5.2. Saran

Bagian Akhir, terdiri dari:

Daftar Pustaka

Lampiran

1.7 Rencana dan penjadwalan kerja

Penjadwalan kerja praktek yang akan di laksanakan dimulai pada tanggal 16 Januari 2017 dan pada hari sabtu dan minggu libur. Penjadwalan jam kerja PT. PLN (persero) Unit Rayon cijawura dimulai dari pukul 07.30 s/d 17.00 WIB.

1.8 Lingkup penugasan

Lokasi kegiatan yang dapat dijadikan obyek PKL (Praktek Kerja Lapangan) yaitu PT. PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Cabang Bandung UPI cijawura, yang terletak di jalan Margacinta, No.57 Bandung, kode pos 40285, Telp 022-7503678. Penugasan praktek ini dilakukan dengan sesuai jurusan penulisan, pekerjaan yang dapat di lakukan yaitu:

- a. Simulasi pelayanan tambah daya listrik dilakukan apabila pelanggan membutuhkan tambah atau turunnya daya listrik. Contohnya ketika di rumah pelanggan banyak kebutuhan dengan seiringnya waktu dengan pemakaian AC, kulkas maka daya listriknya harus di sesuaikan dengan asalnya memasang daya 450 VA di tambah daya listrik menjadi 900 VA/1300 VA maka dari situ daya listrik akan sesuai dengan pemakaian (*sumber : Dokumen PT PLN Area cijawura,2017*).

- b. Pemasangan tambah daya tenaga listrik kepada pelanggan, pelanggan bisnis, pelanggan industri. Pemasangan tambah daya yang di lakukan kepada pelanggan-pelanggan yang ingin menambahkan daya listrik. Contohnya seperti di suatu rumah apabila di suatu rumah seringnya listrik tiba-tiba padam atau spaning di karena tidak sesuainya pemakaian listrik perbulan dengan daya yang di miliki setiap konsumen. Penambahan daya akan dilakukan ketika pelanggan memenuhi syarat-syarat dengan menghubungi 3 call center (123) untuk dapat menambahkan daya. Setelah itu pihak PLN akan mensurvei terlebih dahulu kepada tempat yang akan penambahan daya(sumber : Dokumen PT PLN Area cijawura,2016).

1.8.1 Kendala-kendala penugasan

Adapun kendala yang di hadapi oleh penulis saat kerja praktek yaitu:

- a. Beberapa pelanggan yang ingin melakukan tambah daya listrik mengeluh di karenakan proses melakukan tambah daya mereka melalui akses internet dan registrasi online, tidak bisa mereka lakukan.
- b. Rumah pelanggan kadang mengalami padam lampu dengan secara tiba-tiba/ spaning dikarenakan pemakaian listrik perhari dengan kwh dirumah tidak seimbang, maka dari itu pelanggan sering mengeluh karna kejadian tersebut suka terjadi.

Mempersiapkan segala hal-hal yang terkait dengan persiapan kerja lapangan diantaranya:

- A. Melakukan pelayanan untuk simulasi perubahan daya dan pengarsipan berkas-berkas yang di perlukan oleh pelanggan.
- B. Melakukan pemasangan perubahan daya kepada pelanggan, untuk penambahan atau penurunan daya listrik.

1.8.2 Target Pemecahan Masalah

Berdasarkan lingkup penugasan beserta kendala yang dapat di hadapi oleh pelanggan :

- a. Penulis memberi solusi kepada pelanggan agar melakukan perubahan daya karena agar seimbangya pemakaian listrik perhari dengan kwh rumah,apabila pelanggan tidak tertarik merubah daya listrik dirumahnya penulispun memberikan solusi kedua agar mengurangi pemakaian listrik berlebihan guna untuk tidak terjadinya padam lampu tiba-tiba atau spaning.
- b. Ketika pelanggan tidak bisa melakukan pelayanan tambah daya secara online dengan mengakses internet, bisa melakukan terlebih dahulu menghubungi call center PLN (123). atau bisa juga melakukan secara offline dengan mendatangi langsung ke unit area PLN yang sesuai pelanggan terdaptar pemasangan listrik, dengan persyaratan cukup membawa ktp, nomer listrik, denah lokasi dan pelunasan pembayaran akhir bulan.