

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Listrik sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari, dan dalam sebagian besar kehidupan kita sehari-hari, masyarakat tidak terlepas dari penggunaan listrik dalam kegiatan seperti di rumah, sekolah, rumah sakit, kampus, atau tempat orang bekerja.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah perusahaan milik negara yang menyediakan tenaga listrik untuk layanan pelanggan, layanan teknis, transaksi energi, dan lainnya. Pelanggan utilitas negara adalah orang yang menggunakan listrik yang dijual oleh utilitas negara, yang tidak hanya membeli atau menggunakan listrik, tetapi mengulanginya.

Layanan dalam utilitas negara adalah tempat pelanggan dapat mengajukan keluhan tentang masalah penggunaan listrik mereka, atau di mana semua informasi tentang listrik disediakan. Dalam pelayanan pelanggan, tidak jarang terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan dimana hal ini bisa menyebabkan ketidakpuasan. Misalnya: tarif listrik yang melonjak tinggi, terjadinya pemadaman listrik serentak dan juga terjadinya kerusakan pada kWh meter pelanggan. Dan lebih banyak lagi yang berujung pada keluhan pelanggan. Utilitas negara perlu berusaha untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan mereka untuk memuaskan mereka,

Misalnya: Dengan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, memberikan servis terbaik kepada pelanggan dan juga memberikan berbagai promo untuk pelanggan.

Saat ini untuk mendukung pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) meluncurkan sebuah inovasi baru, aplikasi itu bernama PLN Mobile PLN Mobile merupakan sebuah aplikasi berbasis android yang berfungsi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini memiliki fitur yang memudahkan layanan kepada pelanggan untuk mengakses layanan listrik dan juga sekaligus sebagai wadah aduan atau sara dari masyarakat.

Melalui aplikasi PLN Mobile ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah untuk mengakses layanan listrik dan juga sekaligus wadah aduan dan juga saran dari masyarakat. PLN juga menghadirkan salah satu program dengan menggunakan bon pelanggan bon pelanggan sendiri merupakan sebuah kertas berita acara yang berisikan tentang pengaduan keluhan pelanggan, gangguan terhadap kwh meter, gangguan terhadap listrik pelanggan. beda nya dengan aplikasi pln mobile hanya pada pelanggan, sedangkan aplikasi PLN mobile masyarakat dapat menyampakain keluhan nya dari mana saja dengan menggunakan ponsel android sedangkan bon pelanggan masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya harus datang kekantor pln terdekat.

Layanan bagi pelanggan PLN ini diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola Layanan pengaduan dan Keluhan pelanggan. Adanya aplikasi PLN Mobile dan bon gangguan pelanggan ini, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat.

PT. PLN (Persero) ULP Koto Tuo merupakan salah satu rayon yang tergabung dalam PT. PLN (Persero) Area Bukittinggi. PT. PLN (Persero) ULP Koto Tuo berlokasi di Jl. Padang Luar-Maninjau, Kecamatan Banuhampu, Kabupaten Agam. Keadaan geografis ruang lingkup wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Koto Tuo berada dalam sebagian wilayah Kabupaten Agam dan memiliki luas wilayah kerja kurang lebih 650 km². Wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Koto

Tuo mencakup 6 daerah kecamatan yaitu Kecamatan IV Koto, Sungai Puar, Matur, Malalak, Banuhampu, dan Canduang serta memiliki 4 kantor pelayanan bagian dari PT. PLN (Persero) ULP Koto Tuo yang dapat ditempuh dengan kendaraan roda dua dan roda empat.

Pelanggan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Layanan Pelanggan Koto Tuo Pengaduan dapat diajukan dengan berbagai cara salah satunya bisa datang ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Koto Tuo serta membawa syarat seperti IDPL dan invoice tangihan, atau dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile. Kehadiran aplikasi PLN Mobile dapat berguna untuk pelanggan Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Berdasarkan uraian di atas Penulis menjadi tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Koto Tuo melalui perantara aplikasi PLN Mobile dan bon gangguan dalam tugas akhir yang berjudul **“PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DAN BON GANGGUAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KOTO TUO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka ada beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan Koto Tuo ?
2. Bagaimana prosedur penggunaan aplikasi PLN MOBILE dan bon gangguan pelanggan di PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan koto tuo ?



3. Apa kendala dalam penanganan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan koto tuo ?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

1. Untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan Koto Tuo.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penanganan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan Koto Tuo.

1.4 Manfaat Kegiatan Magang

1. Bagi peneliti
Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
2. Bagi Perusahaan
Memberikan saran dan masukan yang berguna untuk mengenai penanganan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan koto tuo agar bisa berjalan sesuai dengan harapan dan tercapainya suatu tujuan perusahaan.
3. Bagi Pembaca
Sebagai bahan referensi yang memungkinkan perbandingan ketika melakukan penelitian di bidang yang sama.



1.5 Metode Penelitian

Metode dalam tujuan magang ini menggunakan metode observasi dan wawancara. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat dan mencatat kejadian yang terjadi dan mengumpulkan informasi yang ada dengan mewawancarai salah satu karyawan yang ada di PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan koto tuo.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pemilihan tempat magang ini penulis memilih kantor di PT. PLN (Persero) koto tuo jln perumnas kubang putih,jalan raya banuhampu,kubang putih,banuhampu kabupaten agam,sumatra barat, yang dilaksanakan selama 40 hari.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat kegiatan magang, metode penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori penelitian yang berisikan teori yang diperoleh dari materi perkuliahan, jurnal, artikel, maupun buku-buku yang relevan dengan judul yang diangkat oleh penulis.



BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan diuraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan pembagian tugas perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini penulis akan menguraikan tentang hasil kegiatan magang mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (persero) unit layanan pelanggan koto tuo

BAB V : PENUTUP

Bab ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan dari pembahasan serta saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan pada PT. PLN (Persero) Koto tuo.

