

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Singkat PT. PLN (Persero) Pamekasan**

##### **1. Sejarah Singkat PT. PLN**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.<sup>1</sup>

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai

---

<sup>1</sup><https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang PT. PLN (persero) Pamekasan merupakan salah satu organisasi public yang bergerak Dalam bidang pelayanan ketenaga listrikan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. PT. PLN (Persero) Pamekasan tersebut merupakan salah satu organisasi Perusahaan Listrik Negara yang keberadaannya dibawah PT.PLN Distribusi Jawa Timur yang berpusat di Surabaya.<sup>2</sup> Kantor ini melayani kebutuhan terkait listrik masyarakat. Layanan seperti pengajuan pemasangan listrik, pengajuan naik tegangan, cek tagihan listrik pln, pembayaran listrik hingga komplain. Selain dari berkunjung langsung, saat ini masyarakat sudah bisa melakukan cek rekening saldo listrik secara online, bayar listrik online dengan pln token, pembayaran online melalui atm atau aplikasi mobile.

---

<sup>2</sup>(Sumber: *Profil Perusahaan PT. PLN Persero Pamekasan*, 2008)

## **2. Identitas PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan**

- a. Nama Perusahaan : PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan
- b. Alamat Perusahaan : Jalan Kesehatan No.1 RW : 08
- c. Kelurahan : Barurambat Kota
- d. Kecamatan : Pamekasan
- e. Kabupaten : Pamekasan
- f. Propinsi : Jawa Timur
- g. Kode Pos : 69321
- h. Nomor Telepon : (0324) 324256
- i. E-mail : [PT. PLN \(Persero\) Rayon Pamekasan@gmail.com](mailto:PT.PLN(Persero)RayonPamekasan@gmail.com)
- j. Website : [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- k. Tahun berdiri : Berdiri dari tahun 1898
- l. Nama Manager : Agung Setyobudi, ST
- m. Akreditasi Perusahaan : A

## **3. Visi Misi dan Indikator PT. PLN (Persero) Pamekasan**

Visi adalah tujuan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga, sedangkan misi yaitu hal-hal yang perlu dilakukan untuk mewujudkan visi suatu lembaga.

### **a. Visi PT. PLN (Persero) Pamekasan**

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

### **b. Misi PT. PLN (Persero) Pamekasan**

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

**c. Indikator PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan**

Indikator kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan meliputi 6 (enam) perspektif yaitu Pelanggan, Produk dan Layanan, Proses Bisnis Internal, SDM, Keuangan dan Pasar dan Kepemimpinan. PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan menggunakan SILM sebagai metode untuk mengukur kinerja perusahaan, diharapkan dengan metode ini kinerja organisasi dari berbagai perspektif dapat diukur dan dimonitor. Hal tersebut diatur melalui SK DIR Nomor 181.K/DIR/2013 tentang Manajemen Kinerja Korporasi Dan Penilaian Kinerja Organisasi 2013. Untuk dapat mendorong perbaikan perusahaan secara terus menerus, setiap tahun dilakukan penyempurnaan atas indikator kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan disesuaikan dengan target utama PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan secara korporat yang tertuang dalam Kontrak Kinerja Manajemen dan target keuangan serta operasional dalam RKAP tahun yang bersangkutan. Kontrak kinerja manajemen lalu diturunkan ke masing-masing bidang dan dibuat kontrak manajemen antara PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan dengan Area maupun sektor. Realisasi kinerja di-review Tim Kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan MMU melalui laporan Data Pengusahaan Area dan Sektor yang dilaporkan ke Wilayah tiap bulan (tanggal 1-10), dan dimutakhirkan melalui SILM paling lambat tanggal 15 setiap bulannya dan pemantauan Kontrak Kinerja dengan

Area dan Sektor per triwulan. Dan di-review manajemen melalui rapim tiap bulan yang diikuti GM & Manajer Bidang dan tinjauan Kinerja yang diikuti oleh Pemimpin Senior diadakan setiap triwulan.

PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan menggunakan data dan informasi untuk mendukung keputusan, perbaikan yang berkelanjutan dan inovasi. Untuk mendukung operasional dan pengambilan keputusan strategis, PT. PLN (Persero) Rayon Pamekasan menggunakan pembanding data dan informasi internal dari progress periode sebelumnya, hal ini sudah cukup menjamin arah bisnis akan semakin baik secara berkesinambungan. Didalam RKAP (Rencana Kerja Anggaran Perusahaan) telah dirumuskan/diuraikan program kerja untuk mencapai sasaran dan target. Untuk memastikan target akan tercapai atau melihat kondisi target sulit dicapai ditempuh melalui inovasi. Proses benchmark dilakukan oleh PS dengan mengikuti rapat pencapaian kinerja bidang terkait dimaksudkan sebagai upaya memperoleh data pembanding yang jika mungkin digunakan sebagai pendorong untuk melakukan perbaikan dan inovasi.

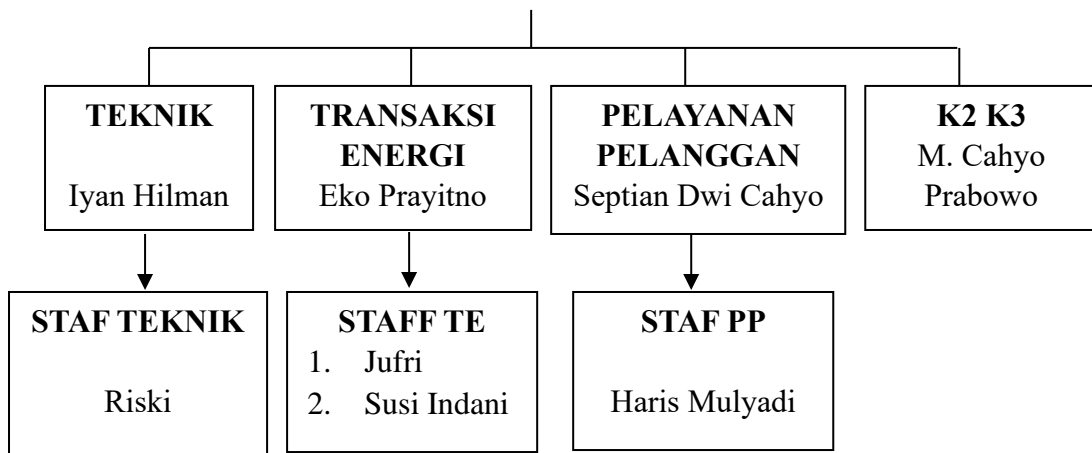
#### **4. Maksud dan Tujuan Perseroan**

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

#### **5. Struktur Kepengurusan PT. PLN (Persero) Pamekasan**

**Gambar 2. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Pamekasan**





**Keterangan Deskripsi Unit :**

1) Manajer Unit

a. Kenerja Utama : Susut, piutang dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang, disamping unit kerja lainnya.

b. Uraian Fungsi Utama :

a) Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur unit dalam mengoptimalkan sumberdaya dan kemitraan untuk memaksimalkan Kinerja Unit dan Citra Perusahaan.

b) Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif serta mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (Integritas, Saling percaya, Peduli, Pembelajar) dan Good Corporate Government (Responsibility, Accountability, Fairness, Transparency).

c) Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh kantorDistribusi), melaksanakan monitoring dan evaluasi / audit internal, termasuk data pengaduan, sistem informasi da tingkat mutu pelayanan (TMP)

d) Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM).

2) Supervisor Penyambungan dan Pemutusan

Fungsi utama Supervisor Penyambungan dan Pemutusan adalah mengelola seluruh aspek sambungan pelanggan dan pemutusan sementara serta bongkar rampung antara lain :

- a. Merencanakan dan melaksanakan pasang baru dan tambah daya.
- b. Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung.
- c. Melaksanakan penyambungan kembali.
- d. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk. elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan arsip induk. pelanggan (AIL) berkaitan dengan perubahan data pelanggan (PDL) akibat dari penyambungan dan bongkar rampung.
- e. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.
- f. Membuat laporan kegiatan pekerjaan penyambungan dan pemutusan.

3) Supervisor Pelayanan Pelanggan

Fungsi Supervisor Pelayanan Pelanggan adalah mengelola proses pelayanan pelanggan mulai kontak (hubungan) dengan pelanggan sampai dengan menyediakan database atau data induk administrasi pelanggan dengan ramah, tertib dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain), informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, atau informasi internal untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan

melalui telepon, loket, frontdesk, account executive, sms center, dan lain-lain (diupayakan semaksimal mungkin untuk “one stop service”).

- b. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran kelilingterpadu sekaligus penertiban sambungan illegal.
- c. Mengelola administrasi pelayanan, promosi, publikasi, sosialisasi dan penyuluhan antara lain Tarif Dasar listrik (TDL) dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
- d. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL), suplemen, amandemen, penyambungan, perubahan, Tagihan Susulan (TS), Surat Pengakuan Hutang (SPH), komitmen, dan lain-lain.
- e. Melaksanakan pengelolaan data induk elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan arsip induk pelanggan (AIL) termasuk perubahan data pelanggan (PDL) dan realisasi pemutusan sementara/ rampung.
- f. Melaksanakan pelaporan pertanggungjawaban, dll berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

4) Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening.

Fungsi utama Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening adalah mengelola seluruh fungsi pembacaan meter dan pembuatan rekening (TUL Fungsi II dan III) ditambah pembacaan meter sisi hulu dengan tertib, ramah, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain). Informasi dari fungsi yang terkait, informasi pelanggan, masyarakat, dan atau informasi internal,



termasuk antara lain :

- a. Mendapatkan angka meter pelanggan dan membuat rekening listrik (hardcopy/ softcopy) yang benar, termasuk koreksi bila ada, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai jadwal, sehingga fungsi terkait dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, dan VI).
- b. Mendapatkan mitra kerja yang andal untuk mendukung butir pertama.
- c. Mendapatkan angka meter dan membuat berita acara penerimaan KWH sambungan yang benar sesuai jadwal mengatasi permasalahan antara lain : pengaduan pelanggan.

5) Supervisor Pengendalian Penagihan.

Fungsi supervisor pengendalian pelanggan adalah mengelola semua fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, dan VI, kecuali pelaksanaan teknis pemutusan sementara/ rampung), dengan tertib, ramah, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan Lain-lain). Informasi dan fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat, dan atau informasi internal termasuk antara lain :

- a. Menyediakan database piutang yang lengkap, rinci, benar, dan mutakhir secara terus menerus (Daftar Piutang Pelanggan (DPP) di Costumer Information System (CIS) unit atau di DPP (APJ/ KD), termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terkait.
- b. Melaksanakan pelayanan pembayaran rekening/ tagihan listrik yang mudah dan nyaman termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola

payment point.

- c. Legalisasi Surat Pengakuan Tunggalan (SPT). DII (TUL Fungsi V), Perintah Kerja (PK), Putus/ Bongkar Daftar Usulan Piutang Ragu-ragu(DUPR), dan lain-lain (TUL Fungsi VI) 14.
- d. Mengelola pengawasan piutang/ tunggakan melalui pendekatan khusus Account Executive Social (penyuluhan, kehumasan, kemitraan). Sangsi biaya keterlambatan (BK) membuat Bk pemutusan sementara/ rampung (TUL VI-01 dan 03) kepada fungsi terkait termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui kantor pelayanan piutang dan lelang Negara (KP2LN) dan Daftar Usulan Penghapusan Piutang Ragu-ragu (DUPPR).
- e. Mengelola administrasi system Route Baca Meter (RBM) (pembuatan/ pemeliharaan) Daftar Pembacaan Meter (DPM), Portable Data Entry (PDE)/ Portable Data Terminal (PDT), meter elektronik, Automatic Meter Reading (AMR) System Manajemen Data Stand Meter (SMDSM) termasuk historical pemakaian KWh dan pembuatan rekening (Billing).
- f. Melaksanakan pelaporan (Sistem Informasi Pengelolaan Piutang Pelanggan (SIP3) di CIS atau di APJ/ KD, termasuk TUL IV-04 rinci per unsur TUL IV-06) , pertanggungjawaban antara lain jika terjadi koreksi karena salah angka meter , analisis, susut, dan lain-lain

## **6) Jenis Tarif Tenaga Listrik**

- a. Tarif S (Sosial), tarif tenaga listrik untuk keperluan sosial. Misalnya, sekolah, panti suhan, rumah sakit, rumah ibadah, dll.
  - b. Tarif R (Rumah Tangga), tarif tenaga listrik untuk keperluan rumah tempat tinggal, kontrakan, rusun, dll.
  - c. Tarif B (Bisnis), tarif tenaga listrik untuk keperluan jual beli barang/jasa, perbankan, perdagangan, dll.
  - d. Tarif I (Industri), tarif tenaga listrik untuk keperluan industri pabrik barang pengolahan bahan mentah ke jadi dan industri rumah tangga.
  - e. Tarif P (Pemerintah), tarif tenaga listrik untuk keperluan kantor pemerintah dan penerangan jalan umum.
  - f. Tarif C (Curah), tarif tenaga listrik untuk penjualan curah tegangan menengah (TM) diperuntukkan bagi Pemegang Izin Usaha Penyedia Tenaga Listrik.
  - g. Tarif T (Traksi), tarif tenaga listrik untuk keperluan traksi, diperuntukkan bagi PT Kereta Api.
  - h. Tarif L (Layanan Khusus), tarif tenaga listrik untuk keperluan layanan dengan kualitas khusus.
- 7) Produk umum PLN disediakan sesuai dengan kebutuhan Pelanggan PLN di seluruh Indonesia yang dibagi menjadi dua macam, yaitu Prabayar dan Pascabayar.
- a. Listrik Pascabayar
- 8) Listrik pascabayar adalah produk listrik PLN yang tagihannya dibayarkan setelah satu bulan pemakaian listrik. Keunggulan dari sistem penyediaan listrik pascabayar adalah:

- 1) Tidak perlu membeli *token* listrik.
  - 2) Penggunaan listrik lebih leluasa.
  - 3) Jumlah tagihan dicatat langsung oleh petugas PLN.
- a. Listrik Prabayar, ini adalah layanan listrik PLN yang bisa dinikmati dengan cara membeli *token* listrik terlebih dahulu. Fungsi token serupa dengan pulsa pada ponsel. Pembelian token bisa dilakukan di seluruh minimarket, mesin ATM, dan *platform marketplace* di seluruh Indonesia.

## **B. Paparan Data**

Dalam penyajian data ini, peneliti memaparkan data hasil dari penelitian yang diperoleh dari kegiatan pengolahan data melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang mempunyai keterkaitan dengan fokus penelitian. Di bawah ini akan dijabarkan mengenai data yang didapat untuk menjawab masalah yang diangkat. Adapun data tersebut sebagai berikut.

### **1. Analisis kualitas pelayanan untuk peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Pamekasan.**

Kualitas pelayanan merupakan kebutuhan sangat penting untuk setiap pelanggan. Dimana pelayanan tersebut merupakan pilar utama yang bersifat jasa yang bertujuan memelihara hubungan baik dan meningkatkan hubungan antara produsen atau perusahaan dan pelanggan. Ada hal yang tak kalah penting dalam pelayanan yaitu dengan mendengarkan berbagai keluhan atau masukan pelanggan supaya memberi jalan keluar yang tertuju, dengan adanya pelayanan terbaik maka pelanggan akan merasa puas dengan loyalitas yang diberikan oleh perusahaan.

Dengan keberadaan kualitas pelayanan maka peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Agung sebagai Manager PT. PLN (Persero) Pamekasan, yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di PT. PLN (Persero) Pamekasan, dengan hasil sebagai berikut:

“Untuk pertanyaan ini tentunya PLN merupakan bagian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), jadi semua aset-aset dan semua fasilitas yang ada di perusahaan PLN untuk melayani konsumen merupakan milik negara. Fasilitas yang diberikan kepada konsumen yaitu untuk supply yang tentunya untuk memenuhi kebutuhan listrik meningkatkan perekonomian masyarakat.”<sup>3</sup>

Adapun pengelolaan dan evaluasi pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Pamekasan) seperti dikatakan Bapak Agung Setyobudi, selaku Manager di PT. PLN (Persero) Pamekasan bahwa:

“Transformasi PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan terbukti mampu meningkatkan kinerja perseroan. Dengan terhubungnya aplikasi PLN Mobile, Yantek Mobile, VCC dalam sebuah management information system mampu menghadirkan proses pelayanan yang cepat, tepat dan unified bagi pelanggan. Alhasil, seluruh kebutuhan pelanggan saat ini dapat dipenuhi dengan tingkat kepuasan yang optimal.”<sup>4</sup>

Setelah mengetahui sarana dan prasarana yang ada di PT. PLN serta pengelolaan dan evaluasi pelayanan pelanggan, peneliti juga menanyakan penerapan 5 dimensi *service quality* yang dimiliki oleh pegawai, salah satu pegawai PT. PLN yaitu Bapak Septian Dwi Cahya selaku Pelayanan Pelanggan memberikan jawabannya:

“*Service Quality* merupakan pencapaian dalam upaya menjawab semua kebutuhan konsumen, jadi disini saya sendiri selaku pegawai PT. PLN (Persero) Pamekasan aka menjawab tentang adanya 5 dimensi yang diberikan oleh pegawai untuk konsumen.

1. *Reability*. Mengacu pada upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggannya. Dikarenakan masalah yang

---

<sup>3</sup>Bapak Agung Setyobudi, selaku Manager PT. PLN (Persero) Pamekasan, *Wawancara Langsung*, 12 Maret 2023.

<sup>4</sup>Bapak Agung Setyobudi, selaku Manager PT. PLN (Persero) Pamekasan, *Wawancara Langsung*, 12 Maret 2023.

dimiliki berbeda-beda, maka pegawai PLN harus bisa melayani dengan tepat sesuai yang pelanggan butuhkan.

2. *Assurance* (jaminan). Assurance mengupayakan agar pelanggan memiliki kepercayaan terhadap perusahaan PLN ini, jadi sebagai pegawai kita memberikan pelayanan yang ramah dan sigap dalam mewujudkan keinginan pelanggan. Tidak hanya itu, pegawai harus mengetahui semua informasi terkait produk dan perusahaan PLN, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan maupun keluhan yang diajukan oleh pelanggan.
3. *Tangible* (nyata). Pelayanan yang harus diberikan oleh pelanggan terhadap pelanggan harus bersifat nyata karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri, contohnya seperti keadaan perusahaan PLN yang rapi, bersih, wangi dan tidak panas. Selain kondisi tempat, penampilan pegawai juga merupakan penilaian kepada pelanggan, seperti ramah, wangi, rapi dll. Hal tersebut tentu memberikan nilai positif di mata pelanggan.
4. *Empathy* (empati). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memperhatikan pelanggannya. Perhatian tersebut juga berupa mendengarkan keluhannya, memahami kecemasannya, tidak mengabaikan pembicaraannya, itu merupakan tindakan yang akan membuat pelanggan menganggap bahwa perusahaan PLN Pamekasan memang sangat mengutamakan pelanggan.
5. *Responsiveness* (daya tanggap). Daya tanggap disini maksudnya adalah pemberian respon yang tepat waktu kepada pelanggan. Ketanggapan terhadap complain dan keluhan pelanggan. Jadi semua yang termasuk service quality tersebut merupakan faktor penting bagi perusahaan PLN Pamekasan ini, dikarenakan apa yang kita lakukan untuk pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan kita”.

Selain hal tersebut, Bapak Septian Dwi Cahyo, mengatakan bahwa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, PT. PLN Pamekasan melakukan strategi sosialisasi pelayanan yang selalu dilakukan oleh para pegawai tentang biaya listrik online bank.

“Salah satu penunjang kepuasan pelayanan dari para customer dengan melalui adanya bayar listrik secara online melalui bank, dalam strategi ini membuat para pelanggan merasa lebih praktis dan lebih nyaman dengan melalui online melalui bank yang telah bekerja sama dengan PT.PLN.”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Bapak Septian Dwi Cahyo, selaku Pegawai PT. PLN (Persero) Pamekasan, *Wawancara Langsung*, 15 Maret 2023.

Adapun mekanisme pelayanan yang dilakukan pegawai PT. PLN (Persero) Pamekasan untuk melayani pelanggan, seperti yang dikatakan oleh Bapak Eko Prayitno selaku Transaksi Energi dengan hasil sebagai berikut:

“Ada beberapa mekanisme pelayanan yang dilakukan seorang pegawai yaitu dengan memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu, memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik yang diperlukan, menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan, merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun melalui media, siap melayani melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana. Mungkin kurang lebih seperti itu mekanisme pelayanan yang diberikan untuk pelanggan atau konsumen PT. PLN (Persero) Pamekasan.”<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara di atas diperkuat lagi dengan pernyataan Bapak Samsudin selaku pelanggan PT. PLN (Persero) Pamekasan yang mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. PLN ini sangat bermanfaat bagi pelanggan tentunya saya sendiri yang merasakan. Contohnya dengan keberadaan digitalisasi pelayanan pelanggan yang dijalankan oleh PLN. Sehingga sistem PLN yang sebelumnya manual dengan banyaknya pelanggan digantikan oleh sistem digital, kalo yang dicoba saya sih aplikasi PLN Mobile, jadi saya bisa mengetahui progress tindak lanjut pengaduan yang diajukan sampai dengan selesai, selain itu aplikasi PLN Mobile ini juga akan mengirimkan notifikasi bayar listrik untuk mengingatkan pelanggan agar membayar tagihan sebelum jatuh tempo, jadi menurut saya aplikasi ini cukup mempermudah bagi pelanggan”.<sup>7</sup>

Hal ini hampir sama yang disampaikan Bapak Trisno selaku pelanggan PT. PLN (Persero) Pamekasan tentang adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN, ia mengatakan bahwa:

“Saya sebagai pelanggan PLN Pamekasan merasa puas dengan pelayanan setiap pegawai PLN, dikarenakan citra perusahaan yang baik, pegawainya

---

<sup>6</sup>Bapak Eko Prayitno, selaku Pegawai PT. PLN (Persero) Pamekasan, *Wawancara Langsung*, 15 Maret 2023.

<sup>7</sup>Bapak Samsudin, selaku Pelanggan PT. PLN (Persero) Pamekasan, *Wawancara Langsung*, 22 Maret 2023.

yang ramah tamah, dengan seperti itu saya sebagai pelanggan tidak ada keluhan untuk PLN ini”.<sup>8</sup>

Tidak hanya kepuasan pelanggan, pelanggan juga menilai dan memberi tanggapan terhadap 5 dimensi yang meliputi, *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Seperti yang dikatakan Bapak Ahmad, yaitu sebagai berikut:

“Saya sebagai konsumen merasa dilayani dengan sebaik-baiknya oleh pegawai PLN ini, dikarenakan pegawainya yang simpati, ramah, jika ada keluhan langsung cepat dan tepat waktu untuk memberikan informasi tindaklanjutnya, maka dengan perlakuan seperti itu saya sebagai pelanggan menilai bahwa pegawai PLN Pamekasan ini benar-benar mengutamakan pelanggan”.<sup>9</sup>

Adapun Bapak Juhari sebagai pelanggan mengatakan hal yang sama terkait kualitas pelayanan PT PLN Pamekasan yaitu:

“Saya sebagai pelanggan mengakui bahwa pelayanannya itu sangat baik dan juga ramah. Sarana dan prasarannya juga cukup baik dan lengkap, dan jika ada keluhan atau kendala penanganannya juga cepat.

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Bapak Sucipto sebagai berikut:

“Saya sebagai pelanggan PLN Pamekasan merasa puas karena kualitas pelayanannya baik, ramah dan juga berempati. Apabila saya ada keperluan, petugasnya cukup mudah untuk dihubungi dan responnya cepat.

Adapun Ibu Suyati juga mengatakan:

“Saya sudah lama menjadi pelanggan PLN Pamekasan. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan cukup baik. selain itu petugas PLN juga menepati janjinya, karena ketika saya memasukkan keluhan, petugas cepat merespon dan berjanji akan menangani hari ini dan ternyata memang penangannya dilakukan pada hari itu juga.”

Hal setara juga dikatakan oleh Bapak Dika :

---

<sup>8</sup>Bapak Trisno, selaku Pelanggan PT. PLN (Persero) Pamekasan, *Wawancara Langsung*, 22 Maret 2023.

<sup>9</sup>Bapak Ahmad, selaku Pelanggan PT. PLN (Persero) Pamekasan, *Wawancara Langsung*, 23 Maret 2023.



“Petugas PLN cepat merespon keluhan yang masuk. Kemarin saya menghubungi petugas PLN tersebut dan keesokannya langsung datang ke rumah saya untuk memperbaikinya. Pelayannya juga cukup baik dan ramah. Jadi saya sebagai konsumen merasa puas.”

Hal diatas juga didukung oleh Bapak Rosi:

“Saya sebagai pelanggan merasa puas menjadi pelanggan PLN Pamekasan. Karena pelayanan yang diberikan sangat baik dan petugas-petuganya juga ramah dan empati. Selain itu kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan informasi juga mudah dimengerti dan sesuai dengan informasi yang saya butuhkan.”

Adapun Bapak Hadari juga mengatakan:

“Saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas PLN Pamekasan. Mereka juga berempati karena mereka selalu berusaha untuk mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan jika ada keluhan mereka segera menindaklanjuti tanpa mengulur-ngulur waktu.”

Kemudian didukung oleh Bapak Idi yang mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan oleh PLN Pamekasan sangat baik. Para petugas-petugasnya juga ramah dan memiliki sikap empati terhadap pelanggan. apabila ada keluhan dan kendala mereka juga sangat mudah untuk dihubungi dan memberikan respon yang lumayan cepat.”

Hal diatas juga dikatakan oleh Bapak Wardi:

“Saya sebagai konsumen mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh PLN Pamekasan cukup baik. mereka selalu mengutamakan apa yang dibutuhkan oleh konsumennya dan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan ketika ada keluhan atau kendala mereka cukup tanggap untuk menindaklanjutinya.”

### C. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian peneliti akan memaparkan sesuai dengan yang diperoleh di lapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan penelitian.

1. Analisis kualitas pelayanan untuk peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Pamekasan.
  - a. Pengelolaan Pembayaran Listrik Online melalui Bank
  - b. Aplikasi PLN Mobile.
  - c. Citra Perusahaan yang baik.

#### **D. Pembahasan.**

Berdasarkan hasil paparan data dan temuan penelitian diatas, peneliti akan memaparkan pembahasan secara detail.

##### **1. Analisis kualitas pelayanan untuk peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Pamekasan.**

###### **a. Pengelolaana Pembayaran Listrik Online melalui Bank**

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT.PLN (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi.

Bukti pelayanan yang dilakukan oleh PT.PLN, yaitu dengan melayani pelanggan dengan pembayaran listrik denan mudah dan dapat dilaukan dimana saja, melalui pengelolaan program baru yang diluncurkan oleh PT. PLN yaitu dengan layanan pembayaran listrik secara online yang dilakukan melalui bank. Pelayanan kepada pelanggan yang sifatnya manual ecara perlahan akan tertinggal dan harus

beralih pada teknologi yang canggih seperti sekarang ini. Program pembayaran listrik secara online diluncurkan karena sesuai dengan perkembangan era zaman, bahwa masa digital saat ini diperlukan untuk menunjang semua kegiatan operasional perusahaan yang dilakukan melalui online atau secara digital, dalam hal ini pelayanan perlu diperhatikan agar dapat memberikan akses yang mudah bagi para pelanggan PLN Pamekasan dalam pembayaran listrik. Dengan adanya program baru, maka para pelanggan dapat mengambil manfaat seperti tempat pembayaran yang lebih tersebar dan hemat waktu serta mempersingkat waktu antrian dan dapat melakukan pembayaran tagihan melalui fasilitas bank yang bekerjasama dengan PT. PLN.

Berdasarkan riset yang dilakukan bahwa perusahaan PT. PLN Pamekasan melakukan pelayanan yang baik yang mengedepankan *service quality*, dimana perusahaan tersebut mengedepankan ketanggapan, cekatan serta memberikan kemudahan kepada para pelanggan atas segala kegiatan perusahaan.

#### **b. Aplikasi PLN Mobile.**

PLN Mobile adalah suatu aplikasi Mobile Customer Self Service yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Dengan PLN MOBILE, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Selain itu, pelanggan juga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atas gangguan

kelistrikan yang terjadi. Adapun fitur-fitur yang tergabung dalam aplikasi ini meliputi:

- 1) Cek tagihan dan riwayat token;
- 2) Simulasi permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara;
- 3) Permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara;
- 4) Informasi tarif listrik terkini;
- 5) Cek status pengaduan dan permohonan Berita terkini dari PLN.

Dengan adanya PLN Mobile semua akses dapat lebih mudah dan cepat dalam berinteraksi dengan PLN, sehingga dalam hal ini mampu membantu para pelanggan untuk menimalisir kunjungan ke kantor PLN.

### **c. Citra Perusahaan yang baik.**

Citra perusahaan adalah kesan, perasaan, gambaran atau persepsi publik atau konsumen terhadap organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kualitas yang sengaja diciptakan sebagai cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan.

#### **1) Fungsi Citra Perusahaan**

Citra perusahaan merupakan kesan objek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Citra perusahaan yang baik sangat penting bagi

kelangsungan perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Menurut Kanaidi, citra perusahaan memiliki beberapa fungsi, yaitu:

- a) Menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal, Citra positif memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
- b) Sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan citra yang positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil, kualitas teknik/fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.
- c) Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
- d) Mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal citra perusahaan yang kurang jelas dari nyata mempengaruhi sikap karyawan terhadap perusahaan.

## 2) Jenis-jenis Citra Perusahaan

Menurut Sutojo, terdapat tiga jenis citra perusahaan yaitu:

- a) **Citra eksklusif**, yaitu citra yang dapat ditonjolkan pada perusahaan-perusahaan besar. Yang dimaksud eksklusif adalah kemampuan menyajikan berbagai macam manfaat terbaik kepada konsumen dan pelanggan.

- b) **Citra inovatif**, yaitu citra yang menonjol karena perusahaan tersebut pandai menyajikan produk baru yang model dan desainnya tidak sama dengan produk sejenis yang beredar di pasaran.
- c) **Citra murah meriah**, yaitu citra yang ditonjolkan oleh perusahaan yang mampu menyajikan produk dengan mutu yang baik, tapi harganya murah.