

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI
PENYAMBUNGAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR
PADA PT PLN (PERSERO) WS2JB AREA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Dhea Wiki Yolanda

0613 3060 1176

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

2016

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI
PENYAMBUNGAN PASANGBARU LISTRIK PRABAYAR
PADA PT PLN (PERSERO) WS2JB AREA PALEMBANG**



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**DHEA WIKI YOLANDA
0613 3060 1176**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Esya Alhadi, SE. M.M
NIP. 196309191990032002**

Pembimbing II,

**L. Suhairi Hazisma, SE., M.Si
NIP 196004281989031001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res. M
NIP 196008061989101001**

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id		
	SURAT PERNYATAAN		

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhea Wiki Yolanda
 NPM : 061330601176
 Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
 Judul Laporan Akhir : Peranan *Customer Service* dalam Melayani
 Penyambungan Pasang Baru Listrik
 Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB
 Area Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2016

Yang membuat pernyataan



Dhea Wiki Yolanda

NPM 061330601176

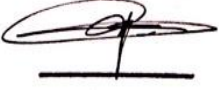
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Dhea Wiki Yolanda
NIM : 061330601176
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Peranan *Customer Service* dalam Melayani
Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar
pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin
Tanggal: 4 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Syahirman Yusi, SE., M.Si</u> Ketua		<u>11 Agustus 2016</u>
2.	<u>Pridson Mandiangan, SE., M.M</u> Anggota		<u>11 Agustus 2016</u>
3.	<u>Esva Alhadi, SE, M.M</u> Anggota		<u>27 Sept. 2016</u>
4.	<u>Dra. Elvia Zahara M.M</u> Anggota		<u>11 Agustus 2016</u>

MOTTO dan PERSEMBAHAN:

Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang dapat
kamu gunakan untuk mengubah dunia.

Dan orang yang berbahagia bukanlah orang yang
hebat dalam segala hal, tapi orang yang bisa
menemukan hal yang sederhana dalam hidupnya dan
rajin mengucap syukur.

Dhea Wiki Yolanda

Saya persembahkan kepada

- *Kedua Orang tua tercinta
atas segala doa dan
nasehatnya*
- *Saudara-saudara tersayang*
- *Sahabat-sahabat terbaik*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penyusun mampu menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan akhir ini berjudul **PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI PENYAMBUNGAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR PADA PT PLN (PERSERO) WS2JB AREA PALEMBANG** yang membahas mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dalam melayani penyambungan baru listrik prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.

Di dalam laporan akhir ini, penulis membahas tentang kegiatan yang dilaksanakan *customer service* pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dari pengolahan data tersebut didapat bahwa kegiatan *customer service* dalam melayani penyambungan baru listrik prabayar terdapat tugas yang tidak dilaksanakan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan dan penyusunan laporan akhir ini banyak kekurangan yang disebabkan oleh terbatasnya ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini untuk masa yang akan datang. Tak luput penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak atas bantuan baik bersifat moril maupun materil selama pembuatan laporan akhir ini berlangsung.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, baik dari PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang maupun bagi semua pembaca yang budiman.

Palembang, Juli 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, petunjuk serta nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih dan rasa hormat kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian laporan akhir ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Esys Alhadi, S.E.,MM., selaku Dosen Pembimbing I Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah banyak membantu dengan memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak L. Suhairi Hazisma, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah banyak membantu dengan memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan akhir ini.
6. Bapak Syarbani Sofyan, selaku Manajer Area PT PLN (Persero) WIL S2JB Area Palembang.
7. Bapak Sutomo, selaku Assistant Officer SDM & K3 pada PT PLN (PERSERO) WIL S2JB Area Palembang.
8. Ibu Mira Liswarani, selaku Supervisor *customer service* PT PLN (PERSERO) WIL S2JB Area Palembang.
9. Bapak Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

10. Kedua orangtuaku tercinta dan keluargaku yang telah banyak memberikan pengorbanan baik moril maupun materil serta do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini terutama kakak ku Juniardi.
11. Para sahabat dan teman-teman seperjuanganku khususnya kelas 6 NE.
12. Semua pihak yang telah berjasa, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu, tapi percayalah bahwa kalian memiliki arti yang sangat penting bagi penulis.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, do'a serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Amin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah Peranan *customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami peranan *customer service* pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang. Data yang digunakan adalah wawancara mengenai peranan *customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik prabayar PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian, penulis menemukan bahwa terdapat kegiatan yang tidak dijalankan dengan baik, yaitu; evaluasi dan pemeriksaan. Penulis menyarankan *customer service* PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang agar dapat meningkatkan kegiatan evaluasi dengan cara melakukan persiapan, mengumpulkan informasi, membuat penilaian dan membuat keputusan, serta meningkatkan kegiatan pemeriksaan dengan cara menentukan penetapan standar, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan dan pembandingan pelaksanaan kegiatan.

Keywords: Customer service, evaluation, inquisition

ABSTRACT

The title of this final report is The role of customer service in serving the pre-paid electricity connection at PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang. The purpose of this research is to understand the role of customer service at PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang. The data and information about the customer service in serving the pre-paid electricity connection at PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang by using interview. This final report used descriptive qualitative research methods. Based on the findings, there were some customer service activities which did not run well, such as evaluation and inquisition. Suggested for customer service staff should improving the evaluation program by make preparation, collect information, make assesment and decision, and improving inquisition activites by build a standart of measuring and comparing the implementation activity.

Keywords: Customer service, evaluation, inquisition

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1.4.1. Tujuan Penulisan.....	4
1.4.2. Manfaat Penulisan.....	4
1.5. Metodologi Penelitian	
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4. Analisis Data	6

BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hubungan Masyarakat (Humas)	
2.1.1. Pengertian Humas	10
2.1.2. Peranan Humas.....	10
2.1.3. Fungsi Humas	11
2.1.4. Tujuan Humas	11
2.1.5. Tugas Humas	11
2.2. <i>Customer Service</i>	
2.2.1. Pengertian <i>Customer Service</i>	12
2.2.2. Peran <i>Customer Service</i>	12
2.2.3. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	13
2.3. Evaluasi	
2.3.1. Pengertian Evaluasi.....	15
2.3.2. Proses Evaluasi	15
2.4. Pemeriksaan	
2.4.1. Pengertian Pemeriksaan	15

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	16
3.2. Visi dan Misi PT Pusri Palembang	17
3.2.1. Visi Perusahaan.....	17
3.2.2. Misi Perusahaan	17
3.2.3. Motto Perusahaan.....	17
3.3. Nilai-nilai Perusahaan	17
3.4. Makna Logo Perusahaan dan	18
3.5. Struktur Organisasi	22
3.6. Fungsi dan Tugas Pokok Unit Perusahaan	24
3.7. <i>Customer Service</i> pada PT PLN (Persero) WS2JB.....	32
3.8. Tugas <i>Customer Service</i> dalam Melayani Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Peranan <i>Customer Service</i> dalam Melayani Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	34
4.1.1. Peran <i>Customer Service</i> untuk Meningkatkan Kegiatan Evaluasi dalam Melayani Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	36
4.1.2. Peran <i>Customer Service</i> untuk Meningkatkan Kegiatan Pemeriksaan dalam Melayani Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	39

BAB IV PENUTUP

5.1. Kesimpulan	44
5.2. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Tugas <i>Customer Service</i> dalam Melayani Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar.....	33
Tabel 2 Keterlambatan Penyambungan Baru Listrik Prabayar	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Lambang PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Wawancara
- Lampiran 2 Jumlah Keterlambatan penyambungan pasang baru listrik prabayar
- Lampiran 3 Target waktu untuk proses pasang baru
- Lampiran 4 Lembar Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Laporan akhir
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Kartu Kunjungan Mahasiswa