

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul

Customer service merupakan pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order/pesanan barang, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Customer service dituntut untuk selalu berhubungan dengan pelanggan dan menjaga hubungan tetap baik. Selain itu, harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya antara lain sebagai, resepsionis, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer*, dan komunikator. (Kasmir, 2005:182). Fungsi dan tugas tersebut harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan pelanggan.

Peran *customer service* yaitu berusaha mempertahankan pelanggan lama agar tetap setia menjadi pelanggan perusahaan dan berusaha untuk mendapatkan pelanggan baru melalui berbagai pendekatan.

Keberadaan *customer service* sangat penting didalam sebuah organisasi atau perusahaan, dimana faktor-faktor penting dari keberadaan *customer service* itu yaitu: produk atau jasa sangat perlu untuk diinformasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat, mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai produk atau jasa dan membangun *image* perusahaan, membina hubungan baik secara internal maupun eksternal, menindak lanjuti keinginan dan kebutuhan pelanggan serta melayani keluhan-

keluhan yang timbul. Demikian pula dengan *customer service* pada PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang, sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang produk dan jasa maka diperlukan karyawan yang bertugas untuk memberikan informasi mengenai produk dan melayani pelanggan.

PT. PLN (PERSERO) merupakan perusahaan yang mengurus aspek kelistrikan di Indonesia. PT. PLN (PERSERO) saat ini telah memimpin industri kelistrikan dan telah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya. Seiring berkembangnya zaman PT. PLN (PERSERO) meluncurkan inovasi layanan listrik terbaru yang memperkenalkan program Prabayar/isi ulang.

PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang memerlukan adanya jalinan komunikasi timbal balik antara perusahaan dengan publiknya untuk menginformasikan program listrik prabayar. Hal ini bertujuan agar publik atau pelanggan dapat segera paham mengenai program tersebut dan dapat segera menggunakannya. *Customer service* pada PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang memiliki tiga bagian pelayanan, yaitu: penyambungan pasang baru, baca meter dan meter rusak.

Sehubungan dengan program listrik prabayar yang masih terbilang baru menjadikan banyak pelanggan atau calon pelanggan yang melakukan penyambungan baru listrik prabayar sehingga peranan *customer service* pada PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang sangat dibutuhkan dalam memberikan informasi mengenai hal-hal khususnya tentang penyambungan listrik prabayar pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang. Peran *customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik prabayar meliputi berbagai hal seperti, memeriksa kelengkapan persyaratan dokumen, membuat formulir permohonan, memeriksa berkas pada bagian lain, membuat surat jawaban (SJ), surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) surat perintah kerja (SPK), berita acara (BA), serta membuat laporan penyambungan baru (LPB).

Berdasarkan hasil wawancara pada pihak *customer service* pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang dalam melayani penyambungan pasang

baru listrik Prabayar terdapat hambatan secara intern yaitu pihak *customer service* tidak melakukan pemeriksaan pada bagian lain. Pemeriksaan harus dilakukan agar berkas yang diberikan dapat berjalan dan selesai sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk memilih judul dalam laporan akhir yaitu **“PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI PENYAMBUNGAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) WS2JB AREA PALEMBANG.”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan serta data yang diperoleh dari PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang maka penulis merumuskan masalah yang terjadi pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang yaitu:

1. *Customer service* tidak melakukan evaluasi jangka pendek dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar.
2. *Customer service* tidak melakukan pemeriksaan kebagian terkait dalam melayani penyambungan baru listrik Prabayar.

1.3. Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi pembahasan Laporan Akhir ini, agar penelitian laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada untuk itu penulis hanya akan membahas mengenai **“*Customer service* pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang.”**

1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1. Tujuan Penulisan

Dari perumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan Laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang.

1.4.2. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai ilmu hubungan masyarakat, khususnya *customer service*. Selain itu, sebagai media pembelajaran untuk menerapkan teori-teori dengan kejadian dilapangan.
2. Sebagai salah satu masukan bagi perusahaan untuk bahan pertimbangan dalam pelaksanaan peranan *customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian Laporan Akhir ini dilakukan penulis melalui penelitian pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang yang beralamat di Jl. Kapten A. Rivai No. 37 Palembang.

1.5.2. Jenis dan Sumber Data

Penulis menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data.

1. Data Primer

“Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya”. (Yusi, 2009:103). Data primer diperoleh dari hasil wawancara, dengan mewawancarai secara langsung supervisor *customer service* PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang yang diberi wewenang untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penulisan laporan ini.

2. Data Sekunder

“Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi”. (Yusi, 2009:103). Data sekunder yang

penulis peroleh dari PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang di bagian *customer service* mengenai informasi perusahaan seperti sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi beserta tugas dan tanggung jawabnya dan yang berkaitan dengan pembahasan pada Laporan Akhir ini.

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011:224-241), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari dari penelitian adalah mendapatkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan ini yaitu menggunakan metode sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal yang mendalam dari responden yang jumlahnya sedikit/kecil. Menurut Sugiyono (2013:137), “Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi”.

Penulis melakukan wawancara kepada supervisor *customer service* guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan laporan akhir.

2. Kepustakaan (*Library research*)

Yaitu metode pengumpulan data berupa data-data yang berkaitan dengan laporan yang akan dibuat oleh penulis, diperoleh dalam bentuk yang telah jadi yang akan diambil, dibaca dan dipelajari serta dianalisis dari buku-buku serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan pembahasan guna mendapatkan teori-teori yang

dapat digunakan sebagai bahan penulis untuk melengkapi laporan akhir.

1.5.4. Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. “Kualitatif deskriptif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik”. (Yusi, 2009:102).

Teknik analisa deskriptif kualitatif digunakan untuk analisa data yang menggambarkan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada dengan semua data dan informasi yang diperoleh dari *Customer Service* PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang. Penulis menggunakan daftar pertanyaan berupa wawancara pada pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis bahas dalam laporan ini, yang nantinya akan dijadikan acuan dalam penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, pembuatan sistematika ini dimaksud untuk memberi gambaran laporan ini, sehingga antara bab yang satu dan yang lainnya saling berkaitan. Adapun perincian sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan secara singkat mengenai keadaan perusahaan khususnya pada *Customer Service* PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang.

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Perumusan Masalah
- 1.3. Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4. Tujuan Dan Manfaat
 - 1.4.1. Tujuan Penelitian

- 1.4.2. Manfaat Penelitian
- 1.5. Metodologi Penelitian
 - 1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian
 - 1.5.2. Jenis dan Sumber Data
 - 1.5.3. Teknik Pengumpulan Data
 - 1.5.4. Analisa Data

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan menggunakan teori-teori yang dinyatakan sebagai landasan dalam pembahasan.

- 2.1. Hubungan Masyarakat (Humas)
 - 2.1.1. Pengertian Humas
 - 2.1.2. Peranan Humas
 - 2.1.3. Fungsi Humas
 - 2.1.4. Tujuan Humas
 - 2.1.5. Tugas Humas
- 2.2. *Customer service*
 - 2.2.1. Pengertian *Customer service*
 - 2.2.2. Peran *Customer service*
 - 2.2.3. Fungsi dan tugas *Customer service*
- 2.3. Evaluasi
 - 2.3.1. Pengertian Evaluasi
 - 2.3.2. Proses Evaluasi
- 2.4. Pemeriksaan
 - 2.4.1. Pengertian Pemeriksaan

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

- 3.1. Sejarah Singkat PT. PLN (PERSERO)
- 3.2. Visi dan Misi PT. PLN (PERSERO)
 - 3.2.1. Visi Perusahaan
 - 3.2.2. Misi Perusahaan
 - 3.2.3. Motto Perusahaan

- 3.3. Nilai-nilai Perusahaan
- 3.4. Makna Logo Perusahaan
- 3.5. Struktur Organisasi
- 3.6. Fungsi dan Tugas Pokok Unit Organisasi
- 3.7. *Customer service* pada PT. PLN (PERSERO) Area Palembang
- 3.8. Tugas *Customer service* dalam Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai peranan *customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang.

- 4.1. Peran *customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang
 - 4.1.1. Peran *customer service* untuk meningkatkan kegiatan evaluasi jangka pendek dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang
 - 4.1.2. Peran *customer service* untuk meningkatkan kegiatan pemeriksaan dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan laporan akhir ini. Penulis akan memberikan kesimpulan pembahasan dan uraian-uraian terdahulu, selanjutnya penulis akan memberikan saran yang mungkin bermanfaat untuk PT. PLN (PERSERO) WS2JB Area Palembang.

- 5.1. Kesimpulan

5.2. Saran