USULAN PERBAIKAN MANAJEMEN PELANGGAN UNTUK PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK PASCABAYAR PT PLN (PERSERO) ULP LEMAH ABANG

FINAL PROJECT

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik (S.T.)

Oleh
Azwar Haris
ID. No 004201605020

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

CIKARANG

JUNI, 2023

HASIL CEK TURNITIN

USULAN PERBAIKAN MANAJEMEN PELANGGAN UNTUK PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK PASCABAYAR PT PLN (PERSERO) ULP LEMAH ABANG

ORIGINALITY REPORT

18%	17%	4%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
2	media.neliti.com Internet Source	1%
3	www.researchgate.net Internet Source	1%
4	lppmstianusa.com Internet Source	<1%
5	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
7	sinta.unud.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
	text-id.123dok.com	

HASIL CEK PLAGIAT



ABSTRAK

Perusahaan yang mengutamakan pelayanan kepada konsumen akan bersaing unggul dalam era globalisasi saat ini.PT. PLN (Persero) sebagai BUMN pada bidang pembangkitan, penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah beberapa bulan terakhir ada kenaikan jumlah pelanggan yang menunggak pada PT.PLN (Persero) ULP Lemah Abang. Banyaknya pelanggan yang tidak melakukan pemenuhan atas kewajibannya sebagaimana tertera pada SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) maka pelanggan tersebut telah melakukan penunggakan pembayaran rekening listrik. Perusahaan memiliki kendala di 4 bulan terakhir pada bulan Januari-April 2022. Kendalanya adalah terjadinya kelalaian kepada pelanggan yang mencapai 44,59%. Kasus tersebut disebabkan karena kurannya ketegasan dari manajemen pelanggan. Sehingga perlu di indetifikasi, faktor-faktor penyebab terjadinya tunggakan dan bagaimana cara untuk memperbaikinya. Pengolahan data dilakukan guna mengetahui *Fishbone* dan 5W+1H sebagai informasi dan guna mengetahui faktor-faktor masalah. Dalam membantu perbaikan, digunakan dengan metode *Plan* dan *Do*. Berdasarkan analisa didapatkan 4 jenis tunggakan rekening litrik dimana paling sering terjadi ialah tunggakan dengan kelalaian pelanggan (44,59%), kesulitan ekonomi didapatkan sebesar (39,22%), rumah kosong (8,17%) dan lokasi tidak ditemukan (8,01%). Dapat diketahui bahwa persentase kelalaian pelanggan paling tinggi dibandingkan dengan jenis tunggakan rekening listrik yang lainnya, kelalaian pelanggan yaitu sebesar (44,59%). Kelalaian yang terjadi kurangnya kesadaran diri pelanggan untuk bayar tagihan listrik tepat waktu sebelum tanggal 20 setiap bulan. Manajemen pelanggan melakukan pembongkaran kwh listrik bila pelanggan tidak memiliki itikad baik untuk membayar tagihan listrik.

kata kunci : PT. PLN (Persero) Ulp Lemah Abang, manajemen pelayanan, tunggakan pelanggan, SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), kelalaian, *plan*, *do*,

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 1
1.3. Tujuan Penelitian 2
1.4. Batasan Penelitian 2
1.5. Sistematika Penulisan 3
BAB II STUDI PUSTAKA **4**
2.1. Manajemen Pelayanan 4
2.2. Pelayanan Pelanggan 9
2.3. Konsep Perilaku Konsumen 13
2.4. Pengertian Tunggakan 16
2.5. Pengertian Rekening 16
2.6. Strategi Pelayanan 16
2.7. Metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) 17
2.8. Diagram Pareto 19
2.9. Diagram Tulang Ikan *(Fishbone)* 21
2.10. Pengertian 5W+1H 22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **23**
3.1 Metode Penelitian 23
3.2 Observasi Awal 24

3.3 Indentifikasi Masalah 24
3.4 Studi Literatur 24
3.5 Tahapan Pengumpulan Data 25
3.6 Tahap Analisis Data 25
3.7 Kesimpulan Dan Saran 26
BAB IV DATA DAN ANALISIS 27
4.1 Sistem Perusahaan 27
4.2 Pengolahan Data PDCA 34
4.2.1 Tahap *Plan* (Perencanaan) 35
4.2.2 Tahap *Do* (Pelaksanaan) 40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 42
5.1 Kesimpulan 42
5.2 Saran 42
DAFTAR PUSTAKA 44

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Data Jumlah Tunggakan Januari – April 2023 35

Tabel 4. 2. Data Jenis Tunggakan Periode Januari - April 36

Tabel 4. 3. Persentase Setiap Jenis Tunggakan 37

Tabel 4. 4. Metode 5W+1H 21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Manajemen Pelayanan 5
Gambar 2. 2. Siklus PDCA 18
Gambar 2. 3. Diagram Pareto 20
Gambar 2. 4. Fishbone Diagram 21
Gambar 3. 1. Langkah-langkah Penelitian 23
Gambar 4. 1. Logo Perusahaan PT.PLN (Persero) 27
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi 30
Gambar 4. 3. KWH Meter Prabayar 31
Gambar 4. 4. Diagram Pareto Jenis Tunggakan 37
Gambar 4. 5. *Fishbone* Diagram Kelalaian Tunggakan 38