

Analisis Sistem yang Mempengaruhi Layanan Listrik Pra Bayar dan Pasca Bayar pada PT PLN ULP Medan Timur

Hasnah Khairani Harahap, Saparuddin Siregar

Prodi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sumatera Utara

hasnahkhairaniharahap@gmail.com, saparuddin.siregar@uinsu.ac.id

ABSTRACT

PT. PLN is one of the State-Owned Enterprises that serves the public interest, apart from being required to seek profit so that it can continue to carry out its mission, a mission that is oriented to the needs of customers and company members, seeks to provide electric power to drive economic activity, makes electricity as a source of energy. media to improve people's quality of life. , and of course can carry out business activities that are environmentally sound. For the sake of this mission, PT. PLN ULP Medan Timur developed a new program that can optimize electricity use by diverting postpaid electricity services to prepaid electricity services, where this service is a form of PT. PLN ULP Medan Timur in selling electrical energy by way of customers paying upfront by buying tokens/vouchers as well as online payments. PLN is also a business of buying and selling electricity in the form of a community need and the program run by PLN is saving on electricity consumption which also affects the beauty of the earth.

Keywords: *Prepaid and Postpaid Electricity Services*

ABSTRAK

PT. PLN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang melayani kepentingan umum, selain dituntut untuk mencari keuntungan agar tetap dapat menjalankan misinya, misi yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan dan anggota perusahaan, berupaya memberikan tenaga listrik untuk menggerakkan kegiatan ekonomi, menjadikan listrik sebagai sumber energi. media untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. , dan tentunya dapat menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan. Demi misi tersebut, PT. PLN ULP Medan Timur mengembangkan program baru yang dapat mengoptimalkan penggunaan listrik dengan mengalihkan layanan listrik pascabayar ke layanan listrik Prabayar, dimana layanan ini merupakan wujud dari PT. PLN ULP Medan Timur dalam penjualan energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka dengan membeli token/voucher maupun pembayaran secara online. PLN juga merupakan bisnis jual beli listrik dalam bentuk kebutuhan masyarakat dan program yang dijalankan oleh PLN adalah penghematan konsumsi listrik yang juga berdampak pada keindahan bumi.

Kata Kunci : Layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar

PENDAHULUAN

PT. PLN adalah Badan Usaha Milik Negara di bidang ketenagalistrikan (BUMN) yang melayani masyarakat di seluruh nusantara, bertekad memberikan pelayanan ketenagalistrikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan internasional. Perubahan teknologi dan pesatnya arus informasi mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga membuat konsumen puas dengan produk yang diterimanya dari perusahaan. Banyak cara yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya adalah dengan menciptakan kesan atau citra yang baik terhadap produk yang dihasilkannya.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia, khususnya Perusahaan Listrik Negara (PLN), harus mampu mengikuti perkembangan dunia teknologi dan memahami kebutuhan konsumen sesuai dengan kematangan yang ada. Hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas layanan sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan yang sedang berjalan, mulai dari instalasi hingga billing pelanggan. PLN adalah badan usaha milik negara yang melayani calon pelanggan dan masyarakat serta memberikan pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan, pendistribusian dan penjualan tenaga listrik di Indonesia.

Faktanya, kebutuhan energi Indonesia, khususnya listrik, semakin menjadi bagian tak terpisahkan dari kebutuhan sehari-hari masyarakat. Namun pelaksanaan penyediaan energi listrik dilakukan oleh PLN, selama ini masih belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan akan energi listrik. Keadaan topografi sebuah negara Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau dan kepulauan, penyebaran dan sirkulasi beban daya yang tidak konsisten, tingkat kepentingan daya yang rendah di beberapa daerah, biaya minimal yang tinggi untuk membina kerangka penyediaan energi listrik. dan keterbatasan moneter merupakan faktor yang menghambat inventarisasi energi. kekuasaan dalam skala publik. Terlebih lagi, di balik tidak terpenuhinya energi listrik secara merata, kita dapat mengalami masalah yang berbeda, terutama di wilayah perkotaan sangat bergantung pada listrik, sehingga kepuasan listrik itu sendiri saat ini tidak sekedar menjadi kebutuhan. namun, gaya hidup individu. Selanjutnya, rencana PLN adalah untuk menghemat penggunaan listrik yang juga berdampak pada keunggulan bumi.

PT.PLN ULP Medan Timur adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang melayani kepentingan umum, selain kebutuhan untuk memperoleh keuntungan untuk tetap memenuhi misinya, misinya berorientasi pada kebutuhan pelanggan dan anggota perusahaan, serta berupaya menjadikan ketenagalistrikan sebagai penggerak dalam kegiatan ekonomi, menjadikan listrik sebagai sarana peningkatan

taraf hidup masyarakat tentunya juga dapat melakukan kegiatan usaha yang tidak merusak lingkungan.

Untuk mencapai tujuan misi, PT.PLN UPL Medan Timur menyusun program baru yang dapat meningkatkan penggunaan listrik dengan beralih dari layanan listrik pascabayar ke Prabayar. Layanan ini mirip dengan yang ditawarkan oleh PT.PLN ULP Medan Timur dan memungkinkan pelanggan membayar listrik terlebih dahulu dengan membeli token atau voucher dan melakukan pembayaran secara online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem tersebut mempengaruhi pelayanan listrik baik Prabayar maupun pascabayar dari PT.PLN ULP Medan Timur terhadap masyarakat.

Berdasarkan latar belakang saat ini, Maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang "Analisis Sistem yang Mempengaruhi Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar pada PT.PLN ULP Medan Timur".

Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat ditemukan dalam temuan penelitian ini dapat dirumuskan oleh penulis berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya: Bagaimana PLN dapat meningkatkan kualitas pelayanan listrik pascabayar dan pelayanan listrik Prabayar dalam kehidupan masyarakat?

LANDASAN TEORI

A. Sistem

Menurut Abdul Kadir (2014:61) bahwa "Sistem adalah elemen yang saling terkait atau terpadu yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan"

Menurut Sutabri (2012:3) bahwa "Sistem adalah kumpulan atau himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu"

Menurut Sutarman (2012:13) bahwa "Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses suatu tujuan utama"

Menurut Fatansyah (2015:11) bahwa "Sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas beberapa komponen fungsional (dengan satuan fungsi dan tugas khusus) yang saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses tertentu"

Dari beberapa pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem merupakan elemen, kumpulan dari suatu elemen, komponen fungsional yang saling berhubungan dan satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Pengertian Pelayanan

Setiap aktivitas yang dirancang untuk memuaskan pelanggan dianggap sebagai layanan pada umumnya. Keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi melalui pelayanan ini. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, melayani adalah membantu menyiapkan (membantu seseorang yang membutuhkan), dan pelayanan adalah upaya melayani kebutuhan orang lain. Pada hakekatnya pelayanan adalah rangkaian dari tindakan yang membentuk suatu proses. Proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui usaha orang lain merupakan bentuk pelayanan publik yang meliputi keseluruhan kehidupan seseorang dalam masyarakat.

R.A. Supriyono mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan akan meninggalkan kesan abadi. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik, sehingga pelayanan sangat penting dalam upaya agar masyarakat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Layanan dapat dibagi menjadi empat kategori:

a) Layanan dengan lisan

Petugas di bidang kehumasan, pelayanan informasi, dan bidang terkait lainnya memberikan informasi atau penjelasan kepada siapa saja yang memintanya.

b) Layanan dengan tulisan

Bentuk pelayanan yang paling umum dalam menyelesaikan suatu tugas adalah pelayanan tertulis. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga fungsinya. Jasa penulisan pada umumnya cukup efektif terutama untuk pelayanan jarak jauh karena biaya. Salah satu pertimbangan yang dapat dilakukan adalah kecepatan pemrosesan dan penyelesaian masalah (mengetik, menandatangani, dan mengirimkannya kepada yang bersangkutan) agar pelayanan tertulis memuaskan pihak yang dilayani.

c) Layanan dengan perbuatan

Mayoritas masyarakat menengah ke bawah melakukan pengabdian berdasarkan akta. Akibatnya, hasil perbuatan atau pekerjaan ditentukan oleh keahlian dan keterampilan petugas.

d) Layanan online

Layanan Asisten Virtual PLN 123 adalah salah satu saluran call center yang tersedia melalui PLN. Untuk mengakses layanan call center PLN, Anda dapat melakukannya dari komputer atau perangkat seluler Anda. Anda dapat melaporkan

masalah layanan PLN menggunakan layanan Asisten Virtual PLN 123 .Bebas pulsa atau gratis, keluhan dapat diajukan melalui jalur ini.

e) Kualitas pelayanan

“Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, orang/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen” dikemukakan oleh Garvin dan Davis.(2004:41) “Nasution”

C. Pelanggan

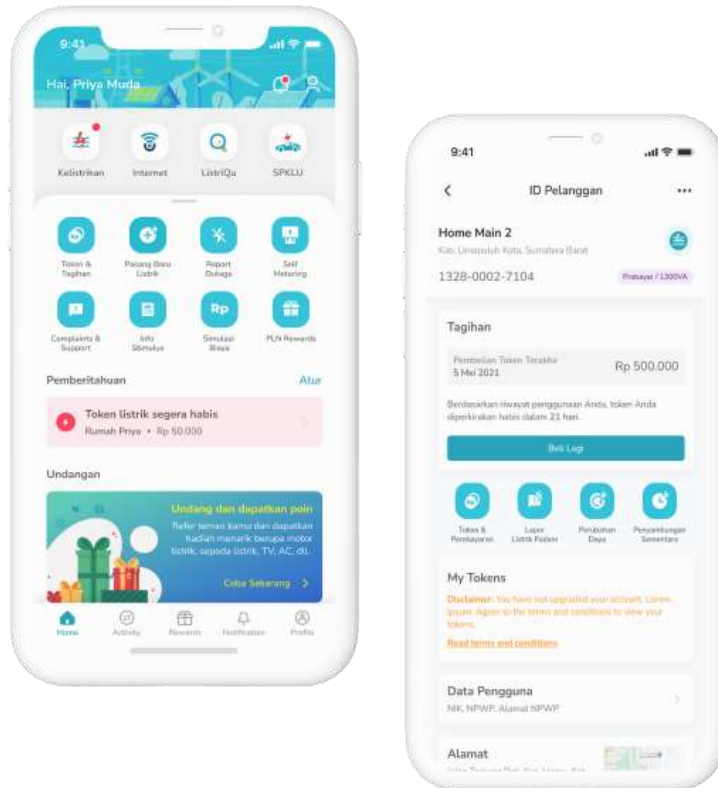
Pelanggan adalah mereka yang secara teratur membeli dan menggunakan produk atau layanan. Orang yang terkait dengan bisnis atau produk baik secara langsung maupun tidak langsung disebut pelanggan atau pengguna.

“Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kami (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karenanya akan berdampak pada kinerja perusahaan²⁴,” menurut Wijaya. Sementara, menurut Soedjas, “Klien adalah titik fokus dari setiap latihan bisnis organisasi. Dengan demikian, klien adalah individu utama dalam organisasi.” (2014:15) Soedjas.

Macam-macam Karakteristik Pelanggan

1. Pelanggan yang Suka Bertanya
2. Pelanggan yang Ingin Segalanya Serba Cepat
3. Pelanggan yang Kritis
4. Pelanggan yang Melihat Harga Murah
5. Pelanggan yang Sering Memburu Promo

“Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya,” kata Kotler dan Susanto. Philip Kotler, Santoso, dan 1999:52). Oleh karena itu, kesenjangan antara kinerja aktual dan harapan menentukan kepuasan. pelanggan kecewa ketika kinerja kurang dari harapan.Klien senang jika kinerja memenuhi harapan.Ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, klien merasa sangat senang, puas, atau bersemangat.Dalam diskusi manajemen dan bisnis, kepuasan pelanggan telah muncul sebagai konsep sentral. Dalam diskusi tentang kepuasan pelanggan dan kualitas layanan, pelanggan adalah fokus utama.



Gambar Layanan Pelanggan melalui PLN Mobile

D. Listrik Pra Bayar

Masyarakat dianggap dapat berhemat dengan menggunakan layanan listrik Prabayar. Sistem pulsa digunakan untuk melakukan layanan ini. Agar dapat menggunakan listrik, pelanggan dipersilakan untuk membeli pulsa sesuai dengan kemampuan masing-masing. Pulsa biasanya akan dimasukkan ke dalam meteran listrik sebagai nomor token. Jika berhasil, listrik dapat digunakan dan pulsa bertambah. Pelanggan dianggap memiliki kendali atas berapa banyak listrik yang mereka gunakan dengan cara ini. Pelanggan dapat mulai menghemat uang setelah melihat sisa pulsa listrik. Namun, jika pelanggan tidak hati-hati mengecek sisa pulsa, listrik bisa tiba-tiba mati karena habis. Oleh karena itu, pelanggan harus mengecek sisa pulsa secara berkala untuk berjaga-jaga.

Kelebihan Listrik Prabayar

- 1) Pelanggan bertanggung jawab atas berapa banyak listrik yang digunakan.
- 2) Anggaran bulanan dapat digunakan untuk menyesuaikan jumlah pemakaian listrik.
- 3) Tidak ada biaya keterlambatan
- 4) Tidak ada biaya beban per bulan

Kekurangan Listrik Prabayar

- 1) Karena sering disentuh saat mengisi token, alat meteran rentan rusak.
- 2) Tidak dapat diisi ulang antara pukul 02:00 dan 23:00 WIB.
- 3) Pulsa yang tidak terkendali dapat menyebabkan hilangnya listrik secara tiba-tiba.
- 4) Perlu untuk secara teratur memeriksa sisa kredit dalam kasus

E. Listrik Pasca Bayar

Pelanggan dapat menggunakan listrik sepuasnya selama sebulan dengan layanan listrik pasca bayar. Total tagihan listrik yang dihitung berdasarkan pemakaian sebulan kemudian harus dibayar oleh pelanggan. Sistem pasca bayar terkadang menambah konsumsi listrik karena tidak ada batasan .Akibatnya, penggunaan yang tidak terkendali menyebabkan tagihan bulanan tiba-tiba melonjak. Untungnya, pengguna layanan pascabayar bisa tetap aman dari pemadaman listrik secara tiba-tiba. Hanya saat terjadi gangguan listrik bisa padam. Pengguna layanan pascabayar saat ini bisa beralih ke prabayar dengan mengikuti petunjuk.

Kelebihan Listrik Pascabayar

- 1) Anda tidak perlu khawatir kehabisan pulsa jika menggunakan listrik sebanyak yang Anda mau.
- 2) Pengisian ulang pulsa listrik tidak diperlukan.
- 3) Kecuali terjadi kesalahan, listrik tidak akan dimatikan.

Kekurangan Listrik Pascabayar

- 1) Penggunaan dapat menghasilkan limbah yang lebih besar.
- 2) Konsumsi berlebihan dapat menghasilkan tagihan yang lebih besar.
- 3) Pembayaran yang terlambat mengakibatkan biaya.
- 4) Ada pajak bulanan dan biaya administrasi.

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini sebagai hasil yang dilakukan penulis untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh atau dominan terhadap sistem layanan listrik prabayar dan listrik pasca bayar terhadap proses kerja yang terdapat di perusahaan atau instansi PLN. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi pada suatu bentuk yang menggambarkan dan

memaparkan suatu satuan analisis secara utuh yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas. Lokasi penelitian adalah PT.PLN ULP Medan Timur.

Temuan dari wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian dijadikan sebagai data primer untuk penelitian ini. Dengan penulisan studi yang diperoleh dari catatan harian penelitian, buku, dan teori-teori yang berlaku untuk pemeriksaan yang ada. Hal ini dicapai melalui akses internet ke berbagai website, tinjauan pustaka di Perpustakaan Umum UIN Sumut, Perpustakaan Daerah Sumut, aplikasi online perpustakaan nasional, dan Perpustakaan Bank Indonesia. Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan data berdasarkan data lapangan yang sebenarnya.

PEMBAHASAN

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau disebut juga dengan PT PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang perubahan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara. menjadi Perseroan Terbatas (Persero). Sebagai BUMN yang terkait dengan energi, PLN memiliki 11 anak perusahaan yang membantu perusahaan melakukan dan menyediakan layanan. Jasa pembangkitan, penyediaan listrik, telekomunikasi, keuangan, dan pemeliharaan semuanya disediakan oleh anak perusahaan PLN.

PT PLN (Persero) menyadari bahwa dinamika ketidakpastian ke depan penuh dengan peluang dan risiko yang harus disikapi secara cermat, tepat, dan hati-hati berdasarkan praktik Governance, Risk Management, and Compliance (GRC) yang dapat diandalkan untuk mewujudkan Visi tersebut. dan Misi. Nilai-Nilai Manajemen Risiko dituangkan dalam Statement of Corporate Intent Nomor 0070.P/DIR/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi PT PLN sebagai arah dan sikap bersama yang mencerminkan cara menilai risiko di setiap organisasi aktivitas yang akan mempengaruhi penerapan komponen manajemen risiko.

PT PLN (Persero), menurut PT PLN (2016), menggunakan sistem pascabayar untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mulai tahun 2007. Pelanggan dapat menggunakan listrik terlebih dahulu kemudian membayar tagihan secara tunai sesuai dengan pemakaian listriknya. PT PLN (Persero) mengembangkan program yang bertujuan untuk meminimalisir atau meniadakan keluhan masyarakat dan mengoptimalkan konsumsi listrik dengan menggunakan program listrik Prabayar, dimana pelanggan membeli listrik voucher dengan jumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhannya. Permasalahan dan keluhan masyarakat terkait penggunaan listrik pascabayar ini antara lain pembayaran terlambat, kesalahan pencatatan meteran, dan

tagihan yang tidak menentu. Kepuasan pasien terhadap kemampuan pelayanan akan menurun jika keluhan tidak segera ditangani.

Taruhan Dewan Nilai yang menyusun alasan cara berperilaku seluruh fakultas PT PLN (Persero) dalam melaksanakan risiko yang dilatih oleh para eksekutif dalam melakukan kewajiban dan kewajiban masing-masing dan dalam mendukung bisnis dan kegiatan yang diselesaikan oleh organisasi sesuai dengan 18 Aturan main AKHLAK adalah :



Bertambahnya jumlah pelanggan, perluasan fasilitas ketenagalistrikan, kemampuan penyediaan tenaga listrik, dan indikator pertumbuhan lainnya semuanya menunjukkan pertumbuhan dan perkembangan yang pesat di sektor ketenagalistrikan di Sumut. dan berkembang di masa yang akan datang serta berusaha untuk menjadikan pelayanan ketenagalistrikan menjadi lebih baik. Layanan tersebut diberikan dalam bentuk berupa penyaluran listrik ke rumah-rumah pelanggan atau masyarakat. perusahaan tersebut memberikan layanan terbaiknya dalam bentuk layanan listrik prabayar dan layanan listrik pasca bayar. Tujuan perusahaan dalam memberikan jasa layanan kepada sektor pemerintahan melaksanakan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik yang memadai jumlah dan mutunya untuk kepentingan umum, serta mengusahakan keuntungan dan melaksanakan tugas pemerintah di bidang ketenagalistrikan, guna menunjang pembangunan.

Dengan seiring berkembangnya zaman, dimana PLN melayani pelanggan dapat melalui salah satu saluran call center PLN atau layanan 123 Asisten Virtual PLN di mana Anda dapat mengakses layanan call center PLN dari smartphone atau komputer Anda. Anda

dapat melaporkan masalah layanan PLN menggunakan layanan Asisten Virtual PLN 123. Bebas pulsa atau gratis, pengaduan dapat diajukan melalui jalur ini .

Pelanggan diharapkan dapat merasakan manfaat dari pengembangan program listrik prabayar karena mereka dapat mengontrol penggunaan listrik mereka dan menetapkan anggaran bulanan. Pengembangan program listrik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) mendapat tanggapan yang lumayan dari para klien. Meningkatnya jumlah pelanggan prabayar, khususnya yang merupakan pelanggan PT PLN (Persero) Medan Timur, dari tahun ke tahun menjadi bukti akan hal tersebut. Dapat dilihat pada tabel terlampir.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan PLN Medan

Tahun/ Year	Daya Terpasang Installed Capamunicipality (MW)	Produksi Listrik Production (MWh)	Listrik Terjual Electrimunicipi- pality Sold (MWh)	Dipakai Sendiri Own Usage (MWh)	Susut/Hilang Shrinked (MWh)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2018	2 075 458	5 453 925	4 143 699	17 961	517 900
2017	1 946 430	4 960 465	3 827 361	24 211	374 894
2016	1 843 401	4 811 079	3 663 496	44 738	363 111
2015	1 710 807	4 552 258	3 473 774	405	429 857
2014	1 628 747	4 388 962	3 427 161	405	396 231

Sumber : PLN (Persero) Cabang Medan

Source : State Electrimunicipality Company of Medan Municipality

Dapat dilihat dalam tabel diatas sebagai Salah satu perubahan positif yang diterapkan PT PLN untuk tetap kompetitif dan menguasai pangsa pasar dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan mandiri adalah transformasi sistem kelistrikan pascabayar menjadi listrik prabayar guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. PT PLN (Persero) berusaha untuk lebih mengembangkan manfaat dan membatasi sungut-sungut seperti tagihan yang bertele-tele, kesalahan pencatatan meteran dan sanksi akhir atau denda keterlambatan bagi pelanggan listrik pascabayar dan terus membuat program listrik prabayar untuk kenyamanan dalam pembelian voucher, selanjutnya memperluas loyalitas konsumen dalam memanfaatkan program listrik pascabayar dan daya prabayar.

Pada Gambar tabel dibawah ini menunjukkan perbandingan tingkat kepuasan responden terhadap perbandingan daya yang pembangkit listrik PLN pasang sesuai dengan daya genset.

Besarnya Daya Terpasang Pembangkit Listrik di PLN Wilayah Sumut

PLN Wilayah Sumut	Tenaga Diesel			Tenaga Uap			Tenaga Gas			Tenaga Gas Uap			Tenaga Air			Tenaga Air Mini
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019
Area Medan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UP3 Medan Utara	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UP3 Bukit Barisan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Sumber : PT PLN Wilayah Sumatera Utara

KESIMPULAN

Permasalahan ini dapat disimpulkan berdasarkan penataan yang tidak beraturan pada setiap jabatan yang ada didalam Kantor tersebut.

Setiap aktivitas yang dirancang untuk memuaskan pelanggan dianggap sebagai layanan pada umumnya. Keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi melalui layanan ini.

R.A. Supriyono mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan akan meninggalkan kesan abadi. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik, sehingga pelayanan sangat penting dalam upaya agar masyarakat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Salah satu pertimbangan yang dapat dilakukan adalah kecepatan pemrosesan dan penyelesaian masalah (mengetik, menandatangani, dan mengirimkannya kepada yang bersangkutan) agar pelayanan tertulis memuaskan pihak yang dilayani. Pelanggan adalah mereka yang secara rutin membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. Pelanggan dapat mulai menabung setelah melihat sisa pulsa listrik. Namun, jika pelanggan tidak hati-hati memeriksa sisa pulsa, listrik dapat tiba-tiba berhenti bekerja karena telah habis. Layanan listrik pascabayar, sebaliknya, memungkinkan pelanggan untuk menggunakan listrik sebanyak yang mereka inginkan selama sebulan. Untungnya, pengguna layanan pascabayar dapat tetap aman dari pemadaman listrik secara tiba-tiba.

SARAN

1. Untuk pihak perusahaan, penulis mengharapkan kedepannya hubungan antara pegawai atau karyawan dengan para peserta magang terjalin dengan baik serta dapat memberikan pelajaran tentang bagaimana etika kerja dan perilaku yang baik.

2. Penulis mengharapkan perusahaan untuk selalu tingkatkan kualitas layanan untuk memastikan bahwa pelanggan senang dengan semua yang dilakukan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [PLN] Perusahaan Listrik Negara. Listrik Prabayar. [Internet]. [Diakses 2022 September 21]. Tersedia pada <https://spotlightwsu.com> , www.pln.co.id 2022
- Anove V. 2013. Analisis kepuasan pelanggan dan hubungannya dengan karakteristik pelanggan listrik Prabayar
<https://web.pln.co.id/pelanggan/layanan-online>
- Kotler, Philip & Susanto, 2000. Manajemen Pemasaran Di Indonesia. Salemba, Jakarta.
- Nasution, M Nur, 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Ghalia Indonesia. Bogor Rahmayanty,
- Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Yogyakarta Sinambela, L Poltak.
2010. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta.
- Soedjas, Triwibowo, 2014. Layanan Wow untuk Pelanggan. Media Pressindo. Yogyakarta
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Indeks. Jakarta