

BAB III

PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menyampaikan hasil penelitian berdasarkan hasil wawancara dan dokumen-dokumen perusahaan yang didapatkan. Peneliti juga melakukan penafsiran dan pemaknaan terhadap data atau hasil penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi, dan juga untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi. Sehingga untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti mengumpulkan hasil wawancara terhadap *customer service* dan pelanggan, serta dokumen-dokumen dari perusahaan.

A. Sajian Data

1. Keluhan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam pelayanan bagi pelanggan. Pemberi layanan harus sebisa mungkin memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan. Namun karena karakteristik dari pelanggan biasanya pelanggan belum puas dengan pelayanan tersebut. Hal seperti itu tidak selalu menjadi faktor suatu masalah bagi perusahaan, namun dapat menjadi hal positif yaitu perbaikan bagi pelayanan pelanggan.

Berikut adalah hasil wawancara kepada petugas *customer service* PLN Rayon Karebosi tentang keluhan pelanggan:

“Mengenai bentuk keluhan yang kami terima, kami khusus menerima keluhan langsung, karena keluhan tidak langsung memiliki bagian tersendiri yaitu ditangani oleh petugas *call center* 123.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

PLN Rayon Karebosi hanya menerima keluhan langsung dari pelanggan. Keluhan langsung adalah keluhan yang disampaikan langsung secara *face to face* antara pelanggan dan *customer service* di PLN Rayon Karebosi. Untuk keluhan tidak langsung, yaitu keluhan yang disampaikan melalui media, yaitu menggunakan telepon *call center* 123. Keluhan tidak langsung ini ditangani oleh petugas *call center* 123 di PLN Area Makassar utara yang merupakan bagian dari PLN Rayon Karebosi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, didapatkan hasil bahwa, ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan secara langsung di Rayon Karebosi.

“biasanya di sini pengaduan pelanggan tentang pasang baru, komplain pembayaran, tambah daya, dan masalah masalah meter Prabayar. Rata-rata yang disampaikan masalah teknis karena masalah yang sering terjadi di rumah pelanggan masalah tersebut” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui contoh keluhan langsung yang disampaikan, yaitu seperti pasang baru, tambah daya dan masalah meter Prabayar. Masalah meter Prabayar di sini maksudnya yaitu penggunaan listrik pelanggan berbeda dengan jumlah tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan. Selain keluhan-keluhan tersebut, contoh salahsatu keluhan lainnya seperti masalah teknis. Masalah teknis di sini merupakan

masalah kerusakan-kerusakan alat listrik pelanggan yang biasanya terjadi karena konslet yang mengakibatkan listrik pelanggan mati.

“kalau keluhan yang langsung ke sini itu, seperti pasang baru biasanya karena penanganannya yang lambat, selain itu ada tambah daya, pengaduan meter listrik karena tidak sesuai dengan penggunaan listrik pelanggan.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Sedikit berbeda dengan hasil wawancara petugas *customer service* yang pertama, petugas *customer service* yang kedua sering menerima keluhan tentang lambatnya penanganan keluhan. Masalah keluhan tentang penanganan yang lambat, disebabkan oleh padatnya permintaan penanganan keluhan yang tidak disertai dengan jumlah SDM yang ada, sehingga pelanggan harus menunggu giliran terlebih dahulu. Berdasarkan keluhan-keluhan yang diterima *customer service*, rata-rata pelanggan mengeluh tentang rekening listrik yang tidak sesuai.

Ada berbagai macam cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya, dalam hal ini adalah karakteristik yang berbeda-beda. Karakteristik pelanggan berpengaruh terhadap bagaimana cara mereka menyampaikan keluhan mereka. Berikut adalah pernyataan *customer service* tentang bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya.

“kalau pelanggan yang datang ke sini itu sering langsung emosi, kadang juga mengancam, bahkan sampai ada yang menempuh jalur hukum, tapi ada juga yang menyampaikan secara baik-baik namun jarang. Itu terjadi karena pelanggan sudah kesal duluan gara-gara masalah listrik di rumah mereka ” (Egga Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“biasanya marah-marah, ngotot karena masalah listrik di rumah mereka, tapi ada juga yang secara baik-baik biasanya karena sudah paham, jadi cara penyampaianya juga baik.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Dari cara penyampaian pelanggan yang berbeda-beda bahkan kebanyakan yang menyampaikan secara emosional. *Customer service* PLN Rayon Karebosi sudah siap dengan keadaan tersebut, karena itu sudah merupakan bagian dari tuntutan menjadi seorang *customer service*. Dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan terlebih dahulu untuk menyampaikan keluhannya walaupun dengan cara yang emosional, setelah itu petugas lalu merespon secara baik-baik.

"kami terlebih dahulu mengucapkan salam dan senyum, lalu kami persilahkan duduk, setelah itu lalu kami tanyakan keperluannya, namun kadang belum ditanya pelanggan sudah menyampaikan keluhan dengan marah-marah. Setelah mendengarkan keluhan pelanggan, kami lalu memberikan pemahaman dengan pelan-pelan kepada pelanggan, namun sebelumnya kami konfirmasi kembali keluhan yang disampaikan. Setelah pelanggan paham kami mengucapkan terima kasih dan mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan pelanggan” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“pertama-tama kami mengucapkan salam sambil tersenyum kepada pelanggan dan mempersilahkan duduk. Setelah itu kami menanyakan keperluan pelanggan dan menjelaskan dengan nada yang pelan. Setelah menerima penjelasan dari kami, kami lalu mengucapkan terima kasih kepada pelanggan dengan tersenyum.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Hasil wawancara terhadap petugas *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan, bahwa penting *customer service* mengucapkan salam sambil tersenyum. Setelah itu pelanggan dipersilahkan duduk dan ditanyakan keluhannya. Setelah menyampaikan keluhannya, pelanggan lalu ditanyakan kembali keluhan yang disampaikan oleh petugas.

Setelah itu *customer service* menjelaskan dan memberikan pemahaman dengan nada yang pelan dan jelas. Setelah pelanggan paham dan menerima solusi yang diberikan, petugas mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan dan mengucapkan terima kasih sambil tersenyum.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa petugas harus tetap tenang walaupun berada dalam tekanan. Hal ini bertujuan agar situasi tidak semakin memanas, sehingga pelanggan bisa menyampaikan keluhannya dengan jelas dan dapat dipahami oleh petugas.

Untuk mengetahui pasti bagaimana sikap petugas dalam merespon keluhan pelanggan, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa informan yang berasal dari pelanggan yang datang langsung ke PLN Rayon Karebosi untuk menyampaikan keluhannya. Berikut adalah hasil wawancara dengan pelanggan di PLN Rayon Karebosi.

“responnya baik, saya dilayani dengan baik. Awalnya saya diucapkan selamat pagi dan tersenyum, setelah itu saya dipersilahkan duduk dan ditanyakan apa keluhan saya. Setelah saya menyampaikan keluhan, petugas lalu menanyakan kembali dan menjelaskan dengan pelan-pelan dan sangat baik sehingga saya paham dan diberikan solusi. Setelah itu lalu petugas mengucapkan terima kasih” (Sukirman, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

“sikapnya seperti petugas *customer service* biasanya, pertama-tama mengucapkan selamat pagi dengan senyuman dan mempersilahkan duduk, lalu menanyakan keluhan saya. Setelah itu petugas merespon keluhan saya dengan nada yang rendah dan dengan penjelasan yang baik. Terakhir petugas mengucapkan terima kasih dengan tersenyum.” (Aisah, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

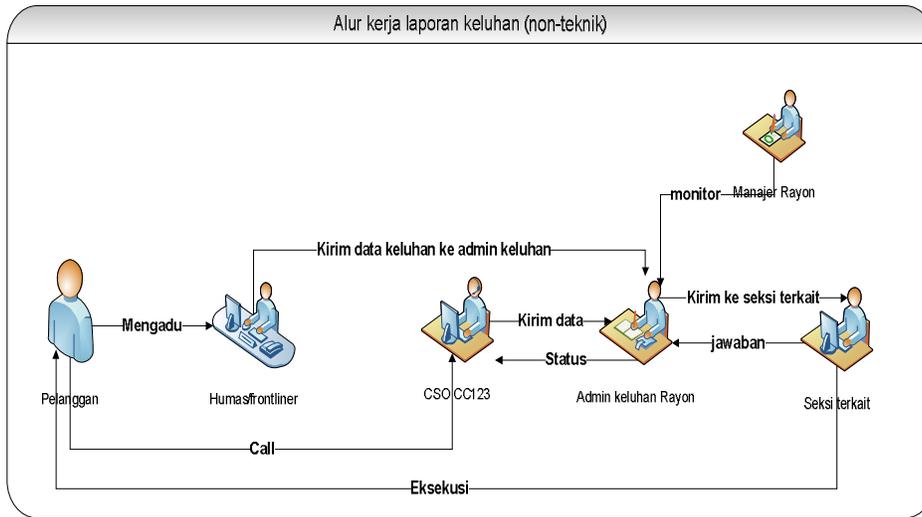
“responnya sangat baik, memberikan salam dan senyum kepada saya. Setelah itu lalu mempersilahkan duduk dan menanyakan keluhan saya. Setelah menjelaskan keluhan saya, petugas lalu menanyakan kembali dan memberikan solusi dengan baik dan jelas.” (Linda, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

Dari hasil wawancara diatas, rata-rata pelanggan mendapatkan respon yang memuaskan dari pelayanan *customer service*. Di sini setiap pelanggan diberikan pelayanan yang baik seperti, memberikan salam dan memberikan senyuman kepada pelanggan, merespon keluhan dengan nada lembut dan jelas, serta mengucapkan maaf dan terima kasih kepada pelanggan. Hal yang sama dilihat oleh peneliti dari hasil observasinya yaitu, petugas sangat baik dalam menerima pelanggan yang datang. Memberikan senyum dan salam kepada pelanggan yang datang dan mempersilahkan duduk, memberikan kesempatan kepada pelanggan menyampaikan keluhannya lalu menanyakan kembali. Serta mengucapkan terima kasih kepada pelanggan setelah selesai.

2. SOP

SOP merupakan *manual book* atau buku petunjuk bagi petugas dalam menangani keluhan pelanggan. Penyusunan SOP tersebut tentu berkaitan dengan hal-hal yang dihadapi petugas dalam penanganan keluhan pelanggan. Berdasarkan telaah dokumen mengenai SOP, penanganan keluhan pelanggan di PLN Rayon Karebosi dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1 (Alur Kerja Laporan Keluhan Pelanggan)



Sumber: (PLN Rayon Karebosi)

Pelanggan yang datang ke PLN Rayon Karebosi langsung menyampaikan keluhannya ke *frontliner* atau *customer service*, namun untuk pelanggan yang tidak datang langsung, pelanggan menghubungi *call center* 123. Pihak *customer service* dan *call center* 123 lalu menyampaikan data keluhan pelanggan ke Admin keluhan Rayon. Pendataan yang dilakukan Admin Keluhan Rayon dimonitor oleh Manajer Rayon. Data yang diterima oleh Admin keluhan Rayon baik dari *customer service*, maupun dari *call center* 123 lalu dikirim ke Seksi terkait. Setelah mendapatkan data keluhan pelanggan dari Admin keluhan Rayon, Seksi terkait lalu melakukan eksekusi ke tempat pelanggan dan menyampaikan jawaban ke Admin keluhan Rayon dan diterukan ke *call center* 123.

Hal penting dalam menangani keluhan pelanggan adalah mengikuti SOP yang telah diberikan oleh perusahaan. SOP berfungsi sebagai pedoman

dalam melakukan tindakan penanganan. Berikut adalah pernyataan *customer service* tentang penerapan SOP dalam penanganan keluhan pelanggan:

“untuk penanganan keluhan yang kami lakukan, sudah sesuai dengan SOP yang ada. Setiap tindakan yang kami lakukan semuanya telah diatur pada SOP, maka dari itu setiap tindakan yang kami lakukan mengacu pada SOP.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“Setiap tindakan yang kami lakukan telah diatur dalam SOP. Sehingga kami harus mengikuti SOP tersebut demi kelancaran tugas kami.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Dengan mengikuti SOP yang telah ada, petugas dapat terhindar atau meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dapat terjadi pada saat penanganan. Hal tersebut telah dilaksanakan oleh petugas *customer service* di PLN Rayon Karebosi yang tetap mengikuti SOP dalam mengambil setiap tindakan dalam menangani keluhan pelanggan.

1. Proses Penanganan Keluhan

Proses penanganan keluhan merupakan pelaksanaan dari SOP yang telah disusun. Dalam proses penanganan keluhan ini terdapat beberapa tahap yaitu, identifikasi keluhan, dokumentasi keluhan, pencarian solusi, penyampaian solusi, hingga melakukan umpan balik. Berikut adalah tahapan proses penanganan keluhan di PLN Rayon Karebosi.

a. Identifikasi keluhan

Pada PLN Rayon Karebosi keluhan pelanggan terbagi menjadi tiga tingkatan, yaitu ringan, sedang, dan berat. Contoh keluhan ringan yang ada PLN Rayon Karebosi yaitu tambah daya

dan pasang baru. Untuk keluhan sedang, contohnya seperti pemindahan tiang listrik. Untuk urusan ini membutuhkan waktu yang lama, hal ini dikarenakan pihak terkait harus mengurus beberapa perizinan. Sedangkan untuk keluhan berat, yaitu keluhan yang terkait dengan masalah hukum. Berikut adalah hasil wawancara petugas tentang apa saja tingkatan keluhan pelanggan.

“untuk keluhan ringan biasa tentang tambah daya, dan pasang baru, kalau keluhan sedang itu seperti geser tiang, dan keluhan berat jika ada yang komplain masalah pembayaran yang tidak sesuai. Keluhan-keluhan tersebut kami selesaikan sesuai dengan tingkat kepentingannya.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“keluhan ringan seperti pasang baru dan tambah daya, keluhan sedang misalnya pengalihan rekening, dan kalau keluhan berat seperti pelanggaran dan harus ditangani oleh P2T. Keluan-keluhan tersebut diselesaikan berdasarkan tingkat *urgen* keluhan tersebut. Namun ketika tingkat keluhannya sama terlebih dahulu menyelesaikan laporan yang terdahulu.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Keluhan-keluhan tersebut dibuat menjadi beberapa tingkatan yaitu, ringan, sedang, dan berat. Keluhan tesebut dilihat berdasarkan tingkat kesulitan atau berdasarkan pentingnya keluhan tersebut dalam penyelesaiannya. Hal tersebut dilakukan untuk menentukan prioritas dari penanganan keluhan tersebut jika ada yang lebih *urgent*. Kecuali terdapat keluhan yang tingkat kesulitannya sama dalam menentukan yang mana terlebih dahulu

diselesaikan, adalah yang lebih dahulu menyampaikan keluhannya.

b. Dokumentasi Keluhan

Semua keluhan-keluhan yang diterima perlu didokumentasikan karena sewaktu-waktu dokumen tersebut bisa saja dibutuhkan. Dari wawancara salahsatu petugas Di PLN Rayon Karebosi, keluhan pelanggan didokumentasikan pada sebuah buku yang dinamakan buku ekspedisi keluhan pelanggan. Namun salahsatu dari petugas juga berkata tidak ada dokumentasi keluhan pelanggan. Berikut adalah hasil wawancara terhadap petugas.

“tidak ada dokumentasi, jadi kami tidak menyimpan data pelanggan.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“kalau untuk dokumentasi keluhan, kita gunakan buku ekspedisi, buku tersebut untuk menyimpan pengaduan-pengaduan pelanggan dan data lainnya.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Dokumentasi dimuat dalam buku ekspedisi yang terdiri atas data-data pelanggan termasuk keluhan pelanggan. Dari dokumentasi yang telah dibuat akan disampaikan kepada pihak tertentu dan dalam waktu yang telah ditentukan. Di PLN Rayon Karebosi dokumentasi yang dibuat lalu disampaikan kepada administrasi dan juga dilaporkan kepada supervisor disetiap

bulannya. Berikut wawancara tentang hasil dokumentasi kepada petugas.

“tidak pernah ada hasil dokumentasi, karena tidak ada dokumentasi yang dibuat.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“dokumentasi yang sudah ditulis di buku ekspedisi nantinya disampaikan kepada administrasi, administrasi lalu sampaikan kepada pihak pelaksana, tapi dokumentasi juga nantinya disampaikan kepada *Supervisor* setiap bulannya.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Dari pernyataan salahsatu informan mengatakan bahwa dokumentasi disampaikan kepada atasan yaitu *Supervisor* sebulan sekali. Sedangkan informan yang satunya tidak ada penyampaian hasil dokumentasi karena tidak ada dokumentasi yang dilakukan. Karena perbedaan jawaban dari pertanyaan sebelumnya, jawaban dari pertanyaan ini juga menjadi berbeda antara informan 1 dan informan 2. Hal ini disebabkan pertanyaan sebelumnya terkait dengan pertanyaan ini.

c. Pencarian Solusi

Setelah menerima keluhan dari pelanggan, petugas *customer service* lalu memproses dan memberikan solusi kepada pelanggan. Berikut adalah hasil wawancara dengan petugas *customer service* tentang pencarian solusi.

“untuk pencarian solusi kita sampaikan kepada petugas yang terkait dengan keluhan pelanggan.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“keluhan yang masuk akan kami proses lalu kami sampaikan ke bagian teknis.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Pencarian solusi yang dilakukan *customer service* nantinya akan berkoordinasi dengan pihak terkait. Misalnya pada petugas teknis jika terjadi permasalahan teknis di lapangan.

Selain masalah ketepatan, kecepatan petugas dalam merespon keluhan merupakan hal penting yang harus dilakukan petugas agar pelanggan merasa puas dengan cepatnya respon dari keluhan yang disampaikan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan petugas dalam merespon keluhan pelanggan, penulis melakukan wawancara terhadap beberapa pelanggan PLN Rayon Karebosi, berikut adalah hasil wawancara dengan pelanggan.

“langsung diselesaikan, responnya lumayan cepat.”
(Sukirman, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

“belum tau, karena saya hanya konsultasi tentang biaya pemasangan.” (Aisah, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

“ditampung terlebih dahulu lalu keluhan diselesaikan oleh petugas.” (Linda, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ternyata ada perbedaan respon petugas terhadap pelanggan yang menyampaikan keluhannya. Dari hasil observasi peneliti, hal ini disebabkan karena perbedaan keluhan yang disampaikan. Sehingga cepat atau tidaknya respon yang dilakukan petugas tergantung tingkat keluhan pelanggan.

Keluhan yang terkait masalah hukum merupakan keluhan dengan tingkatan yang berat, Berikut adalah jawaban dari informan tentang masalah keluhan yang terkait hukum.

“untuk keluhan yang terkait dengan masalah hukum, nantinya diselesaikan oleh atasan.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“keluhan terkait masalah hukum akan dikoordinasikan ke bagian P2TL.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Keluhan dengan tingkatan yang berat yaitu terkait masalah hukum langsung ditangani oleh P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) yang khusus mengurus masalah yang terkait dengan masalah hukum. Nantinya P2TL mengawal pihak PLN jika keluhan atau masalah tersebut sampai ke ranah hukum.

d. Melakukan Umpan Balik

Setelah penanganan keluhan dilakukan oleh petugas, dibutuhkan *feedback* atau umpan balik untuk mengetahui apakah keluhan pelanggan telah diatasi, selain itu umpan balik juga berfungsi untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak tentang penanganan yang dilakukan petugas. Berdasarkan hasil wawancara, berikut adalah cara yang dilakukan *customer service* untuk mengetahui apakah pelanggan sudah puas atau tidak.

“untuk mengetahui puas atau tidaknya, pelanggan ditanya oleh petugas yang ada dilapangan.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“Jika pelanggan sudah tidak datang lagi ke sini berarti pelanggan sudah puas dan keluhan yang disampaikan telah selesai.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Untuk mengetahui jika pelanggan telah puas atau tidak, petugas mengetahuinya apabila pelanggan sudah tidak datang lagi ke kantor. Selain itu petugas di lapangan juga menanyakan langsung kepada pelanggan perihal puas atau tidaknya.

4. Pengawasan

Dari wawancara yang dilakukan informan yang bertugas sebagai *customer service*, pihaknya terus melakukan pengawasan penanganan keluhan pelanggan terhadap petugas teknis. Pengawasan terus dilakukan oleh *customer service* hingga penanganan yang dilakukan petugas selesai. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak *customer service*.

“jadi kami ada target waktu penanganan keluhan tersebut, dan kami selalu kontrol perkembangannya.” (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

“jadi kita terus *follow-up* perkembangan dilapangan sampai penanganan itu selesai.” (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017)

Petugas *customer service* terus menanyakan perkembangan penanganan keluhan yang dilakukan petugas di lapangan. Dalam penanganannya petugas membuat target waktu yang menjadi acuan dalam penyelesaian penanganan keluhan. Dari hasil observasi Peneliti, pihak *customer service* memang selalu menanyakan perkembangan penanganan keluhan dilapangan, sehingga *customer service* terus mengkonfirmasi dalam setiap waktu tertentu hingga penanganan selesai.

5. Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu perbaikan dari pelayanan sebelumnya sehingga pelayanan yang akan datang bisa menjadi lebih baik. Berikut adalah pernyataan petugas tentang bagaimana evaluasi yang dilakukan dalam penanganan keluhan pelanggan. *“dari dulu kami tidak pernah mengadakan evaluasi, karena tidak ada perintah dari atasan.”* (Egha Anggraeni, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017), *“tidak ada evaluasi yang dilakukan di sini.”* (Jumrianti, Customer Service PLN Rayon Karebosi, 18 Mei 2017). Dari hasil observasi peneliti, kedua informan tersebut memberikan pernyataan bahwa tidak ada evaluasi yang dilakukan, baik evaluasi perminggu maupun setiap bulan.

6. Output

Untuk mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh petugas di PLN Rayon Karebosi, Peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa pelanggan yang datang di PLN Rayon Karebosi. Berikut adalah hasil wawancara tentang bagaimana keseluruhan pelayanan yang diberikan petugas dalam menangani keluhan.

*“saya merasa sangat puas pelayanannya sangat baik, petugas yang ramah dan fasilitas yang sangat baik ada di sini seperti ruang tunggu yang dilengkapi kursi yang nyaman dan terdapat AC (*air conditioner*) yang dingin.”* (Sukirman, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

“keseluruhan pelayanannya sudah sangat baik. Fasilitas yang sangat mendukung serta keramahan petugas membuat saya merasa nyaman di sini.” (Aisah, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

“sangat baik, petugas yang ramah kepada saya. semoga dipertahankan pelayanannya.” (Linda, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti tentang bagaimana keseluruhan pelayanan yang diberikan petugas di PLN Rayon Karebosi, Pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Dari hasil observasi kepuasan pelanggan disebabkan pelayanan yang baik oleh petugas dan juga fasilitas yang sangat mendukung di PLN Rayon Karebosi seperti kursi yang nyaman, adanya pendingin ruangan, dan bersihnya ruang tunggu.

B. Analisis Data

1. Implementasi Konsep Penanganan Keluhan

Dalam pembahasan prosedur penanganan keluhan, hal yang paling utama untuk dipahami yaitu penanganan keluhan itu sendiri. Dikutip dari Khairul(2011), Terdapat lima cara dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

a. Bersikap empati terhadap pelanggan yang kecewa

Berdasarkan hasil observasi peneliti, rasa empati terhadap pelanggan yang datang ke PLN Rayon Karebosi untuk menyampaikan keluhannya belum dilakukan oleh petugas. Padahal menyampaikan rasa empati terhadap pelanggan yang emosional maupun tidak emosional dapat membuat situasi menjadi lebih baik. Hal ini membuat perasaan pelanggan menjadi lebih tenang dalam menyampaikan keluhannya dan tekanan terhadap petugas dapat diminimalisir. Maka dari itu,

petugas *customer service* perlu berempati kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang dirasakan.

b. Kecepatan dalam menangani keluhan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pelanggan, keluhan yang disampaikan langsung di PLN Rayon Karebosi, segera mungkin diselesaikan dan juga diberikan target waktu agar penanganan sehingga dapat diselesaikan dengan cepat. Namun masalah kecepatan penanganan bergantung pada bentuk keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Misalnya dalam pemindahan tiang listrik membutuhkan waktu sekitar 1 bulan, dan tambah daya membutuhkan waktu 3 – 4 hari kerja.

c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan.

Kewajaran atau keadilan dalam penanganan keluhan pelanggan di PLN Rayon Karebosi berjalan dengan baik, dimana tidak ada perbedaan antar pelanggan. Hal ini dikarenakan semua keluhan yang masuk telah didokumentasikan dan disusun rapi. Dengan adanya dokumentasi tersebut akan menjadi acuan petugas dalam penanganan keluhan. Sehingga penanganan keluhan tidak bergantung kepada siapa yang terlebih dahulu menyampaikan keluhannya, namun bergantung terhadap tingkat kesulitan dalam penyelesaian keluhan tersebut.

d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

PLN menyediakan layanan *call center* 123, kepada pelanggannya yang ingin menyampaikan keluhannya kapanpun. Untuk penanganan keluhan, layanan tersebut akan menghubungi Rayon terkait, termasuk PLN Rayon Karebosi. Namun dari hasil observasi pelanggan saat menghubungi *call center* 123, peneliti perlu menelpon berulang kali lalu bisa terhubung ke pihak *call center* 123, sehingga pelayanan ini perlu dimaksimalkan lagi. Untuk memaksimalkan pelayanan ini, PLN bisa menambah petugas *call center*, dan meningkatkan peralatan atau teknologi pada bagian *call center* 123.

e. Menerapkan konsep *Total Quality Service* (TQS).

Konsep *Total Quality Service* (TQS). berfokus pada lima bidang sasaran, yaitu:

1) Fokus kepada pelanggan

Fokus pada pelanggan merupakan hal yang penting agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas dengan pelanggan. Di PLN Rayon Karebosi, petugas mempersilahkan terlebih dahulu pelanggan berbicara menyampaikan keluhannya sampai selesai, lalu petugas merespon pelanggan tersebut. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas menyampaikan keluhannya dan

petugas juga bisa memahami dengan jelas keluhan yang disampaikan pelanggan.

2) Keterlibatan total.

Setiap keluhan pelanggan yang masuk akan melibatkan seluruh petugas atau karyawan. Hal ini dapat dilihat dari SOP yang ada. Setiap bagian saling terkait satu sama lain dalam penyelesaian sebuah keluhan, sehingga membutuhkan kerjasama yang baik bagi semua petugas atau karyawan. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, hal ini telah di implementasikan di PLN Rayon Karebosi.

3) Pengukuran.

Penanganan keluhan yang dilakukan oleh PLN Rayon Karebosi memiliki target waktu penanganan. Petugas juga mem-*follow up* kinerja petugas dilapangan agar dapat diselesaikan dengan cepat. Terdapat target waktu yang diberikan petugas di lapangan oleh petugas *customer service* di kantor PLN Rayon Karebosi sebagai acuan waktu selesainya penanganan keluhan.

4) Dukungan sistematis

Dukungan sistematis perlu diberikan kepada petugas di PLN Rayon Karebosi, seperti memberikan suatu penghargaan kepada petugas atau karyawan. Adanya *reward* yang diberikan kepada karyawan akan menjadi suatu bentuk perhatian kepada mereka dan menjadi suatu motivasi agar lebih semangat lagi dalam bekerja.

5) Perbaikan berkesinambungan

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, belum ada perbaikan berkesinambungan yang dilakukan pihak PLN Rayon Karebosi. PLN Rayon Karebosi perlu membuat evaluasi rutin kepada seluruh karyawan atau petugas, baik perminggu maupun perbulan. Hal ini sangat penting agar masalah-masalah yang terjadi sebelumnya tidak perlu terulang kembali, dan juga dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Implementasi Konsep *SOP Customer Service*

Berikut adalah standar operasional yang harus dimiliki *customer service* dalam melayani pelanggan;

- a. Kepala bidang *CustomerService* hendaknya mengatur pembagian tugas yang jelas mengenai penanggung jawab dari masing-masing sistem komunikasi mulai dari telepon, *website*, *facebook*, dan *twitter*.

Pada PLN Rayon Karebosi, bukan kepala bidang yang mengatur pembagian tugas, melainkan Supervisor. Supervisor mengatur pembagian tugas dan mengawasi kinerja karyawan. Supervisor mem-*follow up* pekerjaan karyawan agar segera diselesaikan. Namun di PLN Rayon Karebosi tidak memberikan layanan melalui media kecuali penyampaian keluhan dari pihak *customer service* di *call center* 123. Sehingga semua keluhan disampaikan langsung oleh pelanggan di tempat.

PLN Rayon Karebosi mungkin sebaiknya membuat akun *facebook* atau media sosial lainnya. Tidak hanya untuk menampung keluhan pelanggan, namun bisa menjadi tempat kritik dan saran untuk pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menjadi suatu bentuk evaluasi bagi pihak PLN Rayon Karebosi agar memberikan pelayanan yang lebih baik.

- a) Mereka yang bekerja di bidang *customer service* (CS) hendaknya mendengarkan apa yang disampaikan oleh para pelanggan melalui telepon atau bentuk komunikasi lainnya dengan sebaik-baiknya.

Petugas *customer service* di PLN Rayon Karebosimemberikan kesempatan kepada pelanggan dalam menyampaikan keluhannya sampai selesai, agar tidak ada kesalahpahaman dalam menerima keluhan pelanggan, dan juga

agar pelanggan merasa puas dalam penyampaian keluhan mereka. Dengan menambahkan rasa empati terhadap masalah kelistrikan yang dirasakan pelanggan, mungkin pelanggan akan merasa lebih tenang jika pihak *customer service* melakukannya.

- b) Menanyakan pertanyaan kepada para pelanggan atau mengulangi kembali hal yang telah disampaikan oleh pelanggan untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahpahaman dari kedua belah pihak mengenai isu yang diangkat.

Di PLN Rayon Karebosi, petugas yang telah menerima keluhan akan mengkonfirmasi keluhan yang telah disampaikan oleh pelanggan. Tujuannya adalah agar tidak ada kesalahpahaman dari penanganan keluhan yang dilakukan petugas nantinya.

- c) Menangani perihal apa yang disampaikan oleh pelanggan sesuai dengan temanya.

Petugas *customer service* PLN Rayon Karebosi yang telah menerima keluhan dari pelanggan akan mencatat dan menyampaikan keluhan tersebut lalu menyampaikan kepada bagian terkait. Misalnya masalah teknis yang disampaikan oleh pelanggan, nantinya akan diteruskan ke bagian teknis sehingga dapat ditangani langsung oleh bagian teknis. Begitupula keluhan yang terkait masalah hukum, keluhan tersebut akan disampaikan ke bagian P2TL yang khusus menangani permasalahan hukum.

Berdasarkan hasil observasi Peneliti, pembagian tugas yang dilakukan PLN Rayon Karebosi sudah baik. Membagi fokus kepada setiap bidang agar pekerjaan yang dilakukan petugas lebih mudah dan lebih teliti.

- d) Sepanjang proses menerima pertanyaan atau keluhan dari para pelanggan, pihak CS diharapkan untuk tetap sopan dan menggunakan kalimat yang baik, walaupun para pelanggan sudah terdengar marah atau tidak sopan.

Berdasarkan hasil observasi, petugas *customer service* di PLN Rayon Karebosi memberikan kesempatan kepada pelanggan menyampaikan keluhannya, baik bagi pelanggan yang menyampaikan secara baik-baik maupun yang menyampaikan keluhan dengan marah-marah, bahkan dengan mengancam. Setelah pelanggan menyampaikan keluhannya petugas lalu memberikan penjelasan terkait keluhan yang diselesaikan dengan tetap sabar dan sopan.

- e) Melakukan proses dokumentasi untuk setiap pertanyaan, keluhan atau masukan yang masuk, terutama untuk jenis keluhan yang sering muncul.

Keluhan-Keluhan yang telah diterima Petugas di PLN Rayon Karebosi lalu, didokumentasikan di buku ekspedisi. Buku tersebut merupakan dokumentasi dari semua keluhan-keluhan pelanggan untuk mengetahui riwayat keluhan

pelanggan. Sebaiknya pihak *customer service* melakukan pencadangan data dokumentasi keluhan, dengan menggandakannya ke file Komputer. Hal ini berfungsi agar data pelanggan tersimpan rapi, aman dan memudahkan petugas dalam menemukan data pelanggan.

3. Implementasi Konsep Pelayanan

Berikut adalah konsep pelayanan atau *servicemenurut* (Atep adya Barata, 2003;18)

- a. *Self Awareness* (Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar)

Dari observasi yang dilakukan peneliti pada pelayanan keluhan pelanggan di PLN Rayon Karebosi, Peneliti melihat bahwa petugas *customer service* telah mengaplikasikan *self awareness* pada diri mereka. *Customer service* memahami posisi mereka sebagai pihak penerima keluhan yang harus memberikan pelayanan yang baik dan benar. Sehingga pihak *customer service* harus tetap tenang dan sabar walaupun ada tekanan dari pihak pelanggan yang mungkin berbeda dengan kebanyakan pelanggan lainnya.

- b. *Enthusiasm* (Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah)

Hasil observasi tentang sikap antusias dari petugas di lapangan masih kurang. Hal ini disebabkan kejenuhan dari

petugas yang terus menerus menerima keluhan pelanggan. sehingga petugas jika sudah capek dan jenuh akan bersikap seperti biasanya, yaitu memberikan respon dengan lawan bicara dengan suara lemah lembut namun kurang bergairah. Pihak PLN Rayon Karebosi seharusnya lebih memperhatikan kondisi petugas *customer servicenya* agar kondisi mereka tetap *fit* dalam menghadapi pelanggan, dan menjaga pelayanan agar tetap baik.

c. *Reform* (Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu)

Tidak ada perbaikan kinerja pelayanan di PLN Rayon Karebosi. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pihak *customer service* tentang tidak adanya kegiatan evaluasi yang dilakukan pihak manajemen atau atasan. Sehingga pelayanan yang ada di PLN Rayon Karebosi masih sama dengan pelayanan sebelumnya. Seharusnya pihak manajemen PLN Rayon Karebosi mengadakan evaluasi rutin dan melakukan suatu perbaikan dan juga inovasi terhadap kinerja karyawan dan juga fasilitas yang ada. Sehingga pelayanan di PLN Rayon Karebosi terus membaik dari waktu ke waktu

d. *Value* (Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah)

Tidak ada pelayanan khusus yang dilakukan petugas kepada pelanggan di PLN Rayon Karebosi. Pelayanan yang dilakukan sama saja dengan pelayanan pada *customer service* di

tempat lain. Seharusnya PLN Rayon Karebosi lebih berinovasi lagi dalam memberikan pelayanan lebih kepada pelanggan agar pelanggan lebih senang dan nyaman dalam pelayanan yang diberikan. Misalnya memberikan kepada pelanggan yang datang suguhan minuman dingin atau hangat, adanya hal seperti ini menjadi suatu bentuk penilaian bagi pelanggan yang menjadi kepuasan tersendiri terhadap mereka dan juga secara tidak langsung menjadi nilai tambah bagi pelayanan di PLN Rayon Karebosi.

- e. *Impressive* (Menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan)

Dalam hal penampilan, petugas di PLN Rayon Karebosi tidak memiliki perbedaan dengan petugas *customer service* di perusahaan lainnya. Tidak ada keunikan yang tersendiri dari penampilan petugas, sehingga tidak ada daya tarik kepada pelanggan ketika menyampaikan keluhannya. PLN Rayon Karebosi perlu membuat ciri khas tersendiri yang menjadi pembeda dengan petugas pada perusahaan atau kantor yang lainnya.

- f. *Care* (Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal)

Perhatian yang optimal masih kurang begitu penting bagi petugas. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dari petugas

tentang bagaimana keluhan dikatakan selesai. Petugas memberikan kesimpulan jika pelanggan sudah tidak datang maka keluhan tersebut dikatakan selesai. Ini merupakan salahsatu hal yang tidak boleh disepelekan, seharusnya petugas mengkonfirmasi kepada pelanggan tentang penanganan keluhan yang dilakukan, sehingga tidak ada kesalahpahaman antara petugas dan pelanggan dari pelayanan yang telah diberikan.

4. Implementasi Konsep Pelayanan Prima

Berikut adalah konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6 oleh Atep adya Barata (2003:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menelaraskan faktor-faktor Penampilan (*Appearance*), Tanggung jawab (*Accountability*), Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Kemampuan (*Ability*).

a. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

Dalam implementasiya pada petugas di PLN Rayon Karebosi, peneliti melihat hal tersebut belum semuanya sesuai. Petugas di PLN Rayon Karebosi menggunakan seragam yang menunjukkan cirri khas dari perusahaan yaitu seragam karyawan PLN. Selain itu penggunaan id card dan juga papan nama di meja

customer service memperjelas bahwa petugas tersebut merupakan *customer service*. Begitu pula dengan penampilan *non-fisik* sudah ada pada PLN Rayon Karebosi seperti nilai-nilai dan kedisiplinan.

b. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Petugas di PLN Rayon Karebosi memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Hal tersebut dinilai dari kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan yang dilakukan. Selain itu pengawasan yang terus dilakukan hingga penanganan selesai merupakan rasa tanggung jawab petugas, hal ini perlu dipertahankan PLN Rayon Karebosi.

c. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah Perilaku atau peran yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

Dari hasil observasi peneliti, sikap petugas sudah sangat baik dalam melayani pelanggan. Salahsatunya dapat dilihat dari

sikap petugas ketika menerima keluhan pelanggan. Pelanggan diberikan kesempatan menyampaikan keluhan hingga selesai, sedangkan petugas harus tetap tenang mendengarkan walaupun dalam tekanan dari emosional pelanggan. Sehingga rasa untuk tetap menghargai pelanggan ada pada petugas *customer service* PLN Rayon Karebosi.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Perhatian terhadap pelanggan ketika menyampaikan keluhannya belum dilakukan dengan baik oleh petugas PLN Rayon Karebosi. Pada saat petugas telah menyelesaikan penanganan keluhan, petugas di kantor tidak mengkonfirmasi kepada pelanggan. Seharusnya petugas menanyakan kembali kepada pelanggan apakah keluhan sudah selesai ditangani atau masih ada masalah dengan kelistrikannya, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua pihak.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Action yang dilakukan petugas sudah sesuai dengan semesetinya. Hal tersebut dapat dilihat dari cara petugas *customer service* di PLN Rayon Karebosi menerima keluhan. Petugas mengkonfirmasi kembali keluhan yang disampaikan pelanggan, setelah itu petugas mencatat pada buku keluhan, lalu mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Tindakan ini perlu dipertahankan pihak petugas agar terhindar dari hambatan-hambatan dalam menghadapi pelanggan seperti kesalahpahaman dalam menerima keluhan.

f. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation*

sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

Petugas *customer service* di PLN Rayon Karebosi telah mengikuti training atau pelatihan dalam rangka menambah *skill* kerja, sehingga *customer service* telah ahli pada bidangnya. Namun, Pihak manajemen perlu membuat program-program yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan contohnya seperti mengadakan acara yang bertemakan motivasi dan peningkatan *skill*, agar *skill* petugas dapat ditingkatkan terus, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

5. Implementasi Etika Pelayanan

Berikut adalah implementasi etika pelayanan secara umum yang diberikan oleh karyawan menurut Kasmir (2005:84) di PLN Rayon Karebosi:

a. Mengucapkan Salam

Pada saat pelanggan PLN menyampaikan keluhannya, sebelumnya petugas *customer service* terlebih dahulu mengucapkan salam. Mengucapkan salam merupakan hal yang wajib bagi *customer service* untuk memulai pembicaraan kepada pelanggan. Ucapan salam yang biasa diucapkan yaitu

seperti selamat datang, selamat pagi, selamat siang dan selamat sore.

b. Bertanya Tentang Keperluan

Setelah mengucapkan salam, maka *customer service* akan menanyakan keperluan dari pelanggan. Pada kaitannya dengan situasi yang terjadi di PLN Rayon Karebosi, petugas *customer service* menanyakan kepada pelanggan perihal keluhan atau masalah pelanggan yang datang.

c. Bila ingin menyuruh mulailah dengan kata-kata maaf

Penggunaan kata maaf oleh petugas *customer service* PLN Rayon Karebosi belum diterapkan. Misalnya ketika mempersilahkan pelanggan duduk dan juga ketika meminta pelanggan menyampaikan keluhannya. Namun diawal pertemuan dengan pelanggan, *customer service* seharusnya juga mengucapkan kata maaf sebelum mempersilahkan pelanggan duduk “*maaf bapak/ibu silahkan duduk*”. Selain itu penggunaan kata maaf juga sebaiknya diucapkan ketika percakapan dengan pelanggan selesai “*kami minta maaf atas ketidaknyamanannya, terima kasih*”.

d. Mengucapkan Terima Kasih

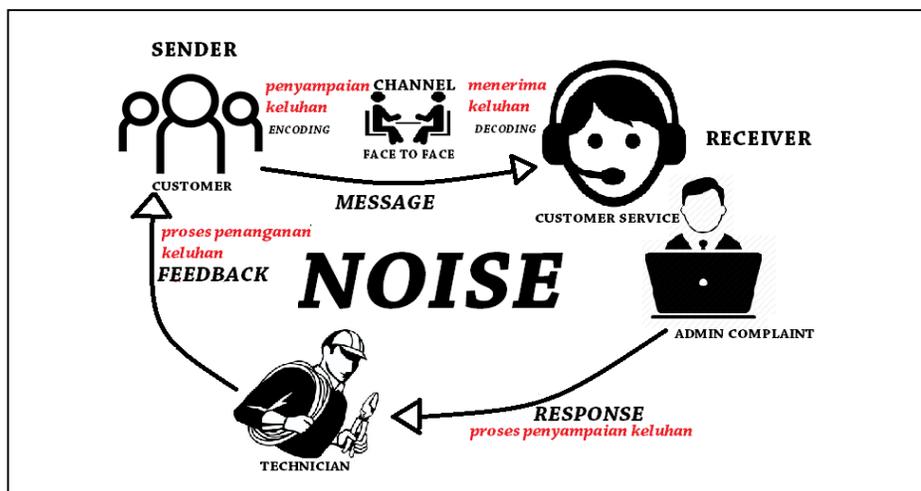
Ucapan terima kasih disampaikan pihak *customer service* PLN Rayon Karebosi setelah pelanggan menyampaikan keluhannya. Sama dengan penjelasan sebelumnya pada

penggunaan kata maaf, penggunaan kata terima kasih disertakan dengan kata maaf agar ada rasa empati kepada pelanggan yang datang.

6. Implementasi Proses Komunikasi Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.

Berikut adalah gambar dari hasil penerapan proses komunikasi menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, pada PLN Rayon Karebosi:

Gambar 3.2 (Penerapan Proses Komunikasi Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra)



Proses komunikasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) *Sender / Source*(Pengirim / Sumber)

Sender atau pengirim pesan di sini adalah pelanggan PLN.

Sender juga biasa dikatakan sebagai *source* atau sumber, yaitu sumber sebuah pesan berasal.

b) *Encoding*(Pengkodean)

Encoding merupakan pengkodean suatu informasi yang dalam hal ini adalah suatu keluhan yang berupa isyarat atau symbol kepada *receiver* atau penerima pesan.

c) *Message & Media* (Pesan & Saluran)

Message atau pesan merupakan suatu informasi dari pengirim pesan yang dalam hal ini merupakan suatu keluhan yang disampaikan. Dalam penyampaian pesan biasanya menggunakan suatu media, pada penerapannya di PLN Rayon Karebosi langsung bertatap muka atau *face to face* dalam menyampaikan pesan atau keluhannya.

d) *Decoding* (Penafsiran Kode)

Decoding atau penafsiran kode merupakan penerimaan atau penafsiran pesan yang disampaikan. Dalam hal ini merupakan penerimaan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan

e) *Receiver*(Penerima)

Receiver adalah pihak atau orang yang menerima pesan atau orang yang menafsirkan pesan (*encoding*). Pada proses komunikasi di sini, yang berperan sebagai *receiver* adalah *customer service* dan *admin complaint* PLN Rayon Karebosi yang salingolah berkordinasi dalam mengolah pesan.

f) *Response* (Respon)

Response atau respon akan terjadi pada saat *admin complaint* menyampaikan pesan kepada petugas teknis. Ketika petugas

menerima pesan dan menuju ke lokasi penanganan, hal tersebutlah yang merupakan respon.

g) *Feedback* (Umpan Balik)

Feedback atau umpan balik adalah hasil dari respon yang dilakukan. Umpan balik di sini merupakan penanganan keluhan yang sedang dikerjakan oleh petugas teknis.

h) *Noise* (Gangguan)

Noise adalah suatu gangguan yang terjadi selama proses komunikasi berlangsung. Gangguan ini dapat berupa gangguan sinyal yang menghambat komunikasi dan dapat berupa kesalahpahaman dalam hal ini yaitu pelanggan dan *customer service*. Selain itu *noise* atau gangguan juga dapat berupa gangguan psikologis dari penerima dalam hal ini petugas PLN sehingga tidak dapat menerima atau menangkap pesan dengan baik.