

LAMPIRAN 1

Panduan Wawancara

Customer Service PLN Rayon PLN Karebosi

Customer Service 1: Egha Anggraeni

Customer Service 2: Jumrianti

Pertanyaan untuk Informan sebagai berikut:

A. Keluhan pelanggan

1. Bentuk keluhan apa saja yang disampaikan di sini?
 - a) Customer Service 1: “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.”
 - b) Customer Service: kalau di sini, khusus menerima keluhan langsung saja, jadi orang langsung datang ke sini.
2. Masalah keluhan apa saja yang anda tangani?
 - a) Customer Service 1: “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”
 - b) Customer Service 2: “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.”
3. Bagaimana cara pelanggan menyampaikan keluhannya?

Probing: marah-marah, berusara keras, mengancam, menuntut secara hukum atau dengan menyampaikan secara baik-baik?

- a) Customer Service 1: “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 ”
- b) Customer Service 2: “biasanya marah-marah, ngotot karena masalah listrik di rumah mereka, tapi ada juga yang secara baik-baik biasanya karena sudah paham, jadi cara penyampaiannya juga baik.”

4. Bagaimana sikap anda saat menghadapi keluhan pelanggan?

- a) Customer Service 1: "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”
- b) Customer Service 2: “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.”

B. SOP

5. Bagaimana proses pembuatan SOP terkait penanganan keluhan pelanggan?

Probing: hal-hal apa saja yang menjadi dasar dalam pembuatan SOP tersebut?

- a) Customer Service 1: “pembuatan SOP biasanya dibuat berdasarkan permasalahan-permasalahan dari pelanggan.”
- b) Customer Service 2: “untuk pembuatan SOP itu asalnya dari pusat, SOP itu dibuat berdasarkan dari masalah yang terjadi sebelumnya.”

6. Apakah pada pelaksanaan penanganan keluhan mengikuti petunjuk dari SOP?

- a) Customer Service 1: “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.”
- b) Customer Service 2: “Setiap tindakan yang kami lakukan telah diatur dalam SOP. Sehingga kami harus mengikuti SOP tersebut demi kelancaran tugas kami.”

C. Identifikasi keluhan

7. Bagaimana proses identifikasi keluhan pelanggan? cara untuk mengetahui keluhan tersebut ringan, sedang atau berat?

Probing:

- a. Ringan: pelanggan langsung menyampaikan kepada petugas tentang pengalaman buruk yang dialami.
- b. Sedang: pelanggan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain sehingga informasi buruk tentang perusahaan semakin beredar luas.
- c. Berat: pelanggan menempuh jalur hukum atas pengalaman buruk yang didapatkan dari perusahaan.

- a) Customer Service 1: “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.”
- b) Customer Service 2: “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 *urgent* keluhan tersebut. Namun ketika tingkat keluhannya sama terlebih dahulu menyelesaikan laporan yang terdahulu.”

D. Dokumentasi keluhan

8. Bagaimana proses dokumentasi keluhan yang terjadi?

- a) Customer Service 1: “tidak ada dokumentasi, jadi kami tidak menyimpan data pelanggan.”
- b) Customer Service 2: “kalau untuk dokumentasi keluhan, kita gunakan buku ekspedisi, buku tersebut untuk menyimpan pengaduan-pengaduan pelanggan dan data lainnya.”

9. Kapan dan kepada siapa hasil dokumentasi dilaporkan?

- a) Customer Service 1: “tidak pernah ada hasil dokumentasi, karena tidak ada dokumentasi yang dibuat.”
- b) Customer Service 2: “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.”

E. Pencarian Solusi

10. Bagaimana proses pencarian solusi?

- a) Customer Service 1: “untuk pencarian solusi kita sampaikan kepada petugas yang terkait dengan keluhan pelanggan.”
- b) Customer Service 2: “keluhan yang masuk akan kami proses lalu kami sampaikan ke bagian teknis.”

11. Bagaimana penyelesaian kasus keluhan yang terkait hukum?

- a) Customer Service 1: “untuk keluhan yang terkait dengan masalah hukum, nantinya diselesaikan oleh atasan.”
- b) Customer Service 2: “keluhan terkait masalah hukum akan dikoordinasikan ke bagian P2TL.”

F. Umpan Balik

12. Bagaimana cara untuk mengetahui pelanggan puas atau tidak puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan?

- a) Customer Service 1: “untuk mengetahui puas atau tidaknya, pelanggan ditanya oleh petugas yang ada dilapangan.”
- b) Customer Service 2: “Jika pelanggan sudah tidak datang lagi ke sini berarti pelanggan sudah puas dan keluhan yang disampaikan telah selesai.”

G. Pengawasan

13. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan?

- a) Customer Service 1: “jadi kami ada target waktu penanganan keluhan tersebut, dan kami selalu kontrol perkembangannya.”
- b) Customer Service 2: “jadi kita terus *follow-up* perkembangan dilapangan sampai penanganan itu selesai.”

H. Evaluasi

14. Bagaimana bentuk evaluasi yang dilakukan dalam pelaksanaan penanganan keluhan?

- a) Customer Service 1: “dari dulu kami tidak pernah mengadakan evaluasi, karena tidak ada perintah dari atasan.”
- b) Customer Service 2: “tidak ada evaluasi yang dilakukan di sini.”

LAMPIRAN 2

Panduan Wawancara

Pelanggan PLN Rayon Karebosi

Pelanggan 1: Sukirman

Pelanggan 2: Aisah

Pelanggan 3: Linda

Pertanyaan untuk Informan sebagai berikut:

1. Apa keluhan keluhan yang anda sampaikan?
 - a) Pelanggan 1: di sini kebetulan saya izin listrik untuk acara pernikahan keluarga.
 - b) Pelanggan 2: tujuan saya ke sini ingin tambah daya
 - c) Pelanggan 3: mau tambah daya
2. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan tersebut?
 - a) Pelanggan 1: langsung datang ke sini
 - b) Pelanggan 2: langsung datang
 - c) Pelanggan 3: telpon call center 123 dan langsung datang
3. Bagaimana sikap petugas saat anda menyampaikan keluhan?
 - a) Pelanggan 1: “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”
 - b) Pelanggan 2: “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.”

- c) Pelanggan 3: “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.”

4. Bagaimana tanggapan petugas saat anda menyampaikan keluhan?

Probing: apakah keluhan ditampung terlebih dahulu atau langsung diselesaikan? Apakah proses penyelesaian keluhan tersebut membutuhkan waktu lama atau sebaliknya?

- a) Pelanggan 1: “langsung diselesaikan, responnya lumayan cepat.” (Sukirman, Pelanggan PLN, 18 Mei 2017)
- b) Pelanggan 2: “belum tau, karena saya hanya konsultasi tentang biaya pemasangan.”
- c) Pelanggan 3: “ditampung terlebih dahulu lalu keluhan diselesaikan oleh petugas.”

5. Secara keseluruhan apakah anda merasa puas terhadap pelayanan penanganan keluhan yang diberikan?

- a) Pelanggan 1: ”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. ”
- b) Pelanggan 2: “keseluruhan pelayanannya sudah sangat baik. Fasilitas yang sangat mendukung serta keramahan petugas membuat saya merasa nyaman di sini.”
- c) Pelanggan 3: “sangat baik, petugas yang ramah kepada saya. semoga dipertahankan pelayanannya.

Panduan Observasi

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati prosedur penanganan keluhan pelanggan di PLN Rayon Karebosi

A. Tujuan :

Untuk memperoleh informasi data mengenai penanganan keluhan di PLN Rayon Karebosi.

B. Aspek yang diamati :

1. Alamat/lokasi penanganan keluhan pelanggan.
2. Proses kegiatan penanganan keluhan pelanggan.
3. Siapa saja yang berperan dalam penanganan keluhan pelanggan.
4. Suasana lingkungan pada saat penanganan keluhan berlangsung.

LAMPIRAN 3

Dokumentasi Penelitian

Gambar 4.1 (Pengaduan Keluhan Pada *Customer Service* PT.PLN (Persero) Rayon Karebosi, 22 Juni 2017)



Gambar 4.2 (Pengaduan Keluhan Pada *Customer Service* PT.PLN (Persero) Rayon Karebosi, 22 Juni 2017)



Gambar 4.3 (Ruang Tunggu *Customer Service* PT.PLN (Persero) Rayon Karebosi, 22 Juni 2017)



Gambar 4.4 (Kantor PT.PLN (Persero) Rayon Karebosi, 21 Juni 2017)



Gambar 4.5 (Kendaraan Teknisi Yang Digunakan dalam Penanganan, 21 Juni 2017)

