

ABSTRAK

ANALISIS JENIS DAN SEBAB KELUHAN PELANGGAN Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Yogyakarta Utara dan Unit Jaringan Yogyakarta Tahun 2003

Sri Budiarti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis keluhan yang dirasakan pelanggan listrik pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Yogyakarta Utara dan Unit Jaringan Yogyakarta serta untuk mengetahui faktor-faktor penyebab munculnya keluhan tersebut.

Penelitian ini berbentuk studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan metode dokumentasi. Untuk menjawab permasalahan pertama tentang jenis-jenis keluhan yang dirasakan pelanggan listrik pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Yogyakarta Utara dan Unit Jaringan Yogyakarta selama tahun 2003 digunakan alat analisis *Pareto Chart* dan untuk menjawab permasalahan ke-dua tentang penyebab munculnya keluhan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Yogyakarta Utara dan Unit Jaringan Yogyakarta selama tahun 2003 digunakan alat analisis *Fishbone Diagram*.

Dari hasil analisis data dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Jenis-jenis keluhan yang dirasakan pelanggan selama tahun 2003 dari Unit Pelayanan Yogyakarta Utara adalah Salah KWh, Suplisi KWh, Pelanggan Berhenti Langganan, Restitusi, dan Keluhan jenis Lain-lain. Sedangkan dari Unit Jaringan Yogyakarta adalah Keluhan jenis lampu mati, Lampu Redup, MCB *Njegleg*, Tegangan Tidak Stabil dan jenis Lain-lain. Dari dua unit tersebut ditemukan bahwa jenis keluhan yang paling sering dirasakan pelanggan adalah Salah KWh dan Lampu Mati. 2). Faktor-faktor yang menyebabkan keluhan pelanggan, khususnya keluhan tentang Salah KWh dan Lampu Mati adalah sebagai berikut: a).Keluhan Salah KWh, banyak terjadi karena salah baca dan, rumah tutup dan meter dalam, Kurang peran aktif dari pelanggan dan kurangnya jumlah tenaga kerja pencatat meter. b). Keluhan Lampu Mati, banyak terjadi karena gangguan teknis pada Alat Pembatas dan Pengukur, Kurang kesadaran dan peran aktif dari pelanggan dan jumlah tenaga kerja terbatas.

ABSTRACT

ANALYSYS ON THE CUSTOMERS' COMPLAINT

A Study Case At PT. PLN (Persero)

Unit Pelayanan Yogyakarta Utara and Unit jaringan Yogyakarta 2003

Sri Budiarti

Sanata Dharma University

2004

The purpose of this thesis is to reveal forms of complaints expressed by customers of PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Yogyakarta Utara and Unit Jaringan Yogyakarta and causes of the complaints.

The research is a study case. The data collection uses interview and documentation methods. To answer the first problem, *Pareto Chart* is used and to answer the second problem it is used *Fishbone Diagram*.

The conclusion of this research are as follow: 1) The complaints of Unit Pelayanan Yogyakarta Utara in 2003 are incorrect records of the electricity usage, arbitrary charge of expense because of incorrect records of the electricity usage, continuous charge although consumers have terminated the subscription, not well-managed restitution, etc. At Unit Jaringan are: black out, low voltage, turn down of MCB, unstable voltage, etc. According to the two units, the forms of complaints that usually come in are incorrect records of the electricity usage and black out. 2) The factors leading to the complaints are: a). incorrect records because of reckless PLN officials, the PLN official have not access because of closed gates, lack of the consumers' active role, insufficient number of the PLN officials. b). the complaints on the black out are due to technical problems in the circuit breakers and incomplete reports relating to the customers' complaints and the limited number of PLN maintenance officials.