



**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**

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Tim penguji menyatakan bahwa final project yang berjudul “**USULAN PERBAIKAN MANAJEMEN PELANGGAN UNTUK PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK PASCABAYAR PT PLN (PERSERO) ULP LEMAH ABANG**” yang disampaikan oleh Azwar Haris Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik telah dinilai dan dinyatakan lulus ujian lisan pada tanggal 23 Juni 2023

Tim Penguji



Dr. Ir Muhamad Toha, M.T.

Ketua Penguji



Athina Sakina Ratum, S.T., M.Sc.

Penguji 1

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Final project yang berjudul "**Usulan Perbaikan Manajemen Pelanggan Untuk Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar PT PLN (Persero) Ulp Lemah Abang**" disusun dan dipresentasikan oleh Azwar Haris sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di fakultas Teknik jurusan Teknik Industri, diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan *final project*. Oleh sebab itu, saya merekomendasikan *final project* ini diajukan ke tahap sidang.

Cikarang, Indonesia, Juni 2023



Ir. Hery Hamdi Azwir, M.T.

Dosen Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

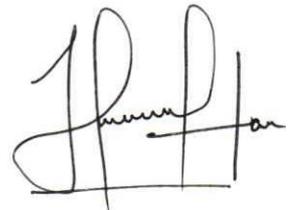
Dalam kapasitas saya sebagai mahasiswa aktif President University dan sebagai penulis *Final Project* menyatakan dibawah ini :

Nama : Azwar Haris
ID Mahasiswa : 004201605020
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik

Saya menyatakan bahwa laporan ini yang berjudul "**Usulan Perbaikan Manajemen Pelanggan Untuk Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar PT PLN (Persero) Ulp Lemah Abang**" adalah hasil dari pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah di kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan pada saya.

Cikarang, Juni 2023



Azwar Haris

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai mahasiswa akademik President University saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azwar Haris
ID Mahasiswa : 004201605020
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik

Untuk tujuan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, menyatakan dan menyetujui untuk memberikan President University hak bebas royalti non-eksklusif atas laporan *Final Project* dengan judul "**Usulan Perbaikan Manajemen Pelanggan Untuk Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar PT PLN (Persero) Ulp Lemah Abang**" dengan bebas hak royalti non-eksklusif ini, President University berhak untuk berkomunikasi, mengkonversi, mengelola dalam database, memelihara, dan menertibkan laporan akhir saya. Ada kewajiban dari President University untuk menyebutkan nama saya sebagai pemilik hak cipta Laporan *Final Project* saya. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Cikarang, Juni 2023



Azwar Haris

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK JURNAL ATAU REPOSITORI INSTITUSI

Sebagai dosen President University, saya yang bertanda tangandibawah ini:

Nama : Ir. Hery Hamdi Azwir,M.T.

NIDN : -

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Final Project berikut:

Judul Final Project : Usulan Perbaikan Manajemen Pelanggan Untuk
Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar PT PLN (Persero)
Ulp Lemah Abang

Penulis Final Project : Azwar Haris

ID Mahasiswa : 004201605020

Akan repositori di institusi President University 2023.

Cikarang, Juni 2023



Ir. Hery Hamdi Azwir, M.T.

LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh

Azwar Haris

ID No. 004201605020

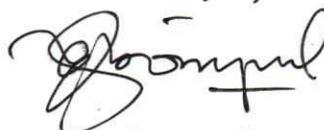
Disetujui Oleh



Ir. Hery Hamdi Azwir, M.T.

Dosen Pembimbing

on behalf of



Ir. Andira Taslim, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Industri

HASIL CEK TURNITIN

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

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

7%

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

Stats

Average Perplexity Score: 1125.714

A document's perplexity is a measurement of the randomness of the text

Burstiness Score: 1552.556

A document's burstiness is a measurement of the variation in perplexity

Your sentence with the highest perplexity, "*Dosen Pembimbing Jr.*", has a perplexity of: 7988

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 kurangnya ketegasan dari manajemen pelanggan. Sehingga perlu diidentifikasi, 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 listrik 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*,

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, inayah, taufika dan hidayah yang diberikan kepada penulis sehingga laporan final project yang berjudul “Improvement Layanan Pelanggan Untuk Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar PT.PLN (Persero) ULP Lemah Abang” ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir.Hery Hamdi Azwir, M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak petunjuk dan arahan serta informasi yang sangat bermanfaat untuk penyusunan final project ini.
2. Ibu Andira Taslim, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri PresidentUniversity.
3. Bapak Soemantri selaku personalia Biller di PT PLN (Persero) Ulp Lemah Abang yang membantu dalam proses pengumpulan data untuk keperluan Laporan final project ini.
4. Saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang tak henti-hentinya mendoakan serta dukungan yang memberikan kekuatan untuk penulis menyelesaikan tugas akhir. Serta tidak lupa juga sahabat dan teman-teman yang selalu mensupport saya.
5. Terima kasih banyak kepada Ratna Sekar Arum yang selalu mendukung dan menyemangati serta membantu saya selama mengerjakan final project ini.
6. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan doanya dalam menyelesaikan tugas akhir.

Cikarang, Juni 2023

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 (<i>Plan, Do, Check, Action</i>).....	17
2.8. Diagram Pareto.....	19
2.9. Diagram Tulang Ikan (<i>Fishbone</i>)	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 <i>Plan</i> (Perencanaan)	35
4.2.2	Tahap <i>Do</i> (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.	<i>Fishbone</i> Diagram Kelalaian Tunggakan	38