

## ANALISIS PENGELOLAAN PENJUALAN ENERGI LISTRIK PASCABAYAR DI KABUPATEN KERINCI

**SANTORI IRAWAN**  
STIA Nusa Sungai Penuh

Email:  
[santoiriirawan43@gmail.com](mailto:santoiriirawan43@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan listrik terhadap pelanggan di PT. PLN (perseroan). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, dimana wawancara dilakukan terhadap 7 orang informan yang merupakan pegawai dan masyarakat. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Analisis Pengelolaan Penjualan Energi Listrik Pascabayar Di Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci

**Kata Kunci:** Analisis Pengelolaan Penjualan Energi Listrik

### I. PENDAHULUAN

Listrik merupakan sumber energi yang berperan penting bagi kehidupan sehari-hari. listrik merupakan sumber energi yang dipakai untuk berbagai macam alat elektronik oleh masyarakat. penggunaan listrik di lakukan dalam segala aktivitas baik untuk komunikasi, informasi, pendidikan maupun kegiatan rumah tangga. sehingga ketidakhasiran listrik dalam kehidupan sehari-hari dapat mengganggu aktivitas sehari-hari.

Penyediaan tenaga listrik di indonesia dimonopoli oleh sebuah perusahaan listrik negara atau yang biasa kita kenal pln (perusahaan listrik negara) yang mempunyai peranan penting dalam ketenagalistrikan indonesia. PT Pln disebut sebagai perusahaan monopoli dikarenakan tidak mempunyai pesaing, PT Pln hanya mempunyai beberapa anak-anak perusahaan yang membantu berkembangnya PT PLN keseluruh penjuru Indonesia.

PT. PLN Kecamatan Air Hangat Timur, sebagai penyuplai tenaga listrik utama di wilayah-wilayah pedesaan, serta sebagai anak perusahaan PT Pln (Persero) memiliki tugas untuk turut mendukung kemajuan wilayah layanannya, membangun kegiatan usaha yang berkaitan dengan kelistrikan. PT Pln bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mendorong peningkatan ekonomi, meningkatkan kapasitas pembangkit ketenaga listrikan, keandalan sistem dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan badan usaha milik negara (BUMN) yang di kuasai oleh negara. PT. PLN (Persero) selama ini telah memberikan layanan listrik pascabayar (regular) bagi konsumen. siklus penggunaan listrik pascabayar yaitu terlebih dahulu menggunakan energi listrik dan

kemudian melakukan pembayaran tagihan perbulan pada periode waktu yang sudah di tetapkan oleh Pln.

Pada listrik pascabayar pelanggan dapat mengkonsumsi energi listrik terlebih dahulu dan melakukan pembayaran 1 (satu) bulan kemudian ketika diterbitkan tagihan sesuai dengan jumlah pemakaian. pelanggan diberikan waktu untuk melunasi tagihan listrik mulai dari tanggal 1 sampai dengan tanggal 30 setiap bulannya.

apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran pada tanggal tersebut maka akan dikenakan biaya keterlambatan (BK) sesuai tarif dan daya yang tersambung, serta dilakukan pemutusan sementara dengan cara mencabut yang terdapat di rumah pelanggan tersebut. apabila terdapat pelanggan yang melaku tunggakan selama 3 (tiga) bulan maka akan melakukan pembongkaran rampung sambungan listrik pelanggan tersebut. Pada sistem pascabayar ini, Pln melakukan proses pengakuan dan pencatatan dari penjualan energi listrik setiap bulannya.

Sehubungan dengan meningkatnya permintaan listrik akibat dari berkembangnya dari pertumbuhan jumlah penduduk serta pertumbuhan ekonomi yang baik serta menjadi daya Tarik investor, maka PLN KABUPATEN KERINCI terus melakukan inovasi sesuai dengan perkembangan dan tutunan pasar dalam menyediakan pasokan listrik bagi seluruh masyarakat kabupaten kerinci dan dalam menyediakan pasokan listrik PLN terus melakukan pengembangan dalam penyediaan listrik untuk masyarakat yang ada di pedesaan. Pemerintah berkomitmen melakukan upaya terbaik guna pemerataan listrik pedesaan demi terwujudnya energi berkadilan.

Dalam pengelolaan kelistrikan masih di temukan permasalahan-permasalahan maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengelolaan Penjualan Energi Listrik Pascabayar Di Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### **Pendekatan penelitian**

Untuk menganalisis (Analisis penjualan energi listrik di kecamatan air hangat timur kabupaten kerinci) dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2003:14) pendekatan kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologi, menilai sebab-akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak bisa di capai dengan menggunakan prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi ( pengukuran)

Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk meneliti tentang kehidupan masyarakat, salah satu alasan menggunakan metode kualitatif adalah pengalaman oleh peneliti dimana metode ini dapat di gunakan di balik penomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk di pahami secara memuas.

### **Lokasi penelitian**

Penelitian ini di laksanakan pada kantor penjualan energi listrik pascabayar di kota sungai penuh/di kantor terdekat di kecamatan air hangat timur, untuk memberikan informasi dan data demi berkelanjutan penelitian ini.

### **Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data yang akan di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Menurut Meztika zed (2008:33) data primer yaitu data yang di peroleh langsung dari sumber asli. data primer dapat berupa opini subjek secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap satu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang di peroleh secara tidak langsung berupa data-data yang telah ada seperti arsip- arsip, dokumen, artikel, serta laporan yang berhubungan dengan objek penelitian (mestika zed 2008:33) data yang di gunakan untuk menganalisis pengelolaan penjualan energi listrik pascabayar di kecamatan air hangat timur. data yang di peroleh dari laporan-laporan dan informasi yang di dapat pada kantor penjualan Energi Listrik Di Kecamatan Air Hangat Timur.

### **Teknik pemilihan informan**

Untuk melihat informan, maka peneliti memakai teknik Purposive Sampling menurut sugiyono (2003:97) yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. disamping itu pemilihan informan dipilih sesuai dengan prinsip pengambilan informan pada penelitian kualitatif yaitu :

#### 1. Prinsip Kesesuaian

Informan yang dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan sesuai dengan topik penelitian.

#### 2. Jumlah Informan

Jumlah informan sangat bergantung pada pencapaian tujuan penelitian, artinya bila masalah- masalah dalam penelitian yang diajukan sudah terjawab, maka jumlah tersebut adalah jumlah tepat.

#### 3. Prinsip Kecukupan

Informan yang diperoleh dari informan sudah dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian. Apabila di rasa informasi sudah tidak dapat menambah hasil data yang didapat, maka peneliti berhak memutuskan untuk menghentikan pencarian data pada informan tersebut.

**Tabel 3.1**  
**Informan penelitian**

No	Nama informan	Jabatan
1	Azis saptio	Manejer PT. PLN wilayah kerinci
2	Irfan	Pelaksanaan kegiatan

3	Pak Usman.A	Pengelolaan pelayanan di desa- desa
4	Ibu Linda	Pelanggan/ konsumen
5	Ibu linza	Pelanggan/ konsumen
6	Ibu susi	Pelanggan/ konsumen
7	Ibu Dista	Pelanggan/ konsumen

*Sumber : data dialog 2022*

### **Teknik Dan Alat Pengumpulan Data**

Adapun pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Teknik pengumpulan data
  - a. Interview/wawancara dengan pihak-pihak yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.
  - b. Dari laporan-laporan dan informasi yang dikeluarkan oleh pegawai PT. PLN.
    1. Alat Pengumpulan Data
      - a. Berupa daftar pertanyaan.
      - b. Pensil
      - c. Pena
      - d. Kertas

### **Teknik Analisis Data**

Analisis dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh dan dianggap kredibel (Sugiyono 2013:91).

Menurut Miles dan Huberman dalam Ulber Silalahi (2009:339) kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai proses Pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis lapangan.

#### **2. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, penyajian data yang paling sering digunakan untuk data kualitatif pada masa lalu adalah bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi dan mengerogoti

kecenderungan–kecenderungan mereka untuk menemukan pola sederhana.

#### 4. Menarik kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### 3.5 Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang di teliti yang berkaitan dengan benda, individu, kelompok, sebagai subjek penelitian (Hamidi:75-76) unit analisis dapat menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian, menentukan unit analisis sangat di perlukan. sesuai judul penelitian bahwa yang di teliti adalah analisis pengelolaan penjualan energi listrik pascabayar di kecamatan air hangat timur kabupaten kerinci

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Diskripsi Lokasi Penelitian

Pengelolaan sektor industri pada PT PLN merupakan industri jasa terbesar di dunia saat ini yang menyerap tenaga kerja, secara singkat mempengaruhi pertumbuhan atau perkembangan pada perusahaan PLN sebagai pemasok listrik ke wilayah- wilayah yang di mana masyarakatnya menggunakan listrik sebagai kebutuhan sehari- hari mulai dari usaha- usaha, induatri- industry, pertanian dan lainnya itu semua menggunakan tenaga listrik semua, nah dari situ kita bisa mengetahui bahwa kelistikan sangat penting bagi kita dan sudah menjadi kebutuhan sehari- hari bagi manusia.

Wilayah kabupaten Kerinci, kondisi geografisnya memiliki keaneka ragaman potensi sumber daya alam yang indah dan menabjukan, terletak lebih kurang di ketinggian 1.000 meter dari permukaan laut ( Dpl) yang berbatas langsung dengan Kabupaten- Kabupaten Sumatra Barat ( Sumbar). Kondisi demikian sangat berkembangnya sektor industri listrik di kabupaten kerinci secara integrasi.

Daya Tarik masyarakat terhadap industri listrik ini Sudah lama maka dari itu kita bisa mengetahui bahwa listrik sangat penting bagi setiap kehidupan yaitu listrik penting bagi usaha- usaha , pertanian , perusahaan dan usaha- usaha lainnya.

#### Letak Kabupaten Kerinci

Kabupaten kerinci terletak di antara  $01^{\circ} 41'$  Lintang Selatan sampai dengan  $02^{\circ} 26'$  Lintang selatan dan di antara  $101^{\circ} 08'$  Bujur timur samapai dengan  $101^{\circ} 40'$  Bujur Timur, daerah ini beriklim tropis dengn suhu rata- rata sekitar  $22^{\circ} C$ , dengan luas kabupaten kerinci lebih kurang mempunyai luas  $3.808. 50 \text{ km}^2$  yang terletak di sepanjang bukit barisan, di antaranya terdapat gunung kerinci yang tingginya 3.805 meter dan merupakan gunung yang tertinggi di Sumatra, serta danau- danau seperti danau kerinci dan danau gunung tujuh, yang merupakan danau tertinggi di Asia tenggara.

Ketinggian kabupaten kerinci berada di antara 500 meter sampai 1.500 meter dari permukaan laut, Dengan batas- batas wilayah kabupaten kerinci, sebagai berikut:

- Sebelah Utara Kabupaten Solok selatan Provinsi Sumatra Barat
- Sebelah Selatan Kabupaten Merangin
- Sebelah Timur Kabupaten Bungo Dan Merangin
- Sebelah Barat Dengan Kabupaten Bengkulu Utara, Provinsi Bengkulu Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatra

#### **Visi Dan Misi**

PT PLN Memiliki visi menjadi penyedia jasa inspeksi, pengujian dan sertifikasi terkemuka se-Asia tenggara dan #1 pilihan pelanggan di bidang ketenagalistrikan.

#### **Terkemuka se- Asia tenggara**

PLN Mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik dengan standar kelas dunia, berdasarkan kelas standar perusahaan (SPLN) , Standar nasional (SNI) maupun standar dunia (IEC).

- Perusahaan mampu memegang teguh etika bisnis , standar dan regulasi yang berlaku

- Memberi nilai tambahan bagi pelanggan
- Mampu memberikan kenyamanan dan keyakinan pada penggunaannya.

Di bidang ketenagalistrikan

- Di percaya oleh PLN pusat sebagai penjamin mutu ketenagalistrikan
- Dengan lingkup jasa inspeksi, sertifikat terkemuka di bidang ketenagalistrikan.

Sedangkan misi adalah menjalankan bisnis di bidang ketenagalistrikan yang meliputi sertifikat produk, sistem manajemen mutu, lingkungan, kelayakan instalansi (inspeksi Teknik) secara baik.

- Mewujudkan inovasi dan kreativitas dalam pengembangan ketenagalistrikan .
- Memenuhi tuntutan pasar dengan mengutamakan pelanggan .

### **1. Manejer perusahaan**

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan pada staf PLN Kabupaten kerinci
- b. Merumuskan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis sebagai dasar pelaksanaan tugas pada staf PLN Kabupaten kerinci
- c. Menetapkan program kerja dan rencana kerja staf PLN Kabupaten Kerinci
- d. Melakukan koordinasi dan menjalin kerjasama dengan instansi dan unuk kerja terkait untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pada PT PLN
- e. Mengendalikan dan mengarahkan pelaksanaan tugas kepada setiap staf/ karyawan di PLN
- f. Mengoreksi dan menanda tangani serta memparaf surat- surat untuk di tandatangani Bupati Kepala Daerah
- g. Merumuskan kebijakan dan solusi pemecah terhadap masalah- masalah pelaksanaan tugas pada staf PT PLN kabupaten kerinci
  - h. Memberi saran dan pertimbangan kepada bupati sehubungan dengan kebijakan dalam penyelenggaraan di bidang kelistrikan.

## 2. kepala pelaksanaan kegiatan

- a. Mempunyai tugas membantu manejer dalam urusan yang berkaitan dengan antara lain : bagian umum, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, program dan pelaporan.
- b. Mengkoordinasi pelaksanaan urusan administrasi umum kepegawaian keuangan, program evaluasi dan pelaporan.
- c. Melaksanakan urusan perlengkapan, inventaris pada Dinas PLN
- d. Melaksanakan koordinasi penyusunan dan program kerja tahunan di lingkungan dinas PLN.
- e. Memberi masukan yang perlu kepada kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya
- f. Membuat pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas fungsinya kepada kepala pimpinan.

## 3. Karyawan

- a. Mempunyai tugas pokok mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum.
- b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- c. Menjadi perintis pendistribusian tenaga listrik dan wilayah kerjanya.

**Tabel 4.1.1**  
**Pelaksanaan Kegiatan**

No	Uraian kegiatan	Jabatan
1	Penanggung jawab kegiatan	Manajer PLN
2	Pelaksanaan	Staf Bagian- bagian sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi unit kerja )
3	Karyawan	Memberikan pelayanan ke pada pelanggan

*Sumber data dinas PLN 2022*

## 4.2 Diskripsi Hasil Penelitian

### 4.2.1.1 Definis Operasional Variabel

Operasional variabel perlu di definisikan yang bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian, memberikan pengertian tentang operasional adalah unsur penelitian yang memberikan bagian variabel itu di ukur. Dalam penelitian ini penulis hanya memberikan 1 (satu) variabel bebas yang di teliti yaitu Analisis Pengelolaan Penjualan Energi Listrik Pascabayar Di Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci.

Indikator ketenagalistikan pemerintah kabupaten kerinci dalam mengembangkan ketenagalistikan yaitu rencana induk kebijakan rencana usaha penyediaan tenaga listrik (kabupaten kerinci tahun 2021-2030 sebagai berikut :

1. Bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 25 ayat (3) peraturan pemerintah no 25 tahun 2021 tentang penyelenggara bidang energi dan sumber daya mineral, rencana usaha penyediaan tenaga listrik harus mendapatkan pengesahan dari Menteri energi dan sumber daya mineral.
2. Bahwa untuk meningkatkan rasio elektrifikasi, mendukung pencapaian targer bauran energi baru dan terbarukan, dan menurunkan gas emisi gas rumah kaca perlu

meningkatkan pembangunan infrastruktur tenaga listrik terutama pembangkit tenaga listrik yang bersumber dari energi baru dan terbarukan.

3. Bahwa pandemi corona virus disease 2019 (COVID- 19) berdampak terhadap melemahnya pertumbuhan ekonomi yang mempengaruhi dinamika pertumbuhan kebutuhan tenaga listrik dan pembangunan infrastruktur tenaga listrik, penyesuaian proyek tenaga listrik PT. perusahaan listrik negara (persero) tahun 2021 sampai dengan tahun 2030.
4. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksudkan dalam angka 1, angka 2, angka 3. Perlu menetapkan keputusan Menteri energi dan sumber daya mineral tentang pengesahan rencana usaha penyediaan tenaga listrik PT perusahaan listrik negara (persero) tahun 2021 sampai dengan tahun 2030 yang akan datang.

#### **4.2.2 Analisis Pengelolaan Penjualan Energi Listrik Pascabayar Di Kecamatan Air Hangat Timur Kabupaten Kerinci**

##### **1. Pengelolaan Industri Kelistrikan Berkelanjutan di Kawasan kabupaten kerinci**

Listrik berkelanjutan merupakan salah satu sumber energi utama bagi sektor industri dan termasuk faktor penentu daya saing industry dalam negeri. Sektor industri memerlukan listrik yang ketersediaannya terus berkelanjutan maka dari itu listrik sangat di butuhkan dalam kehidupan sehari- hari dan listrik juga sudah menjadi tenaga pembantu bagi setiap pekerjaan baik dalam segi industry maupun dalam segi usaha- usaha.

Di sisi lain, ketersediaan energi listrik juga berkaitan erat dengan penerapan Kebijakan Peningkatan Penggunaan Produksi Dalam Negeri (P3DN). program tersebut juga mendasari kememperin dalam merencanakan program substitusi impor pada tahun 2022.

Mengacu pada hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang pengampu kebijakan pengelolaan kelistrikan, salah satu dengan bapak Azis sapto selaku Menejer PLN kabupaten kerinci, menyatakan bahwa :

“PLN telah melakukan pengelolaan kelistrikan secara baik, baik dalam proses penjualan energi listrik mulai dari proses pencatatan Kwh meter (Alat ukur listrik) yaitu dimana petugas PLN akan mendatangi rumah- rumah guna untuk melakukan proses pencatatan Kwh ( Alat ukur listrik) pada proses pencatatan Kwh meter listrik ini di lakukan menggunakan Hanphone yang telah di install aplikasi catat meter guna untuk mempermudah dalam proses penagihan kelistrikan. (di wawancarai pada tanggal 09 Oktober 2022 bertempat di kantor PLN Sungai penuh Pukul 10:00 wib)

Pernyataan di atas dapat di simpulkan, dari pihak PLN telah melakukan upaya pengembangan secara baik, baik berupa pengembangan pengelolaan listrik ataupun dalam segi pengelolaan pelayanan ke pada pelanggan.

Hal ini di perkuat oleh pernyataan Irfan selaku pegawai kantor PLN kabupaten kerinci yang mengatakan :



“pengelolaan penjualan energi listrik pada listrik pascabayar pelanggan dapat menggunakan listrik terlebih dahulu, dan melakukan pembayaran kemudian setelah terbitnya tagihan sesuai dengan jumlah pemakaian pelanggan. Dan pada listrik pascabayar tidak akan mengalami mati lampu seketika. ( Di wawancari pada tanggal 12 Oktober 2022 jam 10: 00 wib)

Dari pernyataan di atas bisa di simpulkan, bagi pengelolaan listrik dari PLN telah melakukan upaya pengembangan kelistrikan terhadap masyarakat agar lebih mudah dalam menggunakan kelistrikan baik dari segi usaha ataupun industri industri besar lainnya.

Usman.A selaku petugas pelayanan juga menambahkan :

“kami selalu petugas pengelolaan kelistrikan juga sepenuhnya melayani masyarakat selaku konsumen dan apabila terjadi kerusakan listrik pada konsumen kami selaku petugas berperan penting dalam memperbaiki listrik dan melayani masyarakat siap dalam 24 jam ( Di Wawancari Pada Tanggal 13 Oktober 2022 Pukul 10:00 )

Dari pernyataan di atas kita dapat menyimpulkan bahwa biasanya dari pihak pelayanan PLN telah mempermudah dalam perbaikan kelistrikan terhadap pelanggan.

Selanjutnya Ibu Linda selaku konsumen juga mengatakan :

Pengelolaan pada kelistrikan ini baik berupa pelayanan maupun berupa perbaikan listrik sangat puas karna dari pihak PLN sangat cepat melayani konsumen baik berupa pembayaran pajak atau pun pemasangan baru listrik dengan cepat dan jika terjadi permasalahan pada listrik cukup menghubungi pihak pelayan karna kantor pelayan listrik terdekat, karena kantor pelayanan telah di tempat kan di kecamatan agar lebih mempermudah pelanggan menghubungi dan tidak perlu ke kantor pusatnya (Di Wawancarai 16 Oktober 2022 pukul 09:00)

Dari pernyataan di atas dapat di simpulkan bahwa Ibu Linda selaku konsumen telah merasa puas atas pelayanan dari pihak PLN baik berupa perbaikan kerusakan listrik maupun dalam pembayaran pajak listrik itu.

Selanjutnya Ibu Linza selaku konsumen juga mengatakan:

Dalam segi pelayanan PLN telah memberikan kepuasan terhadap kami selaku konsumen dan pelayanan yang di berikan yaitu berupa bagi konsumen yang melakukan perbaikan listrik siap melayaninya yaitu berupa perbaikan kabel listrik atau lainnya. (di wawancarai 17 oktober 2022 10:00)

Bagi pelanggan yang di berikan kepuasan maka dari situ dapat kita lihat pelanggan yang puas terhadap pelayanan PLN yang cepat terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya ibu Susi selaku konsumen juga mengatakan :

Petugas PLN lambat, apa lagi saya memasukkan keluhan 1 minggu baru mendapatkan penanganan dari petugas PLN padahal keluhan yang saya masukkan hanya keluhan ringan saja (Di wawancarai 18 oktober 2022 09:00)

Kecepatan petugas dalam menangani keluhan dari pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan. Pelayanan yang cepat meliputi kesigapan, kecepatan dan tepat janji dalam proses penyelesaian keluhan.

Selanjutnya wawancara di lakukan kepada ibu Dista selaku pelanggan menyatakan bahwa:

Dalam segi kemampuan yang di miliki pegawai PLN melayani kami sebagai masyarakat yaitu berupa informasi kepada pelanggan sudah cukup baik. Setiap informasi yang di sampaikan mudah di mengerti dan mereka memberikan informasi yang mudah di mengerti yaitu berupa informasi tentang menjaga kelistrikan ataupun sebagainya ( Di wawancarai 19 Oktober 2022)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa segi pelayanan yang di lakukan oleh petugas PLN untuk Kecamatan Air Hangat Timur sesuai dengan prosedur pelayanan pelanggan petugas memberikan informasi dan dan penjelasan mengenai keluhan pelanggan yang berupa perbaikan listrik ataupun lainnya. Hal tersebut di karenakan karakter dari pelanggan yang berbeda satu dengan yang lainnya.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat di Tarik kesimpulan serta di kemukakan saran- saran yang sekitarnya berguna bagi PT. PLN (Persero) wilayah kabupaten kerinci sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan berupa pelayanan kepada pelanggan, atau pun dalam segi pengelolaan listrik terhadap pelanggan perlu di tingkatkan lagi.

1. Pengelolaan listrik terhadap pelanggan telah melakukan berbagai usaha dalam pelayanan ataupun pengelolaan listrik terhadap pelanggan supaya pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan kelistrikan
2. Kualitas layanan atau keluhan dari pelanggan, berdasarkan hasil peneliti pada penerapannya dalam melayani pelanggan yang masih kurang. Hal itu di buktikan dengan belum jelasnya penanganan terhadap keluhan pelanggan yaitu dalam segi penanganan berupa perbaikan listrik atau pun lainnya.
3. Pengelolaan terhadap sarana dan prasarana di kantor PLN sudah cukup lengkap dan sudah cukup memadai untuk dalam segi pelayanan atau pun pengelolaan listrik terhadap pelanggan.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Assouri sofyan.2002. *strategi manajemen edisi 2 cetak 2* (Jakarta: PT. raja grafindo persada
- George terry. 2006. *Analisis pengelolaan desa wisata tingkir LOR kota salatiga*
- Harsuyo. 1977. *Pengelolaan kelompok dalam pembinaan usaha tani masyarakat di desa cikawang kecamatan mangara bombing kabupaten takalar*. Jurnal. Off law. Kamus akuntansi.2000. Jurnal. *Analisis kinerja keuangan pada perusahaan daerah badan kredit kecamatan PDBKK Tegal barat kota tegal*
- Komarudin 2001. *Analisis layanan system informasi*. Jurnal teknologi dan open source. Vol. no. juni 2020
- Kieso.2003. Rancangan bangun aplikasi penjualan stardust pada UD. Stardus Surabaya. Vol. 5. No. 8. Tahun 2016 hal. 1. Khotler Philip. 2008. Manajen pemasaran. Terjemahan . ANDI OFFSET.
- Nugroho. 2003. *Analisi pengelolaan repitalisasi danau tondanu oleh pemerintah minahasa*. Jurnal Governance. Vol. 1. No. 2. 2021. Hal 1-3.
- Prajudi atmosuryo. 1982. *Administrasi dan manajemen umum*. Jakarta. Ghalia indonesia.
- Porwadaminta. 2006. *Kamus besar Bahasa indonesia*. Jakarta : Pustaka.
- Soenmarso. 2004. *Akuntansi suatu suatu pengantar*. Jakarta: salemba empat
- Syamsi. 2008. Jurnal. *Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di perpustakaan dan kerasipan provinsi Sumatra barat*. Hal.81-83
- Sugino. (2015) . *Metode penelitian Pendidikan (Pendekatan kaulitatif , kuantitatif,dan R dan D)*. Penerbitan CV. Alva beta: Bandung
- Satori dan komariyah. 2004. *Metode penelitan kualitatif*. Bandung.
- William G Nikels.1998. Analisis penjualan bersih, beban umum dan administrasi jurnal akuntansi, Vol. 5. No. 1 januari 2018. Hal. 45-46