

**Analisis Kinerja Pendampingan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UP3  
Surabaya Selatan ULP Darmo Permai**

Moch. Wahyu Alamsyah, Diana Juni Mulyati  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
*Email : [wahyualamsyah614@gmail.com](mailto:wahyualamsyah614@gmail.com) ; [diana@untag-sby.ac.id](mailto:diana@untag-sby.ac.id)*

**ABSTRAK**

Pelanggan merupakan aset utama bagi PT PLN. Kepuasan pelanggan dalam pelayanan merupakan tujuan utama untuk mempertahankan loyalitas dan reputasi perusahaan. PT PLN memiliki prosedur yang terstruktur dalam menangani keluhan pelanggan, mulai dari penerimaan keluhan, penugasan nomor tiket, investigasi, hingga resolusi masalah. Setiap langkah dalam proses ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap keluhan pelanggan ditangani dengan serius dan profesional. Pendampingan keluhan pelanggan saat magang di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai mencakup pengalaman langsung dalam mengamati dan menganalisis proses penanganan keluhan pelanggan di perusahaan tersebut. Selama kegiatan magang ini memberikan kesempatan untuk memahami bagaimana prosedur dan kebijakan yang ada diterapkan dalam menanggapi keluhan pelanggan, serta bagaimana interaksi antara petugas layanan pelanggan dengan pelanggan yang mengajukan keluhan. Pelaksanaan magang dilakukan selama 40 hari di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai. Magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai memberikan pengalaman langsung pada mahasiswa dalam melihat bagaimana tim manajemen keluhan bekerja untuk menjawab keluhan pelanggan, mengatasi tantangan yang mungkin timbul, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, mahasiswa dapat memahami prosedur dan sistem kerja PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo dalam menanggapi keluhan pelanggan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana sebuah perusahaan besar mengelola pelayanan dan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** Kinerja Pendampingan Keluhan, Kualitas Layanan, PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai

**ABSTRACT**

*Customers are the primary asset for PT PLN. Ensuring customer satisfaction in service is the key goal to maintain loyalty and the company's reputation. PT PLN has structured procedures for handling customer complaints, starting from complaint reception, ticket assignment, investigation, to resolution. Each step in this process is designed to ensure that every customer complaint is handled seriously and professionally. Internship involvement in customer complaint handling at PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai includes firsthand experience in observing and analyzing the company's complaint handling process. During this internship, participants have the opportunity to understand the procedures and policies implemented in responding to customer complaints, as well as observe interactions between customer service personnel and complaining customers. The internship at PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai lasts for 40 days, providing direct experience for students to see how complaint management teams respond to customer issues, overcome challenges, and enhance*

*overall customer satisfaction. Therefore, students can gain insights into PT PLN's operational procedures and systems in addressing customer complaints, offering a profound understanding of how a large company manages service and customer satisfaction.*

**Keywords :** Complaint Handling Performance, Service Quality, PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai

## PENDAHULUAN

Dalam proses pelaksanaan magang yang berorientasi pada pembelajaran langsung atau praktik ini bertujuan untuk memberikan mahasiswa pengalaman kerja yang langsung serta melatih mereka dalam bidang keahlian tertentu sesuai minat dan kondisi di dunia kerja. Selama menjalani program ini, penulis diharapkan dapat mengamati proses kerja secara langsung, mendapatkan pengalaman praktis yang meningkatkan soft skill, dan mengembangkan keterampilan khusus yang dapat mereka terapkan setelah lulus dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi berperan sebagai tempat untuk memberikan pendidikan dan mengembangkan kemampuan pemulus dalam aspek akademis dan profesional. Tujuannya adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan yang siap digunakan dalam masyarakat dan di dunia kerja. Untuk mencapai hal ini, perguruan tinggi harus menyusun program-program perkuliahan yang mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa, sehingga mereka memiliki daya saing yang baik dan dapat menghadapi berbagai tantangan secara global. Magang keahlian merupakan bagian dari serangkaian kegiatan yang termasuk dalam mata kuliah wajib di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam program ini, setiap mahasiswa Administrasi Bisnis diharuskan untuk mengikuti tahap pembelajaran berbasis praktik yang didampingi oleh dosen pembimbing yang ditunjuk oleh program studi. Sistematis dan terintegrasi, program ini menggabungkan pembelajaran teoritis sebagai landasan untuk kemudian melaksanakan magang, yang bertujuan untuk meningkatkan penguasaan keahlian melalui pengalaman langsung di dunia kerja, sesuai dengan tingkat dan bidang keahlian yang spesifik. Dalam upaya mendukung kemampuan dan persiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja, perguruan tinggi diharapkan menyediakan fasilitas dan dukungan yang memungkinkan mahasiswa untuk mengaplikasikan keahlian mereka melalui magang kerja langsung di industry menurut Rinandiyana et al., (2021).

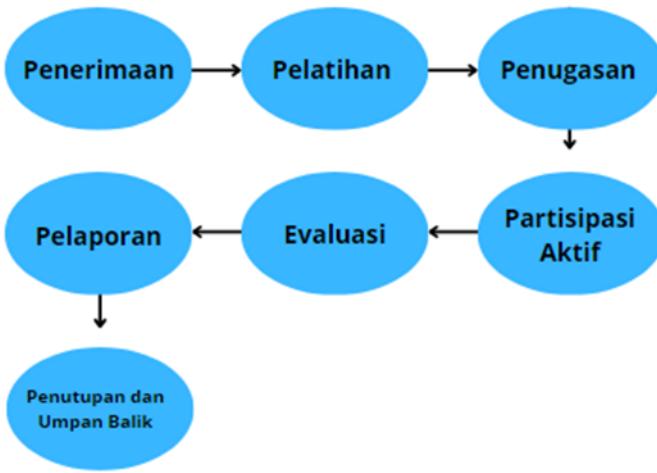
Manajemen keluhan pelanggan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas layanan, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik seperti PT PLN (Persero). Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas penyediaan listrik bagi masyarakat, PT PLN menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan bahwa setiap keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan efektif. Keluhan pelanggan dapat mencakup berbagai masalah, mulai dari gangguan pasokan listrik, tagihan yang tidak sesuai, hingga pelayanan pelanggan yang kurang memadai. Oleh karena itu, kinerja pendampingan keluhan menjadi peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT PLN. Penanganan keluhan pelanggan yang efektif tidak hanya membantu dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Penilaian kinerja atau evaluasi kinerja (performance appraisal) merupakan proses di mana sebuah organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja kerja karyawan. Proses ini berpotensi mempengaruhi keputusan-keputusan di bidang sumber daya manusia dan memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai pelaksanaan pekerjaan mereka (Moheriono, 2009). Sebaliknya, penanganan keluhan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang berpotensi menurunkan reputasi perusahaan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Dalam konteks ini, penting bagi PT PLN untuk memiliki sistem pendampingan keluhan yang efisien dan responsif.

Pendampingan keluhan pelanggan merupakan bagian penting dari pengalaman magang di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai. Magang di sini memberikan

kesempatan berharga penulis untuk memahami secara mendalam bagaimana sebuah perusahaan besar seperti PLN menangani dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggannya sehari-hari. Proses ini tidak hanya melibatkan penerapan keterampilan komunikasi yang efektif, tetapi juga memungkinkan untuk belajar langsung dari para profesional dalam industri ini tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas dan responsif. Dalam pendampingan keluhan pelanggan ini, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga sebagai bagian aktif dalam upaya perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengalaman ini memberikan kesempatan untuk memperluas pengetahuan tentang prosedur operasional PLN, serta meningkatkan keterampilan dalam menangani tantangan-tantangan yang mungkin timbul dalam interaksi langsung dengan pelanggan.

## METODE PELAKSANAAN

Dalam melaksanakan magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai, metode pelaksanaannya dirancang untuk memberikan pengalaman yang mendalam dan berharga bagi penulis. Magang ini tidak hanya menghadirkan kesempatan untuk mengamati, tetapi juga untuk aktif terlibat dalam proses penanganan keluhan pelanggan, yang merupakan bagian penting dari operasional perusahaan dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tahap-tahap struktural seperti penerimaan, pelatihan, penugasan, dan evaluasi sistematis diterapkan untuk memastikan bahwa setiap mahasiswa mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana PT PLN mengelola dan merespons keluhan pelanggan dengan efektif dan profesional.



*Gambar 1. Diagram Metode Pelaksanaan Magang*

Berikut penjelasan metode pelaksanaan magang pendampingan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai :

1. **Penerimaan** : Mahasiswa magang diterima dengan sesi orientasi yang mencakup pengenalan perusahaan, visi-misi, dan aturan-aturan yang berlaku di PT PLN UP3

- Surabaya Selatan ULP Darmo Permai.
2. **Pelatihan :** Sebelum terjun langsung, mahasiswa menjalani pelatihan tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan, sistem keluhan, dan komunikasi efektif dengan pelanggan.
  3. **Penugasan :** Mahasiswa ditempatkan dalam penanganan keluhan pelanggan untuk mengamati proses dari penerimaan keluhan, penugasan nomor tiket, hingga penyelesaian masalah.
  4. **Partisipasi Aktif:** Selama magang, mahasiswa diharapkan untuk aktif berpartisipasi dalam menangani keluhan pelanggan dengan di bimbingan langsung dari staf yang berpengalaman / mentor.
  5. **Evaluasi :** Setelah setiap kasus keluhan diselesaikan, dilakukan evaluasi untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki dalam penanganan keluhan pelanggan.
  6. **Pelaporan :** Mahasiswa diminta untuk membuat laporan akhir tentang pengalaman magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai.
  7. **Penutupan dan Umpaman Balik:** Magang ditutup dengan sesi umpan balik, di mana mahasiswa memberikan evaluasi terhadap pengalaman magang mereka dan menerima umpan balik dari pihak perusahaan.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Selama magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai, mahasiswa mendapatkan berbagai hasil yang telah dilakukan, berikut adalah hasil mengenai proses pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai :

1. **Pemahaman Mendalam tentang Prosedur Penanganan Keluhan:** Mahasiswa mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang prosedur yang diterapkan dalam menanggapi keluhan pelanggan. Mereka terlibat langsung dalam proses mulai dari penerimaan keluhan, penugasan nomor tiket, hingga penyelesaian masalah. Hal ini membantu mahasiswa magang memahami betapa pentingnya sistematis dan terstruktur dalam menangani setiap keluhan pelanggan dengan serius dan profesional.
2. **Pengembangan Keterampilan Komunikasi:** Melalui interaksi langsung dengan pelanggan yang mengajukan keluhan, mahasiswa meningkatkan keterampilan komunikasi mereka. Mereka belajar bagaimana berkomunikasi dengan efektif dan

empati untuk memahami serta menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan dengan tepat.

3. **Pengalaman Praktis dalam Penyelesaian Masalah:** Magang ini memberikan pengalaman praktis dalam menangani tantangan yang muncul dalam penyelesaian keluhan pelanggan. Mahasiswa belajar untuk mengidentifikasi akar permasalahan, menyusun strategi penyelesaian, dan mengevaluasi efektivitas solusi yang mereka tawarkan.
4. **Pengenalan terhadap Dinamika Kerja di Perusahaan:** Mahasiswa mendapatkan wawasan langsung tentang bagaimana sebuah perusahaan besar seperti PT PLN mengelola pelayanan pelanggan dan menjaga kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Mereka terlibat dalam lingkungan kerja yang dinamis, di mana responsibilitas terhadap kebutuhan pelanggan menjadi fokus utama.
5. **Umpulan dan Evaluasi :** Melalui sesi diskusi dan evaluasi rutin dengan supervisor dan tim pendukung keluhan pelanggan, mahasiswa menerima umpan balik langsung terkait kualitas kinerja mereka. Hal ini membantu mereka untuk terus memperbaiki kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan dan meningkatkan keefektifan solusi yang mereka tawarkan.

Pengalaman ini tidak hanya mempersiapkan mahasiswa untuk tantangan di dunia kerja, tetapi juga memberikan mereka wawasan dan keterampilan yang berharga dalam manajemen keluhan pelanggan, yang merupakan aset penting dalam karir mereka di masa depan. Magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai secara signifikan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan profesionalisme dan responsibilitas sosial mahasiswa.



Gambar 2. Kegiatan Pelayanan



Gambar 3. Melakukan Pengoperasian

Pelayanan Mobile

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Selama magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai, mahasiswa telah memperoleh pengalaman berharga dalam memahami dan menerapkan proses penanganan keluhan pelanggan di perusahaan tersebut. Dari pengalaman ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa pentingnya sistematikasi dan pendekatan profesional dalam menangani keluhan pelanggan sangat vital untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai telah menunjukkan komitmennya dalam memastikan setiap keluhan pelanggan diberi perhatian serius dan ditangani secara efektif. Selain itu, magang ini juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, dan manajemen waktu dalam konteks nyata, yang merupakan modal berharga untuk persiapan menghadapi tantangan di dunia kerja. Pemenuhan kepuasan pelanggan yang menjadi prioritas utama oleh PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai memegang peran krusial dalam menjaga reputasi perusahaan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

### **Saran**

Saran pada pelaksanaan magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai meliputi beberapa aspek penting. Pertama, perlu meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam berbagai aspek penanganan keluhan pelanggan, termasuk analisis data keluhan dan perencanaan strategi peningkatan layanan untuk memperdalam pemahaman mereka tentang dinamika praktik kerja. Kedua, diperlukan penyediaan pelatihan lanjutan yang lebih mendalam, terutama dalam teknik komunikasi efektif dan manajemen konflik, untuk membekali mahasiswa menghadapi situasi yang kompleks dengan lebih percaya diri. Ketiga, penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas magang, dengan mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa dan pihak terlibat guna terus meningkatkan kualitas program magang. Dengan implementasi saran-saran ini, diharapkan magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai dapat terus memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan keterampilan dan persiapan karir mahasiswa untuk masa depan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Tanjung., M., H, Harahap., N, Siboro., M, & Harahap., M. (2023). Program Magang Keahlian Sebagai Sarana Praktik Dan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Di Bidang Penerbitan. *Indonesian Journal Of Community Services*. 5(1), Hal 1-11.

Rahmawati., E & Kusumasari., I. (2023). Pendampingan Pelayanan Pelanggan Pada Customer Services PT Doa Anak Digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.* 3(2), Hal 137-140.

Rafli., M & Aisyah., S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Digitalisasi Metode Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Pada PT PLN (Persero) Unit induk wilayah sumatera utara. *Jurnal Abdikarya.* 5 (1).

Ahmad., N, Mirza., M & Yoman., M. 2024. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research.* 4(1).

# ARTIKEL ILMIAH\_MOCH. WAHYU

## ALAMSYAH\_1122100026.docx

*by Turnitin LLC*

---

**Submission date:** 07-Jul-2024 01:51PM (UTC+0100)

**Submission ID:** 235261246

**File name:** 2024\_07\_07\_ARTIKEL\_ILMIAH\_MOCH.\_WAHYU\_AL\_30bac0543bb24906.docx (443.86K)

**Word count:** 2019

**Character count:** 13703

2  
**Analisis Kinerja Pendampingan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UP3  
Surabaya Selatan ULP Darmo Permai**

3  
Moch. Wahyu Alamsyah, Diana Juni Mulyati  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email : [wahyualamsyah614@gmail.com](mailto:wahyualamsyah614@gmail.com) ; [diana@untag-sby.ac.id](mailto:diana@untag-sby.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pelanggan merupakan aset utama bagi PT PLN. Kepuasan pelanggan dalam pelayanan merupakan tujuan utama untuk mempertahankan loyalitas dan reputasi perusahaan. PT PLN memiliki prosedur yang terstruktur dalam menangani keluhan pelanggan, mulai dari penerimaan keluhan, penugasan nomor tiket, investigasi, hingga resolusi masalah. Setiap langkah dalam proses ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap keluhan pelang<sup>2</sup>an ditangani dengan serius dan profesional. Pendampingan keluhan pelanggan saat magang di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai mencakup pengalaman langsung dalam mengamati dan menganalisis proses penanganan keluhan pelanggan di perusahaan tersebut. Selama kegiatan magang ini memberikan kesempatan untuk memahami bagaimana prosedur dan kebijakan yang ada diterapkan dalam menanggapi keluhan pelanggan, serta bagaimana interaksi antara petugas layanan pelang<sup>7</sup>an dengan pelanggan yang mengajukan keluhan. Pelaksanaan magang dilakukan selama 40 hari di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai. Magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai memberikan pengalaman langsung pada mahasiswa dalam melihat bagaimana tim manajemen keluhan bekerja untuk menjawab keluhan pelanggan, mengatasi tantangan yang mungkin timbul, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, mahasiswa dapat memahami prosedur dan sistem kerja PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo dalam menanggapi keluhan pelanggan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana sebuah perusahaan besar mengelola pelayanan dan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** Kinerja Pendampingan Keluhan, Kualitas Layanan, PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai

### **ABSTRACT**

*Customers are the primary asset for PT PLN. Ensuring customer satisfaction in service is the key goal to maintain loyalty and the company's reputation. PT PLN has structured procedures for handling customer complaints, starting from complaint reception, ticket assignment, investigation, to resolution. Each step in this process is designed to ensure that every customer complaint is handled seriously and professionally. Internship involvement in customer complaint handling at PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai includes firsthand experience in observing and analyzing the company's complaint handling process. During this internship, participants have the opportunity to understand the procedures and policies implemented in responding to customer complaints, as well as observe interactions between customer service personnel and complaining customers. The internship at PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai lasts for 40 days, providing direct experience for students to see how complaint management teams respond to customer issues, overcome challenges, and enhance*

overall customer satisfaction. Therefore, students can gain insights into PT PLN's operational procedures and systems in addressing customer complaints, offering a profound understanding of how a large company manages service and customer satisfaction.

**Keywords :** Complaint Handling Performance, Service Quality, PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai

## PENDAHULUAN

Dalam proses pelaksanaan magang yang berorientasi pada pembelajaran langsung atau praktik ini bertujuan untuk memberikan mahasiswa pengalaman kerja yang langsung serta melatih mereka dalam bidang keahlian tertentu sesuai minat dan kondisi di dunia kerja. Selama menjalani program ini, penulis diharapkan dapat mengamati proses kerja secara langsung, mendapatkan pengalaman praktis yang meningkatkan soft skill, dan mengembangkan keterampilan khusus yang dapat mereka terapkan setelah lulus dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi berperan sebagai tempat untuk memberikan pendidikan dan mengembangkan kemampuan pemulus dalam aspek akademis dan profesional. Tujuannya adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan yang siap digunakan dalam masyarakat dan di dunia kerja. Untuk mencapai hal ini, perguruan tinggi harus menyusun program-program perkuliahan yang mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa, sehingga mereka memiliki daya saing yang baik dan dapat menghadapi berbagai tantangan secara global. Magang keahlian merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang termasuk dalam mata kuliah wajib di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam program ini, setiap mahasiswa Adminisasi Bisnis diharuskan untuk mengikuti tahap pembelajaran berbasis praktik yang didampingi oleh dosen pembimbing yang ditunjuk oleh program studi. Sistematis dan terintegrasi, program ini menggabungkan pembelajaran teoritis sebagai landasan untuk kemudian melaksanakan magang, yang bertujuan untuk meningkatkan penguasaan keahlian melalui pengalaman langsung di dunia kerja, sesuai dengan tingkat dan bidang keahlian yang spesifik. Dalam upaya mendukung kemampuan dan persiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja, perguruan tinggi diharapkan menyediakan fasilitas dan dukungan yang memungkinkan mahasiswa untuk mengaplikasikan keahlian mereka melalui magang kerja langsung di industry menurut Rinandiyana et al., (2021).

10

Manajemen keluhan pelanggan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas layanan, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik seperti PT PLN (Persero). Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas penyediaan listrik bagi masyarakat, PT PLN menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan bahwa setiap keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan efektif. Keluhan pelanggan dapat mencakup berbagai masalah, mulai dari gangguan pasokan listrik, tagihan yang tidak sesuai, hingga pelayanan pelanggan yang kurang memadai. Oleh karena itu, kinerja pendampingan keluhan menjadi peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT PLN. Penanganan keluhan pelanggan yang efektif tidak hanya membantu dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Penilaian kinerja atau evaluasi kinerja (performance appraisal) merupakan proses di mana sebuah organisasi mengevaluasi atau mengukur kinerja kerja karyawan. Proses ini berpotensi mempengaruhi keputusan-keputusan di bidang sumber daya manusia dan memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai pelaksanaan pekerjaan mereka (Moheriono, 2009). Sebaliknya, penanganan keluhan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang berpotensi menurunkan reputasi perusahaan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Dalam konteks ini, penting bagi PT PLN untuk memiliki sistem pendampingan keluhan yang efisien dan responsif.

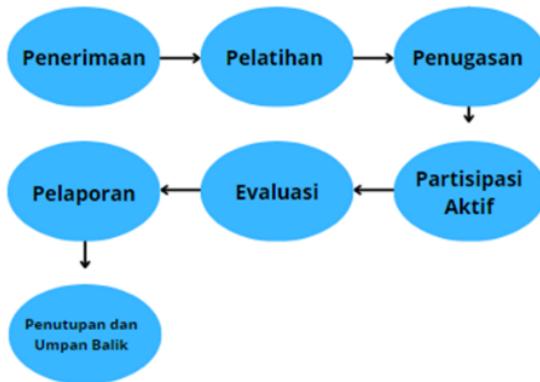
2 Pendampingan keluhan pelanggan merupakan bagian penting dari pengalaman magang di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai. Magang di sini memberikan

kesempatan berharga penulis untuk memahami secara mendalam bagaimana sebuah perusahaan besar seperti PLN menangani dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggannya sehari-hari. Proses ini tidak hanya melibatkan penerapan keterampilan komunikasi yang efektif, tetapi juga memungkinkan untuk belajar langsung dari para profesional dalam industri ini tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas dan responsif. Dalam pendampingan keluhan pelanggan ini, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga sebagai bagian aktif dalam upaya perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengalaman ini memberikan kesempatan untuk memperluas pengetahuan tentang prosedur operasional PLN, serta meningkatkan keterampilan dalam menangani tantangan-tantangan yang mungkin timbul dalam interaksi langsung dengan pelanggan.

## METODE PELAKSANAAN

Dalam melaksanakan magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3

**Surabaya Selatan ULP Darmo Permai**, metode pelaksanaannya dirancang untuk memberikan pengalaman yang mendalam dan berharga bagi penulis. Magang ini tidak hanya menghadirkan kesempatan untuk mengamati, tetapi juga untuk aktif terlibat dalam proses penanganan keluhan pelanggan, yang merupakan bagian penting dari operasional perusahaan dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tahap-tahap struktural seperti penerimaan, pelatihan, penugasan, dan evaluasi sistematis diterapkan untuk memastikan bahwa setiap mahasiswa mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana PT PLN mengelola dan merespons keluhan pelanggan dengan efektif dan profesional.



Gambar 1. Diagram Metode Pelaksanaan Magang

Berikut penjelasan metode pelaksanaan magang pendampingan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai :

1. **Penerimaan** : Mahasiswa magang diterima dengan sesi orientasi yang mencakup pengenalan perusahaan, visi-misi, dan aturan-aturan yang berlaku di PT PLN UP3

- Surabaya Selatan ULP Darmo Permai.
2. **Pelatihan :** Sebelum terjun langsung, mahasiswa menjalani pelatihan tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan, sistem keluhan, dan komunikasi efektif dengan pelanggan.
  3. **Penugasan :** Mahasiswa ditempatkan dalam penanganan keluhan pelanggan untuk mengamati proses dari penerimaan keluhan, penugasan nomor tiket, hingga penyelesaian masalah.
  4. **Partisipasi Aktif:** Selama magang, mahasiswa diharapkan untuk aktif berpartisipasi dalam menangani keluhan pelanggan dengan di bimbingan langsung dari staf yang berpengalaman / mentor.
  5. **Evaluasi :** Setelah setiap kasus keluhan diselesaikan, dilakukan evaluasi untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki dalam penanganan keluhan pelanggan.
  6. **Pelaporan :** Mahasiswa diminta untuk membuat laporan akhir tentang pengalaman magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai.
  7. **Penutupan dan Umpaman Balik:** Magang ditutup dengan sesi umpan balik, di mana mahasiswa memberikan evaluasi terhadap pengalaman magang mereka dan menerima umpan balik dari pihak perusahaan.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Selama magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai, mahasiswa mendapatkan berbagai hasil yang telah dilakukan, berikut adalah hasil mengenai proses pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai :

1. **Pemahaman Mendalam tentang Prosedur Penanganan Keluhan:** Mahasiswa mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang prosedur yang diterapkan dalam menanggapi keluhan pelanggan. Mereka terlibat langsung dalam proses mulai dari penerimaan keluhan, penugasan nomor tiket, hingga penyelesaian masalah. Hal ini membantu mahasiswa magang memahami betapa pentingnya sistematis dan terstruktur dalam menangani setiap keluhan pelanggan dengan serius dan profesional.
2. **Pengembangan Keterampilan Komunikasi:** Melalui interaksi langsung dengan pelanggan yang mengajukan keluhan, mahasiswa meningkatkan keterampilan komunikasi mereka. Mereka belajar bagaimana berkomunikasi dengan efektif dan

empati untuk memahami serta menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan dengan tepat.

3. **Pengalaman Praktis dalam Penyelesaian Masalah:** Magang ini memberikan pengalaman praktis dalam menangani tantangan yang muncul dalam penyelesaian keluhan pelanggan. Mahasiswa belajar untuk mengidentifikasi akar permasalahan, menyusun strategi penyelesaian, dan mengevaluasi efektivitas solusi yang mereka tawarkan.
4. **Pengenalan terhadap Dinamika Kerja di Perusahaan:** Mahasiswa mendapatkan wawasan langsung tentang bagaimana sebuah perusahaan besar seperti PT PLN mengelola pelayanan pelanggan dan menjaga kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Mereka terlibat dalam lingkungan kerja yang dinamis, di mana responsibilitas terhadap kebutuhan pelanggan menjadi fokus utama.
5. **Umpulan dan Evaluasi :** Melalui sesi diskusi dan evaluasi rutin dengan supervisor dan tim pendukung keluhan pelanggan, mahasiswa menerima umpan balik langsung terkait kualitas kinerja mereka. Hal ini membantu mereka untuk terus memperbaiki kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan dan meningkatkan keefektifan solusi yang mereka tawarkan.

Pengalaman ini tidak hanya mempersiapkan mahasiswa untuk tantangan di dunia kerja, tetapi juga memberikan mereka wawasan dan keterampilan yang berharga dalam manajemen keluhan pelanggan, yang merupakan aset penting dalam karir mereka di masa depan. Magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai secara signifikan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan profesionalisme dan responsibilitas sosial mahasiswa.



Gambar 2. Kegiatan Pelayanan



Gambar 3. Melakukan Pengoperasian

*Pelayanan Mobile*

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Selama magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai, mahasiswa telah memperoleh pengalaman berharga dalam memahami dan menerapkan proses penanganan keluhan pelanggan di perusahaan tersebut. Dari pengalaman ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa pentingnya sistematisasi dan pendekatan profesional dalam menangani keluhan pelanggan sangat vital untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai telah menunjukkan komitmennya dalam memastikan setiap keluhan pelanggan diberi perhatian serius dan ditangani secara efektif. Selain itu, magang <sup>17</sup> ini juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, dan manajemen waktu dalam konteks nyata, yang merupakan modal berharga untuk persiapan menghadapi tantangan di dunia kerja. Pemenuhan kepuasan pelanggan yang menjadi prioritas utama oleh PT PLN <sup>15</sup> UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai memegang peran krusial dalam menjaga reputasi perusahaan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

### Saran

Saran pada pelaksanaan magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai meliputi beberapa aspek penting. Pertama, perlu meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam berbagai aspek penanganan keluhan pelanggan, termasuk analisis data keluhan dan perencanaan strategi peningkatan layanan untuk memperdalam pemahaman mereka tentang dinamika praktik kerja. Kedua, diperlukan penyediaan pelatihan lanjutan yang lebih mendalam, terutama dalam teknik komunikasi efektif dan manajemen konflik, untuk membekali mahasiswa menghadapi situasi yang kompleks dengan lebih percaya diri. Ketiga, penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas magang, dengan mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa dan pihak terlibat guna terus meningkatkan kualitas program magang. Dengan implementasi saran-saran ini, diharapkan magang pendampingan keluhan pelanggan di PT PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Darmo Permai dapat terus memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan keterampilan dan persiapan karir mahasiswa untuk masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Tanjung., M., H, Harahap., N, Siboro., M, & Harahap., M. (2023). Program Magang Keahlian Sebagai Sarana Praktik Dan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Di Bidang Penerbitan. *Indonesian Journal Of Community Services*. 5(1), Hal 1-11.

Rahmawati., E & Kusumasari., I. (2023). Pendampingan Pelayanan Pelanggan Pada Customer Services PT Doa Anak Digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.* 3(2), Hal 137-140.

Rafli., M & Aisyah., S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Digitalisasi Metode Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Pada PT PLN (Persero) Unit induk wilayah sumatera utara. *Jurnal Abdikarya.* 5 (1).

Ahmad., N, Mirza., M & Yoman., M. 2024. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research.* 4(1).

# ARTIKEL ILMIAH\_ MOCH. WAHYU ALAMSYAH\_1122100026.docx

---

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

- |   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | jurnal.unissula.ac.id<br>Internet Source  | 2%  |
| 2 | repository.unair.ac.id<br>Internet Source   | 2%  |
| 3 | jurnal.untag-sby.ac.id<br>Internet Source   | 1 % |
| 4 | Submitted to Universitas 17 Agustus 1945<br>Surabaya<br>Student Paper   | 1 % |
| 5 | Iing Sri Hardiningrum. "KINERJA KARYAWAN SWALAYAN MEKAR KOTA KEDIRI DIPENGARUHI OLEH DISIPLIN DAN KOMPENSASI KERJA", Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 2019<br>Publication | 1 % |
| 6 | Submitted to Universitas Airlangga<br>Student Paper   | 1 % |
| 7 | eprints.perbanas.ac.id<br>Internet Source   | 1 % |
-

|    |   |      |
|----|---|------|
| 8  | www.kompasiana.com<br>Internet Source   | 1 %  |
| 9  | text-id.123dok.com<br>Internet Source   | 1 %  |
| 10 | 123dok.com<br>Internet Source   | <1 % |
| 11 | iap.unpar.ac.id<br>Internet Source  | <1 % |
| 12 | www.scribd.com<br>Internet Source   | <1 % |
| 13 | Desmon Saing, Suryanto Suryanto. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aksesibilitas Aplikasi Pln Mobile : Sebuah Telaah Literatur", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024<br>Publication              | <1 % |
| 14 | Giovanni Dimas Prenata. "KLASIFIKASI KEANDALAN SISTIM DISTRBUSI TENAGA LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) UP3 SURABAYA SELATAN MENGGUNAKAN METODE K-NEAREST NEIGHBOR (KNN)", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2023<br>Publication | <1 % |
| 15 | id.123dok.com<br>Internet Source  | <1 % |

kebebasan-informasi.blogspot.com

16

Internet Source

<1 %

17

[www.umy.ac.id](http://www.umy.ac.id)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On