

**SISTIM PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP
PEMAKAIAN JASA LISTRIK PADA
PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA UTARA
RAYON BINJAI TIMUR**



Oleh

Nama : Ahmad Buchori Nasution

No. Stb. : 99 830 0369



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2004**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**SISTIM PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP
PEMAKAIAN JASA LISTRIK PADA
PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA UTARA
RAYON BINJAI TIMUR**



SKRIPSI

Oleh

Nama : Ahmad Buchori Nasution

No. Stb. : 99 830 0369

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Study Pada
Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2004**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)20/7/23

**Judul Skripsi : SISTIM PELAYANAN DAN PENGAWASAN
TERHADAP PEMAKAIAN JASA LISTRIK
PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH
SUMATERA UTARA RAYON BINJAI TIMUR**

Nama Mahasiswa : Ahmad Buchori Nasution

No. Stambuk : 99 830 0369


Jurusan : Manajemen



**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II


(Drs.H. Miftahuddin, MBA)

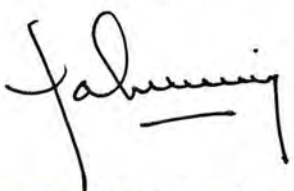

(Dra.Isnaniah Laili KS)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan


(Drs.H.Jhon Hardy, Msi)


(Drs.H.Syahriandy, Msi)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Tanggal Lulus : 27 September 2004

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

RINGKASAN

AHMAD BUCHARI NASUTION, SISTIM PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP PEMAKAIAN JASA LISTRIK PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA UTARA RAYON BINJAI TIMUR.

(Drs.H. Miftahuddin,MBA selaku Pembimbing I, dan Dra.Isnaniah Laili KS selaku Pembimbing II).

PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA UTARA RAYON BINJAI TIMUR merupakan Perusahaan yang mana melakukan aktivitasnya memberikan pelayanan jasa listrik bagi masyarakat. Perumusan masalah “Masih kurang optimalnya pelayanan dan pengawasan sehingga mempengaruhi permintaan dan pemakaian jasa listrik”.

Sehubungan dengan permasalahan diatas penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:”Jika pelayanan dan pengawasan yang dijalankan perusahaan sudah optimal maka tingkat permintaan pemakaian jasa listrik akan meningkat”. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kepustakaan dan metode lapangan, dimana dalam mengumpulkan datanya digunakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan wawancara langsung, selanjutnya data-data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan deduktif.

Kemajuan dari pada suatu perusahaan tidak mutlak dipengaruhi oleh besarnya modal yang dimiliki oleh perusahaan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistim pelayanan dan pengawasan yang diterapkan oleh perusahaan dalam rangka

UNIVERSITAS MEDAN AREA (konsumen).

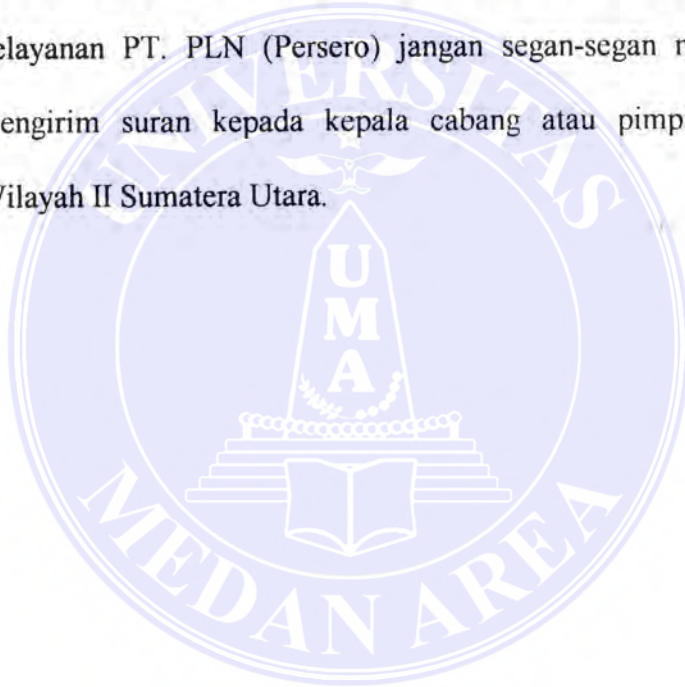
Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sehari-hari PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Rayon Binjai Timur menemui beberapa hambatan-hambatan atau masalah diantaranya :

1. Terbatasnya daya yang dihasilkan mesin-mesin pembangkit tenaga listrik
2. Pencurian tenaga listrik
3. Tingkat susut jaringan (Losis) yang masih tinggi
4. Penunggakan pembayaran rekening listrik

Dari data-data yang diperoleh dilapangan serta teori-teori yang penulis pelajari dimasa perkuliahan, disini penulis mencoba memberikan saran-saran kepada pihak manajemen PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Rayon Binjai Timur mudah-mudahan saran dari penulis dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap pemakaian jasa listrik, saran tersebut antara lain:

1. Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan personil dalam memberikan jasa atau servis sedemiokian rupa sehingga janji yang diberikan kepada pswelanggan (Konsumen) tidak akan jauh berbeda dengan realisasinya
2. Jika ada informasi yang kurang tepat dan terlanjur disampaikan supaya segera disesuaikan sehingga pihak pelanggan (konsumen) akan dapat mengambil kebijakan dalam mengambil suatu keputusan, dengan penyesuaian ini nantinya diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan
3. Untuk meningkatkan kualitas jasa perusahaan, maka perlu diupayakan terus adanya program-program pendidikan, pelatihan dan peningkatan kualitas pelayanan atau costumer service bagi staff dan karyawan

4. Di dalam menjalankan aktivitas perusahaan yang sudah berskala besar ini maka perlu adanya orientasi birokrasi para staff atau pegawai dan sifat arogansi kepada pendekatan baru yang berorientasi kepada pelanggan (konsumen)
5. Jangan menggunakan jasa pihak ketiga dalam berhubungan dengan PT.PLN (Persero). Misalnya memberi gambaran tentang mengurus sambungan baru
6. jika memiliki keluhan atau pengalaman yang tidak menyenangkan atas pelayanan PT. PLN (Persero) jangan segan-segan melaporkannya dengan mengirim suran kepada kepala cabang atau pimpinan PT.PLN(Persero) Wilayah II Sumatera Utara.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt karena berkat rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan dan menyajikan skripsi ini dengan judul “SISTEM PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP PEMAKAIAN JASA LISTRIK PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA UTARA RAYON BINJAI TIMUR” untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Medan Area Medan.

Pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

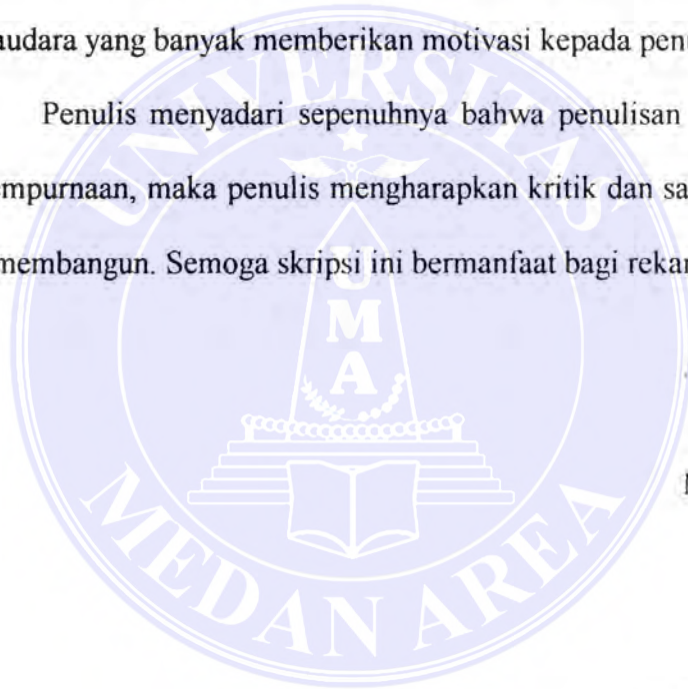
1. Bapak Drs.H.Zulkarnain Lubis,MS selaku Rektor Universitas Medan Area Medan
2. Bapak Drs.Syahriandy,MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Drs.H.Jhon Hardy,MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Bapak Drs.H.M. Sayuti Nst, Msi selaku Ketua Sidang Meja Hijau
5. Bapak Drs.H.Miftahuddin,MBA selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dengan berbagai masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Ibu Dra.Isnaniah Laili KS, selakuk dosen pembimbing II, yang juga telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dengan berbagai masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Bapak Syahrial B , Selaku pimpinan PT. PLN (Persero) wilayah Sumatera

UNIVERSITAS MEDAN AREA Binjai Timur, serta seluruh karyawan yang telah membantu

penulis dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini

8. Seluruh staf pengajar Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama ini
9. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dorongan berupa kritik dan saran kepada penulis semasa perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini
10. Ayahanda Nukman Nasution dan Ibunda Fatimah Ummi, adik serta saudara-saudara yang banyak memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi rekan-rekan sekalian.



Medan,

Penulis

Ahmad Buchori Nst

DAFTAR ISI

	Hal
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis	2
D. Luas Dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data	3
F. Metode Analisis	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	6
A. Pengertian Pelayanan Dan Pengawasan	6
B. Ciri – Ciri Dan Gunanya Pelayanan	8
C. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	10
D. Penilaian Mutu Tingkat Pelayanan	12
E. Fungsi Dan Proses Langkah – Langkah Pengawasan	14
F. Hubungan Pelayanan Dengan Pengawasan	18

BAB III : PT. PLN (Persero) WILAYAH II SUMATERA UTARA

RAYON BINJAI TIMUR	20
A. Gambaran Umum Perusahaan	20
B. Jenis – Jenis Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Pemakaian Jasa Listrik	35
C. Kebijakan Pelayanan dan Pengawasan	36
D. Fungsi, Langkah –Langkah Pelayanan Dan Pengawasan	37
E. Hubungan Antara Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Pemakai jasa Listrik	40
F. Hambatan – Hambatan Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya.....	41
BABIV : ANALISIS DAN EVALUASI	44
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar I.

PT. PLN (Persero) wilayah II Sumatera Utara Rayon Binjai Timur

Bagan susunan jabatan unit pelaksana rayon pola A Pada 24



memenuhi syarat, dimana perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan PLN.

Berdasarkan alasan tersebut di atas maka penulis tertarik menulis judul "SISTEM PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP PEMAKAIAN JASA LISTRIK PADA PT. PLN (Persero) RAYON BINJAI TIMUR"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah penulis lakukan, maka penulis mengemukakan perumusan masalah "Masih kurang optimalnya pelayanan dan pengawasan sehingga mempengaruhi permintaan dan pemakaian jasa listrik"

C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi atau prinsip yang sementara waktu dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan, agar bisa ditarik suatu konsekuensi yang logis dan kemudian diadakan pengujian (testing) tentang kebenarannya dengan menggunakan data hasil penelitian"¹⁾

Sehubungan dengan permasalahan diatas penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut " Jika pelayanan dan pengawasan yang dijalankan perusahaan sudah optimal maka tingkat permintaan pemakaian jasa listrik akan meningkat"

¹⁾ J. Supranto, **Metode Riset Dan Aplikasinya Dalam Pemasaran**, Edisi Keenam, Universitas Medan Area, Medan, Cipta, Jakarta, (1997), Hal 31

D. Luas Dan Tujuan Penelitian

Adapun luas dan tujuan penulis mengadakan penelitian ini sebagai berikut :

1. Ingin mengetahui bagaimana masalah atau kendala yang dihadapi dalam sistem pelayanan dan pengawasan pada PT PLN (Persero) Rayon Binjai Timur.
2. Ingin Mengetahui sejauhmana jasa pelayanan yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) Rayon Binjai Timur.
3. Memberikan sumbang saran pada perusahaan bila diperlukan.

E. Metode Penelitian Dan Teknik Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini maka penulis menggunakan dua cara penelitian, yaitu

1. Penelitian kepustakaan (Library Research), yaitu penelitian kepustakaan yang bersumber dari berbagai literatur dan buku-buku teks, artikel-artikel yang erat hubungan penulisan skripsi ini. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa data sekunder untuk bahan landasan teoritis.
2. Penelitian Lapangan (Fields Research), yaitu penelitian lapangan untuk mencari fakta yang sebenarnya yaitu berdasarkan yang diperoleh langsung pada perusahaan dimana penelitian ini dilakukan penulis, sehingga diperoleh data primer

pada perusahaan dimana penelitian ini dilakukan penulis, sehingga diperoleh data primer.

Adapun teknik pengumpulan data primer dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengamatan (Observation), yaitu dengan cara peninjauan langsung keperusahaan untuk memperoleh data yang jelas mengenai perusahaan yang diteliti.
2. Wawancara (Interview), yaitu berupa wawancara langsung dengan pimpinan dan para pegawai yang berhak memberikan keterangan mengenai data yang diperlukan.
3. Daftar pertanyaan (Questionnaire), yaitu menyusun daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan dijawab secara tertulis.

F. Metode Analisis

Metode yang digunakan sehubungan dengan penganalisaan atau pengujian terhadap kebenaran hipotesis adalah metode sebagai berikut:

1. Metode deskriptif, yaitu data yang telah dikumpulkan diklasifikasikan, dan dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran atau keterangan yang jelas mengenai aktivitas atau kebijaksanaan yang dilakukan perusahaan dengan benar.
2. Metode deduktif, yaitu menganalisa data dengan cara membandingkan secara khusus tentang data primer dan data sekunder dengan memakai

Dari kedua metode diatas penulis akan mengambil kesimpulan untuk selanjutnya menyusun saran yang relevan dan berguna dalam rangka menyusun skripsi ini.



BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan Dan Pengawasan

Kemajuan dari pada suatu perusahaan tidak mutlak dipengaruhi oleh besarnya modal yang dimiliki oleh perusahaan, tetapi juga dipengaruhi oleh system pelayanan dan pengawasan yang diterapkan oleh perusahaan dalam rangka memuaskan para konsumen atau pelanggan.

Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen, sudah sejak lama disadari yang dapat mengakibatkan banyaknya kerugian bagi perusahaan. Sistem pelayanan yang baik akan sangat membantu pihak perusahaan dalam mencapai tujuannya, dengan pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas.

Untuk lebih jelasnya, penulis akan memberikan pengertian pelayanan menurut pendapat beberapa ahli

Menurut Rambat Lupiyoadi :

Pengertian jasa (pelayanan) merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah misalnya kenyamanan, hiburan,

kesenangan atau kesehatan dan pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.¹⁾

Banyak perusahaan gagal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen, sehingga para konsumen banyak yang mengeluh atas pelayanan dari pada perusahaan tersebut karena merasa dirugikan, dan banyaknya juga konsumen yang akan lari kepada perusahaan lain. Untuk mengantisipasi keadaan tersebut maka pihak manajemen sebaiknya perlu melakukan suatu pengawasan terhadap kinerja bawahannya, sehingga dengan adanya pengawasan dapat mengendalikan segala kegiatan yang ada pada perusahaan tersebut. Sering terjadi bahwa suatu tugas itu tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, sebab yang menjalankan tugas itu adalah manusia yang tidak luput dari berbagai kesalahan dan kesilapan. Untuk memperjelas, berikut penulis akan memberikan pengertian pengawasan menurut pendapat beberapa ahli.

Menurut G.R. Terry :

“ Pengawasan berarti mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan bila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana”²⁾

¹⁾ Rambat Lupioyadi, **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik**, Edisi I, Salemba Empat, Jakarta, 2001, hal. 6

²⁾ G.R.Terry, **Azas-azas Manajemen**, Edisi Kedua, Terjemahan Winardi, Alumni Bandung, 1995, hal. 379

Menurut Sujamto :

“ Pengawasan adalah sebagai usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya pelaksanaan juga atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak”.³⁾

Dari pengertian diatas jelaslah bahwa pengawasan adalah mencari kebenaran hasil pelaksanaan pekerjaan, bukan mencari kesalahan. Pengawasan itu dimaksudkan untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya, tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaannya. Jadi bila mana sistem pengawasan barulah dapat dikatakan efektif, bila dapat segera melaporkan kegiatan-kegiatan yang salah, dimana kesalahan-kesalahan itu terjadi dan siapa yang bertanggung jawab akan terjadinya kesalahan tersebut. Ini sesuai dengan salah satu tujuan pengawasan yakni untuk mengetahui kesalahan-kesalahan serta kesulitan yang dihadapi.

B. Ciri-ciri Dan Gunanya Pelayanan

1. Ciri-ciri Pelayanan

Sebagaimana diketahui tidak ada produk jasa (pelayanan) yang benar-benar sama. Namun kita dapat mengetahui produk jasa (pelayanan) memiliki

³⁾ Sujamto, **Beberapa Pengertian Di Bidang Pengawasan**, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Ghana Indonesia, 1993, hal 19

karateristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Adapun ciri-ciri jasa (pelayanan) adalah sebagai berikut :

1. Tidak Berwujud

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba dan didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau rasa aman.

2. Jasa tidak mengenal persediaan

Jasa tidak mengenal penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan.

3. Jasa sering kali didesain khusus

Jasa sering didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

2. Guna Pelayanan

Guna dari pelayanan adalah untuk memuaskan pelanggan (konsumen), untuk memberikan kemudahan dari konsumen atau pelanggan dalam proses pemenuhan atau produk yang diinginkannya serta membantu pelanggan apabila mengalami kesulitan atau pemecahan masalah yang dihadapi pelanggan atau konsumen.

C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa didalam menjalankan aktivitasnya. Namun demikian untuk mencapai pelayanan yang baik itu mudah, dan itu dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain :

1. Memperbaharui jasa yang ditawarkan
2. Melokalisasi sistem nilai pelayanan (point of service)
3. Menyelenggarakan kontrak layanan sebagai hambatan larinya konsumen
4. Menggunakan kekuatan informasi
5. Menentukan nilai strategis jasa pada konsumen

Ad.1. Memperbaharui jasa yang ditawarkan

Satu hal yang penting dalam hal ini adalah mengadakan adaptasi dan memperbaharui jasa yang ditawarkan, dari pada melakukan rancangan “paket” yang sangat sempurna pada peluncuran pertama. Untuk berbisnis didunia pelayanan (jasa) biasanya memerlukan prasarana biaya tetap yang substansial, dimana pendapatan sangat sensitif terhadap kegunaan. Jasa yang ditawarkan harus mengikuti kemauan pasar yang ddikaitkan dengan nilai yang benar-benar diinginkan konsumen dan kegunaannya, serta responsif terhadap masalah-masalah yang terjadi.

Ad.2. Melokalisasi sistem nilai pelayanan (point of service)

Penggunaan pelayanan (jasa) menjadi suatu hal yang penting karena jasa itu tidak bisa disimpan sehingga penggunaannya sesegera mungkin pada saat sedang dibutuhkan. Lebih jauh dari itu pihak-pihak produsen jasa harus selalu meningkatkan kemampuannya dalam menyediakan jasa yang dimilikinya sehingga konsumen memiliki berbagai pilihan-pilihan, terutama pilihan lokasi penyediaan jasa agar konsumen dapat mudah mendapatkannya.

Ad.3. Menyelenggarakan kontrak layanan sebagai hambatan larinya konsumen

Maksudnya adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa berusaha menarik dan mempertahankan konsumen dengan sistem kontrak, dan berbagai fasilitas dan kemudahan tertentu sehingga perusahaanpun dapat menikmati keuntungan lainnya.

Ad.4. Menggunakan kekuatan informasi

Bisnis jasa adalah suatu bisnis yang sangat sensitif terhadap kemajuan informasi dan teknologi karena dalam operasi bisnis jasa data-data mengenai konsumen, transaksi, dan karyawan adalah alat yang penting karena semuanya itu dapat membedakan jasa tersebut dengan pesaing juga dapat meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan jasa itu sendiri.

Ad.5. Menentukan nilai strategis jasa pada konsumen

Nilai strategis adalah sebuah fungsi dari desain strategis bisnis dan penilaian terhadap metodologi sehingga dapat menerangkan isu-isu, antara lain :

- a. Bagaimana tingkat persaingan ? Apakah terjadi kelebihan penawaran?
- b. Apakah kekuatan informasi bisa menjadi suatu hal potensial?
- c. Apakah kekuatan informasi menjadi suatu ancaman?

D. Penilaian Mutu Tingkat Pelayanan

Adapun penilaian mutu tentang tingkat pelayanan, terdiri dari 5 (lima)

faktor utama yaitu :

1. Kualitas Produk

“ Produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.”⁴⁾

2. Kualitas Pelayanan

“ Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu atau setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.”⁵⁾

3. Emosional

Dalam hal ini pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

⁴⁾ Gregorius Chandra, **Pemasaran Global**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andy, Yogyakarta, 2001, hal.121

⁵⁾ Freddy Rangkuti, **Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)**, Cetakan Pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hal. 17

4. Harga

Tidak semua perusahaan jasa memperhatikan secara serius penetapan harganya, akhirnya daya saing perusahaan menjadi lemah dibandingkan dengan perusahaan lain yang sejenisnya. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi bagi pelanggannya. Penentuan harga ini sangat penting sekali diperhatikan. Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain.

5. Biaya

Masalah biaya sangat penting diperhatikan oleh para penjual jasa atau pemberi pelayanan kepada pelanggannya, karena apabila penetapan biaya terlalu tinggi akan dapat mengakibatkan dampak negatif yaitu ketidakmampuan perusahaan bersaing dengan perusahaan sejenis.

Dalam hal ini diharapkan sekali pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan, untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, namun tetap dapat menikmati kepuasannya.

Sehubungan dengan kelima faktor diatas maka dapat memberikan tingkat kepuasan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan diperlukan pemahaman

dan penggunaan strategi perusahaan dengan baik pula.” Strategi adalah suatu rencana yang diutamakan untuk mencapai tujuan tersebut.”⁶⁾

E. Fungsi Dan Proses Langkah-langkah Pengawasan

Adapun fungsi pengawasan adalah untuk dapat mengawasi proses penentuan kegiatan usaha yang sedang dijalankan sehingga dapat memberikan hasil sebagai mana yang telah direncanakan semula untuk pengambilan tindakan-tindakan perbaikan terhadap penyimpangan yang terjadi.

Sebagaimana diketahui bahwa produk barang dan jasa, mempunyai perbedaan dalam hal wujud nyatanya (tangible dan intangible). Apabila dalam produk barang isinya adalah “bahan baku”, dalam produk jasa isinya adalah “proses”. Adapun didalam proses pengawasan mempunyai tahap-tahap seperti:

1. Penerapan Standar Pelaksanaan

Mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat untuk digunakan penilaian hasil-hasil tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan yang dapat digunakan sebagai standar.

2. Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat dan nyata.

3. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Dapat dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus menerus.

⁶⁾ Basu Swastha D.H dan Irawan, **Manajemen Pemasaran Modern**, Cetakan Ketiga,

4. Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan

Adalah perbandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan.

5. Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Diperlukan

“Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk: Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki atau keduanya dilakukan bersamaan.”⁷¹⁾

Adapun langkah langkah dari pengawasan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan standar rencana kerja terlebih dahulu.
- b. Memisahkan tugas dan tanggung jawab yang jelas dari setiap masing-masing personil yang ada.
- c. Menggunakan tenaga pengawas sesuai bidang kerja yang dilaksanakan.
- d. Menelusuri, menemukan penyimpangan yang ada selanjutnya memperbaikinya.

Menurut dari pendapat para ahli mengatakan bahwa jenis pengawasan yaitu:

Menurut M. Manullang:

1. Waktu Pengawasan

2. Objek Pengawasan

⁷¹⁾ T. Hani Handoko. **Manajemen**, Edisi kedua, Cetakan ketigabelas, BPFE, Yogyakarta, 1998, hal 363

3. Subjek Pengawasan

4. Cara mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan."⁸⁾

ad. 1. Waktu Pengawasan

Berdasarkan waktu pengawasan dilaksanakan maka pengawasan dapat dibedakan atas 3 (tiga) golongan tipe-tipe pengawasan yaitu:

a. Pengawasan pendahuluan (*feedforward control*)

b. Pengawasan *concurrent* (*concurrent control*)

c. Pengawasan umpan balik (*feedback control*)⁹⁾

Pada *pengawasan pendahuluan* sering disebut *string control* dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah yang timbul sebelum satu penyelewengan terjadi diselesaikan. *Objek pengawasan* akan menjadi perhatian utama bagi pihak perusahaan didalam menjalankan kegiatan pemasarannya. *Pengawasan concurrent* dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan, jadi selama berlangsung tetap diadakan pengawasan. *Pengawasan umpan balik* adalah pengawasan yang mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan dan bersifat historis, serta pengukuran dilakukan setelah kegiatan terjadi.

⁸⁾ M. Manullang, **Dasar-dasar Manajemen**, Ghalia Indonesia Edisi kedua, Cetakan kedua, Jakarta, 1993, hal 176

⁹⁾ M. Manullang, **Dasar-dasar Manajemen**, Op-Cit. hal. 361

Ad.2. Subjek Pengawasan

Bilamana pengawasan itu dibedakan atas dasar penggolongan siapa yang mengadakan pengawasan, maka pengawasan dapat dibedakan atas:

- a. "Pengawasan intern adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat atau unit pengawasan yang dibentuk dalam organisasi yang bertindak atas nama pimpinan organisasi. Jadi pengawasan tersebut dilakukan oleh orang yang berwenang sehingga disebut juga pengawasan formal."¹⁰⁾
- b. Pengawasan External adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang-orang yang diluar organisasi yang bersangkutan. Pengawasan seperti ini disebut juga pengawasan sosial (social control) atau pengawasan informal.

Ad.3. Cara mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan

Berdasarkan cara bagaimana mengumpulkan fakta-fakta yang digunakan dalam pengawasan yang dapat dibagi atas:

- a. Peninjauan pribadi (personal inspection)
 Peninjauan pribadi adalah mengawasi dengan jalan meninjau secara pribadi sehingga dapat dilihat sendiri pelaksanaan pekerjaan.
- b. Laporan lisan (oral report)
 Adalah mengawasi dengan cara mengumpulkan fakta-fakta melalui laporan lisan yang diberikan oleh bawahan

¹⁰⁾ S. Hadibroto dan Oemar Witarsa, **Sistem Pengawasan Intern (System Of Internal Control)**, PT. Jakarta, 1985, hal 3

e. Laporan tertulis (written report)

Adalah mengawasi dengan cara meminta pertanggung jawaban dilaksanakan apakah sesuai dengan instruksi atau rencana kerja.

d. Pengawasan berdasarkan kekecualian atau hal-hal yang bersifat istimewa (control by exception)

Adalah suatu sistem pengawasan yang ditujukan kepada soal-soal kekecualian, jadi pengawasan dilakukan hanya bila diterima laporan yang menunjukkan adanya peristiwa-peristiwa istimewa.

F. Hubungan Pelayanan Dengan Pengawasan

Pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mempengaruhi sikap dan tindakan dari pada pelanggan. Tanpa pelayanan yang baik maka pihak pelanggan akan pergi kepada perusahaan yang lain dan hal ini akan dapat merugikan perusahaan karena kekurangan order.

Untuk melakukan pelayanan itu, tentu dilakukan personil-personil yang ada diperusahaan. Di samping itu pelayanan yang baik juga memberikan jasa yang lain yang benar-benar diharapkan oleh para pelanggan. Ada kalanya perusahaan tidak dapat untuk merespon setiap kebijakan yang dilakukan oleh personil yang ada didalam aktivitas sehari-hari, oleh karena itu perlu dilakukan pengawasan sehingga nantinya apa-apa yang kurang dapat segera diketahui untuk diambil tindakan perbaikan.

Melalui pengawasan akan dapat mendorong perusahaan untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien didalam upaya pemberian pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan perusahaan. Jelaslah bahwa tanpa dilakukan pengawasan yang baik maka pelayanan yang diharapkan para pelanggan tidak dapat dideteksi dengan cepat dan tidak memberi kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Apabila hal ini sampai terjadi, maka tujuan perusahaan tidak dapat dicapai dengan optimal pula.



BAB III

PT.PLN (Persero) WILAYAH II SUMATERA UTARA

RAYON BINJAI TIMUR

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat

Meninjau sejarah berdirinya Perusahaan Umum Lisrik Milik Negara (PLN) Rayon Binjai Timur akan memperjelas kepada kita bahwa perusahaan ini adalah suatu lembaga usaha yang merupakan suatu yang terorganisir dan didirikan sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman yang diterima dalam kehidupan masyarakat. Perusahaan Umum Listrik Negara Wilayah Sumatera Utara Rayon Binjai Timur berasal dari Perusahaan Listrik dan Gas milik perusahaan Belanda, dan perusahaan distribusi sebelum bernama *NV. Overszeese Gas En Electriteit Maratschaapi* (OGEM). Perusahaan tersebut diambil alih oleh pemerintah pada tahun 1958, berdasarkan keputusan pengusaha perang pusat, dan disebut Perusahaan Listrik dan Gas Medan dan sekitarnya.

Perusahaan distribusi listrik pemerintah merupakan perusahaan yang didirikan pemerintah pada tahun 1952 dengan kantor pusat di Jakarta. Perusahaan distribusi milik pemerintah ini berasal dari perusahaan listrik milik konsultan. Perusahaan listrik yang dimiliki oleh pemerintah serta perusahaan listrik dan gas milik pengusaha Belanda yang telah diambil alih pemerintah tersebut, pada tahun

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Badan Sibel dan Mada A Perusahaan Listrik dan Gas Cabang Sumatera Utara. Badan

Pimpinan Umum Perusahaan Listrik dan Gas Negara didirikan dengan peraturan pemerintah No. 67 tahun 1961, dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Kemudian berdasarkan peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 5/PRT/1964, didirikan perusahaan yang dinamai "Perusahaan Listrik Negara dan Perusahaan Gas Negara". Dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 1/PRT/1965 tanggal 21 Januari 1965 tentang Organisasi Perusahaan Listrik Negara, maka pada tingkat daerah, perusahaan ini mempunyai satuan organisasi yang disebut PLN Daerah Eksploitasi I Sumatera Utara Cabang Binjai.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972, pemerintah menetapkan status PLN sebagai perusahaan umum dan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 13/PRT/1972, PLN Cabang Binjai disebut PLN Wilayah Sumatera Utara Cabang Binjai. Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 23/1994 tanggal 16 Juni 1994, maka ditetapkan status PLN sebagai PERSERO. Perusahaan tersebut sebenarnya telah terungkap dari surat Menteri Sekretariat Negara pertengahan November 1983 yang diperkuat oleh Dirut PLN Dr. Ir. Zuhail dalam kata sambutannya pada serah terima jabatan Direktur Pengusaha dan Direktur Administrasi PLN di kantor Pusat tanggal 20 November 1994.

Adapun yang melatar belakangi perubahan status tersebut adalah untuk mengantisipasi kebutuhan listrik yang terus meningkat dewasa ini. Dimana PLN harus mampu menggunakan tolak ukur internasional dan harus mampu

berswadaya tinggi, dengan manajemen yang berciri transparan , dan terbuka, *desentralisasi profit centre*

Adapun yang diperoleh dari PLN dan Perum jadi Persero adalah:

- a. PLN akan dapat melakukan usaha-usaha restrukturisasi dengan mendirikan unit-unit bisnis berupa anak-anak perusahaan.
- b. PLN dapat menarik modal swasta.
- c. Mengurangi ketergantungan PLN pada APBN.

Untuk mencapai tujuan tersebut, PLN akan meningkatkan kesejahteraan cukup berat dan besar, perlu terus dibina dan ditingkatkan. Dibalik suksesnya perkembangan pembangunan listrik di Binjai, peningkatan pembangunan sektor listrik yang digalakkan pemerintah ternyata membawa berkah bagi PLN Wilayah Cabang Binjai. Pelanggan dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan. Apalagi ditambah dengan perkembangan pembangunan yang pesat dikota Binjai, tentu saja menimbulkan banyaknya permintaan masuknya arus listrik.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk melaksanakan aktivitas perusahaan, maka perlu disusun suatu struktur organisasi yang memberi batas tugas, wewenang dan tanggung jawab pada setiap bidang dalam perusahaan. Struktur Organisasi Perusahaan merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Didalam struktur organisasi tersebut dapat

UNIVERSITAS MEDAN AREA dan pemberian perintah serta tanggung jawab pekerjaan

yang telah dilakukan. Mengingat pentingnya struktur organisasi itu, mengharuskan setiap perusahaan untuk membentuk serta menyusun dan harus disesuaikan dengan kebutuhan dari sifat perusahaan, agar prinsip penempatan orang yang benar-benar pada tempatnya dan dapat dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pekerjaan.

Perusahaan Listrik Negara Wilayah Rayon Binjai Timur mempunyai struktur organisasi berbentuk garis dan staf. Struktur organisasi PT. PLN Wilayah Sumatera Utara Rayon Binjai Timur ini masih diatur dalam Surat Keputusan Direksi No. 167.k/023/DIR/1994 tanggal 9 Juli 1994 tentang tugas pokok, fungsi dan susunan organisasi pada Perusahaan Umum Listrik Negara Wilayah Sumatera Utara Cabang Binjai. Sedangkan untuk uraian jabatan, tugas dan fungsi organisasi semenjak dirubahnya bentuk Perusahaan Listrik Negara Wilayah SUMUT menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Cabang Binjai diatur sesuai edaran direksi PT. PLN (Persero) No. 0010/7003/DIR/1994 tanggal 14 September 1994.

Berikut ini penulis akan menggambarkan struktur organisasi dari PT.PLN (persero) Rayon Binjai Timur sebagai berikut:

**PT. PLN (PERSERO)
WILAYAH II SUMATERA
UTARA**

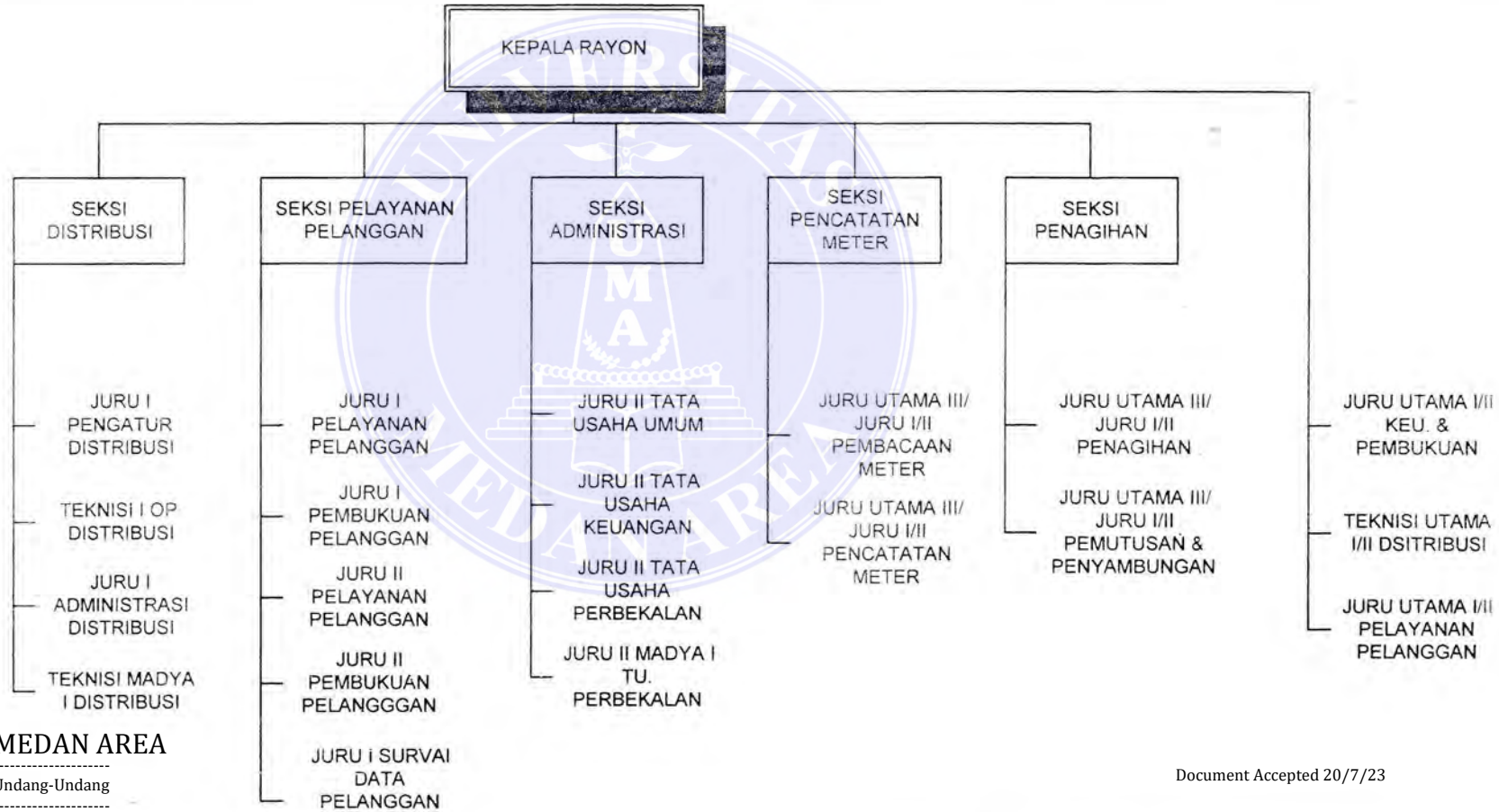
**Gambar I :
BAGAN SUSUNAN JABATAN
UNIT PELAKSANA RAYON POLA A**

JENJANG
JABATAN

PENYELIA
MENENGAH

PENYELIA
DASAR

PELAKSANA



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/7/23

1. Kepala Rayon

Tugas utama dari Kepala Rayon adalah:

- Merumuskan sasaran kerja Rayon sesuai dengan kebijakan Cabang sebagai pedoman kerja.
- Mengatur dan mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka membina dan memotivasi bawahan serta kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengawasi dan mengkoordinasikan pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik agar sesuai dengan jadwal dan target yang telah ditentukan.
- Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan pelanggan pada calon pelanggan atau yang telah menjadi pelanggan agar target Kwh terjual dan sambungan terpasang dapat tercapai.
- Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, surat perintah kerja dan surat dinas resmi yang dilaksanakan oleh Rayon.
- Memeriksa dan meneliti terhadap bukti-bukti pengiriman uang ke Bank Receipt PLN Cabang hasil penerimaan penjualan rekening serta mengecek hasil pencatatan stand meter konsumen besar dalam rangka meneliti kebenaran pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi-seksi untuk mengetahui apakah sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

Untuk membantu dari pada kinerja tugas dari kepala Rayon di samping dibantu oleh seksi-seksi yang didapat pada bidang-bidang kerja yang ada, kepala rayon juga dibantu oleh juru utama yang terdiri atas:

a. Juru Utama I/II Keuangan dan Pembukuan

Tugas pokoknya dari pada Keuangan dan Pembukuan ini adalah: “Mengawasi dan melaksanakan kegiatan di bidang keuangan, meliputi penerimaan dan penggunaan dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta mengatur kegiatan pembukuan data pelanggan guna kelengkapan dan ketelitian pencatatannya”.

b. Teknisi Utama I/II Distribusi

Tugas pokoknya dari pada Teknisi Distribusi adalah: “Melaksanakan pemeliharaan sarana distribusi tenaga listrik untuk menjamin distribusi tenaga listrik”.

c. Juru Utama I/II Pelayanan Pelanggan

Tugas pokoknya dari pada Pelayanan Pelanggan adalah: “Mengatur pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan sesuai target yang telah ditentukan serta memberikan informasi dan penyuluhan tentang ketenagalistrikan diwilayah kerjanya dan prosedur pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat”.

2. Seksi Distribusi

Tugas utama dari Kepala Seksi Distribusi adalah:

- Menyusun rencana kerja Seksi Distribusi sebagai pedoman kerja dalam pelaksanaan tugas.
- Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada Seksi Distribusi untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai rencana.
- Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan saran pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja.
- Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan.
- Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan OPAL.
- Memeriksa secara berkala JTM, JTR, SR, Trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan.

a. Juru I Pengatur Distribusi

Tugas pokoknya dari pada Pengatur Distribusi adalah: "Mengatur pelaksanaan operasional sistem pendistribusian tenaga listrik, dan

- Meneliti dan memeriksa berkas permohonan penyambungan baru atau perubahan daya dari calon pelanggan berdasarkan data teknis dari seksi terkait.
- Memeriksa bukti-bukti penerimaan uang hasil penjualan rekening listrik, penyambungan baru ke Bank serta mengecek kebenaran stand meter konsumen TR atau SR sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengawasi kemungkinan terjadinya pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susut non teknis.
- Mempercepat proses pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan atau calon pelanggan sesuai kewenangannya.
- Memonitor Kegiatan tata usaha langganan yang meliputi Kwh jual, tagihan rekening, piutang listrik sesuai dengan target yang telah ditentukan PLN Cabang.
- Memonitor pendistribusian rekening listrik kepada KUD atau Payment Point sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

a. Juru I dan II Pelayanan Pelanggan

Tugas pokoknya dari pada Pelayanan Pelanggan adalah: “Melaksanakan kegiatan pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan tentang tenaga listrik dan melayani permohonan penyambungan baru atau penambahan daya, penerangan sementara, pindah meter, perubahan data induk pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

b. Juru I dan II Pembukuan Pelanggan

Tugas pokoknya dari pada Pembukuan Pelanggan adalah: “Melaksanakan kegiatan pembukuan data pelanggan guna terselenggaranya tertib administrasi data pelanggan”.

c. Juru I Survei Data Pelanggan

Tugas pokoknya dari pada Survei Data Pelanggan adalah: “Menghimpun dan membuat laporan-laporan serta mengarsip surat, gambar-gambar, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan data listrik pedesaan”.

4. Seksi Administrasi

Tugas utama Kepala Seksi Administrasi adalah:

- Menyusun rencana kerja Seksi Administrasi sesuai rencana kerja Ranting atau Rayon sebagai pedoman kerja.
- Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada Seksi Administrasi untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Memeriksa konsep surat-surat keluar dan pendistribusian surat-surat masuk sesuai TL.SK.
- Memeriksa bon permintaan barang ATK dan material instalasi sebagai dasar pemberian barang atau material kepada seksi terkait.
- Memeriksa berkas kepegawaian yang meliputi SPPD, absensi pegawai, penilaian TKK, lembur pegawai, daftar gaji dan tunjangan lainnya, biaya

perawatan kesehatan serta daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan data pegawai untuk disampaikan kepada atasan.

- Memeriksa bukti pembayaran baik kepada pegawai maupun kepada pihak ketiga sesuai dengan data yang ada untuk kelancaran pembayarannya.
- Mengecek buku kas harian baik penerimaan maupun pengeluaran sesuai dengan ketentuan.
- Memeriksa berkas pengadaan langsung dan usulan permintaan material instalasi dan ATK serta perlengkapan secara berkala untuk diajukan ke PLN Cabang.

a. Juru II Tata Usaha Umum dan Keuangan

Tugas pokoknya dari pada Juru ini adalah: “Melaksanakan kegiatan tata usaha umum dan keuangan, seperti pengumpulan data pegawai, tagihan-tagihan dari pada pihak ketiga untuk penyelesaian pembayaran lewat Bank atau Kas dan menghitung persekot pegawai serta saldo kas maupun persekot dinas pegawai.

b. Juru Madya I Tata Usaha Perbekalan

Tugas pokoknya dari pada Juru ini adalah: “Menerima dan melayani permintaan kebutuhan material instalasi, ATK dan perlengkapan untuk kelancaran pelayanan pengambilan barang.

5. Seksi Pencatatan Meter

Tugas utama dari Kepala Seksi Pencatatan Meter adalah:

- Menyusun rencana kegiatan Seksi Baca Meter sesuai dengan rencana kegiatan Ranting atau Rayon.
- Mengkoordinasikan dan membagi tugas pada masing-masing bawahannya sesuai dengan rencana kegiatan seksi.
- Menyusun pola pelaksanaan sistem baca meter sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melaksanakan pengendalian dan mengkoordinasikan peningkatan pelayanan kepada pelanggan dan pembacaan meter.
- Melaksanakan pemantauan dan mengevaluasi kualitas hasil pembacaan meter.
- Membuat laporan-laporan berkala sesuai bidang tugasnya.
- Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

a. Juru Utama III Pembacaan Meter

Tugas pokoknya dari pada Pembacaan Meter ini adalah: "Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pemeliharaan kedudukan atau Rute Baca Meter dan melaksanakan pembacaan stand Kwh meter, sebagai dasar pembuatan rekening serta pengawasan pelaksanaan pembacaan meter oleh pihak ke III.

b. Juru Utama III Pencatatan Meter

Tugas pokoknya dari pada Pencatatan Meter ini adalah: “Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pencatatan meter dan menindak lanjuti hasil pencatatan angka Kwh meter.

6. Seksi Penagihan

Tugas utama dari Kepala Seksi Penagihan adalah:

- Menyusun rencana kegiatan seksi Penagihan sesuai dengan rencana kegiatan Ranting atau Rayon.
- Mengkoordinasikan dan membagi tugas pada masing-masing bawahannya sesuai dengan rencana kegiatan seksi.
- Mengawasi kegiatan penagihan untuk upaya pembinaan.
- Memeriksa laporan hasil penagihan untuk bahan evaluasi.
- Mengawasi penyctoran uang penagihan rekening listrik ke Bank untuk keamanannya.
- Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan bongkar rampung.
- Membuat laporan-laporan berkala sesuai bidang tugasnya.
- Melakukan koordinasi dengan seksi terkait.
- Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya

a. Juru Utama III Penagihan

Tugas pokoknya dari pada Penagihan ini adalah: “Mengawasi dan melaksanakan kegiatan penagihan rekening listrik untuk kelancaran dan ketetapan jadwal.

b. Juru Utama III Pemutusan dan Penyambungan

Tugas pokoknya dari pada Pemutusan dan Penyambungan ini adalah: “Mengawasi dan melaksanakan kegiatan dan penyambungan atau pembongkaran SR atau APP bagi calon atau pelanggan sesuai dengan permintaan calon atau pelanggan.

3. Kegiatan Usaha Yang Dijalankan

Perusahaan Umum Listrik Negara Rayon Binjai Timur adalah salah satu rayon yang berada dibawah Perusahaan Umum Listrik Negara Wilayah II Sumatera Utara. Dengan demikian kegiatan utama PLN Rayon Binjai Timur adalah pelayanan atau pendistribusian tenaga listrik kepada masyarakat atau konsumen dengan kata lain sebagai pelayanan atau pemasaran.

Kegiatan perusahaan adalah melayani dan menciptakan produk-produk atau jasa listrik sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi yang semakin praktis dan multi service dan cara perusahaan dalam hal melayani jasa-jasa yang dimiliki oleh perusahaan sekaligus menawarkan dan memikat calon pelanggan agar tertarik menggunakan jasa tersebut. Dengan demikian keberhasilan suatu

4. Jasa Pergeseran Jaringan atau Gardu

Pemindahan jaringan instalasi atau gardu milik PT. PLN (Persero) atas permintaan, maka harus menanggung semua biaya penagihan.

Adapun jenis pengawasan yang dilakukan terhadap pemakaian jasa listrik terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Pengawasan rutin

Pengawasan ini pada umumnya merupakan suatu pengawasan yang dilakukan sehari-hari, misalnya mengawasi rekening listrik bila terjadi penunggakan, pengawasan atas instalasi listrik, pengawasan pencurian listrik

2. Pengawasan mendadak

Pengawasan yang dilakukan secara mendadak dan ada suatu instruksi dari pimpinan atau bagian-bagian lain yang sifatnya khusus dan waktu penyampaian tidak diberitahukan terlebih dahulu, misalnya gangguan alam yang mengakibatkan padamnya listrik.

C. Kebijakan Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Pemakaian Jasa Listrik

Dalam hal kebijaksanaan pelayanan dan pengawasan terhadap pemakaian jasa listrik PT. PLN (Persero) Rayon Binjai Timur dapat kita ketahui bahwa di dalam pelayanan dan pengawasan jasa mempunyai tugas dan fungsi yang diberikan kepada pemakai jasa untuk diperlukan dalam situasi dan suatu

kondisinya, maka suatu hal yang wajar bila mana PLN memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau konsumen yang membutuhkan.

Adapun kebijaksanaan pelayanan dan pengawasan terhadap pemakaian jasa listrik mempunyai tugas menyiapkan dan menyusun pembinaan sarana jaringan tenaga listrik, pedoman dan pengawasan jaringan tenaga listrik serta memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat terhadap pemakaian jaringan tenaga listrik dan pencegahan terhadap pencurian tenaga listrik.

Kebijaksanaan dalam hal pelayanan dan pengamanan sangat diperlukan, karena mempunyai fungsi dalam rangka membina kegiatan dan meningkatkan mutu serta kualitas sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengamanan pemakaian jaringan tenaga listrik. Tindakan pencegahannya atau pengamanan perlindungan dan penanggulangan jaringan tenaga listrik sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang ada.

D. Fungsi, Langkah-langkah Pelayanan Dan Pengawasan

Fungsi pelayanan adalah memberikan rasa kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan didalam menikmati jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Adapun fungsi pelayanan yang diberikan pihak PT. PLN (Persero) mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Melayani calon pelanggan atau langganan menyangkut Penyambungan Baru atau Perubahan Daya (PB dan PD), perubahan ganti rugi nama atau tarif

- b. Memantau pekerjaan penyambungan tenaga listrik yang dilaksanakan oleh pihak ketiga
- c. Menangani prosedur yang berkaitan dengan permintaan kebutuhan tenaga listrik terhadap pelanggan
- d. Mengawasi penyelesaian masalah yang menyangkut penyelesaian penyambungan dan perubahan daya
- e. Memberikan penjelasan sebaik-baiknya kepada calon pelanggan mengenai pemasangan baru dan penambahan daya, ganti rugi nama atau tarif
- f. Membuat surat jawaban atas permintaan calon pelanggan
- g. Membuat laporan berkala pengurusannya

Fungsi pengawasan memegang peranan yang sangat penting dalam proses kegiatan organisasi. Tidak berarti fungsi (perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan) diabaikan, asumsi ini bukan karena pengawasan efektif dapat meningkatkan efisiensi, sebab efisiensi itu dihasilkan apabila semua fungsi-fungsi manajemen dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan apa yang dicitakan oleh organisasi. Kegiatan pengawasan efektif mempunyai suatu ciri spesifik yaitu diketemukannya suatu penyimpangan atau kesalahan dari pelaksanaan kegiatan tersebut. Baik kegiatan unit organisasi maupun keseluruhan unit yang tergantung pada bidang pengawasan tersebut dilaksanakan. Penyimpangan diketahui dengan cara membandingkan perencanaan dan pengawasan, karena perencanaan adalah dasar atau pedoman pelaksanaan dan

Sedangkan Langkah-langkah yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya ditetapkan sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara dibantu oleh kantor-kantor Cabang, Ranting dan Rayon yang ada, maka dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pelanggan telah dilakukan berbagai langkah-langkah, antara lain:

- a. Memperbanyak tempat-tempat pembayaran rekening serta melengkapi dengan berbagai fasilitas yang cukup memadai
- b. Mempercepat proses pelayanan sambungan baru atau tambah daya
- c. Mempercepat proses pelayanan gangguan
- d. Meningkatkan aparat garis depan (front line) dalam memberikan pelayanan
- e. Memperbaiki penyelesaian secara berkesinambungan kepada pelanggan dan masyarakat melalui penyuluhan maupun brosur leaflet

Langkah-langkah dalam pengawasan yang ditempuh oleh perusahaan adalah sifatnya tidak melakukan pengawasan yang khusus, perusahaan hanya mengawasi bila ada penunggakan rekening listrik. Karena pelanggan yang memanfaatkan energi listrik sudah barang tentu mempunyai kewajiban untuk melunasi tagihan rekening listrik dalam tiap bulannya. Namun demikian tidak semua pelanggan memahami secara benar beban atau biaya apa saja yang melekat pada rekening listrik yang harus dibayarkannya, maka pelanggan akan dikenakan sanksi pemutusan aliran listrik bila tidak membayar atau melunasi denda atau biaya-biaya yang telah ditetapkan oleh PT. PLN (Persero).

Adapun biaya-biaya yang dibebankan dalam rekening listrik terdiri dari: Biaya bahan, biaya pemakaian KVArh dan biaya materai. Dalam melaksanakan kewajiban membayar rekening listrik yang dipakai, para pelanggan masih sering menunda-nunda pembayarannya, ini dapat kita lihat bahwa jumlah orang yang membayar pada hampir seluruh loket-loket pembayaran pada terakhir pembayaran. Kebijakan-kebijaksanaan seperti ini sering mengakibatkan timbulnya berbagai resiko yang akan diterima oleh pelanggan nantinya.

E. Hubungan Antara Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Pemakaian Jasa Listrik

Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan kepada pemakaian jasa listrik ini perlu lagi ditingkatkan sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa itu, kepuasan yang dipakai oleh sipemakai jasa ini nantinya akan memberikan hasil yang positif bagi perusahaan baik untuk selalu menjadi pelayanan yang terbaik bagi masyarakat luas dan baik jangka pendek maupun jangka panjang yang nantinya akan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Adapun didalam melakukan sesuatu aktivitas pelayanan ini sudah pasti menggunakan personil-personil yang nantinya akan dapat memberikan semua kebutuhan yang diminta oleh masyarakat itu terhadap pelayanan yang baik, dan apabila diberikan suatu arahan dan penjelasan yang secara baik pula dan disamping itu pula perlu adanya pengawasan yang berarti sehingga dapat

UNIVERSITAS MEDAN AREA dengan semaksimal mungkin. Tidak tertutup

kemungkinan apabila pelayanan yang tidak sepenuhnya diberikan pasti akan dapat merugikan pemakai jasa listrik, maka untuk itu perlu adanya pengawasan yang sebaik-baiknya untuk menghindari kemungkinan yang dapat merugikan para pemakai jasa listrik. Maka jelasnya pasti ada hubungan antara pelayanan dan pengawasan terhadap pemakaian jasa listrik itu sehari-hari yang dialami oleh masyarakat.

F. Hambatan-hambatan Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya

Walaupun perkembangan yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Rayon Binjai Timur dikatakan sudah cukup baik tetapi masih dirasakan adanya hambatan-hambatan di dalam menjalankan kegiatan usahanya. Hambatan-hambatan tersebut jika segera tidak diatasi akan berakibat buruk bagi perusahaan itu sendiri. Untuk mengatasi hambatan-hambatan itu bukanlah hal mudah dan tidak sepenuhnya mungkin, tetapi setidaknya secara bertahap dapat dikurangi sehingga tidak terlalu membebani perusahaan.

Dalam membangun suatu organisasi yang berinteraksi pada pelanggannya maka setidaknya ada 3 (tiga) hal yang harus diperhatikan yaitu: Pelayanan kepada konsumen (pemakai), kualitas jasa, dan pemasaran jasa. Dari ketiga variabel-variabel tersebut sangat penting sekali, karena sangat mendukung untuk kebutuhan yang ditanamkan sehari-hari, tetapi banyak orang kurang mengerti bagaimana hubungan antara ketiganya dan perilaku apakah yang perlu dipelajari untuk dikelola dari ketiga variabel tersebut.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sehari-hari PT.PLN (Persero) Rayon Binjai Timur menemui beberapa hambatan-hambatan atau masalah diantaranya:

1. Terbatasnya daya yang dihasilkan mesin-mesin pembangkit tenaga listrik.

Meningkatnya pemakaian tenaga listrik menyebabkan kemampuan penyediaan tenaga listrik dan pembangkit-pembangkit yang dimiliki PLN Wilayah II Sumatera Utara semakin berkurang. Oleh karena itu PLN mengadakan penambahan kapasitas produk-produk tenaga listrik dan PLN mengatasinya dengan jalan menghemat listrik yang dianjurkan PLN tersebut.

2. Pencurian tenaga listrik.

Masalah pencurian tenaga listrik masih dirasakan cukup besar, hal ini tidak hanya dapat dilihat dari angka kerugian yang cukup tinggi sebagai akibat tingginya tingkat jumlah gangguan yang terjadi terhadap jaringan distribusi PLN, selain itu untuk mengatasi hal tersebut saat ini PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara, Cabang beserta Ranting dan Rayon yang ada sedang giat melaksanakan Operasi Penertiban Aliran Listrik (OPAL) dan bekerjasama dengan pihak berwajib menggelar operasi petir (operasi pencurian tenaga listrik), operasi ini bertujuan untuk membuat jera oknum atau instansi yang melakukan pencurian. Sanksi yang diberikan berupa hukuman pidana maupun perdata.

3. Tingkat susut jaringan (Losis) yang masih tinggi.

Tingkat susut jaringan (losis) yang tinggi akan mengurangi kemampuan PLN melayani dan mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat. Walaupun merupakan hal yang wajar sebagai akibat teknis tetapi tetap harus dijaga agar selalu berada pada tingkat yang wajar. Dalam hal mengatasinya PLN melakukan perubahan-perubahan yang secara bertahap dilakukan agar tercapai kegiatan distribusi dan pelayanan yang diinginkan masyarakat (pelanggan).

4. Penunggakan pembayaran rekening listrik.

Jumlah tunggakan rekening listrik masih menunjukkan angka yang cukup besar. Dan mengakibatkan berkurangnya sarana distribusi serta pemasangan yang dibutuhkan PLN. Untuk itu beberapa usaha yang dilakukan PLN Rayon Binjai Timur untuk menurunkan jumlah tunggakan yaitu:

1. Penambahan tempat pembayaran rekening
2. Intensifikasi pelaksanaan pemutusan

Dengan jalan itu dapat dianggap sebagai pendorong atau mempelancar kegiatan distribusi atau pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan penting bagi perusahaan. Mungkin dari penemuan ini pihak perusahaan dapat mempelajari serta informasinya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang diantaranya adalah:

1. PT. PLN (Persero) Rayon Binjai Timur adalah sebuah perusahaan pemerintah (BUMN) yang mana di dalam melakukan aktivitasnya memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan (konsumen) yaitu dalam hal pemakaian jasa listrik.
2. Secara umum sebahagian besar pelanggan (konsumen) menyatakan kepuasan atas pelayanan perusahaan dan menilai baik atas kualitas jasa. Hal ini dapat dilihat dikarenakan oleh beberapa hal, antara lain:
 - a. Perusahaan mengutamakan pelayanan kepada pelanggan (konsumen).
 - b. Perusahaan memiliki jalur komunikasi dengan para karyawannya dan para pelanggan (konsumen) dalam bentuk unit komplain yang bertugas menerima komplain terlepas apakah komplain itu kemudian ditindak lanjuti sesuai dengan harapan pelanggan (konsumen) atau tidak.
3. Di dalam melakukan aktivitasnya pihak perusahaan juga telah melakukan pengawasan terhadap pemakaian jasa listrik. Pengawasan yang dilakukan perusahaan inidibagi dalam 2 (dua) kategori yaitu: pengawasan rutin dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

pengawasan yang dilakukan sehari-hari di dalam mengantisipasi kegiatan operasi perusahaan. Pengawasan mendadak merupakan pengawasan yang secara mendadak dan tanpa suatu intruksi dari pimpinan atau bagian-bagian lain yang sifatnya khusus dan waktu penyampaiannya tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

4. Meskipun demikian, kenyataan adanya konsumen yang tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, maka perusahaan agar mengambil langkah-langkah kebijaksanaan yang tepat.
5. Fungsi dilakukannya pelayanan adalah agar para konsumen yang menggunakan jasa kelistrikan dan dengan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada dapat benar-benar tertarik, dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan, sehingga nantinya diharapkan akan dapat mengembalikan mereka untuk mengambil keputusan menggunakan jasa kelistrikan pada lain kesempatan. Di samping itu dengan diberikannya pelayanan ini akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan.
6. Penggunaan personil yang bertugas menangani pengawasan dan operasi usaha yang sedang dijalankan perusahaan pada umumnya sudah cukup baik, namun belum memberikan hasil maksimal. Hal ini dapat dilihat dengan belum dapat diterapkannya secara sempurna kebijaksanaan pelayanan dan pengawasan terhadap pemakaian jasa listrik. Keadaan ini tentunya merupakan suatu hal yang belum mendukung suatu upaya perusahaan didalam meningkatkan

7. Masalah informasi sangat diperlukan sekali di dalam menentukan suatu hasil yang akan digunakan oleh pihak pelanggan (konsumen). Oleh karena itu baik untuk pelanggan (konsumen) itu sendiri maupun untuk masyarakat luas yang sangat membutuhkan informasi ini. Di dalam hal informasi yang kurang akurat belum dapat dikomfirmasikan secara efektif sehingga pelanggan dapat mengambil kebijakan atas suatu hal yang akan dilakukannya.
8. Birokrasi pada setiap departemen atau pada suatu perusahaan dapat berbeda antara yang satu dengan yang lain. Pada prinsipnya dengan adanya birokrasi diharapkan akan dapat dilakukan tugas-tugas dengan lebih efisien dan efektif. Masalah birokrasi di perusahaan ini belum dengan baik dibenahi sehingga komunikasi dan kerjasama belum dapat dilakukan secara bersama-sama secara efisien dan efektif dalam penyelesaian tugas-tugas perusahaan.
9. Langkah-langkah yang dilakukan perusahaan di dalam memberikan pelayanan pada umumnya sudah dilakukan dengan baik. Langkah-langkah yang dimaksud ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan (konsumen) yang akan menggunakan jasa kelistrikan. Tentu saja sebelum mereka menggunakan jasa kelistrikan, mereka juga akan diberikan arahan dan masukan-masukan terhadap penggunaan jasa kelistrikan itu. Pelayanan yang diberikan baik itu menyangkut fasilitas dan informasi yang dibutuhkan guna memberikan penjelasan kepada para pelanggan (konsumen) di dalam melakukan pemakaian jasa kelistrikan oleh masing-masing pelanggan (konsumen). Sekalipun telah banyak langkah-langkah

pelayanan yang telah dilakukan masih terdapat kendala disana sini, hal ini merupakan sesuatu hal yang masih perlu dicari solusinya di kemudian hari sehingga tingkat pelayanan yang akan diberikan benar-benar sesuai dengan harapan dari pada pelanggan (konsumen) dan pengguna jasa lainnya.

B. Saran

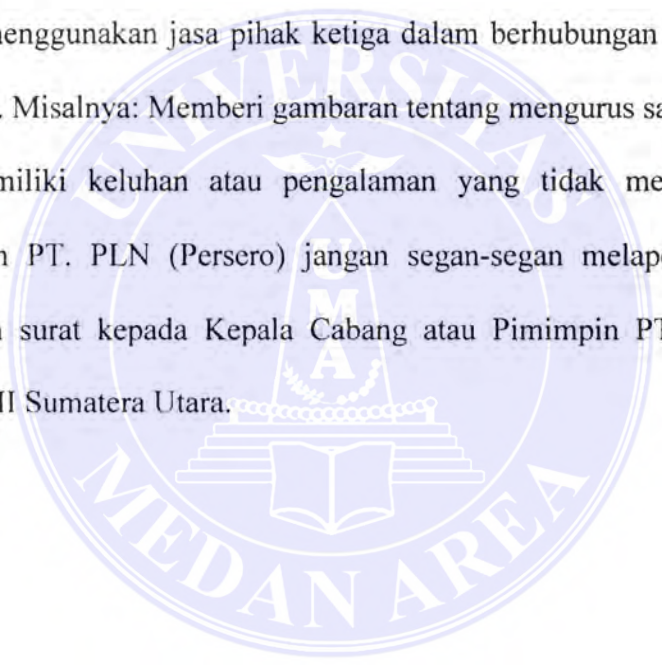
Setelah penulis memberikan kesimpulan atas penelitian ini, maka pada kesempatan ini penulis mengajukan saran yang diuraikan sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan personil dalam memberikan jasa atau servis sedemikian rupa sehingga janji yang diberikan kepada pelanggan (konsumen) tidak akan jauh berbeda dengan realisasinya.
2. Jika ada informasi yang kurang tepat dan terlanjur disampaikan supaya segera disesuaikan sehingga pihak pelanggan (konsumen) akan dapat menganambil kebijakan dalam mengambil suatu keputusan. dengan penyusuaian ini nantinya diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.
3. Untuk meningkatkan kualitas jasa perusahaan, maka perlu diupayakan terus adanya program-program pendidikan, pelatihan dan peningkatan kualitas pelayanan atau customer service bagi staf PT. PLN (Persero) Rayon Binjai Timur yang secara langsung banyak terlibat dengan pelayanan kepada pelanggan (konsumen). Program pendidikan yang dilakukan perlu berorientasi dengan baik dan disesuaikan dengan kondisi lapangan pekerjaan sehari-



harinya, dengan demikian masing-masing personil yang ambil bagian dapat meningkatkan kemampuannya nantinya.

4. Di dalam menjalankan aktivitas perusahaan yang sudah berskala besar ini maka perlu adanya perubahan orientasi birokrasi para staf atau pegawai dan sifat arogansi kepada pendekatan baru yang berorientasi kepada pelanggan (konsumen).
5. Jangan menggunakan jasa pihak ketiga dalam berhubungan dengan PT. PLN (Persero). Misalnya: Memberi gambaran tentang mengurus sambungan baru.
6. Jika memiliki keluhan atau pengalaman yang tidak menyenangkan atas pelayanan PT. PLN (Persero) jangan segan-segan melaporkannya dengan mengirim surat kepada Kepala Cabang atau Pimpinan PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara.



DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha D.H. dan Irawan, **Manajemen Pemasaran Modern**, Cetakan Kelima, BPFE-UGM, Yogyakarta, 1995.
- Fredy Rangkuti, **Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)**, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Cetakan Pertama, Jakarta, 2002.
- G. R. Terry, **Azas-azas Manajemen**, Edisi Kedua, Terjemahan Winardi, Alumni Bandung, 1995.
- Gregorius Chandra, **Pemasaran Global**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andy, Yogyakarta, 2001.
- Handi Irawan.D, **Indonesian Customer Satisfaction (Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan)**, Cetakan Pertama, Penerbit PT Alex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- M. Manullang, **Dasar-dasar Manajemen**, Ghalia Indonesia, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Jakarta, 1993.
- Philip R.Nulman, **Layanan Ekstrem Bagi Pelanggan**, Cetakan Pertama, Penerbit Mitra Utama, Jakarta, 2002.
- Rambat Lupiyoadi, **Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Sujamto, **Beberapa Pengertian Di Bidang Pengawasan**, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Ghalia Indonesia, 1995.
- S. Hadibroto dan Oemar Witarsa, **Sistem Pengawasan Intern (System Of Internal Control)**, LPFE UI, Jakarta, 1985.
- T. Hani Handoko, **Manajemen**, Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, BPFE, Yogyakarta, 1998.
- J. Supranto, **Metode Riset Dan Aplikasinya Dalam Pemasaran**, Edisi Keenam, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- S. Nasution dan M. Thomas, **Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah**, Penerbit Bumi Aksara, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Jakarta, 2001.