L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian

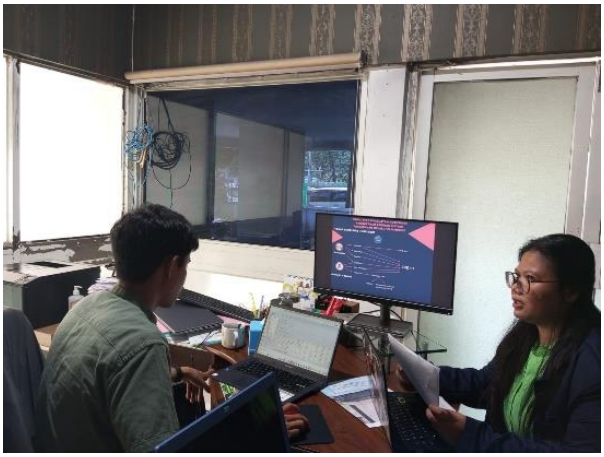
Lokasi Penelitian

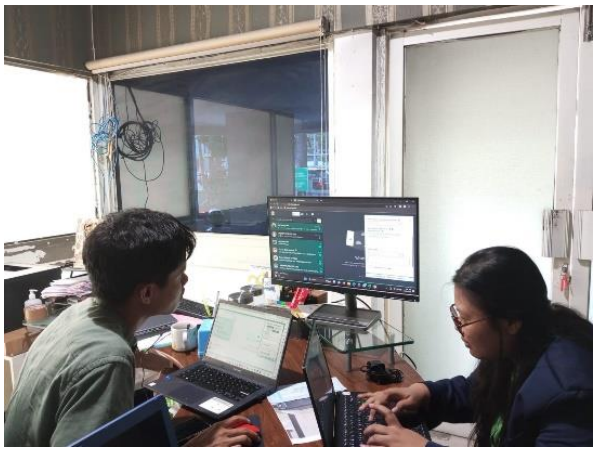


Wawancara

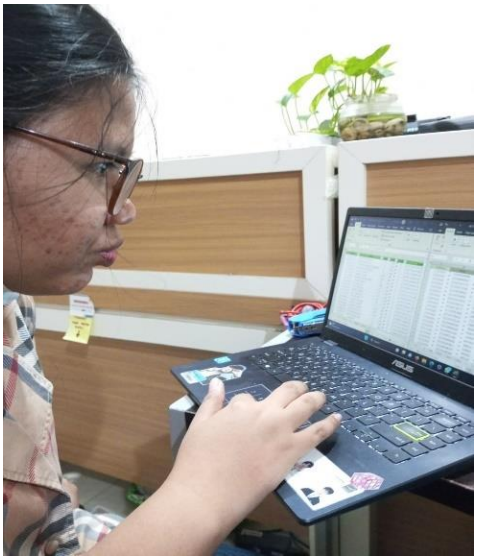


Presentasi Inovasi Layanan Pembayaran Listrik Pascabayar di Lokus





Pengambilan Data Pelanggan



Lampiran 2. Surat Keterangan Bukti Presentasi

Telah Presentasi Inovasi Layanan Pembayaran Listrik Pascabayar di Lokus

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ikhsan

NIP : 9010010F

Jabatan : Supervisor Layanan Pelanggan dan Administrasi

Instansi : PT PLN (Persero) ULP Mattoanging

Menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Natalia Ham

NPM : S022019013

Telah mempresentasikan skripsi berupa Inovasi Layanan dengan judul: " Inovasi Layanan Pemberitahuan Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar Melalui *Notifikasi* PLN *Mobile* Dan *Whatsapp Broadcast* Pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging" pada Hari Rabu, Tanggal 24 Mei 2023.

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai kelengkapan berkas ujian SKRIPSI mahasiswa yang bersangkutan.

Makassar, 02 Juni 2023

Supervisor Layanan

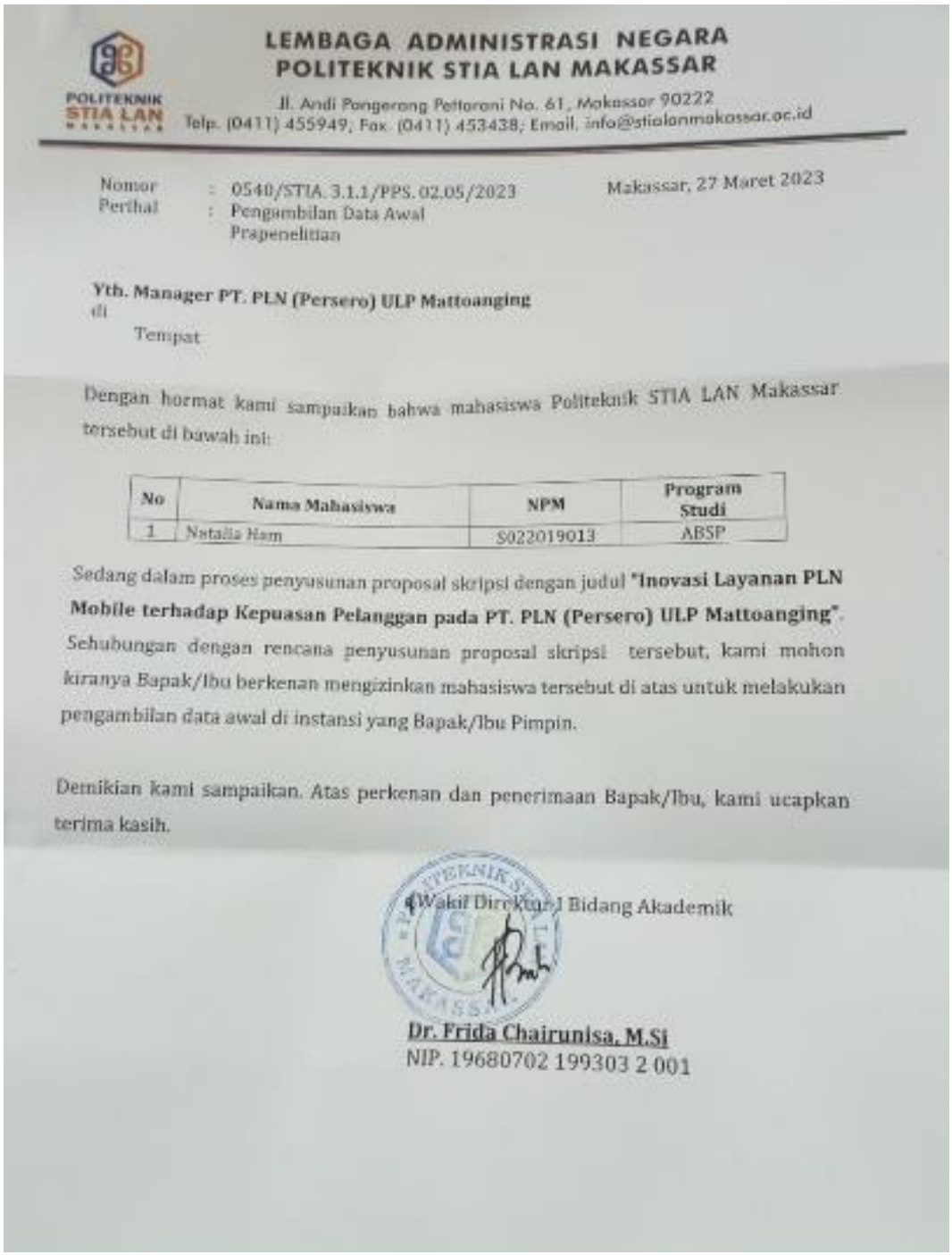


Ikhsan

NIP : 9010010F

Lampiran 3. Surat Keterangan Pra Penelitian

Surat Prapenelitian



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR

POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR

Jl. Andi Pangerang Pettarani No. 61, Makassar 90222
Telp. (0411) 455949; Fax. (0411) 453438; Email. info@stialanmakassar.ac.id

Nomor : 0540/STIA. 3.1.1/PPS. 02.05/2023
Perihal : Pengambilan Data Awal Prapenelitian

Makassar, 27 Maret 2023

Yth. Manager PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging
di
Tempat

Dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa Politeknik STIA LAN Makassar tersebut di bawah ini:

No	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi
1	Natalia Ham	S022019013	ABSP

Sedang dalam proses penyusunan proposal skripsi dengan judul **"Inovasi Layanan PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging"**. Sehubungan dengan rencana penyusunan proposal skripsi tersebut, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan pengambilan data awal di instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian kami sampaikan. Atas perkenan dan penerimaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik

Dr. Frida Chairunisa, M.Si
NIP. 19680702 199303 2 001

Lampiran 4. Verbatim Wawancara

Wawancara dengan Pegawai

Penulis : Assalamualaikum Wr. Wb., perkenalkan saya Natalia Ham dari Politeknik STIA LAN Prodi Administrasi Bisnis Sektor Publik, pertama - tama bisa ibu perkenalkan namanya Ibu dan apa posisinya Ibu di PT PLN ULP Mattoanging

Informan 1 : Saya Ibu Ratna Wati posisi saya ee tenaga *Verifikator Billman (Billing* Manajemen*)* PLN Mattoanging

Penulis : Baik, terimakasih Ibu Ratna. Yang pertama bisa dijelaskan apa itu listrik *Pascabayar* dan *Prabayar*, Ibu?

Informan 1 : Listrik Prabayar itu adalah listrik pintar yang dikeluarkan oleh PLN ee agar pelanggan dapat mengendalikan sendiri pemakaiannya tanpa menunggu tagihan bulanan. Sedangkan untuk Pascabayar itu apa meter yang kita mengambil tagihan setiap bulannya dari angka meter yang kita pasang pada rumah pelanggan masing - masing.

Penulis : Kalau targetnya untuk listrik *Pascabayar* dan *Prabayar* itu bagaimana Bu pembagiannya?

Informan 1 : Target apanya niih?

Penulis : Target pasarnya Bu untuk listrik *Pascabayar* dan *Prabayar*

Informan 1 : Target pasarnya? Target pasarnya listrik Pascabayar selama ini kan telah memonopoli selama ini ya sejak PLN ada dan sejak 2004 atau 2005 kalau nggak salah sudah muncul Namanya PLN listrik pin apa. Meter listrik pintar yaitu *Prabayar* yang biasa kita sebut token, seperti itu.

Penulis : Terus kalau *Pascabayar* bu targetnya dari mana?

Informan 1 : *Pascabayar* itu untuk pemakai… ee… pelanggan dengan pemakaian tiga pass untuk jaringan tiga pass yaitu mungkin untuk daya 10.600 ke atas.

Penulis : Baik Bu, Ibu kan ini PLN punya aplikasi PLN *Mobile* untuk menjawab keluhan - keluhan pelanggan kalau untuk mendapatkan informasi tentang tagihan adakah fiturnya dalam PLN *Mobile.*

Informan 1 : Ada, semua ada sayang

Penulis : Apa saja fiturnya Bu?

Informan : ee Informasi tagihan bulanan, informasi pemakaian token, informasi pemasangan baru, penambah daya, gangguan listrik, gangguan meter, biasakan pelanggan meter *prabayar* itu tokennya habis tiba-tiba nggak bisa diisi biasnya terjadi kesalahan internalnya kami

Penulis : terus Bu, bagaimana upayanya PLN dalam mengingatkan pembayaran listrik *pascabayar?* Kan listrik *pascabayar* pengairannya per bulan Bu.

Informan 1 : *Pascabayar* untuk penagihan nya? Untuk mengingatkan itu kita ada mencetakkan *invoice* tagihan listrik yang dibawah oleh petugas pembaca meter setiap bulannya mulai dari tanggal 5 sampai 20 seperti itu.

Penulis : Kalau pengingat menggunakan sosial media adakah yang digunakan?

Informan 1 : Sosial Media kita lewat PLN *Mobile,* kita lewat iklan – iklan*,* lewat pamflet – pamflet, brosur – brosur seperti itu. Tambahan dengan kemajuan teknologi petugas juga bisa mengingatkan pelanggan lewat WA juga agar lebih akrab dengan pelanggan.

Penulis : Pamflet dan brosur didapatkan dari pusat ya Bu?

Informan 1 : Iya dari pusat disebarkan ke unit – unit

Penulis : Apa dampak dari *Reminder* yang telah dilakukan oleh pihak PLN Mattoanging?

Informan 1 : Membantu sekali dengan cara itu kan pelanggan bisa lebih mudah mengingat bahwa tagihannya belum terbayar, lebih mudah melakukan transaksi pelunasan lewat *mobile banking,* lebih cepat pengembalian aset kami

Penulis : Apakah setelah melakukan *reminder* masih ada pelanggan yang terlambat membayar? Kalau misalnya ada pelanggan yang telat membayar, apa sanksi yang diberikan?

Informan 1 : Ya masih ada pelanggan yang terlambat dalam membayar tagihan listriknya, kami akan melakukan segel, dan dilakukan pemadaman

Penulis : Bagaimana proses untuk dilakukan sanksi tersebut, apakah setelah *deadline* pembayaran?

Informan 1 : Jika pembayaran listriknya tidak dilunasi dari tanggal 1 sampai 20, pada tanggal 21 akan dikeluarkan e… apa surat pemutusan. Jadi segel itu akan dilakukan dari tanggal 21 sampai 30 atau sampai pelanggan membayarkan kewajibannya seperti itu

Penulis : Menurutnya Ibu, apakah faktor yang menyebabkan pelanggan terlambat membayar tagihan listriknya?

Informan 1 : ee.. faktornya ada macam – macam ada yang lupa, ada yang membayar tagihan setelah gajian, tetapi kebanyakan karena lupa.

Penulis : Baik Bu terimakasih atas jawaban dan waktunya. Selamat siang

Wawancara dengan Pelanggan

Penulis : Selamat Pagi Bu, kalau boleh tahu dengan Ibu siapa ya?

Informan 2 : Ibu Sri Fuji

Penulis : Ibu Sri Fuji, kalau boleh tahu ibu biasanya telat bayar tagihan listrik?

Informan 2 : Nda baru bulan kemaren itu terlambat, bulan lalunya juga tidak terlambat

Penulis : Belum pernah terlambat ya Bu, berarti belum pernah mendapat sanksi berupa pencabutan sebelumnya.

Informan 2 : Nda pernah barupi ini karena saya ke daerah saya juga lupa titip uang

Penulis : ahh Ibu lupa titip uang

Informan 2 : Iya saya lupa saya mau suruh mereka bayar tetapi ini anak – anak nda ada uangnya. Jadi pas dicabut MCB-nya saya datang kok sudah dicabut. Saya mau datang hari Jumat sudah tinggi matahari sudah tutup, terus saya mau datang hari sabtunya tutup, jadi saya rencana senin hari ini aja baru datang.

Penulis : Kalau boleh tahu Bu, alasan masih menggunakan listrik *pascabayar* apa ya Bu? Listrik analog yang dibayar perbulan

Informan 2 : Saya pakai itu terus ji dari awal, maksudnya saya tidak tahu adanya meteran token. Saya rencana mau beralih ke listrik token untuk mengatur penggunaan listrik di rumah, dan kalau saya misalnya kemana-mana tidak ada lagi pencabutan MCB.

Penulis : Apakah Ibu memiliki aplikasi PLN *Mobile*? Karena sepengetahuan saya aplikasi PLN Mobile memiliki layanan untuk pengingat pembayaran tagihan.

Informan 2 : Nda, saya tidak memiliki nda pernah dia tanya kalau ada aplikasi tersebut

Penulis : Tidak ya Bu, biasanya untuk pemberitahuan secara manual biasanya petugas datang untuk membawakan Ibu *invoice* tagihan pembayaran

Informan 2 : Nda pernah dia tanya kalau ada, langsung aja pencabutan MCB

Penulis : Baik Bu, terima kasih atas waktu dan jawabnnya. Selamat pagi

Wawancara dengan Pelanggan

Penulis : Selamat siang Mba, perkenalkan saya Natalia dari Politeknik STIA LAN Makassar sedang melakukan pra-penelitian untuk tugas akhir saya. Pertama-tama bisa perkenalkan namanya dulu Mba?

Informan 3 : eee nama saya Theresa

Penulis : yaa Mbak Theresa kalau boleh tahu listrik di rumah pakenya yang pascabayar atau yang prabayar?

Informan 3 : ee Pascabayar

Penulis : Yang bulanan ya Mba. Kalau boleh tahu Mba alasan masih menggunakan Pascabayar kenapa Mba?

Informan 3 : Kalau pake token tuuh ribet, kalau buntung malam habis keluar lagi untuk cari *voucher* gitu

Penulis : mmmh, jadi alasannya karena agak ribet yaa pake token itu. Kalau gitu mba masalah keterlambatan apa mba biasa terlambat membayar?

Informan 3 : Kadang - kadang biasa terlambat, eeh lupa biasa sudah tanggal 21 ternyata belum bayar.

Penulis : Kalau misalnya Mba terlambat ini, apa sanksi yang Mba dapat?

Informan 3 : ee katanya sih langsung dicabut.

Penulis : mmmh, langsung dicabut dari pihak PLN yaa, supaya langsung dibayarkan. Terus Mba masalah *invoice* pemberitahuan pembayaran listrik pascabayar dari petugas Mba biasa dapat tidak?

Informan 3 : eee untuk pencabutan tidak ada karena sudah langsung dicabut, kalau untuk pembayaran biasanya saya dapat kalau di rumah ada orang kalau ee rumah lagi kosong biasanya saya tidak mendapatkan pemberitahuan.

Penulis : Baik Mba, pemberitahuannya Mba dapat jika dirumah ada yang orang yang jaga kalau tidak mba tidak mendapatkan yaa?

Informan 3 : Iya.

Wawancara dengan pelanggan

Penulis : Selamat siang Ibu Intan, perkenalkan saya Natalia dari Politeknik STIA LAN Makassar saya disini untuk mengambil data wawancara pelanggan listrik pascabayar. Apakah Ibu berkenan? Jika berkenan silahkan perkenalkan nama Ibu terlebih dahulu.

Informan 4 : Oo iya, baik… nama saya Ibu Intan

Penulis : Oo iya baik Ibu Intan, pertama – tama bisa saya tahu alasan Ibu masih menggunakan listrik Pascabayar?

Informan 4 : Saya masih pakai listrik pascabayar karena lebih gampang saya pakai dulu listriknya lalu bayar.

Penulis : Ooo, jadi pakai dulu Bu lalu bayar. Terus apakah Ibu biasa terlambat dalam membayarkan tagihan listrik? Kalau terlambat boleh disertakan alasannya Ibu?

Informan 4 : Hmm iya, saya biasa terlambat karena saya menunggu dulu gajian kan. iyo, jadi biasanya saya telat karena saya biasa gajinya ditunggu dulu, biasa telat masuk yaaa gitu deh

Penulis : mmmh, terlambat karena tunggu gajian ya Bu, apakah Ibu mengunduh atau memiliki aplikasi PLN *Mobile?*

Informan 4 : Ee, saya belum mengunduh PLN *Mobile*.

Penulis : Apakah Ibu mendapatkan *invoice* tagihan dari petugas yang datang ke rumah Ibu

Informan 4 : ee saya jarang dapat ya, apalagi saya orangnya jarang di rumah jadi kadang saya tidak dapat dari petugas bahkan yang ditempel di pintu.

Penulis : Baik Bu, saya rasa itu saja terima kasih atas waktunya. Selamat Siang Bu.

Informan 4 : Sama – sama.

Wawancara dengan pelanggan

Penulis : Selamat siang Mba, perkenalkan saya Natalia dari Politeknik STIA LAN Makassar sedang melakukan pra-penelitian untuk tugas akhir saya. Pertama-tama bisa perkenalkan namanya dulu Mba?

Informan 5 : Nama saya Selviana

Penulis : Oo iya baik Mba Selviana, pertama – tama bisa saya tahu alasan Ibu masih menggunakan listrik Pascabayar?

Informan 5 : Saya masih pakai pascabayar sekarang karena kalo pakai token agak ribet sih, apalagi kalo misalnya tiba- tiba mati tengah malam too terus tutup semua mi toko. Nah itu kayak ribet siih kalo bagaimana cara isi ulangnya gitu.

Penulis : Mmmh, jadi alasannya karena agak ribet yaa pake token itu. Kalau gitu Mba masalah keterlambatan apa mba biasa terlambat membayar?

Informan 5 : Untuk alasannya terlambat bayarnya itu siih saya tunggu tanggal gajian dulu ya jadi pas setelah ada gajian masuk baru saya ini apa membayar.

Penulis : mmmh, terlambat karena tunggu gajian ya Mba, apakah Ibu mengunduh atau memiliki aplikasi PLN *Mobile?*

Informan 5 : Ee, saya pakai PLN *Mobile*, tapi untuk penggunaannya jarang siih karena saya juga jarang buka aplikasinya sekarang

Penulis : Baik Mba, apakah Mba mendapatkan *invoice* tagihan dari petugas yang datang ke rumah Ibu?

Informan 5 : Saya tidak dapat *invoice* siih sejauh ini kalau misalnya ee saya mau tahu invoice pemakaiannya saya harus ke kantornya dulu, belum pernah ada yang kasikan selain dari kantor.

Penulis : Baik Bu, saya rasa itu saja terima kasih atas waktunya. Selamat Siang Bu.

Informan 5 : Sama – sama.

Lampiran 5. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

Pegawai

1. Nama dan posisi narasumber
2. Apakah listrik *Pascabayar* dan *Prabayar* itu?
3. Siapa saja target untuk listrik *Pascabayar* dan *Prabayar*?
4. Adakah fitur informasi tentang tagihan pada aplikasi PLN *Mobile*?
5. Bagaimana upaya PT PLN (Persero) ULP Mattoanging dalam mengingatkan pelanggan untuk pembayaran tagihan listrik?
6. Dampak apa yang dirasakan oleh PT PLN (Persero) ULP Mattoanging setelah melakukan *Reminder*?
7. Apakah masih ada pelanggan yang terlambat membayar?
8. Apa saja sanksi yang didapatkan jika pelanggan sering terlambat membayar tagihan listrik?
9. Bagaimana proses pemberian sanksi pada pelanggan yang terlambat membayar?
10. Apa saja alasan yang membuat pelanggan terlambat membayar tagihan listrik?

Pelanggan

1. Nama pelanggan
2. Apa alasan terlambat membayar tagihan listrik pascabayar?
3. Apa alasan masih menggunakan listrik pascabayar?
4. Apakah Bapak/Ibu mengunduh atau memiliki aplikasi PLN *Mobile*?
5. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan *invoice* tagihan pembayaran listrik?

Lampiran 6. Kuesioner

KUESIONER

Bagian 1 (Data diri Pelanggan)

1. Nama pelanggan

Bagian 2 (*Reminder*)

1. Apakah Anda mengetahui batas pembayaran listrik pascabayar?
   a. Sangat mengetahui
   b. Mengetahui
   c. Tidak mengetahui
   d. Sangat Tidak mengetahui
2. Apakah Anda mengetahui sanksi apa yang diberikan oleh pihak PT PLN (Persero) ULP Mattoanging jika terlambat membayar tagihan listrik pascabayar?
   a. Sangat mengetahui
   b. Mengetahui
   c. Tidak mengetahui
   d. Sangat Tidak mengetahui
3. Apakah Anda mengetahui adanya inovasi layanan *reminder* atau pemberitahuan pembayaran tagihan listrik pascabayar PT PLN (Persero) ULP Mattoanging?
   a. Sangat mengetahui
   b. Mengetahui
   c. Tidak mengetahui
   d. Sangat tidak mengetahui
4. Apakah dengan adanya pesan *reminder* atau pemberitahuan pembayaran tagihan listrik pascabayar PT PLN (Persero) ULP Mattoanging melalui

Broadcast WhatsApp, membantu Anda untuk mengingat pembayaran listrik tepat waktu?

a. Sangat membantu
b. Membantu
c. Tidak memudahkan
d. Sangat tidak memudahkan

5. Apakah Anda puas dengan layanan *reminder* pembayaran tagihan listrik pascabayar melalui *Broadcast WhatsApp* PT PLN (Persero) ULP Mattoanging?

a. Sangat Puas
b. Puas
c. Cukup Puas
d. Tidak Puas

BIODATA



NATALIA HAM

Mahasiswa Program Sarjana Terapan

Administrasi Bisnis Sektor Publik

Politeknik STIA LAN Makassar

Tempat Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 26 Junu 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Katholik

Status : Belum Menikah

Nomor Handphone : 08973976890

Email :hamnatalia7@gmail.com

PENDIDIKAN

- SD Frater Teratai II Makassar, Lulus pada tahun 2010
- SMP Negeri 2 Makassar, Lulus pada tahun 2013
- SMK Telkom Makassar, Lulus pada tahun 2016

PENGALAMAN ORGANISASI

- Anggota UKM FOMENT Divisi Kuangan Politeknik STIA LAN Makassar tahun 2021-2022.