

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB BONGKAR
RAMPUNG DAN DAMPAKNYA TERHADAP
PELAYANAN PELANGGAN DI PT PLN (Persero) ULP
MANADO UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh
Yonatan Suprianto Weku
NIM. 21053170**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

2025

Yonatan Suprianto Weku, 2025 **“Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan Di Pt Pln (Persero) Ulp Manado Utara.”**. Di bawah Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl.Manag dan Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor penyebab terjadinya bongkar rampung (pemutusan permanen sambungan listrik) serta dampaknya terhadap pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara. Latar belakang penelitian didasari oleh meningkatnya kasus bongkar rampung setiap tahun akibat tunggakan, pelanggaran teknis, lemahnya pengawasan internal, implementasi SOP yang belum konsisten, serta kurangnya komunikasi dan sosialisasi petugas. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, resistensi sosial, hingga citra negatif terhadap pelayanan PLN. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan informan terdiri dari pegawai PLN (Team Leader, Billing Manager, staf pelayanan) serta pelanggan yang pernah mengalami bongkar rampung. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengungkap faktor penyebab, proses pelaksanaan, dampak, dan strategi penanganan. Hasil penelitian menunjukkan faktor internal mencakup keterbatasan SDM, sistem pelaporan manual, dan SOP yang tidak konsisten. Faktor eksternal meliputi rendahnya kesadaran pelanggan, keterbatasan ekonomi, kebiasaan menunda pembayaran, serta pelanggaran instalasi. Bongkar rampung berdampak pada keluhan, konflik kecil, dan citra PLN yang dinilai tegas namun kurang empati. Meski demikian, sebagian pelanggan menerima jika prosedur dilakukan sesuai aturan dan disertai komunikasi yang jelas. Penelitian ini menekankan pentingnya strategi PLN dalam memperkuat komunikasi persuasif dan menjaga hubungan dengan pelanggan pasca bongkar rampung.

Kata Kunci: Bongkar rampung, pelayanan pelanggan, kepuasan, PLN.

Yonatan Suprianto Weku, 2025 “Analysis Of Factors Causing Dismantling And Its Impact On Customer Service At Pt Pln (Persero) Ulp North Manado.”. Under Djibrael Djawa, Se, M.Int.Hotl.Manag And Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, Mm

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors causing bongkar rampung (permanent disconnection of electricity service) and its impact on customer service at PT PLN (Persero) ULP Manado Utara. The background of the research is driven by the increasing number of bongkar rampung cases each year due to arrears, technical violations, weak internal supervision, inconsistent implementation of SOPs, and insufficient communication and socialization by field officers. These conditions lead to customer dissatisfaction, social resistance, and a negative image of PLN's services. The research employs a qualitative case study approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, involving informants such as PLN employees (Team Leader, Billing Manager, and service staff) as well as customers who experienced bongkar rampung. Thematic data analysis was applied to identify causal factors, implementation processes, impacts, and handling strategies. The findings reveal that internal factors include limited human resources, manual reporting systems, and inconsistent SOPs. External factors consist of low customer awareness, economic constraints, payment delays, and installation violations. Bongkar rampung has resulted in customer complaints, minor conflicts, and the perception of PLN as firm but lacking empathy. However, some customers accept the process if it is carried out according to regulations and accompanied by clear communication. This study highlights the importance of PLN's strategy in strengthening persuasive communication and maintaining relationships with customers after bongkar rampung.

Keywords: *Bongkar rampung, customer service, satisfaction, PLN.*

MOTTO

“ Ora Et Labora “

***Doakan Apa Yang Kamu Kerjakan,
Kerjakanlah Apa Yang Kamu Doakan.***

“Dalam setiap tetes keringat dan doa yang dinaikkan, aku percaya bahwa Tuhan selalu bekerja di balik layar kehidupanku, sebab doa tanpa usaha adalah kemalasan, usaha tanpa doa adalah kesombongan, dan hanya dengan iman yang teguh setiap langkah dapat dijalani hingga tercapai keberhasilan. Maka setiap lembar skripsi ini menjadi bukti nyata dari doa yang tak henti, usaha yang tak kenal lelah, serta iman yang kokoh meski badai menghadang, dan bersama Tuhan perjuangan ini bukan hanya untuk menyelesaikan kewajiban, melainkan juga untuk memuliakan-Nya.”

Kupersembahkan Karya ini untuk:

“Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, kekuatan, dan kasih-Nya sepanjang proses penyusunan skripsi ini.

Terima kasih yang tulus juga kupersembahkan kepada orang tua tercinta atas doa, kasih, dan pengorbanan yang tak ternilai, serta kepada keluarga dan sahabat yang selalu memberi dukungan serta semangat.”.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Yonatan Suprianto Weku
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado,...September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl.Manag
NIP.196101241990111001

Dosen Pembimbing 2,



Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
NIP.196109111989032001

Mengetahui :

Ketua Panitia



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP.197307222002122001

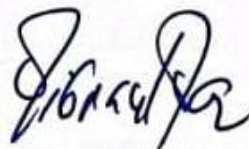
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
ANALISIS FAKTOR PENYEBAB BONGKAR RAMPUNG DAN
DAMPAKNYA TERHADAP PELAYANAN PELANGGAN DI PT PLN
(PERSERO) ULP MANADO UTARA

Oleh

Yonatan Suprianto Weku
NIM. 21053170

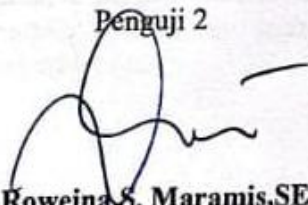
Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada tanggal. September 2025

Ketua/Penguji 1



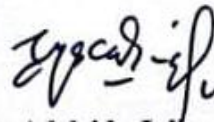
Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl.Manag
NIP. 196101241990111001

Penguji 2



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 197209152002122001

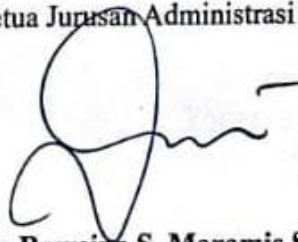
Penguji 3



Cysca Adeleida Jultana Langi, SE, M.Si
NIP. 196906131994032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 197209152002122001

		POLITEKNIK NEGERI MANADO			
FORMULIR	FM-203 edA rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yonatan Suprianto Weku
 NIM : 21053170
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan Dampak Terhadap Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) Manado Utara

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,




Yonatan Suprianto Weku
 NIM. 21053170

FM-203 edA rev.0

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Yonatan Suprianto Weku
NIM : 21053170
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 07 April 2003
Alamat : Jaga I, Desa Kaweruan
Kec Likupnag Selatan, Kab Minahasa Utara
Nama Ayah : David O. Weku
Nama Ibu : Anneke Lolowang
Alamat Orang Tua : Jaga I, Desa Kaweruan
Kec Likupnag Selatan, Kab Minahasa Utara
Daerah Asal : Kota Manado
Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan
Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan Di Pt
Pln (Persero) Ulp Manado Utara
Dosen Pembimbing : 1. Djibrael Djawa, SE, M.Int.Hotl.Manag
2. Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM
Dosen Penguji : 1. Diana Roweina S. Maramis,SE,M.Si
2. Cysca Adeleida Juliana Langi,SE,M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian : 16 September 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hikmah-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat selesai tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menuntaskan studi Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado. Selain itu, Skripsi ini juga bertujuan untuk menguraikan secara menyeluruh penelitian yang akan penulis lakukan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara .

Fokus utama penelitian dalam Skripsi ini adalah pembahasan mengenai Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara. Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian hingga tahap Skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Skripsi ini :

1. Tuhan Yesus yang selalu senantiasa membimbing dan menyertai
2. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
3. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
4. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan Dan Umum
5. Rudolf Esthepanus Golioth Maith, ST.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni
6. Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan Dan Kerja Sama Serta Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Tahun 2025.
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
8. Precylia Ribka Raming, SE.,MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis.
9. Vekky Supit, SE.,M.Si Selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Tahun 2025

10. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis juga selaku Penguji 2 Skripsi Penelitian dan Skripsi.
11. Djibrael Djawa, SE, M.Int. Hotl.Manag sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi. Juga sebagai Ketua Penguji 1
12. Dra. Selvie Ratna Ivone Mandang, MM sebagai Dosen Pembimbing 2 Skripsi. Dan juga selaku Pembahas
13. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si Selaku Penguji 3 Skripsi Penelitian Dan Skripsi
14. Orang tua dan Keluarga yang telah memberikan doa, motivasi, semangat serta dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini, baik secara materi maupun non materi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi dasar pelaksanaan penelitian yang bermanfaat bagi pihak terkait. Terimah Kasih

Manado,...September 2025

Yonatan Suprianto weku
NIM. 21053170

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
BIOGRAFI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian	4
1.3.1 Fokus Penelitian	4
1.3.2 Sub Fokus Penelitian	5
1.4 Pembatasan Masalah	6
1.5 Rumusan Masalah	7
1.6 Tujuan Penelitian	7
1.7 Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Konsep Faktor Penyebab Bongkar Rampung	10
2.1.2 Konsep Dampak Terhadap Pelayanan Pelanggan.....	12
2.2 Hubungan Antar Konsep	14
2.3 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Kerangka Berfikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Pendekatan Penelitian.....	27
3.3 Subjek Penelitian	28
3.4 Instrumen Penelitian	29
3.5 Sumber Data	30
3.5.1 Data Primer	30
3.5.2 Data Sekunder	30
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	31
3.6.1 Observasi	31
3.6.2 Wawancara	32
3.6.3 Dokumen	30
3.7 Prosedur Analisa Data	34
3.7.1 Reduksi Data (Data Reduction).....	35
3.7.2 Penyajian Data (Data Display)	35

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	36
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data	36
3.8.1 Kredibilitas	37
3.8.2 Transferabilitas	37
3.8.3 Dependabilitas	38
3.8.4 Konfirmabilitas	38
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	39
4.1 Sejarah PT.PLN (Persero)	39
4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	41
4.3 Visi dan misi Perusahaan	42
4.3.1 Visi	42
4.3.2 Misi	42
4.3.3 Moto	42
4.4 Arti Daro Logo PLN (Persero)	43
4.5 Sumber Daya Perusahaan	44
4.5.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	44
4.5.2 Sumber Daya Fisik	45
4.6 Organisasi Perusahaan	46
BAB V HASIL TEMUAN PENELITIAN	48
5.1 Hasil Temuan Penelitian	49
5.2 Pembahasan Temuan Peneltian	50S
5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan (pegawai PT PLN Manado Utara)	51
5.2.2 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan (Pelanggan)	61
5.3 Implementasi	67
BAB VI PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. Penelitian Terdahulu	16
2. Alolasi Waktu Pelaksanaan Penelitian	23
3. Kriteria Informan	25
4. Sumber Daya Manusia (SDM) Di ULP Manado Utara.....	42
5. Sumber Daya Fisik (Fasilitas)	43
6. Jawaban Informan Pertanyaan A (Pegawai).....	49
7. Jawaban Informan Pertanyaan B (Pegawai)	52
8. Jawaban Informan Pertanyaan C (Pegawai)	54
9. Jawaban Informan Pertanyaan D (Pegawai).....	56
10. Jawaban Informan Pertanyaan E (Pegawai)	57
11. Jawaban Informan Pertanyaan A (Pelanggan).....	59
12. Jawaban Informan Pertanyaan B (Pelanggan).....	60
13. Jawaban Informan Pertanyaan C (Pelanggan).....	62
14. Jawaban Informan Pertanyaan D (Pelanggan).....	63
15. Jawaban Informan Pertanyaan E (Pelanggan)	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 1 Kerangka Berfikir	19
Gambar 2 Teknik Pengumpulan Data.....	28
Gambar 3 Proses Wawancara Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.....	29
Gambar 4 Proses Wawancara Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.....	31
Gambar 5 Komponen Analisis Data	32
Gambar 6 PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Utara	38
Gambar 7 Logo PLN (Persero)	41
Gambar 8 Struktur Organisasi	44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1 Lampiran Pertayaan	70
Lampiran 2 Lampiran Tabel Matrix	72
Lampiran 3 Dokumentasi	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan masyarakat modern, listrik telah menjadi kebutuhan dasar yang sangat penting. Hampir semua aktivitas manusia, baik di bidang ekonomi, sosial, maupun rumah tangga, sangat bergantung pada ketersediaan listrik yang stabil. Kondisi ini menempatkan PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada posisi strategis untuk menjamin keberlanjutan pasokan serta mutu pelayanan listrik bagi masyarakat luas.

PT. PLN juga menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Ketika pelayanan publik tidak berjalan maksimal, muncul ketidakpuasan yang berakibat pada turunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Salah satu persoalan yang cukup menonjol di berbagai unit layanan, termasuk Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara, adalah meningkatnya jumlah pemutusan sambungan listrik secara permanen atau yang dikenal dengan istilah bongkar rampung.

Fenomena bongkar rampung mencerminkan persoalan yang tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga administratif dan sosial. Umumnya, tindakan ini diterapkan pada pelanggan yang menunggak tagihan atau melakukan pelanggaran, seperti pencurian listrik maupun manipulasi meteran. Namun, dalam praktiknya, proses tersebut sering menimbulkan polemik karena kurangnya komunikasi dan ketidakjelasan prosedur.

Yusuf, Pratama, dan Arifin (2021:171) menyatakan bahwa pelaporan bongkar rampung yang masih dilakukan secara manual mengakibatkan keterlambatan respons, sehingga mengurangi efektivitas pelayanan dan memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini diperburuk oleh faktor internal seperti lemahnya sistem pengawasan, keterbatasan tenaga kerja, dan implementasi SOP yang belum optimal. Temuan serupa juga disampaikan oleh Lilianti, Susanto, dan Putri (2019:85) yang menyoroti lemahnya pengendalian internal serta komunikasi yang minim antara petugas dan pelanggan, yang berimbas pada meningkatnya piutang tak tertagih dan bertambahnya kasus pemutusan permanen.

Hasil observasi awal di PLN ULP Manado Utara memperlihatkan tren peningkatan kasus bongkar rampung dari tahun ke tahun. Faktor penyebab yang menonjol antara lain tingginya tunggakan pelanggan, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai kewajiban pembayaran, lemahnya pengawasan terhadap pelanggaran teknis, serta kurang maksimalnya sosialisasi SOP kepada petugas maupun pelanggan.

Ada beberapa penyebab yang dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan tenaga teknis, lemahnya sistem informasi pelanggan, kurangnya pelatihan komunikasi bagi petugas, dan minimnya evaluasi pelaksanaan SOP. Sedangkan faktor eksternal mencakup rendahnya kesadaran pelanggan untuk membayar tepat waktu, kondisi ekonomi yang tidak menentu, kebiasaan menunda pembayaran, hingga praktik ilegal seperti pencurian listrik dan pemasangan tanpa izin.

Berdasarkan data PLN ULP Manado Utara, rata-rata terdapat 3–5 pelanggan per bulan yang dikenakan sanksi bongkar rampung. Mayoritas kasus terjadi akibat tunggakan lebih dari tiga bulan dan pelanggaran instalasi. Jika dihitung per tahun, jumlahnya mencapai puluhan pelanggan, sehingga diperlukan strategi pencegahan agar angka tersebut tidak terus meningkat.

Dampak dari kondisi ini tidak sederhana. Pemutusan yang dilakukan tanpa penjelasan atau komunikasi yang baik sering menimbulkan rasa dirugikan bagi pelanggan, menurunkan kepuasan, memicu konflik sosial, serta merusak citra pelayanan PLN. Padahal, SOP bongkar rampung sebenarnya telah diatur melalui beberapa tahapan, mulai dari pemberian peringatan pertama hingga akhirnya dilakukan pemutusan permanen jika kewajiban tidak juga dipenuhi. Namun, implementasi SOP tersebut di lapangan masih belum konsisten, terutama dalam aspek transparansi informasi.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian komprehensif perlu dilakukan untuk mengkaji faktor penyebab bongkar rampung serta dampaknya terhadap pelayanan pelanggan. Kajian ini tidak hanya mencakup aspek teknis dan administratif, tetapi juga pendekatan komunikasi, persepsi konsumen, dan strategi kelembagaan. Dengan begitu, hasil penelitian diharapkan mampu menjadi dasar perumusan kebijakan pelayanan yang lebih transparan, humanis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul: “Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan utama yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Peningkatan jumlah kasus pemutusan sambungan listrik permanen (*bongkar rampung*) di PLN ULP Manado Utara dari tahun ke tahun.
2. Tingginya tunggakan pelanggan serta pelanggaran teknis yang menjadi penyebab utama dilakukannya *bongkar rampung*.
3. Lemahnya sistem pengawasan internal dan belum optimalnya implementasi SOP, sehingga menimbulkan perbedaan persepsi antara petugas dan pelanggan.
4. Kurangnya komunikasi dan sosialisasi dari petugas kepada pelanggan mengenai kewajiban pembayaran maupun prosedur bongkar rampung.
5. Dampak bongkar rampung yang menurunkan kepuasan pelanggan, memunculkan resistensi sosial, serta memperburuk citra pelayanan PLN.

1.3 Fokus dan Subfokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini memusatkan perhatian pada analisis faktor penyebab meningkatnya praktik *bongkar rampung* (pemutusan permanen sambungan listrik) serta dampak yang ditimbulkannya terhadap pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara. Fokus ini mencakup aspek internal perusahaan, perilaku konsumen, pelaksanaan prosedur, serta pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan PLN.

1.3.2 Subfokus Penelitian

Untuk mendukung fokus penelitian, pembahasan diarahkan pada tiga subfokus utama:

a. Faktor Internal PLN

1. Kelemahan dalam pengawasan dan pengendalian internal terkait tunggakan serta pelanggaran pelanggan.
2. Kurangnya komunikasi, sosialisasi, dan edukasi dari petugas mengenai kewajiban pembayaran dan konsekuensi pemutusan.
3. Penerapan SOP bongkar rampung yang belum konsisten di lapangan.
4. Keterbatasan tenaga kerja serta dukungan teknologi, termasuk pelaporan yang masih manual.

b. Faktor Eksternal dari Pelanggan

1. Tingginya tunggakan yang tidak segera dilunasi.
2. Adanya pelanggaran teknis, seperti pencurian listrik dan manipulasi meteran.
3. Rendahnya kesadaran serta pemahaman pelanggan terhadap hak dan kewajiban sebagai konsumen.
4. Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang berimbas pada kelalaian dalam pembayaran.

c. Dampak Bongkar Rampung terhadap Pelayanan

1. Turunnya kepuasan pelanggan akibat pemutusan yang dinilai tidak transparan.
2. Meningkatnya ketidakpercayaan dan resistensi masyarakat terhadap PLN.
3. Terbentuknya citra negatif terhadap mutu pelayanan PLN.

4. Potensi timbulnya konflik sosial maupun pengaduan publik yang merugikan reputasi organisasi.

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini tetap terarah dan tidak melebar pada pembahasan yang terlalu luas, maka ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada fenomena *bongkar rampung* yang terjadi di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara. Fokus penelitian diarahkan pada faktor penyebab dari sisi internal perusahaan maupun eksternal pelanggan, pelaksanaan prosedur operasional standar, serta dampak yang ditimbulkan terhadap pelayanan pelanggan. Aspek yang ditinjau terutama berkaitan dengan kepuasan, kepercayaan, dan persepsi masyarakat terhadap kinerja PLN.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, sehingga penelitian ini tidak menitikberatkan pada analisis statistik atau generalisasi numerik, melainkan pada pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai permasalahan di lapangan. Data yang dianalisis mencakup hasil observasi, wawancara, dokumentasi lapangan, serta data sekunder yang relevan seperti arsip pelanggan, SOP, dan laporan internal perusahaan.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan utama sebagai berikut:

1. Faktor-faktor internal dan eksternal apa saja yang menjadi penyebab terjadinya bongkar rampung terhadap pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara?
2. Bagaimana tahapan pelaksanaan bongkar rampung yang dilakukan petugas PLN, serta sejauh mana standar operasional prosedur diterapkan di lapangan?
3. Apa dampak dari pelaksanaan bongkar rampung terhadap mutu pelayanan pelanggan, khususnya terkait kepuasan, tingkat kepercayaan, dan persepsi masyarakat terhadap PLN?
4. Upaya dan strategi apa yang ditempuh oleh PLN untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan setelah adanya tindakan bongkar rampung agar tercipta pelayanan yang lebih adil dan komunikatif?

1.6 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi serta memahami faktor-faktor internal maupun eksternal yang menyebabkan terjadinya bongkar rampung pada pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.
2. Mendeskripsikan proses pelaksanaan bongkar rampung oleh petugas PLN serta menilai sejauh mana standar operasional prosedur dijalankan.

3. Menganalisis dampak pelaksanaan bongkar rampung terhadap pelayanan pelanggan, terutama terkait kepuasan, kepercayaan, dan persepsi masyarakat terhadap PLN.
4. Mengkaji langkah-langkah serta strategi yang diterapkan PLN dalam menjaga hubungan dengan pelanggan setelah tindakan bongkar rampung, guna mendukung terciptanya pelayanan yang lebih adil, komunikatif, dan solutif.

1.7 Manfaat Penelitian

a) Manfaat bagi Penulis

1. Menambah pengalaman langsung dalam melakukan penelitian kualitatif pada lingkungan kerja nyata.
2. Mengasah kemampuan analisis dalam memahami serta mengidentifikasi persoalan organisasi.
3. Memperluas wawasan mengenai praktik *bongkar rampung* dan dinamika pelayanan publik.
4. Menjadi sarana pengembangan keterampilan menulis ilmiah serta berpikir kritis.
5. Memberikan kontribusi dalam bentuk rekomendasi atau solusi yang relevan bagi peningkatan pelayanan.

b) Manfaat bagi Instansi (PT PLN Manado Utara)

1. Memberikan data serta informasi terkait faktor penyebab terjadinya *bongkar rampung*.
2. Menjadi bahan masukan dalam merancang strategi pelayanan pelanggan yang lebih efektif.

3. Membantu evaluasi prosedur dalam menangani tunggakan maupun pelanggaran pelanggan.
4. Mendukung peningkatan kualitas komunikasi antara petugas dan pelanggan dengan pendekatan yang lebih humanis.
5. Menyediakan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap tindakan *bongkar rampung* sebagai dasar pertimbangan kebijakan.

c) Manfaat bagi Institusi (Lembaga Pendidikan/Perguruan Tinggi)

1. Menambah referensi berupa studi kasus yang dapat digunakan dalam pembelajaran, khususnya pada bidang manajemen pelayanan publik.
2. Memberikan contoh penerapan teori dalam praktik nyata yang bermanfaat untuk diskusi akademik.
3. Mendorong mahasiswa lain agar melakukan penelitian yang relevan dengan kebutuhan lapangan.
4. Memperkuat kerja sama antara perguruan tinggi dengan instansi pemerintah maupun BUMN melalui penelitian terapan.

Mendukung peningkatan kualitas lulusan yang peka terhadap masalah publik dan mampu memberikan solusi ilmiah

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Faktor Penyebab Bongkar Rampung

Bongkar rampung merupakan proses pelepasan atau pembongkaran Alat Pembatas dan Pengukur (APP) listrik oleh pihak PLN yang dilakukan karena pelanggaran atau ketidakpatuhan pelanggan. Menurut para peneliti dan pakar, penyebab bongkar rampung dapat dikategorikan menjadi dua faktor utama: faktor internal dan faktor eksternal, yang diuraikan sebagai berikut:

a) Faktor Internal

1. Kelemahan Pengendalian Internal

Menurut Lilianti et al. (2019: 85-86), faktor internal yang menyebabkan piutang tak tertagih (yang pada akhirnya memicu bongkar rampung) disebabkan oleh lemahnya pengendalian administrasi dan teknis di internal PLN, seperti tidak adanya komunikasi dua arah antara petugas pasang baru dan bongkar rampung, serta penempatan pegawai yang tidak sesuai bidangnya.

2. Ketidakefisienan Sistem Pelaporan Manual

Yusuf et al. (2021: 170-171) menjelaskan bahwa keterlambatan pelaporan bongkar rampung secara manual dari lima kantor layanan ke ULP Sengkang menyebabkan proses pembongkaran tidak efisien dan menghambat kinerja administrasi PLN.

3. Pelanggaran Pelanggan (Manipulasi/Illegal Use)

Berdasarkan laporan Prasetya (2024: iv-v), bongkar rampung dilakukan terhadap pelanggan yang melakukan pelanggaran berat seperti pencurian listrik, manipulasi meteran, atau penggunaan listrik secara ilegal, yang menjadi tindakan tegas PLN untuk menjaga ketertiban penggunaan energi.

b) Faktor Eksternal

1. Kesengajaan Tidak Membayar (Bad Faith)

Lilianti et al. (2019: 85) menyatakan bahwa ada unsur kesengajaan dari pelanggan untuk tidak membayar tagihan listrik meskipun mereka memiliki kemampuan finansial. Hal ini memperburuk kondisi piutang dan berujung pada tindakan bongkar rampung.

2. Ketidakmampuan Finansial Pelanggan

Menurut Awaluddin et al. (2023: 31-32), ketidakmampuan pelanggan dalam membayar tagihan disebabkan oleh rendahnya pendapatan dan tingginya pengeluaran, serta rendahnya kesadaran akan pentingnya membayar tepat waktu.

3. Perubahan Kebijakan dan Bencana Alam

Ditegaskan oleh Lilianti et al. (2019: 86) bahwa perubahan tarif dasar listrik (TDL), pencabutan subsidi, serta kejadian tak terduga seperti bencana alam turut menjadi penyebab eksternal utama terjadinya tunggakan, yang memicu pemutusan dan bongkar rampung.

4. Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan

Berdasarkan penelitian Awaluddin et al. (2023: 31), rendahnya kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN mempengaruhi perilaku pelanggan yang

cenderung menunda atau bahkan menghindari pembayaran, sehingga memperbesar risiko bongkar rampung.

Faktor penyebab bongkar rampung bukan hanya berasal dari pelanggan (seperti pelanggaran dan ketidakmampuan), tetapi juga dari sistem internal PLN yang belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, penanganan bongkar rampung harus mempertimbangkan penguatan sistem internal dan pendekatan komunikasi yang lebih baik kepada pelanggan.

2.2 Konsep Dampak Terhadap Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan merupakan aspek fundamental dalam mempertahankan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, termasuk dalam penyediaan layanan kelistrikan oleh PT PLN (Persero). Kualitas layanan yang diberikan akan sangat menentukan citra perusahaan serta persepsi publik terhadap kinerjanya.

Menurut Awaluddin, Mardjuni, dan Setiawan (2023:31-32), tunggakan listrik yang tinggi di PT PLN UP3 Watampone berdampak pada menurunnya pendapatan perusahaan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap tunggakan tagihan. Ketika kualitas layanan menurun, maka kemungkinan pelanggan untuk menunda pembayaran menjadi lebih besar, sehingga menurunkan kinerja layanan secara keseluruhan.

Menurut Lilianti et al. (2019:85-86) lemahnya komunikasi dua arah antara petugas PLN, keterbatasan pengetahuan staf, dan ketidaksesuaian penempatan kerja

menyebabkan pelayanan terhadap pelanggan tidak berjalan optimal. Kondisi ini menghambat efektivitas penanganan keluhan pelanggan, keterlambatan pemrosesan, hingga munculnya tunggakan yang berujung pada tindakan bongkar rampung.

Penelitian Yusuf et al. (2021:170-171) mengungkapkan bahwa sistem pelaporan manual dan ketergantungan pada proses fisik memperlambat penanganan laporan dari kantor pelayanan ke ULP. Akibatnya, pelanggan mengalami keterlambatan dalam layanan, menurunkan kepuasan mereka, dan menciptakan persepsi negatif terhadap profesionalitas pelayanan PLN.

Maukar (2024:146) menegaskan bahwa tindakan pemutusan listrik karena tunggakan (bongkar rampung) harus dilakukan dengan prosedur yang adil dan transparan agar tidak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Penanganan wanprestasi oleh pelanggan harus diikuti dengan pemberitahuan dan pendekatan yang komunikatif, agar tetap menjaga citra pelayanan PLN di mata publik.

Berdasarkan berbagai temuan dalam jurnal, dapat disimpulkan bahwa penurunan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) sering kali dipicu oleh kelemahan sistem internal seperti administrasi, komunikasi, dan sistem pelaporan, serta dipengaruhi oleh respon terhadap tunggakan dan pelanggaran pelanggan. Dampaknya mencakup penurunan kepuasan, peningkatan keluhan, serta memburuknya reputasi perusahaan di mata masyarakat.

2.2 Hubungan Antar Konsep

2.2.2 Hubungan Antar Konsep Bongkar Rampung dan Konsep Dampak Terhadap Pelayanan Bongkar Rampung

Hubungan antara faktor penyebab bongkar rampung dan dampaknya terhadap pelayanan pelanggan menunjukkan keterkaitan yang erat dan saling mempengaruhi dalam operasional pelayanan PT PLN (Persero). Bongkar rampung, sebagai bentuk tindakan akhir terhadap pelanggan yang melakukan pelanggaran atau menunggak pembayaran, merupakan hasil dari akumulasi masalah internal maupun eksternal. Tindakan ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis kelistrikan, tetapi juga berimplikasi besar terhadap kualitas pelayanan dan persepsi pelanggan terhadap PLN.

Menurut Lilianti et al. (2019:85-86), faktor internal seperti lemahnya sistem pengendalian, kurangnya ketegasan dalam pemberian sanksi, dan minimnya komunikasi antar petugas lapangan menyebabkan tingginya angka tunggakan yang akhirnya berujung pada bongkar rampung. Hal ini memperlihatkan bahwa kelemahan manajerial dan operasional PLN berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Awaluddin et al. (2023:31-32) menemukan bahwa rendahnya kualitas layanan berkontribusi terhadap meningkatnya perilaku pelanggan yang tidak kooperatif dalam membayar tagihan listrik. Ketika pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan oleh sistem layanan, mereka cenderung menunda atau bahkan mengabaikan kewajiban pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak

hanya sebagai hasil, tetapi juga menjadi penyebab munculnya masalah tunggakan yang mengarah pada tindakan bongkar rampung.

Yusuf et al. (2021:170-171) menambahkan bahwa sistem pelaporan manual yang tidak efisien turut memperlambat penanganan kasus-kasus pelanggan bermasalah, sehingga proses bongkar rampung menjadi lambat dan berdampak negatif terhadap pelayanan pelanggan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan publik, dan memperburuk citra perusahaan.

Secara keseluruhan hubungan antar konsep ini memperlihatkan bahwa faktor-faktor penyebab bongkar rampung baik berupa tunggakan, pelanggaran, atau sistem internal PLN memiliki efek domino terhadap pelayanan pelanggan. Ketidakefisienan sistem dan rendahnya kualitas interaksi dengan pelanggan akan memperbesar peluang terjadinya konflik, keluhan, bahkan penurunan loyalitas pelanggan terhadap PLN.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 1

Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
Lilianti et al. (2019) – Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih pada PT PLN WS2JB UP3 Palembang	Piutang tak tertagih disebabkan oleh piutang, sementara penelitian lemahnya pengendalian internal dan sikap rampung dan dampaknya pelanggan yang tidak kooperatif.	Penelitian ini fokus pada sekarang menyoroti bongkar dan dampaknya terhadap pelayanan pelanggan.
Awaluddin et al. (2023) – Peran Kualitas Layanan, Kepuasan dan Perilaku Pelanggan terhadap Tunggakan Tagihan Listrik	Kualitas layanan dan perilaku pelanggan berpengaruh signifikan terhadap terjadinya tunggakan.	Penelitian ini bersifat kuantitatif dan fokus pada hubungan perilaku pelanggan, sedangkan penelitian ini bersifat kualitatif dan menyoroti pelaksanaan bongkar rampung.

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
Yusuf et al. (2021) – Rancang Bangun Sistem Pelaporan Bongkar Rampung Berbasis Web di PLN ULP Sengkang	Sistem manual memperlambat pelaporan dan menghambat pelayanan bongkar rampung.	Fokus penelitian sebelumnya pada solusi teknologi, sedangkan penelitian ini mengeksplorasi faktor penyebab dan dampaknya secara menyeluruh.
Prasetya (2024) – Pemutusan dan Pembongkaran APP Akibat Pelanggaran di PT PLN UP3 Medan Utara	Bongkar rampung dilakukan terhadap pelanggan yang mencuri listrik atau memanipulasi meteran.	Penelitian Prasetya lebih fokus pada aspek teknis pelanggaran, sedangkan penelitian ini mengkaji faktor dan dampak dalam konteks pelayanan publik.
Maukar (2024) – Tinjauan Hukum terhadap PLN yang Memutus Aliran Listrik	Pemutusan listrik sah secara hukum jika dilakukan sesuai prosedur.	Maukar fokus pada aspek legal formal, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada pendekatan sosial dan pelayanan pelanggan.

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
Konsumen Menunggak		
Siregar (2023) – Penyelesaian Tunggakan Rekening Listrik Melalui P2TL oleh PT PLN	P2TL dilakukan untuk menekan tunggakan dan meningkatkan disiplin pelanggan.	Penelitian ini tidak membahas P2TL secara spesifik, namun beririsan dalam konteks pemutusan pelanggan.
Fattah et al. (2023) – Analisis Hukum Pemutusan Listrik Akibat Tunggakan oleh Konsumen di UP3 Parepare	Terdapat kendala pelaksanaan pemutusan karena keterbatasan SDM dan banyaknya keluhan dari pelanggan.	Penelitian ini lebih luas karena membahas faktor penyebab internal-eksternal serta persepsi pelanggan pasca bongkar rampung.
Putri Isnaad et al. (2021) – Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah	Masalah pembiayaan diselesaikan melalui pendekatan hukum dan manajemen risiko.	Penelitian ini bukan pada sektor kelistrikan, hanya digunakan sebagai perbandingan pendekatan penanganan pelanggaran konsumen.

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
dengan Jaminan Fidusia pada BPRS Dana Moneter		
Oviani et al. (2023) – Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah di PT Mitra Buana Asri Sentosa	Pembiayaan bermasalah dipengaruhi oleh seleksi nasabah dan kondisi ekonomi.	Relevan secara tidak langsung; hanya dijadikan rujukan dalam melihat penyebab eksternal pelanggan menunggak.
Lilihata et al. (2023) – Sistem Kendali Jarak Jauh untuk Pemutusan dan Penyambungan kWh Meter	Sistem berbasis GSM mampu mempercepat proses pemutusan sambungan listrik dari jarak jauh.	Fokus pada inovasi teknologi, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek manajerial dan pelayanan pelanggan.
Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023).	Kualitas pelayanan publik dengan dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness,	Fokus pada sektor peradilan dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini fokus pada PLN dengan pendekatan

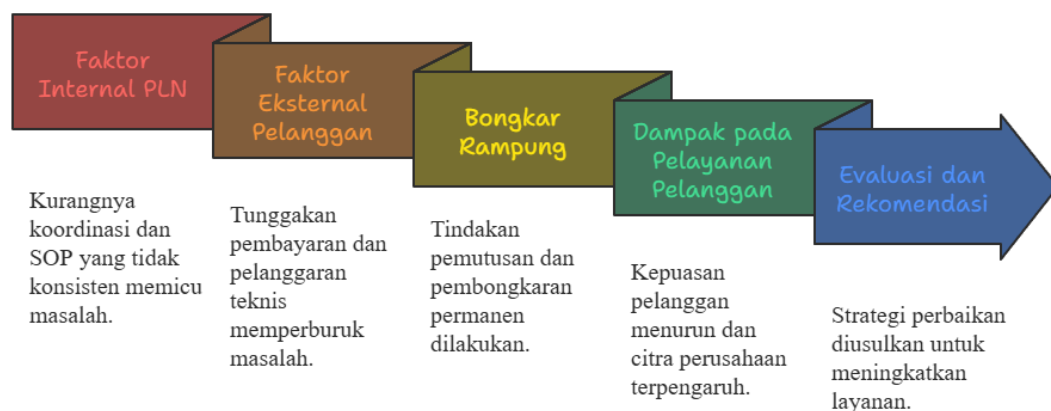
Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
<i>Peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.</i> Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran, 5(1), 79–92.	assurance, attention, tangible) berpengaruh terhadap kepuasan pencari keadilan di PTUN Manado.	kualitatif untuk mengkaji faktor penyebab bongkar rampung dan dampaknya terhadap pelayanan pelanggan.
Horman, D., Winokan, J. R., & Makinggung, J. P. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT.	kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan.	Penelitian Horman dkk. berfokus pada sektor perbankan dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini berfokus pada PLN dengan pendekatan kualitatif untuk meneliti faktor penyebab bongkar rampung dan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran, 5(1), 1–10.		dampaknya terhadap pelayanan pelanggan.

Sumber : Pengolahan Data penulis 2025

2.4 Kerangka Berfikir

Gambar 1
Kerangka Berfikir



Kerangka berpikir penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur logis dari permasalahan hingga solusi yang diharapkan. Penelitian berangkat dari fakta di lapangan bahwa di ULP PLN Manado Utara rata-rata terdapat 3–5 pelanggan setiap bulan yang mengalami bongkar rampung permanen, akibat tunggakan listrik maupun pelanggaran instalasi. Fenomena ini tentu tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal.

1. Faktor Internal

Faktor internal bersumber dari kelemahan yang terdapat dalam tubuh organisasi PLN itu sendiri. Misalnya, keterbatasan jumlah petugas teknis yang menyebabkan keterlambatan penanganan, lemahnya sistem informasi pelanggan yang masih manual sehingga pelaporan dan tindak lanjut sering terlambat, serta implementasi SOP yang tidak konsisten, misalnya peringatan

kepada pelanggan tidak selalu diberikan sesuai tahapan yang berlaku. Selain itu, sarana operasional yang terbatas dan kurangnya pelatihan petugas dalam komunikasi pelayanan membuat proses bongkar rampung sering menimbulkan konflik dengan pelanggan.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal berasal dari kondisi di luar organisasi, yaitu pelanggan dan lingkungan masyarakat. Misalnya, rendahnya kesadaran pelanggan dalam membayar listrik tepat waktu, kondisi ekonomi masyarakat yang kadang menyulitkan pembayaran, serta budaya menunda pembayaran yang sudah menjadi kebiasaan sebagian pelanggan. Di sisi lain, kurangnya sosialisasi tentang kewajiban dan sanksi membuat banyak pelanggan tidak mengetahui konsekuensi tunggakan hingga tiga bulan. Selain itu, pelanggaran instalasi seperti pencurian listrik atau pemasangan meter ilegal masih sering ditemukan, ditambah dengan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN, yang semakin memperparah munculnya kasus bongkar rampung.

3. Bongkar Rampung

Kombinasi faktor internal dan eksternal tersebut berujung pada tindakan bongkar rampung, yaitu pemutusan sambungan listrik secara permanen. Rata-rata, tindakan ini terjadi pada 3–5 pelanggan per bulan di ULP PLN Manado Utara. Bongkar rampung bukan hanya sekadar tindakan teknis, tetapi juga memunculkan masalah sosial karena sering dianggap merugikan pelanggan, terutama ketika tidak didahului dengan komunikasi dan prosedur yang jelas.

4. Dampak terhadap Pelayanan

Tindakan bongkar rampung memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan PLN. Dampak yang muncul antara lain menurunnya kepuasan pelanggan, munculnya konflik sosial antara pelanggan dan petugas, berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap PLN, serta memburuknya citra PLN sebagai penyedia layanan publik. Hal ini memperlihatkan bahwa permasalahan bongkar rampung tidak dapat dipandang hanya dari sisi teknis semata, melainkan juga dari perspektif komunikasi pelayanan publik.

5. Upaya Strategis Perbaikan Pelayanan

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan strategi pelayanan yang lebih humanis, transparan, dan adaptif. Beberapa upaya yang dapat dilakukan PLN antara lain:

- a. Penerapan SOP secara konsisten dari peringatan pertama, kedua, hingga keputusan permanen agar pelanggan merasa diberi kesempatan yang adil.
- b. Edukasi dan sosialisasi kepada pelanggan mengenai kewajiban membayar listrik tepat waktu serta konsekuensi jika menunggak.
- c. Peningkatan kompetensi dan komunikasi petugas agar tidak hanya terampil dalam aspek teknis, tetapi juga dalam melayani pelanggan dengan pendekatan persuasif.
- d. Optimalisasi sistem pengawasan dan teknologi untuk mempercepat pelaporan, pendeteksian tunggakan, dan penanganan pelanggaran instalasi.

Dengan kerangka berpikir ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara faktor penyebab bongkar rampung, dampaknya terhadap pelayanan, serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan PLN di ULP Manado Utara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara yang beralamat di Jl. Maesa No.58, Paal Dua, Kec. Paal Dua, Kota, Manado Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu 30 Februari 2025 hingga 31 Mei 2025. Rentang waktu ini dapat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data informasi yang diperlukan oleh penulis.

Tabel 2

Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
Observasi Awal dan Pengajuan Judul	Februari - Mei 2025	Observasi lapangan awal dan penentuan topik berdasarkan fenomena di ULP PLN
Bimbingan Proposal Penelitian	Juni - Juli 2025	Diskusi dan penyusunan proposal bersama dosen pembimbing
Ujian Proposal dan Perbaikan	Agustus 2025	Presentasi proposal di hadapan penguji dan revisi sesuai saran dosen

Sumber : Pengolahan Data penulis 2025

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam fenomena bongkar rampung dan dampaknya terhadap pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap realitas sosial secara holistik dan kontekstual, terutama dalam memahami pengalaman, pandangan, dan interaksi antar subjek penelitian.

Menurut Creswell (2016), pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap oleh sejumlah individu atau kelompok berasal dari permasalahan sosial atau kemanusiaan. Dengan demikian, pendekatan ini sangat relevan untuk mengungkap faktor penyebab, proses pelaksanaan, serta persepsi pelanggan terhadap tindakan bongkar rampung yang dilakukan oleh instansi layanan publik seperti PLN.

Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara tematik untuk menemukan pola, kategori, serta hubungan antara penyebab dan dampak bongkar rampung terhadap kualitas layanan.

Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang utuh dan mendalam, sehingga dapat memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan sistem pelayanan dan penanganan pelanggan di masa mendatang.

3.3 Subjek penelitian

Tabel 3
Kriteria Informan

Keterangan	Kriteria	Informan
TL Pelayanan Pelanggan	Paling relevan, karena bertanggung jawab atas pengawasan, penerapan SOP, serta penyelesaian keluhan terkait bongkar rampung.	1 informan
Billing Manager	Melaksanakan langsung proses bongkar rampung di lapangan, mengetahui kendala teknis serta interaksi dengan pelanggan.	1 informan
Staf Pelayanan Pelanggan	Mengelola data tunggakan, pencatatan tagihan, serta administrasi keputusan pelanggan.	1 informan
Pelanggan	Memberikan sudut pandang langsung mengenai pengalaman, persepsi, kepuasan, serta dampak yang dirasakan akibat tindakan bongkar rampung..	3 Informan

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri merupakan instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017:306) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi alat utama karena hanya manusia yang dapat memahami makna interaksi sosial yang kompleks dan dinamis. Namun, untuk mendukung keakuratan dan konsistensi data, peneliti juga menggunakan instrumen bantu berupa:

- a) Pedoman Wawancara Digunakan untuk memandu proses wawancara mendalam dengan informan utama seperti:
 1. Petugas PLN bagian pelayanan pelanggan dan pemutusan sambungan,
 2. Pegawai administrasi penagihan,
 3. Pelanggan yang pernah mengalami bongkar rampung.

Pedoman ini berisi pertanyaan terbuka yang fleksibel dan dapat berkembang sesuai situasi wawancara.
- b) Lembar Observasi Digunakan untuk mencatat kegiatan, situasi, serta interaksi langsung saat peneliti mengamati proses pelayanan dan pelaksanaan bongkar rampung di lapangan.
- c) Dokumentasi Dokumen-dokumen seperti laporan pemutusan, data pelanggan yang terkena bongkar rampung, SOP pelayanan, serta arsip pengaduan pelanggan digunakan sebagai bukti pendukung dan triangulasi data.

Dengan menggunakan ketiga instrumen tersebut, peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang valid, kaya, dan mendalam mengenai faktor penyebab serta dampak bongkar rampung terhadap pelayanan pelanggan.

3.5 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dari sumber yang dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan arsip. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data:

3.5.1 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara, observasi, dan interaksi peneliti dengan subjek di lapangan. Informan dipilih secara purposif, yaitu mereka yang terlibat langsung atau memahami fenomena bongkar rampung dan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini meliputi:

1. Petugas teknis lapangan dan staf pelayanan pelanggan PLN, yang memahami prosedur bongkar rampung dan kendala operasional.
2. Bagian penagihan atau pengelola administrasi pelanggan, yang mengetahui penyebab tunggakan dan proses pencatatan.
3. Pelanggan yang mengalami tindakan bongkar rampung, untuk menggali dampak langsung terhadap persepsi dan kepuasan layanan.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi pendukung yang diperoleh dari dokumen dan sumber tertulis lainnya, seperti:

1. Laporan internal PLN terkait data bongkar rampung,
2. SOP atau kebijakan terkait pemutusan sambungan pelanggan,
3. Arsip keluhan pelanggan,
4. Artikel jurnal ilmiah, buku, serta dokumen resmi pemerintah yang relevan dengan topik penelitian.

Dengan menggabungkan kedua jenis sumber data ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang holistik dan mendalam tentang faktor penyebab bongkar rampung serta dampaknya terhadap pelayanan pelanggan.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Gambar 2

Teknik Pengumpulan data



Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.6.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas di lingkungan PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, khususnya terkait proses pelayanan pelanggan dan pelaksanaan bongkar rampung. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat kondisi nyata di lapangan, interaksi antara petugas dengan

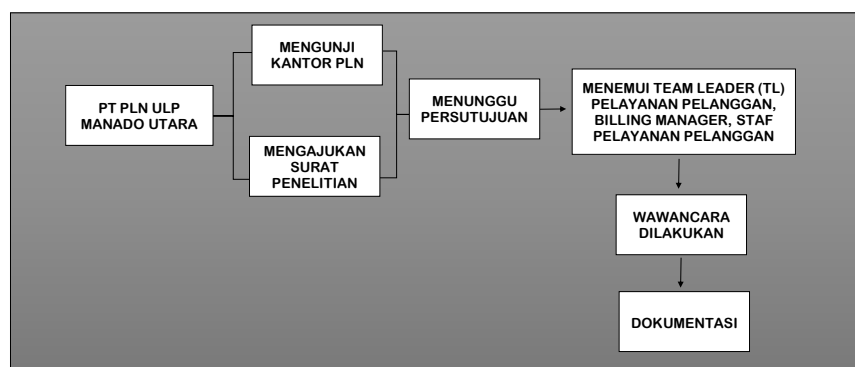
pelanggan, serta kendala yang muncul dalam implementasi prosedur bongkar rampung. Teknik ini dipilih karena mampu memberikan gambaran faktual yang tidak selalu dapat diungkapkan melalui wawancara.

3.6.2 Wawancara

Wawancara bersifat terbuka dan mendalam, dengan panduan yang bersifat fleksibel agar peneliti dapat menggali informasi yang luas dan tidak terbatas. Rahman (2019:301) menekankan bahwa persepsi pelanggan dapat digali melalui pendekatan wawancara untuk memahami dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Gambar 3

Proses Wawancara di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara



Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Wawancara dilaksanakan secara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang telah ditentukan melalui teknik purposive sampling. Proses wawancara diawali dengan peneliti mengajukan surat penelitian resmi ke PT PLN (Persero) ULP Manado Utara untuk mendapatkan izin. Setelah surat disetujui,

peneliti melakukan koordinasi dengan pihak perusahaan untuk menentukan waktu pelaksanaan wawancara.

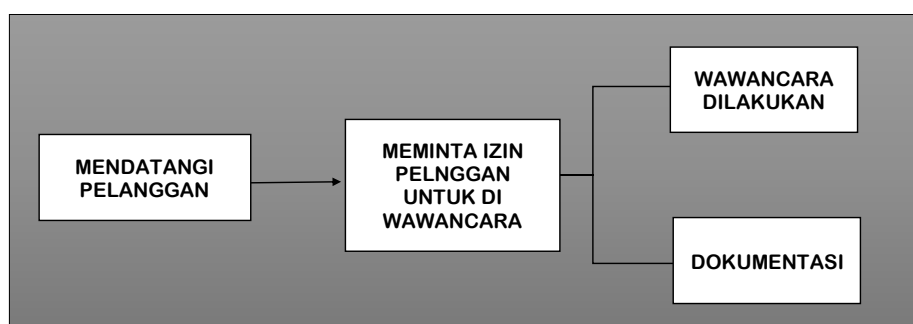
Wawancara dilakukan dengan pegawai PLN yang terkait langsung dalam pelayanan pelanggan dan proses bongkar rampung. Informan yang diwawancarai meliputi:

1. Team Leader (TL) Pelayanan Pelanggan, yang bertanggung jawab atas pengawasan, penerapan SOP, dan penyelesaian keluhan pelanggan.
2. Billing Manager, yang mengetahui proses teknis pemutusan sambungan dan kendala di lapangan.
3. Staf Pelayanan Pelanggan, yang mengelola data tunggakan serta administrasi pemutusan.

Wawancara dengan pegawai bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pengawasan internal, pelaksanaan SOP bongkar rampung, hambatan teknis maupun administratif, serta strategi komunikasi yang dilakukan PLN kepada pelanggan.

Gambar 4

Proses Wawancara di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara



Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Selain pegawai, wawancara juga dilakukan dengan pelanggan yang pernah mengalami tindakan bongkar rampung. Pemilihan pelanggan sebagai informan dimaksudkan agar peneliti memperoleh perspektif langsung mengenai pengalaman mereka.

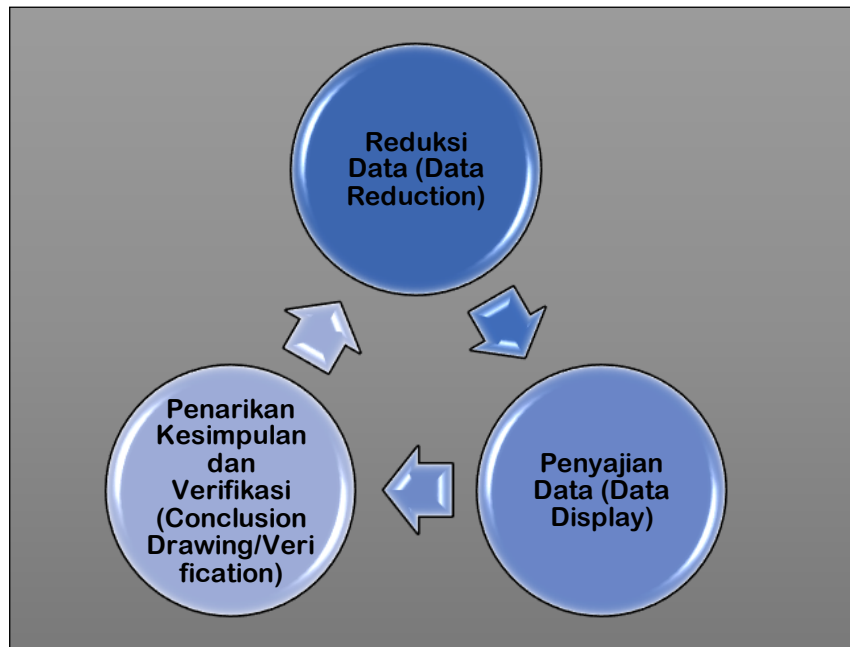
Dalam wawancara, peneliti menyampaikan pertanyaan terkait tanggapan pelanggan setelah dilakukan bongkar rampung, bagaimana komunikasi yang diterima dari pihak PLN, serta dampak yang dirasakan terhadap kehidupan sehari-hari. Informasi ini sangat penting untuk melihat sejauh mana prosedur bongkar rampung memengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan PLN.

Wawancara kepada pegawai dan pelanggan dilakukan secara terpisah, namun saling melengkapi. Dari pegawai, peneliti mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan prosedur di sisi internal, sedangkan dari pelanggan diperoleh data mengenai pengalaman nyata dan persepsi terhadap pelayanan. Dengan demikian, data yang terkumpul dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai permasalahan bongkar rampung di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.

3.7 Prosedur Analisa Data

Prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang bersifat induktif, yaitu menafsirkan data yang diperoleh dari lapangan secara sistematis untuk menemukan pola, makna, serta hubungan antar fenomena. Analisis dilakukan sejak sebelum data dikumpulkan, selama proses pengumpulan, dan setelah data terkumpul secara keseluruhan.

Gambar 5
Komponen Analisa Data



Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.7.1 Reduksi Data (Data Reduction)

Merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan pemfokusan data mentah dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terstruktur. Dalam penelitian ini, data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang bersifat luas akan disaring untuk mengambil bagian yang relevan dengan fokus penelitian, seperti:

- a) Faktor penyebab bongkar rampung,
- b) Dampak terhadap pelayanan pelanggan.

3.7.2 Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi disusun dan ditampilkan dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram agar lebih mudah dipahami. Penyajian data ini bertujuan untuk melihat gambaran umum dan hubungan antar kategori temuan.

Contoh tampilan bisa berupa:

- a) Ringkasan wawancara dengan petugas dan pelanggan,
- b) Kategori penyebab internal dan eksternal,
- c) Dampak pelayanan yang dirasakan pelanggan.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion

Drawing/Verification)

Langkah ini adalah proses menafsirkan data yang telah dianalisis untuk menemukan makna, pola hubungan, dan generalisasi terbatas yang sesuai dengan konteks. Kesimpulan yang diambil akan terus diverifikasi selama proses penelitian untuk menjaga keabsahan data melalui triangulasi dan pengujian silang antara data primer dan sekunder.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini memiliki tingkat keabsahan dan keterandalan yang tinggi, peneliti menerapkan teknik pemeriksaan keabsahan data yang mengacu pada panduan para ahli dalam bidang penelitian kualitatif. Salah satunya adalah pendapat Sugiyono (2021:279), yang menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, validitas data tidak hanya diukur dari banyaknya data, tetapi dari ketepatan dan kekuatan bukti terhadap fenomena yang diteliti.

Sugiyono mengemukakan bahwa terdapat empat kriteria utama dalam menguji keabsahan data, yaitu *credibility* (kredibilitas), *transferability* (keteralihan), *dependability* (ketegantungan), dan *confirmability* (ketegasan atau

obyektivitas). Keempat kriteria tersebut dijelaskan dan diterapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.8.1 Credibility (Kredibilitas)

Kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana keyakinan peneliti terhadap kebenaran data hasil penelitian. Untuk memperoleh kredibilitas, peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu:

- a) Triangulasi sumber, yakni membandingkan dan mengkonfirmasi data dari beberapa jenis informan seperti pegawai teknis PLN, staf pelayanan pelanggan, dan pelanggan yang mengalami pemutusan sambungan.
- b) Triangulasi teknik, dengan memadukan hasil wawancara, hasil observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi internal PLN.
- c) Member check, yaitu mengembalikan hasil interpretasi data kepada informan untuk memastikan bahwa apa yang dipahami peneliti sesuai dengan pengalaman nyata mereka.

Melalui kombinasi ketiga teknik ini, data yang dikumpulkan akan memiliki tingkat validitas yang lebih tinggi karena telah diuji melalui berbagai sudut pandang.

3.8.2 Transferability (Keteralihan)

Transferability merujuk pada sejauh mana hasil penelitian ini dapat diterapkan pada konteks lain yang serupa. Untuk mendukung transferabilitas, peneliti memberikan penjabaran kontekstual secara rinci mengenai lokasi penelitian, karakteristik responden, serta kondisi sosial dan organisasi di PT PLN Manado Utara. Dengan adanya deskripsi menyeluruh (thick description), pembaca

atau peneliti lain dapat menilai sendiri kesesuaian hasil ini dengan konteks yang berbeda.

3.8.3 Dependability (Ketergantungan)

Dependability menyangkut konsistensi data dan proses penelitian. Dalam hal ini, peneliti mencatat seluruh tahapan pelaksanaan penelitian mulai dari perencanaan, pelaksanaan wawancara dan observasi, hingga analisis data secara sistematis. Semua proses disusun dalam log penelitian dan dokumentasi catatan lapangan. Hal ini bertujuan agar jika penelitian ini direplikasi oleh peneliti lain dengan prosedur yang sama, maka hasil yang diperoleh akan relatif serupa.

3.8.4 Confirmability (Konfirmabilitas)

Confirmability menunjukkan sejauh mana data dan hasil penelitian bebas dari bias atau kepentingan pribadi peneliti. Untuk menjamin objektivitas, peneliti menyimpan bukti fisik seperti hasil wawancara, foto kegiatan observasi, dokumen resmi PLN, dan transkrip wawancara. Seluruh hasil temuan dianalisis berdasarkan data yang ada, bukan asumsi pribadi peneliti.

Dengan menerapkan keempat kriteria keabsahan data ini secara ketat, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan data yang valid, dapat dipercaya, dan reflektif terhadap kondisi riil di lapangan, khususnya dalam menganalisis penyebab terjadinya bongkar rampung dan dampaknya terhadap pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah PT. PLN (Persero)

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki peran strategis dalam menyediakan tenaga listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sejarah PLN bermula pada akhir abad ke-19 ketika perusahaan-perusahaan swasta Belanda membangun pembangkit tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan industri gula dan teh. Pada masa pendudukan Jepang (1942–1945), pengelolaan perusahaan listrik tersebut dialihkan ke pihak Jepang.

Setelah proklamasi kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, para pemuda dan buruh listrik mengambil alih pengelolaan pembangkit dan menyerahkannya kepada Pemerintah Republik Indonesia. Sebagai tindak lanjut, pada tanggal 27 Oktober 1945 pemerintah membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga, dengan kapasitas pembangkit awal sebesar 157,5 MW.

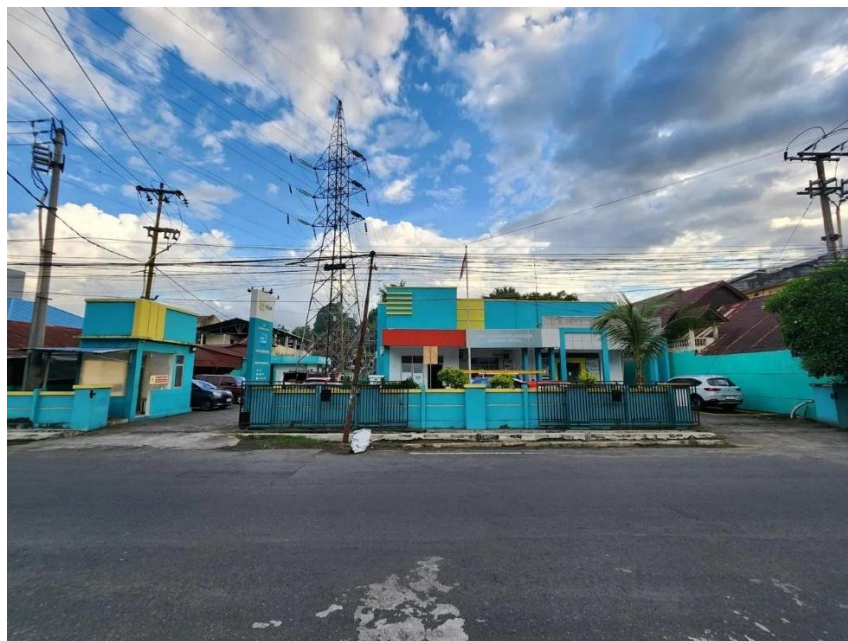
Perubahan kelembagaan terus terjadi hingga 1 Januari 1961 ketika Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) yang mengelola listrik, gas, dan kokas. Pada 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan, kemudian didirikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang khusus bergerak di bidang ketenagalistrikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972, status PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan (PKUK). Pada tahun 1994, status

PLN berubah menjadi Perseroan (Persero) untuk memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan usaha dengan tetap menjalankan fungsi pelayanan publik.

Saat ini, PLN merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang mengelola sistem ketenagalistrikan secara terpadu mulai dari pembangkitan, transmisi, distribusi, hingga pelayanan pelanggan. Perusahaan ini terus berkomitmen untuk mendukung pemerataan energi dan meningkatkan kualitas pelayanan sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Gambar 6

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Utara



Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Sejarah Singkat Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara.

Sebagai bagian dari struktur organisasi PLN, Unit Layanan Pelanggan (ULP) dibentuk untuk memperkuat fungsi pelayanan langsung kepada masyarakat. ULP berperan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan operasional, termasuk distribusi

tenaga listrik, pembacaan meter, penagihan, pengelolaan administrasi pelanggan, dan penanganan gangguan jaringan listrik.

PT PLN (Persero) ULP Manado Utara merupakan salah satu unit operasional yang berada di bawah pengelolaan PLN UP3 Manado. Unit ini didirikan untuk melayani pelanggan di wilayah Manado Utara dan sekitarnya, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung program strategis PLN, seperti digitalisasi pelayanan dan penguatan jaringan listrik.

ULP Manado Utara berlokasi di Jl. Maesa No. 58, Paal Dua, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara. Sejak berdirinya, ULP ini memegang peran penting dalam mendukung keberhasilan program PLN di tingkat daerah, termasuk implementasi layanan listrik Prabayar dan Pascabayar. Dengan jumlah pegawai sebanyak 9 orang yang terdiri dari Manager, Team Leader (TL), dan staf, ULP Manado Utara terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal dan mendukung visi PLN sebagai perusahaan listrik terkemuka di Asia Tenggara serta pilihan utama pelanggan untuk solusi energi.

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara berlokasi di Jl. Maesa No. 58, Paal Dua, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara. Lokasi ini strategis karena berada di kawasan pelayanan publik yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Nomor telepon yang dapat dihubungi untuk pelayanan dan informasi adalah (0431) (dapat menyesuaikan nomor resmi PLN ULP Manado Utara). Selain itu,

pelanggan juga dapat mengakses layanan melalui Contact Center PLN 123 atau aplikasi PLN Mobile untuk pengaduan dan informasi layanan kelistrikan.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

4.3.2 Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

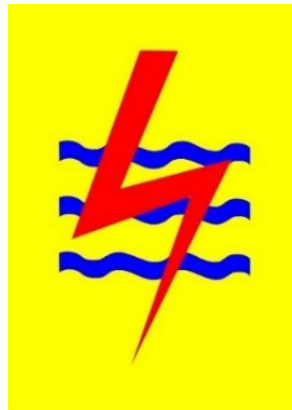
4.3.3 Moto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik

4.4 Arti Dari Logo PLN (Persero)

Gambar 7

Logo PLN (Persero)



Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Logo PLN terdiri dari gambar petir, gelombang, dan warna dasar merah, kuning, biru, serta putih. Berikut artinya:

- a. Petir (Bentuk Zig-Zag Merah)
 1. Melambangkan tenaga listrik yang dihasilkan PLN.
 2. Warna merah menunjukkan keberanian, kekuatan, dan semangat PLN untuk melayani masyarakat.
- b. Tiga Garis Bergelombang Biru
 1. Melambangkan sumber tenaga listrik yang berasal dari air, udara, dan panas bumi.
 2. Warna biru menggambarkan ketenangan, keandalan, dan komitmen PLN untuk memberikan pelayanan yang stabil.
- c. Warna Kuning (Latar Belakang)
 1. Melambangkan energi, cahaya, dan kehidupan.

2. Warna ini mengisyaratkan bahwa listrik adalah sumber penerangan dan kemajuan masyarakat.

d. Warna Putih

1. Melambangkan kesucian, kejujuran, dan transparansi dalam pengelolaan perusahaan.

4.5 Sumber Daya Perusahaan

Sumber daya di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya fisik:

4.5.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun Sumber Daya Manusia yang mendukung PT PLN (Persero) ULP Manado Utara

Tabel 4

Sumber Daya Manusia (SDM) Di ULP Manado Utara

No	Jabatan	Jumlah
1	Manajer	1 orang
2	Analisis Kinerja	1 orang
3	Team Leader (TL) Teknik	1 orang
4	TL Pelayanan Pelanggan & Administrasi	1 orang
5	TL Transaksi Energi	1 orang
6	TL K3L (Keselamatan, Kesehatan Kerja, Lingkungan & Keamanan)	1 orang
7	Staf (Teknik, Pelayanan Pelanggan & Administrasi, Transaksi Energi)	3 orang
Total	Pegawai	9 orang

Sumber: PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) 2025

4.5.2 Sumber Daya Fisik (Fasilitas) Di ULP Manado Utara

Adapun Sumber Daya Fisik (Fasilitas) Yang Memadai Pada Ruangan PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Manado Utara

Tabel 5

Sumber Daya Fisik (Fasilitas)

No	Fasilitas Unit	Jumlah Unit
1	Komputer dan printer	9 unit
2	Mesin fotokopi dan mesin fax	2 unit
3	AC (pendingin ruangan)	5 unit
4	Lemari arsip dan filling cabinet	4 unit
5	Meja dan kursi kerja	9 set
6	Rak penyimpanan	3 unit
7	Kendaraan dinas untuk operasional lapangan	3 unit
8	TV/monitor presentasi	1 unit

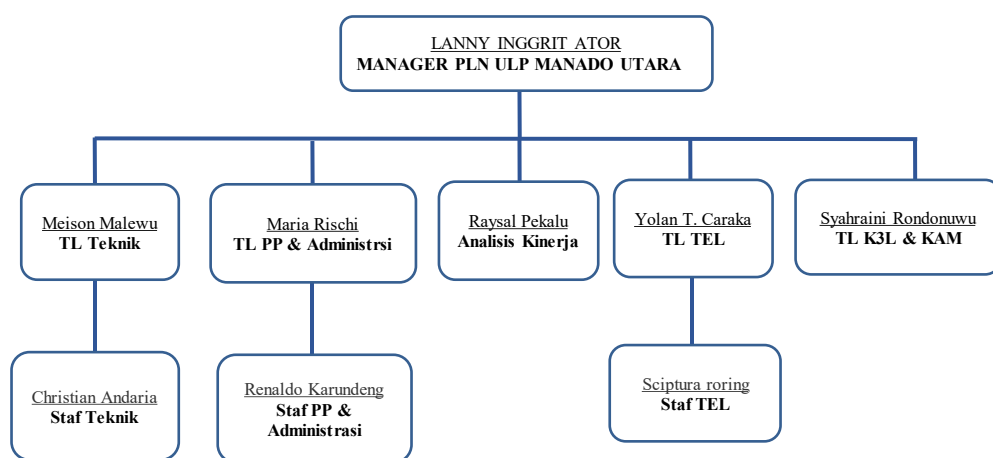
Sumber: PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) 2025

4.6 Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT PLN (Persero) ULP Manado Utara bersifat lini dan fungsional, dipimpin oleh seorang Manajer dan dibantu oleh beberapa Team Leader (TL) Dan Staf sesuai bidang masing-masing.

Gambar 8

Struktur Organisasi



Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Berdasarkan data di atas, jumlah pegawai di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara adalah sebanyak 9 orang. Setiap pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan. Adapun tugas pokok dari masing-masing jabatan dapat dilihat pada uraian berikut :

a) Manager

Tugas pokok :

1. Bertanggung jawab dalam pelayanan pelanggan, pembacaan meter, dan pengelolaan rekening.

2. Pengendalian pendapatan, losses, pemutusan/penyambungan, dan penertiban.
3. Pemeliharaan operasi distribusi dan pengendalian konstruksi distribusi.
4. Melaksanakan administrasi dan keuangan.
5. Membina hubungan kerja, kemitraan, dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan Good Corporate Governance.

b) Analis Kinerja

Tugas Pokok :

1. Mengumpulkan dan menganalisis data kinerja operasional dan SDM.
2. Menyusun laporan evaluasi kinerja.
3. Memberikan rekomendasi peningkatan efisiensi dan produktivitas.
4. Membantu manajemen dalam pengambilan keputusan berbasis data.
5. Monitoring Key Performance Indicator (KPI) unit kerja.

c) Team Leader Teknik

Tugas Pokok :

1. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
2. Melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi listrik agar aman dan andal.
3. Melakukan inspeksi lapangan secara berkala untuk menjaga kualitas jaringan.
4. Melakukan coaching kepada teknisi baru atau junior.

d) Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi

Tugas Pokok :

1. Memastikan pencapaian tingkat mutu pelayanan dan administrasi.
2. Mengelola administrasi pelanggan, termasuk data pelanggan dan dokumen pendukung.
3. Mengawasi staf frontliner/call center.
4. Menyusun laporan pelayanan pelanggan dan kepuasan pelanggan.
5. Berkoordinasi dengan divisi teknis jika ada gangguan dari pelanggan.

e) Team Leader TEL

Tugas Pokok :

1. Koordinasi Manajemen Billing dan Setelmen Energi Listrik.
2. Pengelolaan Sistem dan Proses Transaksi Tenaga Listrik.
3. Supervisi Pemeriksaan dan Pemeliharaan Meter serta Peralatan Uji.
4. Evaluasi dan Pengendalian Susut Energi.
5. Perencanaan dan Evaluasi Pemeliharaan APP dan AMR.

f) Team Leader K3L & KAM

Tugas Pokok :

1. Pengelolaan dan Pengawasan Administrasi K3 dan Keamanan.
2. Pembinaan dan Sosialisasi K3 dan Keamanan.
3. Perumusan Sistem dan SOP K3.
4. Implementasi Sistem Manajemen K3 dan Keamanan.
5. Identifikasi dan Mitigasi Risiko

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, baik dari pihak pegawai PLN maupun pelanggan yang mengalami bongkar rampung, ditemukan sejumlah temuan penting yang sesuai dengan fokus penelitian ini.

Pertama, dari sisi internal PLN, pengawasan terhadap tunggakan pelanggan umumnya dilakukan melalui sistem billing bulanan. Data tersebut menjadi acuan untuk memberikan pemberitahuan awal kepada pelanggan yang menunggak. Jika tidak ada respons, barulah dilakukan penanganan di lapangan. Walaupun prosedur telah dijalankan sesuai standar, keterbatasan tenaga kerja dan sistem pelaporan manual menyebabkan penanganan sering tertunda. Selain itu, meskipun sudah ada pengarahan teknis bagi petugas, implementasi di lapangan masih menghadapi hambatan, terutama ketika pelanggan menolak atau tidak berada di rumah saat proses pemutusan dilakukan.

Kedua, dari sisi eksternal, pelanggan umumnya menyampaikan kekecewaan atas tindakan bongkar rampung. Beberapa di antaranya merasa pemutusan dilakukan mendadak dan kurang ada komunikasi sebelumnya. Bahkan, muncul anggapan bahwa PLN terlalu tegas dalam menindak pelanggan yang menunggak. Walau demikian, sebagian pelanggan juga menyatakan dapat menerima tindakan tersebut apabila petugas datang dengan sikap baik dan memberikan penjelasan yang jelas. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan komunikasi antara PLN dan pelanggan.

Ketiga, dampak dari pelaksanaan bongkar rampung sangat terasa terhadap kualitas pelayanan. Pemutusan listrik secara permanen sering kali menimbulkan keluhan, bahkan konflik kecil antara petugas dan pelanggan. Tindakan ini juga memengaruhi citra PLN di mata masyarakat, karena sebagian pelanggan menilai prosedur kurang transparan. Namun, ketika prosedur dilakukan sesuai tahapan dan pelanggan diberi informasi yang cukup, respon masyarakat cenderung lebih positif.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam pembahasan temuan penelitian ini, peneliti akan menjabarkan semua jawaban yang diberikan informan berdasarkan pertanyaan wawancara. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun sesuai dengan sub fokus penelitian. Berikut pertanyaan peneliti dan jawaban yang diberikan informan:

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan (Pegawai PLN ULP Manado Utara)

A. Bagaimana sistem pengawasan internal dalam menangani kasus tunggakan pelanggan di ULP Manado Utara?

Tabel 6

Jawaban Informan Pertanyaan A (Pegawai)

Informan	Pegawai	Ket
	Jawaban	
Informan 1	TL Pelayanan Pelanggan Pengawasan dilakukan dengan memantau data billing bulanan. Pelanggan yang menunggak langsung terdeteksi, diberi pemberitahuan, dan jika tetap tidak ada respons maka dilakukan tindakan di lapangan.	Wawancara, Agustus 2025
Informan 2	Staf Pelayanan Pelanggan Pemantauan dilakukan melalui sistem tunggakan, kemudian pelanggan biasanya dihubungi terlebih dahulu lewat telepon/SMS sebelum tindakan lapangan.	Wawancara, Agustus 2025
Informan 3	Billing Manager Pengawasan dilakukan dengan laporan billing rutin. Dari laporan tersebut terlihat pelanggan yang menunggak,	Wawancara, Agustus 2025

Informan	Pegawai	Ket
	Jawaban	
	kemudian ditindaklanjuti sesuai aturan penagihan.	

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Dari jawaban para informan di atas dapat dipahami bahwa PLN ULP Manado Utara telah memiliki mekanisme pengawasan internal terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran. Proses pengawasan ini umumnya berawal dari pemantauan data billing bulanan. Melalui sistem tersebut, pelanggan yang menunggak akan segera terdeteksi. Setelah itu, pihak PLN memberikan pemberitahuan melalui berbagai media, seperti SMS, telepon, maupun aplikasi PLN Mobile. Jika pelanggan tidak merespons teguran yang diberikan, maka langkah selanjutnya adalah penanganan di lapangan, termasuk pemutusan sementara hingga bongkar rampung.

Temuan ini memperlihatkan bahwa secara prosedural, PLN sudah menjalankan sistem pengawasan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Namun, efektivitas sistem ini belum sepenuhnya maksimal karena masih bergantung pada tindak lanjut manual dari petugas. Hal ini berdampak pada lambatnya proses, terutama ketika jumlah pelanggan yang menunggak cukup banyak sementara tenaga kerja yang tersedia terbatas.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa walaupun pengawasan dilakukan secara rutin, kendala masih muncul ketika pelanggan tidak kooperatif, misalnya menghindari dari teguran atau menolak menerima

pemberitahuan. Kondisi ini menandakan bahwa pengawasan internal PLN bukan hanya soal teknis pencatatan, tetapi juga membutuhkan strategi komunikasi yang lebih persuasif agar pelanggan memahami konsekuensi dari tunggakan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal PLN ULP Manado Utara berjalan secara terstruktur melalui sistem billing, namun masih terdapat kelemahan dalam hal kecepatan tindak lanjut, keterbatasan SDM, serta minimnya dukungan dari pihak pelanggan. Faktor-faktor ini berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan bongkar rampung, sekaligus berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

B. Sejauh mana komunikasi atau sosialisasi kepada pelanggan tentang kewajiban pembayaran listrik sudah dijalankan?

Tabel 7

Jawaban Informan Pertayaan B (Pegawai PLN)

Informan	Pegawai	Ket
Jawaban		
Informan 1	TL Pelayanan Pelanggan	Sosialisasi dilakukan melalui SMS, aplikasi PLN Mobile, serta pemberitahuan langsung di kantor. Namun, tidak semua pelanggan menanggapi serius informasi tersebut. Wawancara, Agustus 2025
Informan 2	Staf Pelayanan Pelanggan	Informasi diberikan melalui telepon, SMS, dan kunjungan langsung. Banyak pelanggan yang merespons lambat atau mengabaikan pemberitahuan. Wawancara, Agustus 2025
Informan 3	Billing Manager	Sosialisasi dilakukan bertahap mulai dari pemberitahuan resmi, pengingat melalui aplikasi, hingga pendekatan langsung jika tunggakan tidak segera diselesaikan. Wawancara, Agustus 2025

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa PLN ULP Manado Utara telah berupaya menyampaikan informasi mengenai kewajiban pembayaran dan

prosedur bongkar rampung kepada pelanggan melalui berbagai cara. Jalur komunikasi yang digunakan mencakup pesan singkat (SMS), aplikasi PLN Mobile, telepon, maupun pemberitahuan langsung saat pelanggan datang ke kantor. Selain itu, terdapat pula sosialisasi bertahap yang dimulai dari surat pemberitahuan resmi, pengingat melalui media digital, hingga peringatan langsung di lapangan.\

Walaupun sudah ada berbagai bentuk sosialisasi, temuan di lapangan menunjukkan bahwa efektivitasnya masih rendah. Hal ini tampak dari sikap pelanggan yang sering kali tidak menghiraukan pesan peringatan atau merespons dengan lambat. Beberapa pelanggan bahkan baru menanggapi ketika tindakan pemutusan sudah dilaksanakan. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun PLN telah menjalankan kewajibannya dalam memberikan informasi, penerimaan dari pihak pelanggan belum optimal.

Masalah utama dari sosialisasi ini terletak pada kurangnya kesadaran pelanggan mengenai pentingnya membayar tagihan tepat waktu serta memahami risiko tunggakan. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah keterbatasan jangkauan sosialisasi. Tidak semua pelanggan aktif menggunakan aplikasi PLN Mobile atau membaca pesan singkat yang dikirimkan, sehingga informasi sering tidak sampai dengan baik.

Dari temuan ini, peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan PLN ULP Manado Utara sebenarnya sudah cukup variatif dari segi metode. Akan tetapi, efektivitas komunikasi tersebut belum mampu menekan angka tunggakan secara signifikan. Oleh karena itu, selain memberikan pemberitahuan formal, PLN juga perlu memperkuat pendekatan persuasif dengan cara tatap muka, kampanye

rutin di masyarakat, serta edukasi pelanggan mengenai konsekuensi dari tunggakan. Upaya ini penting agar sosialisasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga membentuk kesadaran dan kepatuhan pelanggan terhadap kewajibannya.

C. Apakah SOP bongkar rampung sudah diterapkan dengan baik di lapangan? Jika belum, apa kendala yang dihadapi?

Tabel 8

Jawaban Informan Pertanyaan C (Pegawai)

Informan	Pegawai	Ket
Jawaban		
Informan 1	TL Pelayanan Pelanggan	SOP bongkar rampung sudah dijalankan sesuai ketentuan, tetapi sering terkendala karena pelanggan menolak atau tidak berada di tempat. Keterbatasan tenaga kerja dan sistem pelaporan manual juga memperlambat proses. Wawancara, Agustus 2025
Informan 2	Staf Pelayanan Pelanggan	SOP sudah ada pedomannya, namun penerapannya di lapangan tidak selalu berjalan lancar. Hambatan sering terjadi karena pelanggan kurang kooperatif, ditambah keterbatasan SDM. Wawancara, Agustus 2025
Informan 3	Billing Manager	Prosedur bongkar rampung mengikuti SOP, tetapi pelaksanaannya sering tertunda karena pelanggan Wawancara, Agustus 2025

Informan	Pegawai	Ket
	meminta penundaan. Selain itu, sistem pelaporan yang belum otomatis membuat proses menjadi kurang cepat.	

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa SOP bongkar rampung telah diterapkan sesuai ketentuan, namun dalam praktiknya tidak selalu berjalan efektif. Hambatan utama yang muncul berasal dari dua sisi:

1. Eksternal (pelanggan): penolakan, permintaan penundaan, atau ketidakhadiran pelanggan di lokasi saat petugas datang.
2. Internal (PLN): keterbatasan jumlah SDM serta sistem pelaporan manual yang memperlambat alur administrasi.

Kedua faktor ini menyebabkan pelaksanaan SOP sering tertunda dan tidak sepenuhnya berjalan sesuai rencana.

Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP bongkar rampung sudah ada dan menjadi pedoman resmi, implementasinya masih menghadapi kendala teknis, keterbatasan sumber daya, serta tantangan komunikasi dengan pelanggan.

D. Bagaimana keterbatasan SDM maupun teknologi (misalnya sistem pelaporan manual) memengaruhi proses bongkar rampung?

Tabel 9

Jawaban Informan Pertanyaan D (Pegawai)

Informan	Pegawai	Ket
Jawaban		
Informan 1	TL Pelayanan Pelanggan	Keterbatasan tenaga kerja membuat beban kerja petugas tidak seimbang dengan jumlah pelanggan. Sistem pelaporan manual juga membuat tindak lanjut menjadi lambat. Wawancara, Agustus 2025
Informan 2	Staf Pelayanan Pelanggan	Jumlah SDM yang terbatas memengaruhi kecepatan penanganan kasus tunggakan. Pencatatan manual sering menyebabkan proses kurang efisien. Wawancara, Agustus 2025
Informan 3	Billing Manager	Belum semua sistem pelaporan otomatis, sehingga pekerjaan berlangsung lambat. Banyak pelanggan yang harus ditangani tidak seimbang dengan kapasitas petugas yang tersedia. Wawancara, Agustus 2025

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan jawaban pegawai PLN, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan SDM dan teknologi memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas proses bongkar rampung. Jumlah petugas yang

terbatas tidak sebanding dengan jumlah pelanggan, sehingga beban kerja menjadi berat dan proses penanganan sering tertunda. Di sisi lain, penggunaan sistem pelaporan manual memperlambat alur kerja dan membuat data tidak selalu tersedia secara real-time. Hal ini menghambat koordinasi antarbagian dan menurunkan efisiensi pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas SDM serta digitalisasi sistem pelaporan merupakan kebutuhan mendesak agar prosedur bongkar rampung dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan SOP.

E. Apakah ada pelatihan atau pengarahan khusus bagi petugas terkait pelaksanaan bongkar rampung?

Tabel 10

Jawaban Informan Pertanyaan E (Pegawai)

Informan		Pegawai	Ket
		Jawaban	
Informan 1	TL	Sebelum turun ke lapangan, biasanya ada pengarahan singkat mengenai teknis pelaksanaan dan etika berkomunikasi dengan pelanggan. Namun, pelatihan mendalam jarang dilakukan.	Wawancara, Agustus 2025
	Pelayanan Pelanggan		
Informan 2	Staf	Ada briefing rutin sebelum bertugas, tetapi sifatnya lebih kepada pengarahan singkat. Belum ada program pelatihan khusus yang berkelanjutan.	Wawancara, Agustus 2025
	Pelayanan Pelanggan		

Informan	Pegawai	Ket
Jawaban		
Informan 3	Billing Manager	Pengarahan diberikan kepada petugas mengenai prosedur bongkar rampung. Namun, Wawancara, pelatihan teknis khusus belum Agustus terjadwal secara rutin karena 2025 keterbatasan waktu dan sumber daya.

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan jawaban pegawai PLN, dapat disimpulkan bahwa pengarahan sebelum pelaksanaan bongkar rampung memang dilakukan, tetapi masih bersifat singkat dan terbatas. Briefing umumnya diberikan untuk mengingatkan petugas tentang prosedur teknis serta etika berinteraksi dengan pelanggan.

Namun, program pelatihan khusus yang terstruktur dan berkelanjutan belum tersedia. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu serta sumber daya perusahaan. Akibatnya, peningkatan kompetensi petugas dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan belum maksimal.

Dengan demikian, hasil temuan menunjukkan bahwa pengarahan rutin ada, tetapi pelatihan intensif masih kurang. Padahal, pelatihan yang lebih mendalam akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan teknis sekaligus kemampuan komunikasi petugas dalam menangani pelanggan yang menunggak.

5.2.2 Temuan Penelitian Mengenai Penelitian Mengenai Analisa Faktor Penyebab Bongkar Rampung Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Pelanggan (Pelanggan)

A. Bagaimana tanggapan Anda setelah dilakukan bongkar rampung?

Tabel 11

Jawaban Informan Pertanyaan A (Pelanggan)

Informan	Pelanggan	Ket
Jawaban		
1	Saya merasa kecewa karena aliran listrik terputus, namun sebagian juga memahami karena mereka terlambat membayar.	Wawancara, Agustus 2025
2	merasa kaget karena Saya sadar sudah melewati jatuh tempo.	Wawancara, Agustus 2025
3	Mereka umumnya marah atau kecewa, karena listrik kebutuhan utama, jadi pemutusan langsung terasa sangat berat.	Wawancara, Agustus 2025

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Dari hasil wawancara dengan pelanggan, dapat diketahui bahwa tanggapan terhadap bongkar rampung cenderung negatif. Sebagian pelanggan merasa kecewa dan marah karena pemutusan dilakukan pada kebutuhan utama, yaitu listrik, sehingga dampaknya langsung dirasakan dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, ada juga pelanggan yang dapat memahami keputusan tersebut karena menyadari bahwa keterlambatan pembayaran adalah faktor utama yang menyebabkan pemutusan. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan sudut pandang di antara pelanggan: satu sisi merasa dirugikan, sementara sisi lain menganggap langkah PLN sebagai konsekuensi dari kewajiban yang tidak dipenuhi.

Dengan demikian, temuan penelitian memperlihatkan bahwa bongkar rampung dipersepsikan pelanggan sebagai tindakan tegas tetapi menimbulkan beban emosional, baik berupa kekecewaan maupun rasa kaget karena berdampak langsung pada aktivitas sehari-hari.

- B. Apakah tindakan bongkar rampung sering menimbulkan keluhan atau konflik dengan pelanggan?

Tabel 12

Jawaban Informan Pertanyaan B (Pelanggan)

Informan	Pelanggan	Ket
Jawaban		
1	Ya, sering ada keluhan, terutama dari Saya yang merasa keberatan karena belum sempat membayar tagihan.	Wawancara, Agustus 2025
2	Ada, meskipun tidak terlalu banyak. Beberapa pelanggan protes karena merasa tidak diberi cukup peringatan.	Wawancara, Agustus 2025

Informan	Pelanggan	Ket
3	Ya, bahkan kadang berujung perdebatan dengan petugas yang datang ke lapangan..	Wawancara, Agustus 2025

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Dari hasil wawancara dengan pelanggan, diketahui bahwa tindakan bongkar rampung sering menimbulkan keluhan dan bahkan konflik. Sebagian pelanggan menyatakan keberatan karena belum sempat membayar, sementara yang lain merasa tidak mendapat peringatan yang cukup sebelum pemutusan dilakukan.

Dalam beberapa kasus, ketidakpuasan pelanggan bahkan menimbulkan perdebatan antara pelanggan dan petugas di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan bongkar rampung berpotensi memicu resistensi, baik berupa keluhan ringan hingga konflik langsung.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun bongkar rampung merupakan prosedur resmi, kurangnya komunikasi persuasif dan pemberian waktu yang cukup membuat pelanggan cenderung merespons dengan keluhan atau penolakan.

- C. Menurut Anda, bagaimana pengaruh bongkar rampung terhadap citra dan reputasi PLN di mata masyarakat?

Tabel 13

Jawaban Informan Pertanyaan C (Pelanggan)

Informan	Pelanggan	Ket
Jawaban		
1	Citra PLN bisa terlihat tegas, tetapi di sisi lain juga menimbulkan kesan kurang memahami kondisi ekonomi pelanggan.	Wawancara, Agustus 2025
2	Reputasi PLN terlihat kurang ramah, karena masyarakat lebih menyoroti ketegasan daripada aspek pelayanan.	Wawancara, Agustus 2025
3	Menurut saya, citra PLN jadi kurang baik karena dianggap kurang peduli terhadap kondisi pelanggan.	Wawancara, Agustus 2025

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan jawaban pelanggan, terlihat bahwa bongkar rampung memiliki dampak langsung terhadap citra dan reputasi PLN di mata masyarakat.

Di satu sisi, PLN dipandang tegas dalam menegakkan aturan, tetapi di sisi lain tindakan ini menimbulkan persepsi negatif karena dianggap kurang memahami kondisi ekonomi sebagian pelanggan. Masyarakat cenderung lebih melihat ketegasan PLN dibandingkan upaya pelayanan yang ramah dan persuasif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan bongkar rampung membuat PLN dikenal sebagai lembaga yang tegas, namun berpotensi merusak citra positif karena dinilai kurang empati terhadap kesulitan pelanggan.

D. Apa strategi PLN dalam menjaga komunikasi dengan pelanggan pasca bongkar rampung?

Tabel 14

Jawaban Informan Pertanyaan D (Pelanggan)

Informan	Pelanggan	Ket
Jawaban		
1	PLN biasanya menghubungi pelanggan melalui pesan singkat atau petugas langsung menjelaskan prosedur penyambungan kembali setelah pelunasan.	Wawancara, Agustus 2025
2	Biasanya ada pemberitahuan resmi serta petugas menjelaskan prosedur pembayaran untuk bisa tersambung kembali.	Wawancara, Agustus 2025
3	Komunikasi biasanya berupa arahan untuk segera melakukan pembayaran, namun jarang ada solusi lain.	Wawancara, Agustus 2025

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan hasil wawancara, strategi komunikasi PLN pasca bongkar rampung umumnya berupa penyampaian informasi mengenai prosedur pembayaran dan penyambungan kembali. Hal ini dilakukan melalui pesan

singkat, pemberitahuan resmi, maupun penjelasan langsung oleh petugas di lapangan.

Namun, komunikasi yang dilakukan PLN cenderung bersifat instruktif dan terbatas pada kewajiban pelanggan untuk segera melunasi tunggakan, tanpa menawarkan alternatif solusi yang lebih fleksibel.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi PLN setelah bongkar rampung lebih menekankan pada aspek teknis pembayaran, tetapi belum sepenuhnya mampu memberikan pendekatan yang persuasif dan solutif kepada pelanggan.

E. Menurut Anda, apa langkah yang perlu ditingkatkan agar bongkar rampung tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan pelanggan?

Tabel 15
Jawaban Informan Pertanyaan E (Pelanggan)

Informan	Pelanggan	Ket
Jawaban		
1	Pemberitahuan jatuh tempo pembayaran sebaiknya dilakukan lebih intensif, misalnya melalui WA atau aplikasi resmi PLN.	Wawancara, Agustus 2025
2	Menurut saya, PLN perlu memperpanjang masa tenggang sebelum pemutusan dan lebih aktif melakukan sosialisasi.	Wawancara, Agustus 2025
3	PLN sebaiknya menyediakan opsi pembayaran yang lebih fleksibel, seperti cicilan, agar pelanggan tidak merasa terbebani.	Wawancara, Agustus 2025

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi PLN. Pertama, peningkatan intensitas pemberitahuan jatuh tempo melalui media komunikasi yang lebih mudah diakses, seperti WhatsApp atau aplikasi resmi PLN. Kedua, pelanggan berharap adanya perpanjangan masa tenggang sebelum dilakukan pemutusan serta sosialisasi yang lebih aktif.

Selain itu, sebagian pelanggan juga menyarankan agar PLN menyediakan opsi pembayaran yang lebih fleksibel, seperti sistem cicilan, untuk meringankan beban finansial pelanggan yang mengalami kesulitan ekonomi.

Dengan demikian, temuan ini menekankan bahwa pelanggan menginginkan prosedur bongkar rampung yang lebih manusiawi, komunikatif, dan memberi ruang solusi, tanpa mengurangi ketegasan PLN dalam menegakkan aturan.

5.3 Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai penyebab terjadinya bongkar rampung serta dampaknya terhadap pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, maka dirumuskan beberapa langkah implementasi yang dapat diterapkan. Tujuan utama dari implementasi ini adalah memperbaiki kelemahan yang ada, meningkatkan efektivitas prosedur, serta menjaga kualitas hubungan antara PLN dengan pelanggan.

- a) Penguatan Sistem Pengawasan Internal, Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah meningkatkan fungsi pengawasan terhadap pelanggan yang menunggu. Hal ini bisa ditempuh dengan:

1. Pemanfaatan sistem digital secara maksimal agar data tunggakan dapat terdeteksi lebih cepat dan akurat. Pemberitahuan otomatis melalui aplikasi maupun pesan singkat dapat membantu pelanggan mengetahui status tagihan tanpa menunggu terlalu lama.
 2. Perbaiki alur pelaporan dengan mengurangi penggunaan sistem manual dan beralih pada sistem terintegrasi berbasis aplikasi internal. Dengan demikian, tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat.
 3. Menambah tim atau petugas khusus yang bertugas menangani penagihan dan pemutusan, sehingga keterlambatan akibat keterbatasan tenaga kerja dapat diminimalisasi.
- b) Peningkatan Komunikasi dengan Pelanggan, Komunikasi menjadi salah satu kunci dalam mengurangi konflik saat pelaksanaan bongkar rampung. Upaya yang bisa dilakukan antara lain:
1. Menerapkan sosialisasi bertahap, mulai dari pemberitahuan melalui SMS, aplikasi, surat resmi, hingga penyampaian langsung di lapangan.
 2. Melatih petugas agar memiliki kemampuan komunikasi persuasif, sehingga pelanggan lebih mudah menerima informasi tanpa merasa ditekan.
 3. Mengedukasi pelanggan mengenai kewajiban pembayaran, misalnya dengan kampanye rutin atau informasi melalui media resmi PLN, agar mereka memahami risiko tunggakan.

c) Pelaksanaan SOP Bongkar Rampung, SOP yang sudah ada perlu dijalankan secara lebih disiplin dan konsisten. Implementasi yang dapat diterapkan yaitu:

1. Menjalankan SOP tanpa pengecualian, agar tercipta rasa adil dan transparan bagi seluruh pelanggan.
2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan di lapangan untuk mengidentifikasi kendala yang sering muncul, baik dari sisi internal maupun eksternal.
3. Mengoptimalkan dokumentasi lapangan, misalnya dengan foto atau laporan digital, untuk mencegah terjadinya perbedaan informasi antara PLN dan pelanggan.

d) Upaya Meningkatkan Citra dan Kepuasan Pelanggan

Selain fokus pada teknis, PLN juga perlu menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Beberapa langkah yang dapat diterapkan yaitu:

1. Mengutamakan pendekatan humanis, di mana petugas tetap bersikap sopan dan memberikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan saat pelaksanaan bongkar rampung.
2. Memperkuat saluran pengaduan, sehingga pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan mudah dan ditindaklanjuti secara cepat.

Melakukan survei kepuasan pelanggan, khususnya bagi mereka yang pernah mengalami bongkar rampung, untuk menilai efektivitas pelayanan dan memperbaiki kekurangan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan rangkaian penelitian yang dilakukan mengenai faktor penyebab bongkar rampung serta dampaknya terhadap pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, dapat ditarik beberapa simpulan:

1. Dari sisi internal perusahaan, hambatan yang paling dominan ialah keterbatasan tenaga kerja, penggunaan sistem pelaporan manual, serta penerapan SOP yang belum berjalan konsisten. Kondisi tersebut membuat proses pengawasan dan tindak lanjut atas tunggakan pelanggan sering terlambat.
2. Dari sisi eksternal pelanggan, rendahnya kesadaran untuk membayar tepat waktu, keterbatasan kemampuan ekonomi, serta kebiasaan menunda pembayaran menjadi faktor yang memperbesar risiko bongkar rampung. Beberapa pelanggan juga menilai bahwa proses pemutusan dilakukan secara mendadak dan kurang diiringi komunikasi yang jelas.
3. Terhadap kualitas pelayanan, bongkar rampung kerap menimbulkan keluhan, rasa kecewa, hingga memicu konflik kecil antara pelanggan dan petugas. Hal ini berdampak pada citra PLN yang dianggap tegas, namun di sisi lain kurang memperhatikan kondisi pelanggan. Apabila prosedur dilaksanakan sesuai aturan dan disertai penjelasan yang memadai, sebagian pelanggan dapat menerima keputusan tersebut.

4. Secara keseluruhan, fenomena bongkar rampung tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, melainkan erat kaitannya dengan pengawasan internal, strategi komunikasi, dan kualitas pelayanan yang dijalankan oleh PLN.

6.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

1. Untuk PLN ULP Manado Utara
 - a. Meningkatkan efektivitas pengawasan dengan mempercepat digitalisasi sistem pelaporan agar proses penanganan lebih cepat.
 - b. Menambah jumlah serta kualitas SDM melalui pelatihan teknis dan komunikasi persuasif, sehingga petugas lebih siap menghadapi berbagai kondisi di lapangan.
 - c. Menjamin penerapan SOP secara konsisten dan transparan di setiap tahapan.
 - d. Memperluas strategi komunikasi yang lebih humanis melalui sosialisasi tatap muka, media digital, dan kampanye rutin kepada masyarakat.
2. Untuk Pelanggan
 - a. Lebih disiplin dalam melunasi tagihan listrik tepat waktu agar terhindar dari sanksi bongkar rampung.
 - b. Memanfaatkan sarana komunikasi resmi seperti aplikasi PLN Mobile atau contact center 123 guna memperoleh informasi terkait kewajiban dan prosedur layanan.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Menjadikan penelitian ini sebagai rujukan untuk mengkaji lebih jauh strategi komunikasi dalam pelayanan publik.
- b. Melakukan penelitian dengan lingkup yang lebih luas, baik dari segi jumlah informan maupun wilayah, agar hasil yang diperoleh semakin komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, S. (2021). *Kepuasan pelanggan dalam layanan publik*. Kencana.
- Kotler, J. T., Makens, J. C., P., & B. (2016). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.
- Kotler, K. L., P., & K. (2018). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, J., C., & W. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Lumentut, J., V., & T. (2022). *Manajemen pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. Prenada Media.
- Rahman, A. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Zeithaml, M. J., Gremler, D. D., V. A., & B. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Awaluddin, A., & Setiawan, M., A., & M. (2023). Peran kualitas layanan, kepuasan dan perilaku pelanggan terhadap tunggakan tagihan listrik. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 31–32.
- Fattah, A., & Ridwan, A., M., & R. (2023). Analisis hukum pemutusan listrik akibat tunggakan oleh konsumen di UP3 Parepare. *Jurnal Hukum*, 5(1), 55–66.
- Lilianti, H., & Putri, D., L., & S. (2019). Analisis faktor internal dan eksternal penyebab terjadinya piutang tak tertagih pada PT PLN WS2JB UP3 Palembang. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 85–86.
- Maukar, R. (2024). Tinjauan hukum terhadap PLN yang memutus aliran listrik konsumen menunggak. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, 10(2), 146.

- Parasuraman, V. A., & Berry, L. L., A., & Z. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetya, B. (2024). Pemutusan dan pembongkaran APP akibat pelanggaran di PT PLN UP3 Medan Utara. *Universitas Sumatera Utara*.
- Pratama, R. (2022). Manajemen kualitas layanan dalam sektor BUMN: Studi pada PLN. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(2), 140–150.
- Siregar, H. (2023). Penyelesaian tunggakan rekening listrik melalui P2TL oleh PT PLN. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(3), 88–95.
- Yusuf, A., & Arifin, S., M., & P. (2021). Rancang bangun sistem pelaporan bongkar rampung berbasis web di PLN ULP Sengkang. *Jurnal Teknik Elektro*, 9(2), 170–171.
- Horman, Dewi, Jemrry R. Winokan, dan Juliet P. T. Makinggung. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.” *Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran* 5(1): 1–10. Politeknik Negeri Manado.
- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran*, 5(1), 79–92.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan

**Pedoman Wawancara Mendalam Strategi Pemasaran
Layanan Listrik Pascabayar Sebagai Upaya Peningkatan
Pertumbuhan Bisnis Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara**

Pegawai PT PLN (Persero)
ULP Manado Utara

Identitas informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

PERTANYAAN

1. Bagaimana sistem pengawasan internal dalam menangani kasus tunggakan pelanggan di ULP Manado Utara?
2. Sejauh mana komunikasi atau sosialisasi kepada pelanggan tentang kewajiban pembayaran listrik sudah dijalankan?
3. Apakah SOP bongkar rampung sudah diterapkan dengan baik di lapangan? Jika belum, apa kendala yang dihadapi?
4. Bagaimana keterbatasan SDM maupun teknologi (misalnya sistem pelaporan manual) memengaruhi proses bongkar rampung?
5. Apakah ada pelatihan atau pengarahan khusus bagi petugas terkait pelaksanaan bongkar rampung?

**Pedoman Wawancara Mendalam Strategi Pemasaran
Layanan Listrik Pascabayar Sebagai Upaya Peningkatan
Pertumbuhan Bisnis Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara**

Pelanggan PLN Manado
Utara

Identitas informan

- d. Usia :
- e. Pekerjaan :
- f. Waktu :

PERTANYAAN

1. Bagaimana tanggapan pelanggan yang sering Anda temui setelah dilakukan bongkar rampung?
2. Apakah tindakan bongkar rampung sering menimbulkan keluhan atau konflik dengan pelanggan?
3. Menurut Anda, bagaimana pengaruh bongkar rampung terhadap citra dan reputasi PLN di mata masyarakat?
4. Apa strategi PLN dalam menjaga komunikasi dengan pelanggan pasca bongkar rampung?
5. Menurut Anda, apa langkah yang perlu ditingkatkan agar bongkar rampung tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan pelanggan?

2. Lampiran Tabel Matrix

TABEL MATRIX

Daftar Pertanyaan 1-3	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI PT PLN ULP MANADO UTARA		
	1. Informan	2. Informan	3. Informan
Bagaimana sistem pengawasan internal dalam menangani kasus tunggakan pelanggan di ULP Manado Utara?	Sistem pengawasan tunggakan biasa torang lia dari data billing tiap bulan. Kalo ada pelanggan yang maso tunggakan, langsung terdeteksi terus torang kase pemberitahuan. Kalo so nda ada respon, baru dilanjut dengan tindakan di lapangan.	Pengawasan torang lakukan dengan pantau data tunggakan yang maso di sistem, abis itu pelanggan biasanya torang hubungi dulu sebelum turun lapangan.	Pengawasan torang lakukan lewat laporan billing rutin. Dari situ torang lia pelanggan yang maso tunggakan trus ditindak lanjut sesuai aturan.
Sejauh mana komunikasi atau sosialisasi kepada pelanggan tentang kewajiban pembayaran listrik sudah dijalankan?	Sosialisasi so pernah torang buat lewat SMS, aplikasi PLN Mobile, deng juga pas pelanggan datang di kantor. Tapi nda semua pelanggan mau perhatikan informasi itu.	Komunikasi sama pelanggan biasa lewat telepon, SMS, atau langsung ba tatap muka. Cuma nda semua pelanggan mo cepat respon.	Sosialisasi torang kase bertahap, mulai dari pemberitahuan resmi, aplikasi, sampe pendekatan langsung kalo tunggakan belum dibayar.
Apakah SOP bongkar rampung sudah diterapkan dengan baik	SOP bongkar rampung torang jalankan sesuai aturan, cuma kadang terhambat	SOP bongkar rampung sebenarnya torang jalankan, tapi di lapangan sering ada	SOP bongkar rampung ada pedoman, cuma di lapangan

Daftar Pertanyaan 1-3	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI PT PLN ULP MANADO UTARA		
	1. Informan	2. Informan	3. Informan
di lapangan? Jika belum, apa kendala yang dihadapi?	karena pelanggan menolak atau tidak ada di rumah	hambatan karena pelanggan kurang kooperatif.	sering susah karena pelanggan menolak atau meminta ditunda.
Bagaimana keterbatasan SDM maupun teknologi (misalnya sistem pelaporan manual) memengaruhi proses bongkar rampung?	Kurang tenaga kerja dengan sistem pelaporan yang masih manual bikin proses penanganan agak lambat, tidak seimbang dengan banyaknya pelanggan..	SDM yang terbatas dengan pencatatan manual bikin torang lambat dalam penanganan kasus.	Petugas yang ada terbatas, padahal pelanggan banyak sekali. Belum semua sistem pelaporan otomatis, jadi kerja terasa lebih lambat.
Apakah ada pelatihan atau pengarahan khusus bagi petugas terkait pelaksanaan bongkar rampung?	Tiap periode ada briefing singkat pada petugas, biasanya soal teknis pelaksanaan dengan cara hadapi pelanggan supaya tidak ada konflik.	Sebelum turun, petugas biasanya dapat pengarahan singkat soal teknis prosedur dengan juga cara bersikap pada pelanggan.	Torang ada kase pelatihan internal dengan arahan teknis, tidak cuma soal prosedur tapi juga etika dan komunikasi sama pelanggan.

Daftar Pertanyaan 6-8	JAWABAN INFORMAN PELANGGAN		
	6. Informan	7. Informan	8. Informan
Bagaimana tanggapan pelanggan yang sering Anda temui setelah dilakukan bongkar rampung?	Saya rasa kecewa karena listrik putus, tapi saya sadar kalo memang saya terlambat bayar.	Kebanyakan kaget, karena nda semua sadar so lewat jatuh tempo.	Umumnya marah atau kecewa, karena listrik itu kebutuhan utama. Jadi pemutusan terasa berat skali.
Apakah tindakan bongkar rampung sering menimbulkan keluhan atau konflik dengan pelanggan?	Iyo, sering ada keluhan, terutama dari pelanggan yang keberatan karena belum sempat bayar.	Ada, meski nda banyak. Beberapa pelanggan protes karena rasa nda dapat cukup peringatan.	Iyo, bahkan kadang jadi perdebatan sama petugas.
Menurut Anda, bagaimana pengaruh bongkar rampung terhadap citra dan reputasi PLN di mata masyarakat?	PLN keliatan tegas, tapi juga jadi kesan kurang peduli terhadap kondisi ekonomi pelanggan.	Reputasi PLN jadi keliatan kurang ramah, masyarakat lebih lia ketegasan daripada pelayanan.	Menurut saya, citra PLN jadi kurang baik, keliatan kurang peduli sama kondisi pelanggan.

Daftar Pertanyaan 6-8	JAWABAN INFORMAN PELANGGAN		
	6. Informan	7. Informan	8. Informan
Apa strategi PLN dalam menjaga komunikasi dengan pelanggan pasca bongkar rampung?	Biasanya PLN hubungi pelanggan lewat SMS atau petugas langsung jelaskan prosedur penyambungan setelah lunas.	Biasanya ada pemberitahuan resmi deng petugas jelaskan cara bayar supaya bisa tersambung ulang.	Biasanya cuma ada arahan supaya cepat bayar, jarang ada solusi lain.
Menurut Anda, apa langkah yang perlu ditingkatkan agar bongkar rampung tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan pelanggan?	Harus ada pemberitahuan jatuh tempo lebih intens, misalnya lewat WA atau aplikasi PLN.	Menurut saya, PLN perlu tambah masa tenggang sebelum pemutusan deng lebih aktif sosialisasi.	PLN sebaiknya kase opsi pembayaran yang lebih fleksibel, misalnya cicilan, supaya pelanggan nda terlalu terbebani.

3. Lampiran Dokumentasi

DOKUMENTASI

PEGAWAI PT PLN (PERSERO) ULP MANADO UTARA



PELANGGAN PT PLN (PERSERO) ULP MANADO UTARA

