



Jasiora : Vol 3 No 1 Desember 2018

JASIORA

Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora
(<http://jurnal.stiasetihsetiomb.ac.id/index.php/admgr/index>)



Prosedur Permintaan Sambungan KWH Baru di Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang

¹Dessy Marhandrie², Ira Widyastuti³, Teta Wismar⁴

¹STIA Setih Setio Muara Bungo E-mail: dessy.stia@gmail.com

²STIA Setih Setio Muara Bungo E-mail: widyastuti.ira@gmail.com

³STIA Setih Setio Muara Bungo E-mail: tetawismar12@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 12 Oktober 2018

Diterima: 02 Desember 2018

Terbit: 17 Desember 2018

Keywords:

Procedure, KWH Connection Request, Rimbo Bujang Rayon Service

Kata kunci:

Prosedur, Permintaan Sambungan KWH, Pelayanan Rayon Rimbo Bujang

Abstract

This study is a lack of human resources in the field of survey and installation of kwh and also SR problems. This situation can hinder the service process of PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang who strives always best in customer service. And the result of this is the delay in the process of requesting a new connection to the community and the people who conducted this study to find out the services provided by PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang in response to the request for a new connection kwh. In this case it will be analyzed as the role of PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang in providing satisfying services to the community. This study uses a descriptive method that is a study that wants to explain and describe the ongoing situation. The data analysis approach uses analysis of qualitative data, namely data in the form of words, sentences, schemes and images. The researcher used data analysis by interviewing. The population in this study are leaders, all employees and some customers of PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, while the sample is set at 9 people. The results of this study are PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang has a very important role in providing connection services for the community. The form of service is to accelerate the application of new connections until it is installed kwh meters. the application was disappointed with the service given by PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang.

Abstrak

Penelitian ini adalah kurangnya jumlah SDM di bidang survey dan pemasangan kwh dan juga masalah SR deret. Keadaan tersebut dapat menghambat proses pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang yang berusaha selalu terbaik dalam pelayanan pelanggan. Dan akibat dihasilkan dari hal tersebut adalah terlambatnya proses permohonan sambungan baru kwh

*Corresponding Author:
Dessy Marhandrie, E-mail:
dessy.stia@gmail.com*

DOI: 10.5281/zenodo.2194715

masyarakat dan masyarakat yang melakukan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang dalam menanggapi permohonan sambungan baru kwh. Dalam hal ini akan dianalisis sebagaimana peranan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu suatu penelitian yang ingin menerangkan dan menggambarkan keadaan yang sedang berlangsung. Pendekatan analisis data menggunakan analisis data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Peneliti menggunakan analisis data dengan cara wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan, seluruh karyawan serta sebagian pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, sedangkan sampelnya ditetapkan berjumlah 9 orang. Hasil penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan sambungan bagi masyarakat. Bentuk pelayanan itu yakni percepatan permohonan sambungan baru sampai terpasang kwh meter. permohonan menjadi kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang.

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan kepada masyarakat dilihat berdasarkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan menggunakan indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 9 Tahun 2011. Tingkat Mutu Pelayanan lebih berkaitan dengan sesuatu yang dijual oleh PLN kepada pelanggannya.¹ Secara periodik PLN wajib menyusunnya dan mempublikasikannya melalui media informasi yang mudah diketahui masyarakat. Penetapan TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) ini dimaksudkan agar PLN dapat memberikan gambaran seberapa baik mutu pelayanan listrik, seberapa besar tantangan dalam upaya peningkatan pelayanan, seberapa mendesaknya dana yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu pelayanan dan seberapa jauh keberhasilan PLN dalam peningkatan pelayanan pada pelanggannya.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya maka target rasio elektrifikasi PT. PLN (Persero) dalam pembangunan infrastruktur listrik termasuk subsidi listrik harus dihubungkan dengan target kinerja perseroan. Subsidi listrik yang menjadi salah satu sumber pendapatan bagi PT. PLN (Persero) terus mengalami peningkatan akibat kebijakan subsidi yang tidak tepat sasaran sehingga perseroan tergantung pada APBN untuk mendanai kegiatan operasi dan investasi. Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan listrik disebabkan oleh adanya kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diberikan saat ini dengan standar pelayanan yang ditentukan. Keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan.² Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

¹ Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 9 Tahun 2011

² Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*, Alfabeta, Bandung, 2010, hal. 135

Kualitas jasa (pelayanan publik) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan.³ Beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan pelayanan publik yang bermutu yakni untuk instansi yang sudah memiliki standar pelayanan publik, maka pelayanan bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan standarnya. Berdasarkan pendapat tersebut, maka kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) diharapkan sesuai dengan standar atau melebihi standar yang telah ditetapkan.

PT PLN (Persero) Distribusi Area Muara Bungo adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pendistribusian tenaga listrik yang membawahi lima rayon. Lima rayon tersebut yakni :

1. Rayon Rimbo Bujang
2. Rayon Bungo Kota
3. Rayon Tebo
4. Rayon Bangko dan
5. Rayon Sarolangun.

Pembagian ini bertujuan untuk mempermudah PT. PLN (Persero) dalam menjangkau dan melayani pelanggan di manapun di 4 Kabupaten yakni :

1. Kabupaten Bungo
2. Kabupaten Tebo
3. Kabupaten Bangko
4. Kabupaten Sarolangun

PT. PLN (Persero) Rimbo Bujang merupakan Rayon di bawah PLN Area Muara Bungo, di mana PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang saat ini mengalami pertumbuhan pelanggan yang cukup pesat. Kondisi jumlah pelanggan saat ini per Maret 2016 mencapai 60.100 pelanggan.⁴ Peluang ini tentunya menjadi suatu nilai positif bagi PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang untuk bisa menjadi motivasi dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat sebagai pengguna layanan PLN.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Peneliti di PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang ada beberapa fenomena yang terjadi pada perusahaan dalam penerimaan pasang baru kwh listrik yakni:

- a. Lambatnya proses pasang baru kwh oleh pihak PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang dari pendaftaran sampai pemasangan.
- b. Banyak masyarakat yang telah mendaftar namun belum bisa dilayani oleh PLN Rimbo Bujang.
- c. Banyak masyarakat yang mendaftarkan pasang baru ternyata sudah pernah menjadi pelanggan PLN (Pelanggan bermasalah)

Dari latar belakang yang diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji dalam sebuah penelitian adalah Bagaimana Prosedur permintaan sambungan KWH baru dipelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang?

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu bermaksud untuk mengetahui serta mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, kemudian berusaha menganalisa dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi untuk pemecahan masalah mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari populasi. Dalam

³ Hartami, *Panduan Menjadi Juara*, Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo. 2009, hal. 8

⁴ Sistem AP2T terpusat PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang.

metode deskriptif ini diarah kepada metode penelitian kualitatif yaitu merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan mahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan analisa kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi atau dipilih menjadi sampel. Teknik *Nonprobability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling (sampel bertujuan) dengan informan sebanyak 16 orang, Manager Rayon, Supervisor Teknik, Supervisor Pelayanan Pelanggan, Supervisor Revass, 2 Orang Karyawan Tetap, 3 Karyawan Kontrak, 3 Pelanggan PLN, 2 calon pelanggan PLN, 2 Mitra kerja petugas pasang dari CV. BSA

3. Hasil Dan Pembahasan

Dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik oleh penyedia jasa kepada pelanggan, tentunya sangat diperlukan kesiapan para petugas untuk menanggapi keluhan atau pengaduan pelanggan. Tentunya pelanggan tidak mau menunggu terlalu lama permohonan mereka untuk direspon, apalagi sampai tidak ada pemberitahuan sama sekali dari pihak PLN. Untuk mengetahui pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang dalam memenuhi sambungan baru calon pelanggan dapat dijelaskan pada penjelasan sebagai berikut :

3.1 Cepat Dalam Merespon Permohonan Calon Pelanggan

Cepat dalam merespon permohonan calon pelanggan sangat penting demi kepuasan calon pelanggan. Masyarakat tentunya tidak mau permohonan atau pengaduan mereka lamban direspon oleh petugas, apalagi sampai berhari-hari tanpa ada kejelasan dari pihak PLN. Ketanggapan petugas terhadap permohonan pasang baru yang disampaikan oleh calon pelanggan merupakan salah satu kunci penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Proses penyelesaian dari permohonan menjadi sangat penting, termasuk kecepatan penyelesaian permohonan tersebut.

3.2 Prosedur Pelayanan Yang Cepat

Untuk masyarakat pada umumnya, pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan yang cepat. Pelayanan yang cepat dan selalu menjadi keinginan dari pelanggan karena dengan demikian pelanggan tidak lagi membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh suatu pelayanan, efisiensi dan efektifitas pelayanan pelanggan dapat dirasakan.

3.3 Ketepatan Berjanji

3.3.1 Tepat dalam berjanji akan memberikan kepercayaan yang penuh dari pelanggan. Masyarakat tentunya tidak mau apa yang dijanjikan pihak PLN tidak ditepati sesuai kesepakatan. Meskipun pelayanan masyarakat ditangguhkan dan pihak PLN berjanji akan menyelesaikannya, maka masyarakat akan merasa senang jika hal itu ditepati.

3.3.2 PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang merupakan kantor yang membawahi 6 kantor jaga / wilayah kerja. Adapun ke enam wilayah kerja atau kantor jaga tersebut yakni :

1. Kantor jaga Kuamang kuning
(meliputi wilayah Kuamang kuning, SPA, SPB, Unit 1 sampai unit 8, Tambun Arang, Tanah Garo dan sekitarnya).
2. Kantor jaga Rantau Kloyang
(meliputi wilayah Rantau Kloyang, Sungai Gurun, Rantel, Sekampil, Batu Kerbau dan sekitarnya).
3. Kantor jaga Rantau Pandan
(meliputi wilayah Rantau Pandan, Lubuk Beringin, Desa Datar, Sungai Talang, Sangi dan sekitarnya).
4. Kantor jaga Lubuk Landai

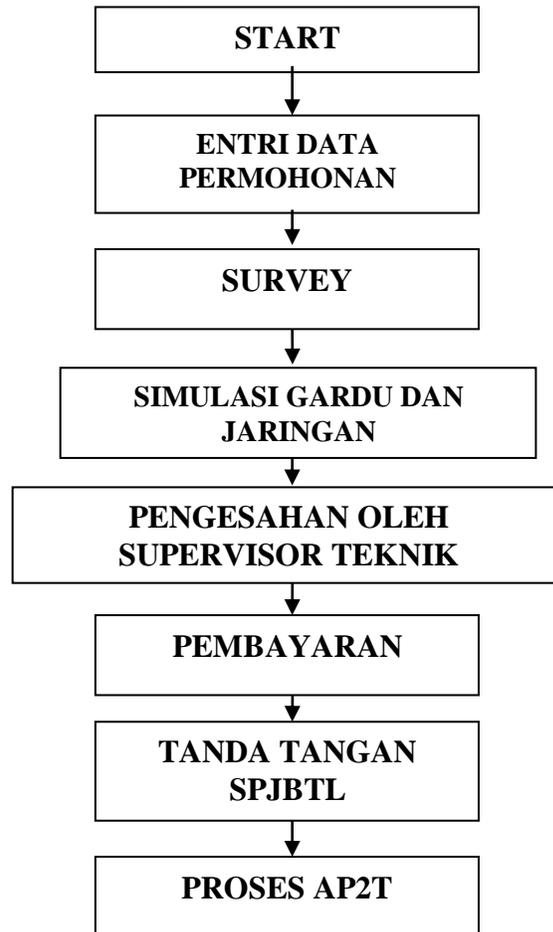
(meliputi wilayah Lubuk Landai, Tanah Tumbuh, Tanah Sepenggal, Pelayang, Lubuk Niur dan sekitarnya).

5. Kantor jaga Jujuhan
(Meliputi wilayah Jujuhan, Sari mulya, Tanjung belit, Limbur Lubuk Mengkuang dan sekitarnya).
6. Kantor jaga Rimbo Bujang
(meliputi Wilayah Unit 1 sampai Unit 15, Cermin alam dan Muara tabun).⁵
Prosedur Layanan Penyambungan Baru PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang

Layanan penyambungan baru dapat dilayani melalui :

1. Telepon : (0747) – 7320199
2. Email : Plnrimbo@gmail.com
3. Website : www.pln.co.id
4. Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang yang beralamat di Jalan Pahlwan Rt. 001 Rw. 001, Desa Wirotho Agung, Kecamatan Rimbo Bujang, Kabupaten Tebo.⁶

Prosedur Pelayanan Sambungan Baru



⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Pendi Kusnandar Supervisor Adminstrasi dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, tanggal 10 Mei 2016

⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Pendi Kusnandar Supervisor Adminstrasi dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, tanggal 10 Mei 2016

↓
PEMASANGAN

Uraian tahap-tahap pelayanan pasang baru kwh Start

Pada tahap ini pelanggan dapat langsung mendaftar atau mengajukan permohonan sambungan baru ke kantor PLN dengan syarat yang disebutkan di atas.

Data yang diperlukan dalam permohonan Penyambungan baru yakni

- a. Foto copy KTP / Identitas calon pelanggan
- b. Rekening PLN tetangga terdekat dari rumah calon pelanggan
- c. Materai 6000 2 buah
- d. Map warna merah jambu 1 buah
- e. Mencantumkan alamat lokasi yang akan dipasang
- f. Mencantumkan nomor Hp calon pelanggan
- g. Daya yang diinginkan
- h. Rencana penggunaan tarif (Rumah tangga, bisnis, industri dan lain lain).

1. Entri data permohonan

Pada tahap ini berkas permohonan pasang baru oleh calon pelanggan tersebut dientri oleh frontliner, kemudian akan dibagikan atau diserahkan oleh petugas survey. Sesuai dengan wilayah kerja surveyor dengan alamat calon pelanggan.

Contoh calon pelanggan yang beralamat di Jujuhan akan di serahkan ke petugas survey wilayah Jujuhan.⁷

2. Survey

Pada tahap ini berkas permohonan sambung baru yang diterima dari frontliner akan dilaksanakan survey. Adapun kategori yang akan disurvey yakni :

- a. untuk mengetahui situasi di lapangan
- b. Letak koordinat rumah calon pelanggan
- c. Rumah calon pelanggan menggunakan trafo nomor berapa
- d. Jurusan rumah calon pelanggan dari trafo (A,B,C,D,L DAN R)
- e. Berapa meter kabel SR yang diperlukan saat pemasangan
- f. Luas penampang atau kabel JTR (Jaringan Tegangan Menengah)
($3 \times 35 + 25 \text{mm}^2$, $4 \times 25 \text{mm}^2$, $3 \times 50 + 35 \text{mm}^2$, $3 \times 70 + 50 \text{mm}^2$, $4 \times 16 \text{mm}^2$).
- g. Untuk mengetahui apakah calon pelanggan pernah menjadi pelanggan PLN.

Setelah tahapan ini selesai, maka selanjutnya surveyor akan menggambarkan denah lokasi calon pelanggan dan kemudian akan diserahkan ke Supervisor Teknik untuk dilakukan simulasi trafo. Berikut merupakan contoh bentuk hasil survey permohonan pasang baru kwh listrik.⁸

3. Simulasi trafo dan jaringan

Pada tahap ini, berkas yang diterima dari Surveyor akan dilaksanakan simulasi trafo dan jaringannya. Simulasi ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan kapasitas daya trafo terhadap beban yang ditanggungnya, ataukah masih berstatus underload, overload maupun normal dan layak untuk dilakukan penambahan beban lagi. Perlu diketahui trafo di wilayah kerja PLN Rayon

⁷ Hasil Wawancara Dengan Dewi Mulyani Frontliner PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, tanggal 10 Mei 2016

⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Fahruliansyah Petugas Survey PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, tanggal 11 Mei 2016

Rimbo Bujang saat ini dalam keadaan tidak ada yang overload, sehingga semua permohonan penambahan beban tidak masalah, namun di bagian jaringan, masih ada pelanggan yang belum dapat terpenuhi permohonannya dikarenakan lokasi rumah jauh dari jaringan listrik PLN. PLN Rimbo Bujang membatasi jarak rumah dengan Jaringan listrik yakni maksimal 75 meter.

Apabila lebih dari jarak tersebut maka calon pelanggan akan ditangguhkan permohonannya. Perlu diketahui pelanggan tidak dibenarkan untuk membeli kabel sendiri.

4. Pengesahan Supervisor Teknik

Pada tahap ini yakni berkas yang sudah disurvei dan sudah digambar oleh Surveyor akan diserahkan oleh Supervisor Teknik untuk dilakukan pengesahan/Persetujuan. Hal ini hanya bisa dilakukan oleh Supervisor Teknik. Supervisor Teknik juga dapat tidak menyetujui permohonan pasang baru kwh calon pelanggan dikarenakan oleh hal-hal sebagai berikut :

- SR deret
- Ex pelanggan bermasalah
- Trafo overload.⁹

5. Pembayaran

Proses selanjutnya setelah berkas dinyatakan layak untuk dilakukan penyambungan yakni melakukan transaksi pembayaran pasang baru, hal ini dapat dilakukan di berbagai tempat yakni :

- Kantor POS
- ATM
- Loker resmi PLN
- PPOB (Payment Point Online Bank)

Calon pelanggan dapat membayar biaya penyambungan pasang baru ketempat tersebut dengan menggunakan nomor registrasi yang didapatkan dari kantor PLN atau pun menggunakan nomor registrasi online sendiri di 123.

Adapun biaya penyambungan pasang baru kwh listrik dari daya 450 sampai 33.000 volt ampere yakni :

- Daya 450 VA = Rp 432.000
- Daya 900 VA = Rp 854.000
- Daya 1300 VA = Rp 1.229.000
- Daya 2200 VA = Rp 2.073.000
- Daya 3500 VA = Rp 3.402.500
- Daya 4400 VA = Rp 4.274.600
- Daya 5500 VA = Rp 5.340.500
- Daya 6600 VA = Rp 6.406.000
- Daya 7700 VA = Rp 7.472.300
- Daya 10600 VA = Rp 10.282.400
- Daya 13200 VA = Rp 12.801.800
- Daya 16500 VA = Rp 15.999.500
- Daya 23000 VA = Rp 22.289.000
- Daya 33000 VA = Rp 31.988.000

6. Tanda Tangan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik)

Pelanggan akan menandatangani SPJBTL sebelum dilakukan pemasangan. Ada pun isi dari SPJBTL itu yakni :¹⁰

⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Fitrah Supervisor Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, tanggal 11 Mei 2016

7. Pemasangan

Penarikan jaringan, pemasangan APP, pemeriksaan tegangan di APP dan penandatanganan Berita Acara pemasangan APP oleh pelanggan dan petugas pasang.¹¹

4. Kesimpulan

Pelayanan yang dilakukan oleh di PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang dalam hal memenuhi permohonan pasang baru dapat dilakukan dengan cara cepat dalam merespon permohonan tersebut, prosedur yang tidak berbelit-belit dan ketepatan berjanji. Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang saat ini sudah termasuk ke dalam kategori bagus, dan baik. Hal ini dikarenakan dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat adalah menunjukkan rasa puas walaupun kepuasan tersebut diganggu oleh sedikit kesalahan yaitu masalah lama waktu yang dibutuhkan untuk mencapai proses pemasangan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang yang bersedia menjadi mitra dalam penelitian ini serta banyak membantu data-data yang dibutuhkan oleh penulis sehingga terselesaikanlah artikel ini dan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio dimana tempat penulis bernaung sebagai dosen dan yang telah memberi kesempatan, support, izin dan tugas kepada penulis untuk melakukan penelitian dan penulisan jurnal ini.

Daftar Pustaka

- Badudu Rizal, (2015) *Pelayanan Pelanggan Yang Prima Oleh Perusahaan di Indonesia*. Jakarta.
- Dr. Husein Umar, (2005) *Studi Kelayakan Bisnis*. Bandung: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hartami, (2009) *Panduan Menjadi Juara*. Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (1997) Surabaya: Putra Harsa.
- Lukman Sampara, (2000) *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Moenir, (2008) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Napitupulu Paimin, (2007) *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: Alumnus.
- Pasolong, (2010) *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih Tahun 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sistem AP2T terpusat PT.PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang.
- Sugiono, (2012) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Surachmad Winarno, (1995) *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode Dan Teknik*. Bandung : Tarsito.
- Tjiptono Fandi, Tahun (1997) *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi.

Perundang-Undangan

UUD 1945

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003. *Tentang Ketenagalistrikan*.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor. 9 Tahun 2011.

Putusan Mahkamah Konstitusi (MK) No.001-021-022/OUU-1/2003.

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Dewi Mulyani Frontliner PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, tanggal 11 Mei 2016

¹¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Gunarto Petugas Pasang PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang, tanggal 11 Mei 2016