

**PROSEDUR PERUBAHAN DAYA MELALUI APLIKASI
PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN (ULP) TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Putu Dandi Sudana Artha

NIM 2115713158

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PROSEDUR PERUBAHAN DAYA MELALUI APLIKASI
PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN (ULP) TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Putu Dandi Sudana Artha

NIM 2115713158

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PROSEDUR PERUBAHAN DAYA MELALUI APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) TABANAN




Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi
Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

(I PUTU DANDI SUDANA ARTHA)

NIM 2115713158

Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui oleh

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, (Ketut Vini Elfarosa, S.E.MM) NIP. 197612032008122001	
Dosen Penguji 1, (Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb) NIP. 196210101989112001	
Dosen Penguji 2, (Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum) NIP. 196312311989031023	

Pembimbing

Dosen Pembimbing 1



Dra. A.A Raka Sitawati, M.Pd
NIP 196108121989032002

Dosen Pembimbing 2



Ketut Vini Elfarosa, S.E.MM
NIP 197612032008122001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widantara, S.Psi., M.Si
NIP 197902182003121002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Dandi Sudana Artha

NIM : 2115713158

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

"PROSEDUR PERUBAHAN DAYA MELALUI APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) TABANAN"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 14 Agustus 2024

Yang menyatakan,



I Putu Dandi Sudana Artha

NIM 2115713158

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “PROSEDUR PERUBAHAN DAYA MELALUI APLIKASI PLN MOBILE PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) TABANAN”. Adapun Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi persyaratan memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

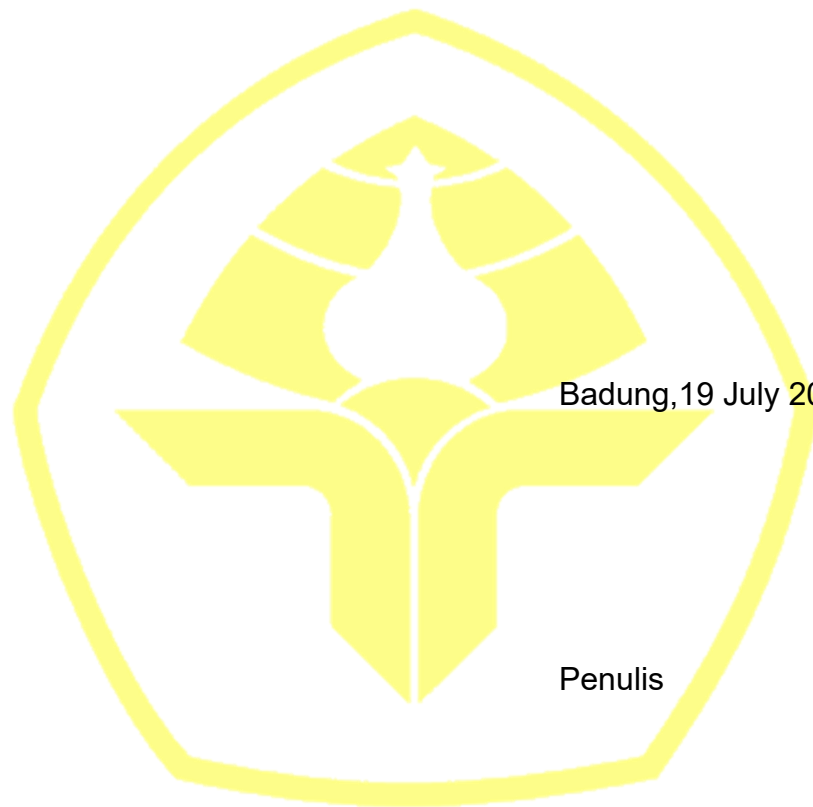
Selama Menyusun tugas akhir ini penulis memperoleh banyak bantuan bimbingan serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak baik berupa saran, pendapat maupun material sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan Fasilitas selama melaksanakan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri bali yang telah berkenan memberikan dukungan dan pengarahan demi terselesainya tugas akhir ini. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah

memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.

3. Ibu Dra. A.A Raka Sitawati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
4. Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E.MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Bapak I Wayan Murtika selaku manager PT PLN (Persero) Unit Layanan pelanggan (ULP) Tabanan, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan dan memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak I Wayan Sukraba selaku supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi, yang telah memberikan informasi, pengarahan dan bimbingan yang berhubungan dengan tugas akhir.
7. Kedua orang tua penulis serta seluruh keluarga tercinta yang memberikan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun material dalam penyusunan tugas akhir.
8. Teman-teman dan sahabat yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Semua pihak yang telah membantu secara materi, dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis memyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan tugas akhir ini.



Badung, 19 July 2024

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

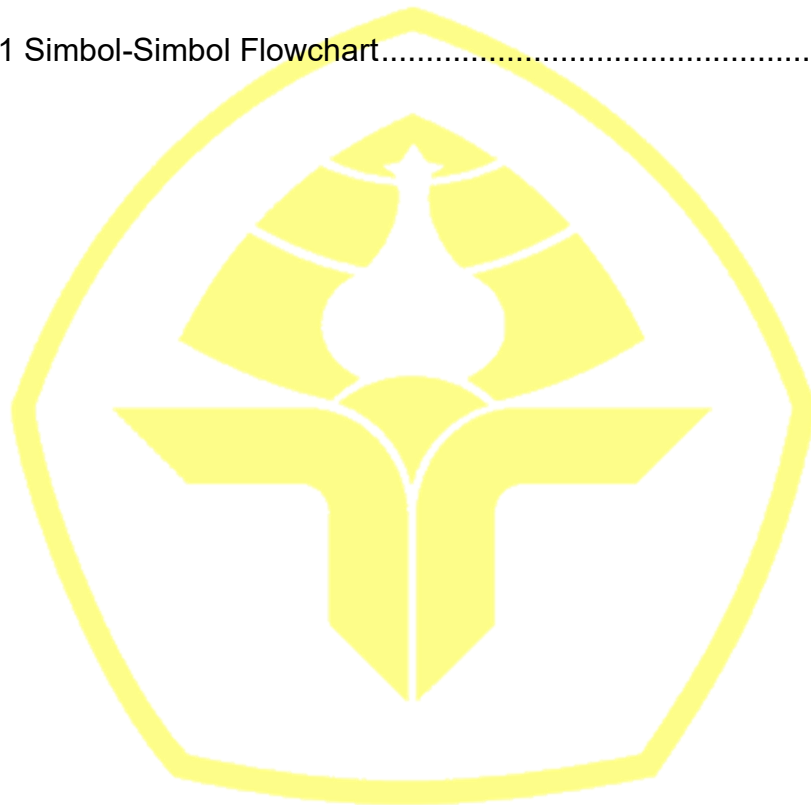
PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Permasalahan	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Administrasi.....	15
B. Prosedur.....	16
C. Flowchart.....	20
D. Pelanggan	22
E. Pelayanan	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN	27

A. Sejarah Perusahaan.....	27
B. Bidang Usaha.....	33
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Kebijakan Perusahaan	46
B. Analisis.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
A. Simpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan pengguna PLN Mobile Periode Januari- Desember Tahun 2023.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Tambah Daya melalui PLN Mobile Periode Januari-Desember Tahun 2023.....	5
Tabel 2. 1 Simbol-Simbol Flowchart.....	21



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Brosur Gebyar Kemerdekaan 2023.....	6
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) ULP Tabanan.....	37
Gambar 4. 1 Tampilan halaman Login Aplikasi PLN Mobile.....	54
Gambar 4. 2 Tampilan Halaman Utama Aplikasi PLN Mobile	55
Gambar 4. 3 Tampilan Masuk Halaman perubahan daya	56
Gambar 4. 4 Pengisian produk layanan perubahan daya	57
Gambar 4. 5 biodata untuk mengkonfirmasi perubahan daya	58
Gambar 4. 6 Submit Permohonan Perubahan daya	59
Gambar 4. 7 Tampilan menu Syarat-Syarat dan Ketentuan Perubahan Daya	60
Gambar 4. 8 Pelanggan melakukan Pembayaran	61
Gambar 4. 9 Flowchart prosedur perubahan daya melalui Aplikasi PLN Mobile	62

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Aplikasi

LAMPIRAN 2 : Permintaan pada AP2T

LAMPIRAN 3 : Tul 1-01 Perubahan Daya

LAMPIRAN 4 : TUL.1-01 Migrasi

LAMPIRAN 5 : SIP (Surat Ijin Penyambungan)

LAMPIRAN 6 : PK (Perintah Kerja)

LAMPIRAN 7 : BA (Berita Acara)

LAMPIRAN 8 : TUL.1-01 Perubahan Data Pelanggan

LAMPIRAN 9 : SBJPTL. (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik)

LAMPIRAN 10 : Lanjutan SBJPTL. (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik)

LAMPIRAN 11 Pertanyaaan Wawancara

LAMPIRAN 12 Proses Bimbingan

LAMPIRAN 13 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik menjadi salah satu sumber energi yang sangat penting dan dibutuhkan keberadaanya, terutama dalam rangka meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Melihat akan besarnya kebutuhan Masyarakat terhadap energi Listrik maka dari itu Pemerintah memberikan pelayanan listrik kepada Masyarakat melalui perusahaan listrik negara (PLN). Pada awalnya PLN di berikan kuasa untuk memegang usaha kelistrikan di Indonesia. Namun sejak tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada swasta untuk bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Oleh karena itu pada tahun 1994 PLN diubah dari Perusahaan umum menjadi

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Perusahaan perseroan atau (Persero) sehingga PLN berubah nama menjadi PT PLN (Persero).

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PT PLN (Persero) mengatur dan mengurus pasokan listrik di seluruh Indonesia agar kebutuhan listrik Masyarakat terpenuhi. PT PLN (Persero) memiliki kantor-kantor cabang yang telah tersebar di seluruh daerah di Indonesia. Di Bali terdapat beberapa kantor cabang yang biasanya disebut sebagai unit layanan pelanggan (ULP) Tabanan, yang berlokasi Jalan Gajah Mada No. 1, Delod Peken, Kec. Tabanan, Kab. Tabanan, Bali 82121.

Seiring dengan berkembangnya teknologi peningkatan dan kebutuhan Listrik di Masyarakat semakin bertambah karena banyak diciptakan peralatan yang menggunakan energi listrik, sehingga kebutuhan akan energi listrik menjadi semakin bertambah. Maka dari itu PT PLN (Persero) menyediakan layanan perubahan daya sesuai dengan kebutuhan Masyarakat untuk menunjang kebutuhan rumah tangga sehari-hari maupun untuk menunjang kegiatan bisnis dan industri.

Selama ini Pelanggan yang rumahnya sering mengalami penurunan daya listrik atau gangguan listrik itu perlu penambahan daya karena beberapa alat elektronik yang memerlukan daya yang tidak sedikit. Butuh kestabilan listrik agar tidak terus menerus

mengalami gangguan listrik.maka dari itu pelanggan harus melakukan perubahan daya atau penaikan daya yang dapat dilakukan sesuai prosedur dari PT PLN itu sendiri.

Proses perubahan daya memerlukan tahapan yang cukup banyak dan menyebabkan kurang cepatnya pelayanan kepada pelanggan yang akan merubah daya listriknya. Maka dari itu PT PLN (Persero) terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang praktis dan berkualitas. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) adalah PLN Mobile. PLN Mobile merupakan suatu aplikasi berbasis mobile dengan berbagai fitur, salah satunya yaitu layanan pengajuan perubahan daya. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile pelanggan yang ingin mengajukan tambah daya tegangan listrik dapat dengan mudah melakukan segala proses administrasi penambahan daya melalui aplikasi ini tanpa harus datang ke kantor PLN untuk mengurusnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan pengguna PLN Mobile Periode Januari-Desember Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	1200
2	Februari	1553
3	Maret	1754
4	April	1897
5	Mei	2020
6	Juni	2234
7	Juli	2456
8	Agustus	2554
9	September	1732
10	Oktober	1889
11	November	1944
12	Desember	3123
Total		24356

Sumber : PT PLN (Pesero) ULP Tabanan

Bedasarkan Tabel 1.1 Jumlah pelanggan pengguna PLN Mobile diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi PLN mobile dari bulan Januari-Desember 2023 berjumlah 24.356 dan setiap bulannya mengalami peningkatan.

Aplikasi PLN Mobile pastinya memberikan banyak keuntungan dan kemudahan bagi para pelanggan. Di masa sekarang ini pelanggan sangat di bantu dengan keberadaan PLN Mobile, di mana yang dulunya jika ingin melakukan pengajuan perubahan daya harus datang ke kantor PLN tetapi sekarang sudah bisa melakukan permohonan tambah daya melalui aplikasi PLN Mobile dengan smartphone sendiri. Pelanggan yang ingin melakukan perubahan daya harus mengetahui ketentuan atau prosedur yang berlaku, dimana untuk prosedur perubahan daya

pelanggan diawali dari permohonan/pendaftaran hingga permohonan tersebut di proses. Namun masih terdapat Masyarakat yang belum mengetahui dan belum paham terkait tahapan-tahapan permohonan maupun persyaratannya.

Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Tambah Daya melalui PLN Mobile Periode Januari-Desember Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	150
2	Februari	188
3	Maret	190
4	April	195
5	Mei	197
6	Juni	200
7	Juli	208
8	Agustus	215
9	September	217
10	Oktober	225
11	November	228
12	Desember	230
Total		2443

Sumber : PT PLN (Pesero) ULP Tabanan

Berdasarkan table 1.2 Jumlah Pelanggan Tambah Daya melalui PLN Mobile diatas dapat dilihat bahwa pelanggan yang melakukan proses tambah daya melalui aplikasi PLN mobile dari bulan Januari-Desember Tahun 2023 berjumlah 2443 dan setiap bulannya mengalami peningkatan.



Sumber : PT PLN (Persero) ULP Tabanan

Berdasarkan gambar 1.1 Brosur Gebyar kemerdekaan diatas dapat dilihat bahwa perubahan daya yang diterbitkan oleh perusahaan belum memuat prosedur perubahan daya yang jelas dan rinci, sehingga dapat menimbulkan kesulitan dalam pelaksanaan perubahan daya yang efektif dan efisien.

Masyarakat sebagai konsumen tentu berharap mendapatkan pelayanan yang baik, berkuwalitas dan terjamin khususnya dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan listrik lainnya. Namun dalam pelaksanaan suatu prosedur tidak akan terlepas dari kendala-kendala, Adapun beberapa kendala yang terjadi dari hasil observasi selama PKL di PLN (Persero) ULP

Tabanan banyak pelanggan yang masih belum mengetahui dengan jelas fitur-fitur yang ada didalam aplikasi PLN Mobile,kesalahan pemberian data dari pelanggan, nomor telepon yang tidak aktif dari pelanggan serta kelalain dalam melakukan pembayaran yang dapat menghambat pelayanan perubahan daya.Tidak sedikit juga pelanggan yang mengatakan bahwa telepon seluler yang mereka gunakan tidak mendukung aplikasi tersebut. Langkah-langkah sosialisasi terus dilakukan oleh pihak PT PLN (Persero) ULP Tabanan dengan memberikan brosur kepada seluruh pelanggan yang datang hingga memberikan hadiah kepada pelanggan yang sudah menginstal aplikasi tersebut. Hal ini bertujuan untuk membuat pelanggan mengetahui akan pentingnya aplikasi PLN Mobile yang dapat membantu mereka mendapatkan pelayanan secara praktis. Maka dari itu diperlukan pemahaman mengenai prosedur perubahan daya melalui aplikasi PLN Mobile.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas masalah tersebut, penulis tertarik untuk membahas tentang **“Prosedur Perubahan**

Daya melalui Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan”

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur perubahan daya melalui Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan ?
2. Apa saja kendala-kendala atau hambatan yang terjadi dalam penerapan prosedur perubahan daya melalui aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan ULP Tabanan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur perubahan daya melalui Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan (ULP) Tabanan ?
2. Untuk mengetahui kendala atau hambatan yang terjadi dalam penerapan prosedur perubahan daya pada PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan (ULP) Tabanan ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang perusahaan yang menjadi objek penelitian. Serta mengetahui aplikasi PLN Mobile khususnya dalam pengajuan perubahan daya melalui aplikasi tersebut.
- b. Sebagai bahan perbandingan antara ilmu pelayanan yang didapat saat melakukan perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia industri.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan Pustaka, referensi serta sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan mengetahui Seberapa jauh kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang di dapat di bangku kuliah.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pihak PT PLN (Persero) yang nantinya dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan di dalam menerapkan kebijakan

pelayanan perubahan daya sehingga dapat memberikan keuntungan bagi Perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 1, Delod Peken, Kec. Tabanan, Kab. Tabanan, Bali 82121.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah Prosedur Perubahan Daya melalui Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2017) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini contohnya

berupa hasil wawancara dari narasumber, analisis dokumen, dan observasi langsung terhadap objek.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Siregar (2015:128) menyatakan bahwa “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Contohnya Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada beberapa staf pelayanan pelanggan & administrasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan mengenai masalah yang diteliti.

2) Data Sekunder

Siregar (2015:128) menyatakan bahwa “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi bukan pengolahnya”. Contohnya Data yang dipergunakan penulis berupa dokumen-dokumen mengenai Proses Perubahan Daya yang diperoleh dari PT

PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan.

c. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini Menggunakan metode pengumpulan data

Berupa:

1) Observasi

Sugiyono (2017:203) “Observasi merupakan penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar”. Teknik pengumpulan data observasi diperoleh atau dikumpul oleh peneliti dengan cara mengamati secara langsung di perusahaan PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang kemudian dicatat dikumpulkan untuk memperoleh banyak informasi terkait prosedur perubahan daya listrik baik lisan maupun tertulis. Penulis dapat melakukan observasi partisipasi dimana penulis mengamati apa yang dikerjakan senior, mendengarkan apa yang diucapkan dan berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari.

2) Wawancara

Menurut Esterbag yang dikutip oleh Sugiyono (2017:231) Wawancara ialah pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik pengumpulan data wawancara diperoleh atau dikumpul oleh peneliti dengan cara mengajukan

pertanyaan secara langsung dengan petugas terkait dengan pembahasan masalah yang bersangkutan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari sumber-sumber yang mengetahui informasi tentang prosedur perubahan daya melalui aplikasi PLN Mobile.

3) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumentasi merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Mukhtar (2018:28) mengatakan bahwa "Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan

seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu gejala menurut apa yang adanya pada saat penelitian dilakukan”.

Teknik analisis data deskriptif kualitatif digunakan dengan memaparkan hal yang didapat pada saat mengadakan penelitian secara sistematis dan secara langsung mengenai prosedur perubahan daya melalui aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Prosedur perubahan daya melalui aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, dan transparansi dalam pelayanan kelistrikan kepada pelanggan. Aplikasi PLN Mobile memungkinkan pelanggan untuk mengajukan permohonan perubahan daya secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor PLN. Proses yang dilakukan secara digital ini memberikan keuntungan berupa penghematan waktu dan tenaga, serta memberikan akses yang lebih fleksibel bagi pelanggan.
2. Aplikasi PLN Mobile terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan prosedur ini, seperti potensi kesalahan input data dan keterbatasan informasi mengenai biaya dan estimasi waktu penyelesaian. Kendala ini dapat menyebabkan keterlambatan

dalam proses atau bahkan kegagalan dalam perubahan daya. Selain itu, masih ada tantangan bagi pelanggan yang kurang familiar dengan teknologi, yang mungkin kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi PLN Mobile merupakan langkah maju dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Aplikasi ini memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi pelanggan, serta membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kinerja. Namun, masih diperlukan beberapa perbaikan dan penyesuaian agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pelanggan.

B. Saran

Penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu dalam pengembangan dari tugas akhir ini:

1. Saran untuk perusahaan

PT PLN (Persero) ULP Tabanan disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi PLN Mobile, terutama fitur dan manfaatnya terkait perubahan daya listrik, melalui berbagai saluran komunikasi. Selain itu, peningkatan keamanan aplikasi dengan otentikasi dua faktor atau verifikasi biometrik juga penting untuk melindungi data pelanggan. Untuk meningkatkan

kenyamanan pelanggan, PLN dapat menambahkan fitur simulasi biaya dan memperluas opsi pembayaran digital.

Untuk datang ke kantor PLN menyediakan layanan antrian online dan menyederhanakan proses administrasi juga dapat menjadi langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Terakhir, evaluasi berkala terhadap efektivitas aplikasi dan pengumpulan umpan balik pelanggan akan membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sehingga PLN dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan perusahaan secara efektif.

2. Saran untuk peneliti berikutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan analisis lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PLN Mobile, seperti tingkat kepercayaan terhadap aplikasi dan serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perubahan daya melalui aplikasi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Kelima Belas. Jakarta: Erlangga.

Laksana, Christoper Sebastian. 2018. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta: Deepublish.

Lupiyoadi, Rambat. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Mintzberg, Henry. 2017. The Structuring of Organizations. New Jersey: Prentice Hall.

Mukhtar. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: GP Press Group Member of IKAPI.

Puspita, Ni Made Ayu Dwi. 2018. "Analisis Prosedur Pelayanan Pengadaan Barang Pada Kantor Unit Layanan Pengadaan (KULP) Kabupaten Badung". Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran. 2(1): 1-11.

Purnamasari, Dinda Ayu. 2015. "Analisis Prosedur Pelayanan Prima Pada Kantor Samsat Kabupaten Semarang". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 27(1): 1-9.

Romney, Marshall B., & Steinbart, Paul John. 2014. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.

Rusdiana, Asep, & Zaqiah, Qurrota. 2022. Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Sitorus, Marudut. 2015. Pengenalan Komputer. Medan: USU Press.

Siregar, Syofian. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sukmadian. 2017. "Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pada PT. BPR Surya Yudha Kencana, Bandung". Jurnal Ilmu Administrasi. 5(1): 1-13.

Sunyoto, Danang. 2012. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.

Syahreza, Muhammad. 2020. "Analisis Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Padang". Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis. 1(1): 1-11.

Yamit, Zulian. 2018. Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Deepublish.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI