

**MEKANISME PELAYANAN PELANGGAN DALAM
PEMELIHARAAN APP DENGAN MENGGUNAKAN
SISTEM AP2T PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



**Oleh
Ni Wayan Nadia Antari
NIM 1915713086**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**MEKANISME PELAYANAN PELANGGAN DALAM
PEMELIHARAAN APP DENGAN MENGGUNAKAN
SISTEM AP2T PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



**Oleh
Ni Wayan Nadia Antari
NIM 1915713086**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Nadia Antari

NIM : 1915713086

Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

“Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN Persero ULP Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas 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 di dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 10 Juli 2022

Yang menyatakan,



Ni Wayan Nadia Antari

NIM 1915713086

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : “Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar”

2. Penulis

a. Nama : Ni Wayan Nadia Antari

b. NIM : 1915713086

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Agustus 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP 196112081988111001



Ni Ketut Lasmini, SE, M.Aqb
NIP 196512161990032002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**“MEKANISME PELAYANAN PELANGGAN DALAM PEMELIHARAAN
APP DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM AP2T
PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR”**

Oleh :

NI WAYAN NADIA ANTARI

1915713086

Disahkan Oleh :

Ketua Penguji



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP 196112081988111001

Penguji I

Penguji II



Kasiani, SE. M.Si
NIP 196204211990032002



Dr. Drs. Majid Wajdi. M.Pd
NIP 196212081990111001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP 196710211992031002

Badung, 22 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

ABSTRAK

Penerapan teknologi banyak digunakan oleh para pengusaha. karena kebutuhan efisiensi waktu dan biaya yang menyebabkan setiap pelaku usaha merasa perlu menggunakan teknologi informasi dalam lingkungan kerjanya. PT PLN memiliki aplikasi sebagai bentuk penerapan teknologi dalam lingkungan kerja yang memudahkan karyawan dalam mengerjakan tugasnya aplikasi tersebut adalah Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) aplikasi yang meningkatkan pelayanan pelanggan, pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pelanggan yang dimana pemanfaatan teknologi informasi digunakan sebagai alat pemberdayaan, standarisasi operasi. Dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pelanggan PLN seluruh Nusantara akan dilayani secara terpusat dan terstandarisasi sehingga dapat dipastikan perlakuan pelanggan PLN sama di seluruh Indonesia dan terlayani sepenuhnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menguraikan dan menjelaskan secara lengkap tentang masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan keterangan yang didapat selama melakukan penelitian dengan teknik pengumpulan melalui studi lapangan meliputi observasi dan wawancara

Hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan mekanisme yang telah dibuat oleh PT PLN pada pemeliharaan alat pembatas dan pengukur (APP) sangat membantu pelayanan pelanggan berjalan dengan baik, adanya sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat membuat proses pelayanan berjalan secara terpusat dan terstandarisasi yang dimana memudahkan petugas untuk melayani masyarakat yang memerlukan perbaikan Alat Pembatas dan Pengukur (APP).

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan tersebut penulis mengajukan saran-saran mekanisme menggunakan sistem aplikasi tersebut sangat membantu PT PLN dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan, tetapi dalam sistem tersebut perlu ditambahkan menu auto save, karena aplikasi tersebut tak jarang keluar dengan sendirinya maka dari itu data dan nomor agenda tidak tersimpan dan harus mengulang dari awal agar mendapatkan nomor agenda yang baru untuk melanjutkan proses administrasi.

Kata Kunci : PLN, Teknologi, Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), Mekanisme, Alat Pembatas dan Pengukur (APP).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan teknologi informasi telah dipercaya menjadi tulang punggung perusahaan dalam membantu melakukan proses bisnis dan memenangkan persaingan didunia bisnis, hal tersebut membuat perusahaan membutuhkannya sebagai alat untuk pengembangan agar satu perusahaan tersebut dapat lebih maju. Perkembangan teknologi di perusahaan secara bertahap mengalami kemajuan yang dimana akan disesuaikan berdasarkan kekuatan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Walaupun tidak dapat disangkal bahwa perusahaan masih menggunakan proses manual dalam menjalankan bisnis nya.

Penerapan teknologi banyak digunakan oleh para pengusaha. karena kebutuhan efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku usaha merasa perlu menggunakan teknologi informasi dalam lingkungan kerjanya. Penerapan teknologi informasi dapat merubah kebiasaan kerja karyawan. Misalnya penerapan aplikasi perangkat lunak yang mencakup sistem manajemen dalam perusahaan dapat mempersingkat waktu karyawan dalam bekerja. Berpijak dari hal tersebut, usaha jasa memerlukan

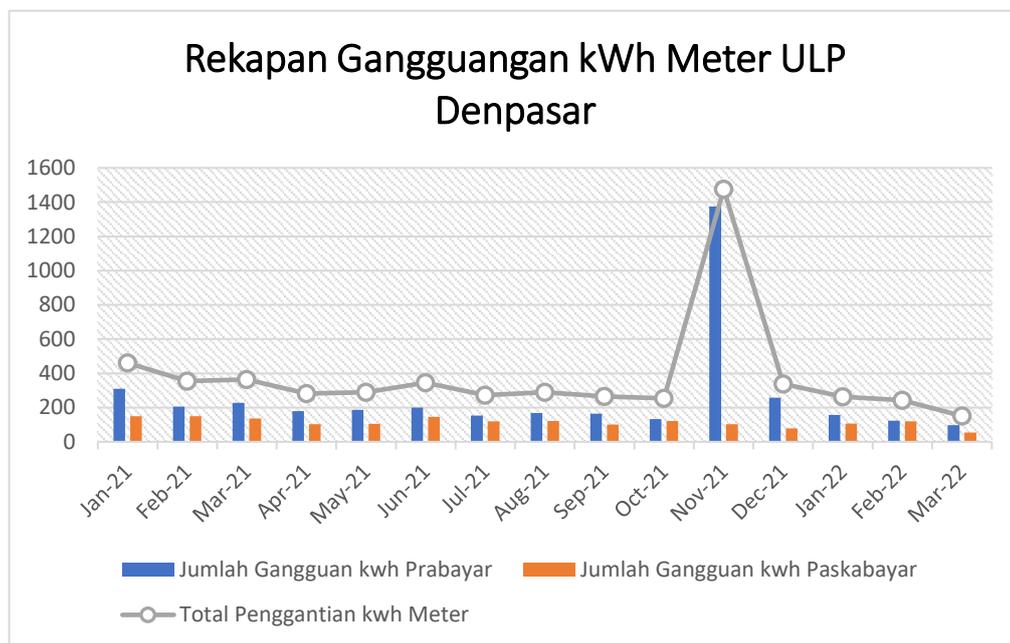
sistem informasi yang terkomputerisasi agar dapat mempermudah dalam melayani masyarakat luas dan menjadi lebih cepat dalam pemrosesan data-data.

Kegiatan usaha jasa penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh PLN dengan menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum ke seluruh wilayah Indonesia. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 memuat tentang Ketenagalistrikan, memberikan PT PLN (Persero) sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK). PLN menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum di seluruh wilayah Indonesia.

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari, baik dalam hal pekerjaan, ataupun kebutuhan dalam rumah tangga. Energi listrik dikelola oleh perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang kita kenal dengan nama PLN (Perusahaan Listrik Negara). PLN memiliki tanggung jawab dalam menyediakan jasa yang berkaitan dengan tenaga listrik di Indonesia dan dituntut untuk lebih keras serta lebih baik dalam memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat.

PT PLN (Persero) ULP Denpasar adalah perusahaan yang mengelola pelayanan tenaga listrik untuk masyarakat, layanan yang diberikan oleh pihak PT PLN (Persero) ULP Denpasar kepada pelanggan adalah pemeliharaan APP (alat pembatas dan pengukur), pasang baru, perubahan daya, dan berbagai pelayanan teknisi. PT PLN (Persero) ULP Denpasar mengeluarkan alat pembatas dan pengukur (APP) atau biasa

disebut dengan kWh meter yang dimana berfungsi untuk mengetahui seberapa besar energi listrik yang disalurkan dan yang terpakai oleh konsumen. Contohnya seperti penggunaan listrik di perumahan, perkantoran, dan industry. Mengingat pentingnya menjaga kesesuaian energi listrik antara pelanggan dan PLN dengan mengacu kepada register yang terbaca pada alat pembatas dan pengukur (APP) atau biasa disebut dengan kWh meter yang ada pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Denpasar melakukan pemeliharaan atau pergantian kWh. Maka dari itu PT PLN (Persero) ULP Denpasar memiliki program rutin pergantian APP (alat pembatas dan pengukur) atau biasa disebut dengan kWh meter, program rutin yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar ini dilakukan guna kenyamanan dan keamanan pelanggan.



Gambar 1. 1 Grafik Rekapan Gangguan kWh Meter
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Menurut catatan yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar banyaknya permohonan pemeliharaan APP (alat pembatas dan pengukur) pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dan membantu melancarkan program PLN dalam mengganti kWh meter yang sudah tua karena kWh meter merupakan asset dari PLN maka PLN bertanggung jawab untuk memelihara dan menjaga kWh meter sedangkan pelanggan bertanggung jawab dalam menjaga instalasi dalam rumah dan barang elektronik yang dimiliki pelanggan, karena itu PLN diminta untuk tanggap dalam melayani pelanggan sehingga diminta untuk memberikan layanan yang memuaskan untuk masyarakat. Maka dari itu PT PLN (Persero) ULP Denpasar diminta untuk sigap dan tanggap dalam memproses pergantian kWh.

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), adalah aplikasi yang meningkatkan pelayanan pelanggan, perubahan orientasi PLN dari Business Oriented menjadi Customer Oriented, pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pelanggan yang dimana pemanfaatan teknologi informasi digunakan sebagai alat pemberdayaan, standarisasi operasi dan data base.

Dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pelanggan PLN seluruh Nusantara akan dilayani secara terpusat dan terstandarisasi sehingga dapat dipastikan perlakuan pelanggan PLN sama di seluruh Indonesia dan terlayani sepenuhnya sehingga penerapan aplikasi AP2T di PT PLN (Persero) ULP Denpasar diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses bisnis, sehingga pelayanan pelanggan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan mekanisme.

Apabila seluruh pemeliharaan berjalan dengan baik maka PT PLN (Persero) tidak merasakan hambatan dalam proses bisnis dan kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan APP. AP2T merupakan bukti upaya terobosan dan inovasi yang dilakukan PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan serta memberikan kemudahan dan percepatan sistem pelayanan PLN kepada para konsumen.

Mengingat pentingnya sistem AP2T ini penulis tertarik untuk mengangkat sebagai judul penelitian “Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar”.

B. Pokok Masalah

1. Bagaimana mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar ?
2. Apakah keunggulan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem AP2T terhadap pelayanan pelanggan pemeliharaan APP ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan administrasi pelanggan dalam pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar.
2. Untuk mengetahui keunggulan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan

Pelanggan Terpusat) terhadap pelayanan pelanggan pemeliharaan APP PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pemahaman, dan wawasan yang lebih luas terhadap mahasiswa. Serta penelitian ini merupakan penerapan teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam praktik nyata yang dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Denpasar guna menyelesaikan studi program Diploma II Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian yang sejenis serta menambah bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan yang dapat dijadikan pertimbangan dalam penyusunan atau penetapan mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan APP (Alat Pembatas dan Pengukur) dengan menggunakan Sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang beralamat di Jl. Sudirman No 2 Denpasar.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN ULP Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang berupa keterangan-keterangan atau pekerjaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan uraian-uraian.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang dikumpulkan dan diolah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Seperti wawancara dengan pimpinan dan pegawai PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari perusahaan misalnya melalui Pustaka atau literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi selama penelitian. (Gulo, 2002) Metode observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan fenomena-fenomena yang sedang terjadi. Dalam hal ini data diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung pada bagian PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

2) Wawancara

Wawancara adalah bentuk perbincangan, seni bertanya dan mendengar baik atau buruknya suatu wawancara sangat bergantung pada kualitas, kemampuan personal penelitian. Karena wawancara merupakan perangkat untuk memproduksi pemahaman situasional (situated understandings) yang bersumber dari episode-episode instruksional khusus (Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, 2009)

4. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menguraikan dan menjelaskan secara lengkap tentang masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan-keterangan yang didapat selama melakukan penelitian sehingga

diharapkan dapat menarik suatu kesimpulan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan tentang mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mekanisme yang telah dibuat oleh PT PLN pada pemeliharaan alat pembatas dan pengukur sangat membantu pelayanan pelanggan berjalan dengan baik, adanya sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat membuat proses pelayanan berjalan secara terpusat dan terstandarisasi yang dimana memudahkan petugas untuk melayani masyarakat yang memerlukan perbaikan APP
2. Keunggulan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pelanggan pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar adalah:
 - a. Gangguan internet sewaktu-waktu
 - b. Kekurangan persediaan kWh

c. Alamat dari calon pelanggan sudah ditemukan petugas

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberi saran-saran sebagai berikut:

1. Mekanisme menggunakan sistem aplikasi tersebut sangat membantu PT PLN dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan, tetapi dalam sistem tersebut perlu ditambahkan menu auto save, karena aplikasi tersebut tak jarang keluar dengan sendirinya maka dari itu data dan nomor agenda tidak tersimpan dan harus mengulang dari awal agar mendapatkan nomor agenda yang baru untuk melanjutkan proses administrasi.
2. PT PLN (Persero) ULP Denpasar selama ini telah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Namun perlu diperhatikan lagi tentang kendala-kendala yang dihadapi seperti:
 - a. Gangguan internet yang kerap kali terjadi sebaiknya ditindak lanjuti dengan memaksimalkan kekuatan internet dengan bekerjasama dengan perusahaan yang menyediakan jasa internet dan selalu berkoordinasi dengan tim IT yang dimiliki oleh PT PLN agar selalu menjaga kestabilan internet.
 - b. Kekurangan persediaan kWh tersebut agar selalu diperhatikan, dengan cara selalu berkoordinasi dengan pihak gudang penyedia kWh meter agar tidak terjadi kekurangan.

c. Alamat pelanggan sangat penting adanya guna memudahkan petugas untuk mengecek atau memperbaiki kesalahan yang ada, maka dari itu ketika petugas terjun kelapangan, meminta alamat dengan detail dan meminta pelanggan atau petugas untuk menggambarkan denah lokasi pelanggan dan zaman modern seperti sekarang petugas atau pelanggan dapat mengirimkan titik lokasi rumah dengan cara mengirimkan alamat rumah dengan gadget yang dimiliki

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. (2013). *Kebijakan dan Manajemen Publik Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain*. Retrieved from <http://journal.unaie.ac.id/filerPDF/20%20HonnyKMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf> (diakses 20 April 2022)
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. In W. Gulo. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- H. Malayu SP. Hasibuan, 2010. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah* hal 150
- ICON+. (2016). *Solusi Aplikasi Ketenagalistrikan (PLN)*. Retrieved from http://www.iconpln.co.id/featured_product/iconapps/solusi-aplikasi-ketenagalistrikan-pln/ (diakses 20 April 2022)
- K. (2006, December 9). *badan hukum yang menjalankan usaha yang modalnya berasal dari saham di Indonesia*. Retrieved from https://id.wikipedia.org/wiki/Perseroan_terbatas (diakses 25 April 2022)
- Kanedi, I. U. (2017). *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. . Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Lincoln, N. K. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. In N. K. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research* (p. 495). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Pantau S01. (2019). *PLN Lakukan Pemeliharaan dan Pergantian KWH, Ini yang Harus Diketahui Pelanggan*. Retrieved from <https://www.pantaunews.co.id/2019/10/pln-lakukan-pemeliharaan-dan-pergantian-kwh-ini-yang-harus-diketahui-pelanggan> (diakses 1 Mei 2022)
- Pontianak, D. K. (2021). *Standar Pelayanan*. Retrieved from <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/standar-pelayanan#:~:text=Standar%20Pelayanan%20adalah%20tolok%20ukur,mudah%2C%20terjangkau%2C%20dan%20terukur> (diakses 10 Mei 2022)
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Pelajar*. .

Retrieved from <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46> (diakses 26 April 2022)

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems*. Prentice Hall: Salemba Empat.