

**Penanganan Pasang Baru Pelanggan Melalui
Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero)
Unit Layanan Pelanggan Kuta**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Komang Devi Artalia
NIM 1915713130**

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

**Penanganan Pasang Baru Pelanggan Melalui
Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero)
Unit Layanan Pelanggan Kuta**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Komang Devi Artalia
NIM 1915713130**

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

ABSTRAK

PT PLN (Persero) menciptakan inovasi baru yaitu PLN *Mobile*. PLN *Mobile* merupakan suatu aplikasi berbasis *mobile* dengan berbagai fitur, salah satunya yaitu layanan pengajuan penyambungan baru atau pasang baru. Pelanggan yang ingin melakukan pasang baru harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku, dimana prosedur pasang baru diawali dari permohonan atau pendaftaran sehingga permohonan tersebut diproses. Dimana penelitian mengenai penanganan pasang baru pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta yang dimana menggunakan metode observasi dan wawancara terhadap pihak perusahaan dan pelanggan yang bersangkutan. Adapun hasil penelitian ini berupa prosedur penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* dimana pelanggan akan mengetahui tahap-tahapan yang harus dilakukan, kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan permohonan pada aplikasi PLN *Mobile* serta solusi yang dilakukan dalam melakukan permohonan pasang baru.

Kata kunci : *Pasang Baru, PLN Mobile*

ABSTRACT

PT PLN (Persero) created a new innovation, namely PLN Mobile. PLN Mobile is a mobile-based application with various features, one of which is a new connection or installation application service. Customers who want to do a new install must know the applicable provisions, where the procedure for a new installation begins with an application or registration so that the application is processed. Where is the research regarding the handling of new customers through the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) Kuta Customer Service Unit which uses the method of observation and interviews with the company and the customer concerned. The results of this study are in the form of procedures for handling new pairs through the PLN Mobile application where customers will know the stages that must be done, the obstacles faced when applying for the PLN Mobile application and the solutions made in applying for new pairs.

Keywords: Install New, PLN Mobile

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Komang Devi Artalia
NIM : 1915713130
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

" Penanganan Pasang Baru Pelanggan Melalui Aplikasi PLN *Mobile* Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta"

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 diacu dalam naskah Tugas 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.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 23 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Komang Devi Artalia
NIM 1915713130

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : "Penanganan Pasang Baru Pelanggan Melalui Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta"

2. Penulis

a. Nama : Komang Devi Artalia

b. NIM : 1915713130

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 23 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Made Widiantara, S.Pi., M.Si
NIP. 197902182003121002

Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., M.M
NIP. 197612012002122002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN PASANG BARU PELANGGAN MELALUI APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA

Oleh:

Komang Devi Artalia

NIM 1915713130

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji


I Made Widiantara, S.Pi., M.Si
NIP. 197902182003121002

Penguji I


I Ketut Muderana, SE., M.Si
NIP. 196212311988031012

Penguji II


Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum
NIP. 202111011

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 23 Agustus 2022
Program Studi Administrasi
Bisnis
Ketua,


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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
1. Lokasi Penelitian	7
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian.....	7
4. Teknik Analisis Data.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Penanganan.....	11
B. Pengertian Pasang Baru listrik	12
C. Pengertian pelanggan	12
D. PLN Mobile	14
E. <i>Flowchart</i>	15
1. Pengertian <i>Flowchart</i>	15
2. Fungsi <i>Flowchart</i>	16
3. Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	19

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	20
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha	24
C. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Kebijakan Perusahaan	34
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	36
1. Penanganan Pasang Baru Pelanggan melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i> pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta	36
2. Kendala-kendala dan solusi yang dihadapi dalam penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
A. Simpulan	57
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Menu utama dalam aplikasi PLN <i>Mobile</i>	15
Gambar 3.1 Logo PLN	24
Gambar 3.2 Lokasi PT PLN (Persero) ULP Kuta	27
Gambar 3.3 Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta	29
Gambar 4.2 Tampilan awal pada aplikasi PLN <i>Mobile</i>	38
Gambar 4.3 Tampilan mengenai tahapan yang akan diisi	39
Gambar 4.4 Tampilan menentukan titik lokasi	40
Gambar 4.5 Tampilan pengisian detail lokasi.....	41
Gambar 4.5 Tampilan pilih produk layanan.....	42
Gambar 4.6 Tampilan pengisian data SLO	43
Gambar 4.7 Tampilan pilihan token listrik perdana	44
Gambar 4.8 Tampilan pengisian data pelanggan.....	45
Gambar 4.9 Tampilan ringkasan permohonan	46
Gambar 4.10 Tampilan syarat dan ketentuan	47
Gambar 4.11 Tampilan akhir dari permohonan.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelanggan Pasang Baru melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Periode Januari – April 2022.....	4
Tabel 2.2 Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	19
Tabel 4.1 <i>Flowchart</i> proses pasang baru	37

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikelola sepenuhnya oleh pemerintah. Saat ini, satu-satunya perusahaan yang menyelesaikan semua masalah terkait distribusi listrik ke masyarakat adalah PLN. PLN memiliki cabang di setiap wilayah, guna menciptakan kondisi yang lebih menguntungkan bagi pelanggan untuk menggunakan listrik dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Bertambahnya jumlah pelanggan dan daya listrik yang didistribusikan, akan berpengaruh terhadap jumlah pelayanan yang

harus dilakukan oleh PLN. Selama ini pelanggan harus datang langsung ke loket, itu akan menyebabkan antrian yang sangat panjang namun melihat kondisi seperti sekarang ini yang melarang adanya kerumunan dikarenakan situasi pandemi covid-19 dan pada akhirnya akan membuat pelanggan susah untuk melakukan permintaan pasang baru.

Saat ini, untuk meningkatkan pelayanan, PT PLN (Persero) menawarkan berbagai layanan, antara lain pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, dan layanan permintaan angsuran. Di antara jenis layanan tersebut, layanan pasang baru merupakan layanan yang pertama kali digunakan saat menjadi pelanggan PT PLN. Pasang baru itu sendiri adalah pemasangan listrik di suatu tempat yang dapat menyediakan kebutuhan sehari-hari. Layanan pasang baru ini mencakup langkah-langkah mulai dari pendaftaran hingga aktivitas daya listrik yang terpasang. Selain itu, untuk dapat melakukan pasang baru, calon pelanggan juga harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan di PT PLN.

Dalam membantu meningkatkan pelayanan serta kepuasan pelanggan dalam penanganan pasang baru, PT PLN (Persero) menciptakan inovasi baru yaitu PLN *Mobile*. PLN *Mobile* merupakan suatu aplikasi berbasis *mobile* dengan berbagai fitur, salah satunya yaitu layanan pengajuan penyambungan baru atau pasang baru. Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* pelanggan yang ingin

mengajukan pasang baru dapat dengan mudah melakukan segala proses administrasi pasang baru melalui aplikasi ini tanpa harus datang ke kantor PLN untuk mengurusnya.

Aplikasi PLN *Mobile* pastinya memberikan banyak keuntungan bagi para pelanggan. Pelanggan sangat dibantu dengan keberadaan PLN *Mobile*, dimana yang dulunya jika ingin melakukan pengajuan pasang baru harus datang ke kantor PLN tetapi sekarang sudah bisa melakukan permohonan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* dengan smartphone sendiri. Pelanggan yang ingin melakukan pasang baru harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang berlaku, dimana prosedur pasang baru diawali dari permohonan atau pendaftaran sehingga permohonan tersebut diproses. Namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan belum paham terkait tahapan-tahapan permohonan maupun persyaratannya.

Berikut data yang dipaparkan pada tabel 1.1 berisikan tentang jumlah pelanggan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* pada periode Januari – April 2022 yang datanya diperoleh dan diolah di system APKT Executive Information System (EIS).

NO	Bulan (2022)	Jumlah Pelanggan
1	Januari	60
2	Februari	71
3	Maret	77
4	April	179
Total		387

Tabel 1.1 Pelanggan Pasang Baru melalui Aplikasi PLN

Mobile Periode Januari – April 2022

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Kuta

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pelanggan yang melakukan proses pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* dari bulan Januari – April 2022 berjumlah 387 dan setiap bulannya mengalami peningkatan.

Masyarakat tentunya berharap mendapatkan pelayanan yang baik, berkualitas dan terjamin khususnya dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan listrik lainnya. Namun dalam pelaksanaan suatu prosedur tidak akan lepas dari kendala-kendala, adapun beberapa kendala yang akan terjadi yaitu terdapat kesalahan pemberian data dari pelanggan, seperti pemberian nomor telepon yang tidak aktif pelanggan, serta kesalahan yang lainnya yang mungkin terjadi. Maka dari itu diperlukan pemahaman mengenai penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk membahas tentang ***“Penanganan Pasang Baru Pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta”***.

B. Pokok Masalah

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

1. Bagaimana prosedur penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta ?
2. Apa kendala dan solusi yang dihadapi dalam prosedur penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta ?
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam prosedur penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta dan bagaimana solusinya

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam hal penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* dan pengetahuan mengenai kualitas produk yang terdapat pada perusahaan.
- b. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai bahan kajian dan sebagai masukan pada kurikulum yang ada di Politeknik Negeri Bali sehingga terdapat kesesuaian antara materi yang diberikan di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di dunia kerja sesungguhnya serta untuk menambah bahan bacaan perpustakaan pada perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pihak PT. PLN (Persero) yang nantinya dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan di dalam menerapkan kebijakan-kebijakan prosedur pasang baru sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta yang berlokasi di Jl. Sunset Road, Kuta (depan Rumah Sakit Siloam).

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Penanganan Pasang Baru Pelanggan Melalui Aplikasi PLN *Mobile* Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis data

Menurut Sugiyono (2017:4) “ jenis data ada 2 (dua), yaitu data kualitatif dan kuantitatif “. Data kualitatif, yaitu data berupa informasi dan keterangan-keterangan (selain yang berbentuk angka) yang mendukung penelitian.

b. Sumber Data

Menurut Arikunto (2013:172) “ sumber data adalah subyek dimana data diperoleh, sumber data yang tidak tepat mengakibatkan data yang terkumpul tidak relevan “.

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan masalah yang akan diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) “Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder ini diperoleh dengan metode observasi yang mana mengamati langsung atau dokumen-dokumen yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dan dokumentasi.

c. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data dilapangan dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab permasalahan yang diteliti, maka peneliti dalam mengumpulkan data menggunakan metode sebagai berikut :

1) Observasi

Menurut Tersiana (2018:12) “Observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu”. Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung ke PT PLN (Persero) ULP Kuta dengan cara melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:140) “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan “. Wawancara dilakukan kepada staf PLN Kuta yang berkaitan dengan pasang baru.

3) Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93) “Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penilaian terhadap buku-buku, *literature*, catatan

dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan”.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:15) “Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang penulis dapatkan selama penelitian ini dilakukan, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan”.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penanganan pasang baru pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta, dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Penanganan Pasang Baru Melalui Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta diawali dengan pelanggan melakukan permohonan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile*. Setelah itu PLN akan menerima permohonan lalu menginput data dan pelanggan akan melengkapi dokumen dan staf pelayanan pelanggan akan memeriksa kelengkapan data pelanggan di sistem APKT. Setelah pelanggan melakukan pembayaran biaya penyambungan baru, staf akan menerbitkan PK, BA, SPJBTL

dan SIP. Setelah itu, PLN melakukan survey ke lokasi dan mengkonfirmasi kepada pelanggan mengenai biaya tambahan penyambungan baru. Jika pelanggan menyetujui biaya tambahan tersebut maka petugas akan langsung melakukan pemasangan namun jika pelanggan tidak menyetujui biaya tambahan tersebut maka proses penyambungan tidak dilakukan dan uang yang telah dibayarkan sebelumnya oleh pelanggan akan di kembalikan. Setelah penyambungan listrik selesai dilakukan maka data atau berkas pelanggan akan di arsip di AIL (Arsip Induk Langgan).

2. Adanya penyambungan listrik baru ini tidak terlepas dari beberapa kendala yang dihadapi yaitu, koordinat lokasi yang kurang tepat, aplikasi yang lambat atau *delay*, kurang penjelasan mengenai syarat-syarat pasang baru di aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan yang masih kurang memahami prosedur pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile*. Namun kendala-kendala tersebut dapat dipecahkan oleh pelanggan dan pihak PLN pun akan tetap memandu dan mensosialisasikan mengenai aplikasi PLN *Mobile* tersebut.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan penanganan pasang baru melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan kuta maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan aplikasi PLN *Mobile* kedepannya semakin di maksimalkan kinerjanya seperti adanya pemaparan persyaratan di setiap permohonan, titik koordinat untuk lokasi pemasangan baru lebih akurat agar tidak terjadi kesalahan alamat untuk penyambungan baru.
2. Untuk kendala pelanggan yang masih kurang memahami proses permohonan melalui aplikasi PLN *Mobile*, diharapkan pihak PLN lebih serius dalam melaksanakan sosialisasi mengenai cara penggunaannya agar masyarakat tidak lagi susah untuk datang ke kantor PLN untuk melakukan permohonan.
3. Diharapkan staf PLN lebih cepat menangani dan memberikan solusi terhadap kendala-kendala yang dihadapi pelanggan saat melakukan permohonan di aplikasi PLN *Mobile*.
4. Diharapkan pihak PLN membuat konten di sosial media (Instagram, YouTube dan Tiktok) mengenai penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, agar pelanggan bisa lebih mudah mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayati, Ika Rahma; Susanti, Nanis ;(2018). *“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi Pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya”*.
- Kartini, Lis; Yayandi, Muhammad;(2021). *“Pengelolaan Penanganan Absensi Karyawan Politeknik LP3I Jakarta Kampus”*.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers , 2012).
- Ningsih,Putri Ayu Widia;(2017). *“Komunikasi Inovasi Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan”*.
- Oktaviani, Lilis; Kindangen, Paulus; Pondang, Jessy J;(2021). *“Pelaksanaan Standar Operasional prosedur Dalam pelayanan Pasang Baru listrik di Masa Pandemi Covid-19 pada PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk, ULP Toili”*.
- Rosaly,R., & Prasetyo, A.:(2019). *“Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan simbol-simbol Flowchart yang paling umum digunakan.”*