

**PROSEDUR PELAYANAN PASANG BARU *ELECTRIC  
VEHICLE HOME CHARGING SERVICE* PADA PT PLN  
(Persero) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI  
RENON – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Radha Sundari Gopi**  
**NIM 2015713120**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PROSEDUR PELAYANAN PASANG BARU *ELECTRIC  
VEHICLE HOME CHARGING SERVICE* PADA PT PLN  
(Persero) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI  
RENON – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Radha Sundari Gopi**

**NIM 2015713120**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Radha Sundari Gopi  
NIM : 2015713120  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :  
"Prosedur Pelayanan Pasang Baru *Electric Vehicle Home Charging Service*  
Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali"

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 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.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Radha Sundari Gopi

NIM. 2015713120

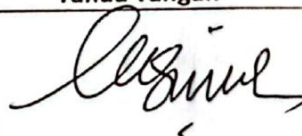


Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PROSEDUR PELAYANAN PASANG BARU ELECTRIC  
VEHICLE HOME CHARGING SERVICE PADA PT PLN  
(PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI**


Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

**RADHA SUNDARI GOPI**  
NIM 2015713120

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb NIP. 196512161990032002	
Dosen Penguji 1, I Made Sarjana, SE.,MM NIP. 196012311988111001	
Dosen Penguji 2, Rifqi Nur Fakurozi, S.AB.,M.AB NIP. 199105312022031005	

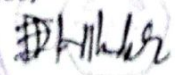
Dosen Pembimbing 1,

  
(Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb)  
NIP 196512161990032002


Dosen Pembimbing 2.

  
(I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd.,M.Pd)  
NIP 198805202019031011

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 Widiyantara, S.Psi.,M.Si)  
NIP 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Prosedur Pelayanan Pasang Baru *Electric Vehicle Home Charging Service* Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali” tepat pada waktunya. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini, penulis menemui beberapa hambatan dan kesulitan. Berkat dukungan, bantuan, dan bimbingan, serta petunjuk-petunjuk dari beberapa pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S. Psi, M. Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmani, S.Pd.,M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Martindar Jalu Respati selaku Senior Manager Niaga dan Manajemen Pelanggan pada PT PLN (Persero) UID Bali yang telah menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Oscar Praditya selaku Manajer Sub Bagian Strategi Pemasaran yang telah membantu memberikan data yang diperlukan selama penelitian tugas akhir ini.
9. Seluruh pegawai atau staff PT PLN (Persero) UID Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.

10. Kedua orang tua, Saudara-saudara, dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman dan semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Tabanan, 19 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Imelh', written in a cursive style.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
A. Latar Belakang Masalah.....	10
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian.....	8
4. Teknik Analisis Data .....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Pelayanan .....	11



1. Definisi Pelayanan .....	11
2. Jenis-jenis Pelayanan .....	13
3. Kualitas Pelayanan .....	13
4. Prinsip Pelayanan .....	15
5. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	17
<b>B. Pelanggan .....</b>	<b>11</b>
1. Pengertian Pelanggan .....	11
2. Jenis - jenis Pelanggan .....	13
<b>C. Kepuasan .....</b>	<b>18</b>
1. Definisi Kepuasan .....	20
2. Macam-macam Kepuasan .....	24
3. Faktor Pendorong Kepuasan .....	22
4. Kepuasan Pelanggan .....	23
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
<b>D. Keluhan Pelanggan .....</b>	<b>25</b>
1. Pengertian Keluhan Pelanggan .....	25
2. Penanganan Keluhan .....	26
<b>E. <i>Electric Vehivle Home Charging Service</i> .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
<b>A. Sejarah Perusahaan.....</b>	<b>31</b>

B. Bidang Usaha.....	36
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	37
1. Struktur Organisasi .....	37
2. Uraian Jabatan.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Kebijakan Perusahaan .....	50
B. Analisis dan Intepretasi Data.....	54
1. Prosedur Pelayanan Pasang Baru <i>Electric Vehicle Home</i> <i>Charging Service</i> pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.....	55
2. Kendala yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pasang Baru <i>Electric</i> <i>Vehicle Home Charging Service</i> dan Cara Mengatasinya .....	64
3. Program aksi yang sebaiknya dilakukan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan pada pemasangan <i>Electric Vehicle</i> <i>Home Charging Service</i> .....	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	68
A. Simpulan .....	68
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan Mobil Listrik .....	4
Gambar 2. 1 Data Pelanggan <i>EV Home Charging Service</i> 1.....	29
Gambar 2. 2 Data Pelanggan <i>EV Home Charging Service</i> 2.....	29
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UID Bali .....	38
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bagian Niaga dan Manajemen Pelanggan.....	39
Gambar 4. 1 Bagan Prosedur Pelayanan Pasang Baru <i>EV Home Charging Service</i> Pada PT PLN (Persero) UID Bali.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Brosur Tarif Pemasangan *EV Home Charging Service*

Lampiran 2 : SOP Biaya Penyambungan Pasang Baru *Home Charging*

Lampiran 3 : Daftar Wawancara Bapak Arief

Lampiran 4 : Daftar Wawancara Bapak Oscar Praditya

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kendaraan merupakan sarana transportasi yang sangat penting dan dibutuhkan pada saat ini. Terlebih dalam era perkembangan teknologi yang pesat memunculkan berbagai alternatif energi untuk menghasilkan daya pada kendaraan, salah satunya yaitu energi listrik. Walaupun saat ini kendaraan yang menggunakan bahan bakar yang dikenal dengan motor bakar (*ignition combustion engine vehicle*), tetapi banyak perusahaan yang mulai beralih dan mengembangkan kendaraan dengan menggunakan energi listrik (*electric vehicle*).

Perkembangan kendaraan listrik tersebut sudah mencapai tingkat yang terbilang ketat, tidak hanya digunakan untuk kehidupan sehari-hari juga digunakan untuk kompetisi yaitu perlombaan unt

bersaing menciptakan kendaraan listrik yang cepat dan layak digunakan. Khususnya dalam tingkat mahasiswa ada berbagai jenis perlombaan, dalam tingkat nasional terdapat Kompetisi Mobil Listrik Indonesia (KMLI), dan Kontes Mobil Hemat Energi (KMHE) sedangkan dalam tingkat internasional terdapat Formula SAE, *Shell Eco Marathon* (SEM), dan *Japan Formula Student* (JFS).

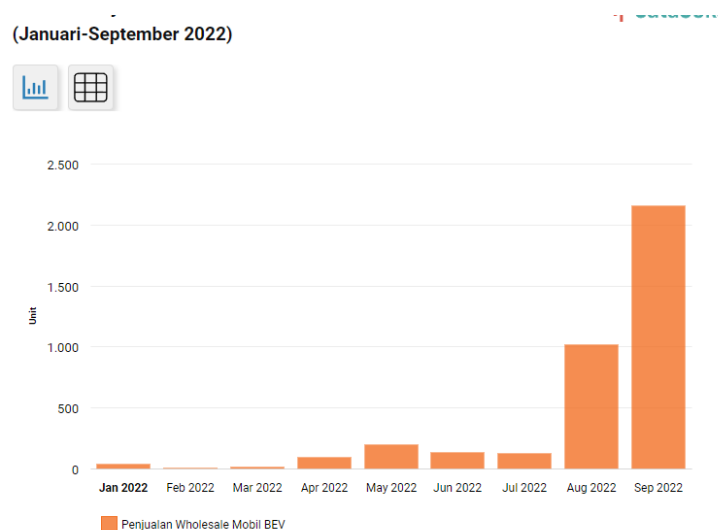
Mobil listrik merupakan salah satu kendaraan tanpa emisi yang menjadi salah satu alternatif untuk menekan angka polusi udara. Seperti halnya mobil berbahan bakar minyak, mobil listrik juga dilengkapi dengan panel indikator yang berfungsi sebagai sarana informasi penting bagi pengemudi untuk mengetahui kondisi kendaraan secara langsung saat berkendara sehingga pengemudi merasa nyaman dan aman serta dapat melakukan tindakan dengan cepat dan tepat ketika terjadi sesuatu pada kendaraannya, misalnya untuk mengetahui kecepatan laju kendaraan, indikator kapasitas baterai, jarak yang masih dapat ditempuh, suhu motor, indikator lampu utama, lampu sein, dan indikator lainnya.

Perkembangan teknologi mobil listrik saat ini menyebabkan para ahli untuk terus meneliti kendaraan berbasis tenaga listrik. Salah satu hal yang mendasarinya adalah keterbatasan bahan bakar fosil yang semakin menipis. Menurut *Chief Executive Officer* dari *British Petroleum*, Tony Hayward, cadangan minyak di bumi hanya akan bertahan selama 42 tahun lagi. Salah satu hal yang yang

menjadi pemicu dalam pembuatan mobil listrik adalah ramah lingkungan dan tidak menimbulkan polusi pada alam terbuka serta dapat mengurangi pemakaian minyak (BBM) yang semakin lama semakin berkurang.

Mobil listrik ini telah banyak diciptakan dan dikembangkan oleh pabrikan - pabrikan mobil terkenal diluar dari Indonesia, serta telah banyak digunakan oleh manusia dalam kehidupannya sehari-hari. Mobil listrik *solar cell* dapat dikombinasikan dengan komponen-komponen elektronika yang memiliki peran penting dalam uji coba maupun dalam pemakaian dan penggunaannya, salah satunya adalah sensor-sensor yang dipakai dan rangkaian untuk pemisah atau pemilih *charger* sesuai dengan yang diinginkan. Saat ini perkembangan dibidang transportasi listrik sedang meningkat. Yang diketahui melalui riset data pada tahun 2022 volume penjualan *wholesale* mobil listrik berbasis *battery electric vehicle* (BEV) di pasar domestic mencapai 3.801 unit di Indonesia. Dalam periode tersebut mobil listrik BEV paling laris adalah Wuling Air EV Long Range, yang penjualan *wholesale*-nya mencapai 1.973 unit, Kemudian Wuling Air EV Standard Range mencetak penjualan *wholesale* 735 unit, Hyundai Ioniq5 Signature Extended 692 unit, dan Hyundai Ioniq5 Signature Reguler 174 unit. Sementara itu Hyundai Ioniq5 Prime, Ioniq EV Signature, Ioniq5 Prime Reguler, dan mobil listrik BEV merek lainnya hanya terjual di kisaran 2-50 unit dalam periode sama.

Dalam menyikapi perkembangan tersebut, Indonesia harus siap akan hal itu termasuk tempat pengisian mobil listrik. Saat ini, stasiun pengisian mobil listrik yang tersebar masih secara konvensional, masih berupa pengaman listrik, tidak bisa dimonitoring secara *real time* konsumsi daya yang keluarkannya. Selain itu kemampuan stasiun pengisian mobil listrik harus memiliki sistem pembayaran yang efisien, yang berguna untuk mengatasi transaksi dengan pecahan yang rumit dalam suatu tagihan dalam waktu yang singkat.



**Gambar 1.1 Data Penjualan Mobil Listrik**

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/07/ini-volume-penjualan-mobil-listrik-di-ri-sampai-kuartal-iii-2022>

Penggunaan mobil listrik digadang-gadang menjadi salah satu solusi atas isu pencemaran lingkungan yang disebabkan emisi karbon kendaraan. Oleh karena itu, PLN memberikan dukungan sepenuhnya terhadap perkembangan ekosistem kendaraan listrik di Indonesia baik dengan pembangunan Stasiun Pengisian Kendaraan



Listrik Umum (SPKLU) ataupun dengan pengembangan EV (*Electrical Vehicle*) *Home Charging Service*. Pengembangan EV *Home Charging Service* oleh PLN dilakukan dengan sistem partnership yang memudahkan masyarakat umum ikut berpartisipasi bersama PLN dalam pemasangan dan pengoperasian EV *Home Charging Service* dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Dengan adanya infrastruktur kendaraan listrik yang masif, diharapkan masyarakat akan semakin familiar dengan kendaraan listrik.

Sebuah pemasangan baru EV *Home Charging Service* ini tentunya tidak lepas dari prosedur pelayanan dalam melayani *customer* untuk memasang stasiun pengisian kendaraan listrik di rumah sendiri karena hal tersebut bisa menambah efisiensi dan efektivitas dalam menambah daya kendaraan listrik tanpa perlu harus mencari stasiun pengisian kendaraan umum yang jumlahnya masih terbatas dan belum tentu memiliki jarak yang dekat dengan tempat tinggal. Pada riset data di Bali khususnya di daerah Denpasar sudah ada 43 unit pemasangan *Electric Vehicle Home Charging Service* oleh *customer*. Oleh karena itu pada tugas akhir ini, akan membahas bagaimana pelayanan kepada *customer* sehingga dapat memudahkan para pelanggan yang ingin melakukan pasang baru tanpa kurangnya pengetahuan mengenai kelengkapan dan pelayanan apa saja yang dibutuhkan jika memiliki kendaraan listrik.

Dari hal-hal yang telah dijelaskan diatas, maka penulis memilih judul **“PROSEDUR PELAYANAN PASANG BARU *ELECTRIC VEHICLE HOME CHARGING SERVICE* PADA PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging Service* pada PT PLN (Persero) ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging Service* dan bagaimana cara mengatasinya ?
3. Apa program aksi yang harus dilakukan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan pada pemasangan *Electric Vehicle Home Charging Service* tersebut?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pasang *Electric Vehicle Home Charging Service* pada PT PLN (Persero)
2. Dapat mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging*

*Service* serta dapat memahami bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan dalam hal layanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging Service*, yang dimana saat sekarang ini sangat gencar digunakan salah satunya yaitu mendukung kebijakan pemerintah untuk mengurangi kendaraan emisi karbon. Selain itu penelitian ini dapat sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan sebagai bahan pertimbangan antara teori yang diperoleh pada saat kuliah dengan kenyataan di lapangan.

##### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dan digunakan sebagai pedoman referensi bagi mahasiswa dan dosen yang akan meneliti lebih lanjut tentang permasalahan terkait, serta dapat menambah bahan bacaan pada perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

##### 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi atau masukan kepada pihak perusahaan terkait, sehingga dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan

mengenai prosedur pelayanan pasang baru *home charging* yang diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali yang berlokasi di Jalan Letda Tantular No.1, Dangin Puri, Denpasar Timur, Bali.

### **2. Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah prosedur pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging Service* pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang berupa kata - kata dan lebih identik dengan sifat atau karakteristik alih-alih variable angka. Penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada

suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong 2017:6).

b. Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data penelitian yaitu :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh penulis dari perusahaan yang bersangkutan, diamati kemudian diolah kembali untuk dapat menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu keterangan-keterangan dari karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh penulis yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data yang diperoleh yaitu melalui website terkait dan dengan membaca buku-buku pedoman mengenai prosedur sehubungan dengan penelitian yang dilakukan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) *Interview* (Wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah oleh penulis, yang artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Dalam hal ini, Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yang dilakukan pada saat Praktik Kerja Lapangan yaitu pada bulan Januari sampai April 2023. Responden atau informan dalam wawancara ini yaitu 2 orang staff niaga dan manajemen pelayanan pelanggan yang menangani pelayanan pada pasang baru *Electric Vehicle Home Charging Service* di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali. Wawancara biasanya dilakukan selama 1 jam dan hasil wawancara yang telah berlangsung akan dicatat oleh penulis.

## 2) Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan melakukan pencatatan data yang diperoleh berhubungan dengan laporan ini. Dalam melakukan pengamatan, penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan dari bulan Januari sampai April 2023 di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali. Observasi dilakukan dengan

cara mengamati kegiatan staf yang menangani prosedur pemasangan baru *Electric Vehicle Home Charging Service* yang bertugas mengenai pelayanan pemasangan baru kepada pelanggan.

### 3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang diteliti (Sarwono, 2006). Penulis melakukan pengumpulan data file perusahaan, yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas sehingga dapat menunjang kebenaran yang diperoleh.

### 4. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan maka akan dianalisis dengan teknik analisa deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan (Winartha, 2006:155).

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur pelayanan dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging Service* pada PT PLN (Persero) UID Bali, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada prosedur pelayanan pasang baru *EV Home Charging Service* terdapat 9 proses pelayanan, diantaranya transaksi kendaraan listrik di dealer, melakukan permohonan daftar pemasangan *EV Home Charging*, melengkapi persyaratan, pengajuan pendaftaran di proses dan melakukan konfirmasi kepada pelanggan, menerima proses pembayaran, PT PLN menuju lokasi pelanggan, pemasangan dan integrasi unit charger, proses yang terakhir yaitu pendaftaran ID pelanggan dan *EV Home Charging Service* sudah dapat dioperasikan. Terdapat beberapa persyaratan yang diperlukan untuk



memenuhi standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh PT PLN pada saat pelanggan ingin melakukan pasang baru *EV Home Charging Service* yaitu faktur pembelian kendaraan listrik/STNK, dokumen kepemilikan peralatan *home charging*, KTP, NPWP, Surat Laik Operasi (SLO) yang merupakan salah satu hal penting untuk dilengkapi karena tanpa adanya SLO ini maka pihak PLN tidak bisa memberikan tegangan listrik karena tidak terjamin keamanan layak operasi alat *EV Home Charging Service* tersebut, surat keterangan lokasi dan nomor *HP* serta nomor *WhatsApp* pelanggan.

2. Pada prosedur pelayanan pasang baru *EV Home Charging Service* terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh perusahaan antara lain, tidak ada akses internet pada rumah pelanggan karena hal ini merupakan salah satu yang sangat penting pada proses pemasangan agar dapat menyambungkan koneksi antara alat dengan aplikasi *charging* tersebut agar *EV Home Charging Service* dapat beroperasi dan Adapun solusi dari perusahaan yaitu dengan melakukan konfirmasi dan menyarankan kepada pelanggan terkait pemasangan jaringan internet atau *WIFI* terlebih dahulu jika belum tersedia maka pihak PLN akan menunda pemasangan dan akan dilakukan pemasangan kembali setelah jaringan internet terpasang di rumah pelanggan, serta adanya komplain dari pelanggan

mengenai Sertifikat Laik Operasi (SLO) yaitu pelanggan mengeluhkan bahwa memakan waktu yang cukup lama dan rumit untuk melengkapi persyaratan tersebut, adapun solusi dari perusahaan yaitu dengan menjelaskan secara detail dan memberikan rekomendasi pihak yang mengurus terkait SLO ini sehingga pelanggan tidak akan kesulitan dalam melengkapi persyaratan terkait SLO ini.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali mengenai prosedur pelayanan pasang baru *electric vehicle home charging service*, yaitu :

1. Sebaiknya PT PLN (Persero) UID Bali memberikan informasi yang lebih rinci dan detail di awal mengenai jaringan internet atau *WIFI* pada rumah pelanggan dan mengkonfirmasi apakah sudah tersedia pada rumah pelanggan atau belum pada saat pelanggan mengajukan permohonan, sehingga pada saat proses pemasangan unit *charger* dilakukan dapat meminimalisir kendala pada penyambungan antara alat dengan aplikasi karena sudah ada jaringan internet pada rumah pelanggan tersebut dan tidak adanya proses penundaan sampai tersedia jaringan internet sehingga menjadi kurang efisien. Selain itu PT PLN sebaiknya membuat dan memiliki SOP yang lebih mendetail di setiap pointnya terkait prosedur pelayanan mengenai pasang baru

*electric vehicle home charging service* sehingga para pelanggan memiliki kejelasan secara detail dan rinci terkait prosedur pelayanan ini yang dapat meminimalisir adanya miskomunikasi dan komplain mengenai kesulitan dan kurangnya informasi mengenai bagaimana dan apa saja prosedur yang harus dilakukan.

2. Diperlukan adanya sosialisasi pemberian informasi mengenai mengenai syarat-syarat yang diperlukan secara lengkap terutama pada komplain yang terjadi yaitu terkait Surat Laik Operasi (SLO) itu sendiri seperti apa saja yang perlu dipersiapkan dan melalui pihak mana para pelanggan harus mengurus persyaratan tersebut sehingga para pelanggan tidak akan merasa bingung dan kesulitan pada saat mengurus persyaratan tersebut sehingga akan meminimalisir adanya komplain pelanggan dan berpotensi besar untuk kepuasan pelanggan karena sangat merasa terbantu oleh informasi jelas yang diterimanya. Selain itu sosialisasi yang perlu dilakukan juga seperti cara penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dengan aplikasi *Charge.in*. Sosialisasi bisa diberikan melalui media sosial yang banyak digunakan saat ini, seperti Instagram, Facebook, Tiktok dan Youtube melalui *content creator* sehingga sosialisasi ini dapat dikemas dengan kreatif dan menarik sehingga dapat memberikan informasi kepada pelanggan dengan cara yang baru

dan tidak membosankan sehingga tidak hanya melakukan sosialisasi ke rumah-rumah penduduk. PLN bisa juga melibatkan para influencer agar dapat memperluas jangkauan sosialisasi dan informasi dapat menyebar dengan lebih cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- . 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- . 2017, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Aria dan Atik, 2018. "Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan" *Jurnal Institusi Politeknik Gamesha Meda (Juripol)*. Vol. 1 Nomor Februari 2018 di Universitas Pendidikan Ganesha.
- Bahrudin dan Zuhro, 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jombang : STIE PGRI Dewantara.
- Barantum.com, 2023 *Keluhan Pelanggan (complain) : Contoh dan Cara Mengatasinya*, 17 Mei.  
<https://www.barantum.com/blog/keluhan-pelanggan/>.
- Barata, Admadjati 2018. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media.
- Bell, S.J., and Luddington, J.A. *Coping With Customer Complaints, Journal of Service*. Sage Publications, 2006.
- Daryanto dan Setyabudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Doly, Aggrianto 2014 *Peran PT PLN Pada Pelayanan Listrik* , 25 April.
- E Firnindya, 2019 *Landasan Teori Konsep Dasar Pelayanan*, 10 Desember.
- Fandy Tjiptono, 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Ida Nuradida, 2018. *Manajemen Administrasi Perkantoran, Pengertian Prosedur* . Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Indrasari, 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jaka, 2023 *Layanan Home Charging PLN Buat Pemilik Mobil Listrik : Biaya Pemasangan & Cara Mengajukan*, 02 Maret.  
[https://jalantikus.com.cdn.ampproject.org/v/s/jalantikus.com/amp/kendaraan-listrik/home-charging-pln/?amp\\_js\\_v=a6&amp\\_gsa=1&usqp=mq331AQIUAKwASCAAg](https://jalantikus.com.cdn.ampproject.org/v/s/jalantikus.com/amp/kendaraan-listrik/home-charging-pln/?amp_js_v=a6&amp_gsa=1&usqp=mq331AQIUAKwASCAAg)

M%3D#aoh=16888968939719&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&\_tf=From%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Fjalantikus.com%2Fkendaraan-listrik%2Fhome-charging-pln

Kasmir, 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Makassar : Perpustakaan Universitas Fajar.

Kotler, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Prenhallindo.

Maulidin, Tata. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 9 No. 2 Maret 2022 di Universitas Andalas.

Moleong, 2017. *Pengertian Penelitian*. Jawa Timur : MC Maula.

Mulyadi, 2010. *Sistem Akuntansir*. Jakarta : Selemba Empat.

Nanda, 2021 *Kualitas Pelayanan Adalah : Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*, 22 Januari.  
<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>.

NIDIPLN.com, 2023 *Nomor Induk Data Instalasi (NIDI) dan Surat Laik Operasi (SLO)*.  
[https://nidipln.com/?gclid=Cj0KQCQjwz6ShBhCMARIsAH9A0qWIqoQliGCH8sswo1PB0sbmgsUqRR1mHC4WvZVTcaK8T8eVkOuIOY8aAnywEALw\\_wcB](https://nidipln.com/?gclid=Cj0KQCQjwz6ShBhCMARIsAH9A0qWIqoQliGCH8sswo1PB0sbmgsUqRR1mHC4WvZVTcaK8T8eVkOuIOY8aAnywEALw_wcB)

Peraturan KEMENPAN Nomor 63 tahun 2003. *Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan*.

PT PLN (Persero). *Web.pln.co.id*. (Diakses 25 Juni 2023).

PT PLN (Persero). <https://ottopay.id/blog/artikel/mekanisme-instalasi-charger-mobil-listrik/>.

R Listyawati , 2018 *Landasan Teori Pengertian Prosedur*, 06 Juli.

Rasto, 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung : Alfabeta.

Rully, Desthian Pahlepi, 2022 *Data primer : Pengertian, Fungsi, Contoh, dan Cara Mendapatkannya*. 24 November.  
<https://www.detik.com/bali/berita/d-6422332/data-primer-pengertian-fungsi-contoh-dan-cara-mendapatkannya>.

Rusydi, 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.

Salsabila, MR. 2022 *Data sekunder & Data Primer dalam Analisis Data*. 05 April.

<https://dqlab.id/catat!-4-perbedaan-data-sekunder-and-data-primer-dalam-analisis-data>.

Sumathy, V. Et al, 2011. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung : Alfabeta.

Universitas, Medan Area 2021 *Bab II Landasan Teoritis Pelayanan*, Medan.

Universitas, Muhammadiyah Malang. 2020 *Bab I Pendahuluan*, Malang.

V Syahreza, 2020 *Tinjauan Pustaka Karakteristik Prosedur dan Manfaat Prosedur*, 8 Agustus.

Winartha, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Yusuf, Abdhul, 2022 *Kualitas Pelayanan : Indikator, Pengaruh dan Contoh*, 6 Juli.  
<https://deepublishstore.com/blog/kualitas-pelayanan/>.

Yusuf, Abdhul. 2023 *Studi Pustaka : Pengertian, Tujuan, Sumber dan Metode*. 10 Mei.  
<https://deepublishstore.com/blog/studi-pustaka/>.