

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KENDALA TEKNIS PENYAMBUNGAN SEMENTARA
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
MENGWI**



Oleh:

Arzetti Bintang Charryna Dheevakaruni

2215313070

**PROGRAM STUDI DIII TEKNIK
LISTRIK JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

ABSTRAK

ARZETTI BINTANG CHARRYNA DHEEVAKARUNI

ANALISIS KENDALA TEKNIS PENYAMBUNGAN SEMENTARA PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN MENGWI

Penyambungan sementara merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada pelanggan untuk kebutuhan sementara, seperti untuk acara tertentu atau kegiatan yang tidak memerlukan sambungan permanen. Proses ini memiliki analisis yang perlu dijalankan dengan baik untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan analisis kendala penyambungan sementara yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap pihak terkait dalam proses penyambungan sementara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis yang diterapkan mencakup tahapan permohonan, verifikasi, instalasi, serta monitoring dan penutupan sambungan. Meskipun secara umum analisis tersebut telah dilaksanakan dengan baik, terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam hal koordinasi antar unit dan waktu penyelesaian yang masih bisa ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan penyambungan sementara di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi.

Kata Kunci: Penyambungan Sementara, Prosedur Pelayanan, PT. PLN (Persero), Layanan Pelanggan, Efektivitas.

ABSCTRACT

ARZETTI BINTANG CHARRYNA DHEEVAKARUNI

ANALYSIS OF TECHNICAL CONSTRAINTS OF TECHNICAL CONNECTIONS AT PT. PLN (PERSERO) CUSTOMER SERVICE UNIT, MENGWI

Temporary connections are a service provided by PT. PLN (Persero) to customers for temporary needs, such as for special events or activities that do not require a permanent connection. This process requires careful analysis to ensure smooth service delivery to the public. This study aims to analyze and describe the constraints of temporary connections implemented by PT. PLN (Persero) Customer Service Unit, Mengwi. The research method used was descriptive qualitative, with data collected through interviews and observations of relevant parties involved in the temporary connection process. The results indicate that the analysis covered the application, verification, installation, monitoring, and connection closure stages. Although the analysis was generally well implemented, several obstacles were encountered in terms of coordination between units and completion times, which could be improved. This research is expected to provide recommendations for improvements to increase the efficiency and effectiveness of temporary connection services at PT. PLN (Persero) Mengwi Customer Service Unit.

Keywords: Temporary Connection, Service Procedures, PT. PLN (Persero), Customer Service, Effectiveness.

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-3
1.2 Rumusan Masalah.....	I-3
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan.....	I-4
1.5 Manfaat.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI.....	II-6
2.1 Pengertian Penyambungan Sementara.....	II-6
2.2 Prinsip Kerja Penyambungan Sementara.....	II-7
2.3 Spesifikasi Penyambungan Sementara.....	II-7
2.4 Jenis-Jenis Penyambungan Sementara.....	II-9
2.5 Cara Mengajukan Penyambungan Sementara Secara Online.....	II-10
2.6 Cara Mengajukan Penyambungan Sementara Secara Offline.....	II-11
2.7 Tipe Penyambungan Sementara.....	II-11
2.8 Alat dan Bahan Penyambungan Sementara.....	II-11
2.9 Tipe Pelanggan Penyambungan Sementara.....	II-12
2.10 Nilai Harga Penyambungan Sementara.....	II-12
2.11 Material Penyambungan Sementara.....	II-13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	III-17
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	III-17

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	III-17
3.3 Objek Penelitian.....	III-17
3.4 Data Penelitian.....	III-17
3.5 Sumber Data Penelitian.....	III-18
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	III-18
3.7 Analisa Hasil Penelitian.....	III-19
3.8 Flow Chart.....	III-19
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	IV-21
4.1 Tipe Pelanggan Penyambungan Sementara.....	IV-21
4.2 Biaya Penyambungan Sementara.....	IV-26
4.3 Data Teknis.....	IV-38
BAB V PENUTUP.....	V-51
5.1 Kesimpulan.....	V-51
5.2 Saran.....	V-51
LAMPIRAN.....	L-53

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Harga Estimasi Biaya Penyambungan Sementara yang Digunakan.....	12
Tabel 2 2 Material 1 Phasa Penyambungan sementara Type II.....	13
Tabel 2 3 Material 3 Phasa Penyambungan Sementara Type II.....	13
Tabel 2 4 Material 1 Phasa Penyambungan Sementara type III.....	13
Tabel 2 5 Material 3 Phasa Penyambungan Sementara type III.....	14
Tabel 4 1 Data Tipe Pelanggan Penyambungan Sementara	21
Tabel 4 2 Data Tipe Pesta Non Pelanggan	24
Tabel 4 3 Harga Pemakaian Penyambungan Sementara yang Digunakan.....	26
Tabel 4 4 Penentuan batas biaya penyambungan sementara.....	27
Tabel 4 5 Data Pelanggan Penyambungan Sementara yang Paling T.....	28
Tabel 4 6 Data Pelanggan Penyambungan Sementara yang Paling Rendah.....	28
Tabel 4 7 Rekapitulasi Kenaikan Laporan Pasang Penyambungan Sementara	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Surat Perintah Kerja Pelanggan	9
Gambar 2.2 Surat Perintah Kerja Pesta Non Pelanggan.....	10
Gambar 2.3 Tipe pelanggan penyambungan sementara	12
Gambar 2.4 kWh Meter	14
Gambar 2.5 Kwh Pembanding [sumber pln].....	14
Gambar 2.6 Stain hook clamp [tekniknusa.id]	15
Gambar 2.7 Mur baut galvanis	15
Gambar 2.8 Service Wedge Clamp.....	16
Gambar 3 1 Flow Chart	20
Gambar 4 1 Kurva Perbandingan daya lama vs daya baru pelanggan	23
Gambar 4.2 Grafik perbandingan daya lama vs daya baru pesta non pelanggan.....	26
Gambar 4.3 Kategori Daya yang Terpasang Penyambungan Sementara	27
Gambar 4.4 Alur Cara Penyambungan Sementara [sumber pln].....	35
Gambar 4.5 Alur Permohonan Penyambungan Sementara (PESTA) [sumber pln]	37
Gambar 4.6 Layout Penyambungan Sementara tampak luar	40
Gambar 4.7 Penyambungan Sementara tampak dalam [sumber pribadi]	41
Gambar 4.8 Penyambungan Sementara tampak dari dekat [sumber pribadi].....	42
Gambar 4.9 Penyambungan Sementara (PESTA) pelanggan dengan kwh meter	44
Gambar 4.10 Alur Pengerjaan penyambungan sementara pelanggan [sumber pln]	45
Gambar 4.11 instalasi penyambungan sementara	45
Gambar 4.12 Instalasi kWh pembanding	47
Gambar 4.13 Penyambungan sementara yang dilakukan.....	48
Gambar 4.14 Sebelum kWh prabayar dipasang [sumber pln]	48
Gambar 4.15 Sesudah kWh prabayar dipasang [sumber pln]	49
Gambar 4.16 Sebelum kWh pascabayar dipasang [sumber pln]	49
Gambar 4.17 Sesudah kWh pascabayar dipasang [sumber pln].....	50
Gambar 4 18 KWH dan MCB 3 phasa.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada PT. PLN (Persero) terdapat dua jenis penyambungan listrik yaitu sambungan listrik tetap dan sambungan listrik sementara. Sambungan listrik tetap adalah sambungan permanen yang telah terdaftar di sistem PT. PLN (Persero). Biasanya tersedia untuk yang telah menjadi pelanggan PLN. Sedangkan sambungan listrik sementara yakni sambungan aliran listrik di suatu tempat atau bangunan yang belum jadi untuk menunjang kegiatan pembangunan agar dapat berjalan dengan lancar. PT PLN (Persero) menyediakan beberapa jenis penyambungan listrik yang ditujukan untuk pelanggan maupun non-pelanggan. Beberapa jenis penyambungan tersebut yakni pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, dan penyambungan listrik sementara.

Penyambungan listrik baru biasanya dibutuhkan oleh pelanggan yang telah melakukan pembangunan baru dan membutuhkan daya listrik permanen. Penyambungan listrik baru secara permanen ini bisa diberhentikan oleh pelanggan yang bersangkutan jika telah memenuhi syarat berhenti berlangganan sebagai pelanggan PLN. Perubahan daya listrik dibagi menjadi dua istilah yakni penambahan daya dan penurunan daya. Biasanya dibutuhkan oleh pelanggan yang memiliki daya lebih kecil ataupun daya lebih besar yang tidak sesuai dengan pemakaian listrik pelanggan. Sehingga daya listrik sebelumnya tidak cukup ataupun tidak terpakai untuk menjangkau alat-alat elektrik yang digunakan. Penyambungan listrik sementara merupakan layanan pemasangan daya listrik PLN dalam waktu sementara dan dapat diberikan kepada pelanggan maupun non-pelanggan.

Ada dua jenis penyebutan pemohon sambungan listrik sementara dalam PLN, yaitu pelanggan dan non-pelanggan. Pelanggan merupakan pengguna jasa dan produk PT PLN (Persero) yang telah mendaftarkan bangunannya dan sudah mendapatkan kWh meter tetap yang diberikan oleh PT PLN (Persero) dan sudah mendapatkan ID Pelanggan atau nomor meter baik pengguna kWh jenis pascabayar maupun prabayar. Pelanggan dapat melakukan permohonan penyambungan listrik sementara dikarenakan daya awal yang dimiliki tidak mencukupi kapasitas di lokasi pelanggan apabila ada kegiatan keagamaan atau pergelaran pesta yang bersifat sementara. Sedangkan non-pelanggan digunakan pada pihak yang belum mendaftarkan bangunan pada PT PLN (Persero) dan belum memiliki produk PLN di lokasi

pihak terkait untuk mendapatkan tenaga listrik. Namun pihak tersebut dapat melakukan permohonan penyambungan listrik sementara dengan rentan waktu yang telah disepakati antara PLN dengan pihak tersebut. Jenis kWh meter yang didapatkan oleh non-pelanggan yaitu kWh pascabayar sesuai dengan prosedur PLN. Tipe pelanggan penyambungan sementara, pelanggan penyambungan sementara terdiri atas berbagai kategori, antara lain pelanggan untuk kegiatan pesta/hiburan, keagamaan, pameran, pembangunan (proyek konstruksi), serta kegiatan sosial lainnya. Setiap tipe pelanggan memiliki karakteristik kebutuhan daya dan lama penggunaan yang berbeda, sehingga memerlukan perhitungan teknis dan administrasi yang tepat. Nilai harga energi sesuai tipe pelanggan, biaya energi listrik untuk sambungan sementara dihitung berdasarkan ketentuan tarif tenaga listrik (TTL) yang berlaku dan dibedakan menurut golongan daya pelanggan. Semakin besar kapasitas daya yang dipasang, maka semakin tinggi pula biaya energi yang dibayarkan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan teknis dan menjaga keberlanjutan pelayanan energi. Teknis pemasangan sambungan sementara, pemasangan sambungan sementara harus disesuaikan dengan kapasitas daya yang diminta pelanggan. Pada daya rendah biasanya menggunakan sambungan langsung melalui kWh meter prabayar atau sementara, sedangkan pada daya menengah hingga besar memerlukan panel distribusi tambahan, pengaman arus (MCB/CB), serta perhitungan beban yang lebih rinci. Proses pemasangan harus memperhatikan standar keselamatan kerja dan keandalan sistem, agar tidak menimbulkan gangguan maupun kerugian bagi PLN maupun pelanggan. Sehingga berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilaksanakan dengan judul “Analisis Kendala Teknis Penyambungan Sementara Di PT. PLN (Persero) ULP Mengwi”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan pelayanan penyambungan sementara dan dapat mengurangi gangguan yang sering terjadi serta gangguan tersebut dapat diatasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja tipe pelanggan penyambungan sementara?
2. Berapa nilai harga energi yang dibayar sesuai dengan tipe pelanggan sambungan sementara?

3. Bagaimana teknis pemasangan sambungan sementara sesuai dengan kapasitas daya yang terpasang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah berikut dapat ditarik dari uraian perumusan masalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Mengwi.
2. Analisa dibatasi tipe pelanggan penyambungan sementara
3. Analisa keluhan pelanggan penyambungan sementara
4. Analisis keterlambatan pemasangan penyambungan sementara

1.4 Tujuan

Ada pun penulis melakukan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Dapat mengetahui tipe pelanggan pelayanan penyambungan sementara kepada pelanggan maupun non-pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi.
2. Dapat menentukan teknis pemasangan sambungan sementara.
3. Dapat mengetahui nilai harga energi yang dibayar penyambungan sementara.

1.5 Manfaat

Ada pun manfaat yang diharapkan dari penulisan proposal tugas akhir ini yaitu:

- a. Dapat mengetahui secara langsung bagaimana pelayanan pelanggan, prosedur penyambungan sementara dan hambatan apa saja yang dihadapi saat memberikan pelayanan penyambungan sementara di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan kebijakan mengenai prosedur pelayanan penyambungan sementara sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam pembuatan tugas akhir terhadap pemahaman tentang analisis yang berjudul dari “Analisis Kendali Penyambungan Sementara Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi, maka penulis membagi beberapa bab untuk menjelaskan secara rinci setiap bab yang ditulis. Terdspat bagian bab akan dibagi sebagai berikut:

BAB 1: Pendahuluan

Bab ini berisikan tentang latar belakang dari analisis ini dibuat, rumusan masalah yang terjadi, tujuan analisis, batasan masalah yang dihadapi, serta sistematika yang menjelaskan setiap isi bab.

BAB 2: Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang penilaian terdahulu yang sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti dan penjelasan dasar teori yang mendukung dalam analisis ini.

BAB 3: Metode Penelitian

Bab ini memberikan penjelasan tentang penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian, jadi penelitian kualitatif dimaksudkan memahami objeknya atau suatu fenomena tertentu. Fenomena ini dapat berupa suatu hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya yang dapat dideskripsikan dalam bentuk kata kata yang menggambarkan kondisi apa adanya.

BAB 4: Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan sebuah hasil analisa dari pengujian dan memberikan penjelasan terhadap hasil dari pengujian sebelumnya.

BAB 5: Penutup

Pada bab tersebut membahas kesimpulan dari hasil pengujian yang dilakukan pada hasil dan pembahasan, sedangkan saran adalah ulasan untuk pengembangan analisis serta memberikan penambahan pada analisis yang akan dirancang pada masa yang akan datang

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap kendala teknis penyambungan sementara pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi, maka dapat disimpulkan:

1. Tipe Pelanggan Penyambungan Sementara

Pelanggan penyambungan sementara terdiri atas berbagai kategori, antara lain pelanggan untuk kegiatan pesta/hiburan, keagamaan, pameran, pembangunan (proyek konstruksi), serta kegiatan sosial lainnya. Setiap tipe pelanggan memiliki karakteristik kebutuhan daya dan lama penggunaan yang berbeda, sehingga memerlukan perhitungan teknis dan administrasi yang tepat.

2. Nilai Harga Energi Sesuai Tipe Pelanggan

Biaya energi listrik untuk sambungan sementara dihitung berdasarkan ketentuan tarif tenaga listrik (TTL) yang berlaku dan dibedakan menurut golongan daya pelanggan. Semakin besar kapasitas daya yang dipasang, maka semakin tinggi pula biaya energi yang dibayarkan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan teknis dan menjaga keberlanjutan pelayanan energi.

3. Teknis Pemasangan Sambungan Sementara

Pemasangan sambungan sementara harus disesuaikan dengan kapasitas daya yang diminta pelanggan. Pada daya rendah biasanya menggunakan sambungan langsung melalui kWh meter prabayar atau sementara, sedangkan pada daya menengah hingga besar memerlukan panel distribusi tambahan, pengaman arus (MCB/CB), serta perhitungan beban yang lebih rinci. Proses pemasangan harus memperhatikan standar keselamatan kerja dan keandalan sistem, agar tidak menimbulkan gangguan maupun kerugian bagi PLN maupun pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran yang penulis berikan berdasarkan uraian pembahasan yang sudah dijelaskan antara lain:

1. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi diharapkan selalu melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan baik pada bidang teknis maupun non teknis dengan melakukan evaluasi pada setiap alternatif yang telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur layanan yang telah dilakukan.
2. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi sudah menyediakan fasilitas seperti kWh meter, kabel TR, dan tiang untuk proses penyambungan sesuai dengan prosedur. Namun pada saat pelanggan yang melakukan permohonan penyambungan membludak, persediaan fasilitas tentunya akan kosong sehingga pelanggan yang melakukan permohonan akan menunggu lebih lama lagi dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini dapat diatasi dengan memberikan atau mempersiapkan fasilitas yang akan digunakan saat permohonan membludak sekaligus menghindari keluhan dan pelanggan.
3. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi bidang teknik perlu melaksanakan optimalisasi alur kerja dengan menyusun prosedur kerja yang lebih efisien dalam menangani laporan gangguan, termasuk pelatihan intensif bagi pegawai bidang Teknik untuk mempercepat proses penanganan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] (Zainal & Alam, 2019)
- [2] (Abd Jabbar, n.d.)
- [3] (Ketut et al., n.d.)
- [4] (*Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif*, n.d.)
- [5] (20231218 Surat EVPCES No 74511 - Penyempurnaan SOP Layanan Penyambungan Sementara (PESTA) Di AP2, n.d.)
- [6] (BUKU PETUNJUK PENGGUNAAN APLIKASI (User Manual Book), n.d.)
- [7] (Zeithaml, Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Pemasaran Jasa* : , 2013), *Pemasaran Jasa: Integrasi Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (5th ed.). Jakarta: Salemba Empa
- [8] (Persero), P. P. ((2022, Agustus jumat). PT PLN (Persero). (2022). *Petunjuk Praktis Penyambungan Sementara*. Retrieved from *Petunjuk Praktis Penyambungan Sementara*: <https://www.pln.co.id/>
- [9] <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/89915>
- [10] Ketenagalistrikan, D. J. (2022). *Teknis Penyambungan Sementara Listrik*. Jakarta: Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
- [11] Sihombing, H. (2019). Helda Sihombing / Ragam (2019). *Mengenal Sejarah PLN sebagai Perusahaan BUMN*. Jakarta: PT Anugrah Atma Adiguna. Jakarta: PT Anugrah Atma Adiguna.
- [12] Soekarno, P. (2019). Soekarno, P. (2019). *Pelayanan Pelanggan PLN: Tantangan dan Strategi*. Jakarta: KOMPAS.
- [13] Statistik., B. P. (2020). Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik mengenai Ketenagalistrikan* . Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- [14] Sugiyono. (2019). Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. . Bandung: Alfabeta