

PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI PLN MOBILE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
NIKOLAUS DJERINA
NIM 2215713132

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025

PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI PLN MOBILE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
NIKOLAUS DJERINA
NIM 2215713132

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nikolaus Djerina

Nim : 2215713132

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI PLN MOBILE"

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 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, 15 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Nikolaus Djerina

NIM. 2215713132

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pemasangan Listrik Baru Melalui Aplikasi PLN Mobile” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M., selaku Dosen Koordinator Magang Kerja yang telah membantu dan memberikan masukan, motivasi serta segala informasi yang berkaitan selama masa Magang Kerja serta penyusunan laporan ini.
5. Ibu Kadek Cahya Dewi, ST., M.Cs., selaku Dosen Pembimbing I

yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga sejak awal hingga selesainya Tugas Akhir ini.

6. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, saran, dan motivasi yang konstruktif selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Pihak PT PLN (Persero) ULP Sanur yang telah memberikan kesempatan dan data serta informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti.
9. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Administrasi Bisnis yang selalu memberi semangat dan kebersamaan selama perkuliahan maupun proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi publik berbasis digital.

Denpasar, Juli 2025

Nikolaus Djerina.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Konsep Administrasi dalam Pelayanan Publik Digital.....	14
B. Konsep Prosedur Operasi Standar (SOP) dan Proses Bisnis	15
C. Konsep Aplikasi Mobile sebagai Alat Administrasi Pelayanan.....	21
D. Konsep Pemasangan Listrik Baru (Sebagai Prosedur Layanan Khusus).....	22
E. Perseroan Terbatas (PT)	23
F. Flowchart	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	30
A. Sejarah Perusahaan	30

B. Bidang Usaha	37
C. Setruktur Perusahaan	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Kebijakan Perusahaan	41
B. Analisis dan Interpretasi Data	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	vii
LAMPIRAN	2

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Perbandingan Pelanggan Pasang Baru (Offline vs. PLN Mobile) Tahun 2024.....	4
Tabel 1.2. Perbandingan Persentase Pengajuan Pasang Baru (PLN Mobile vs. Total) di ULP Sanur Tahun 2022-2024.....	5

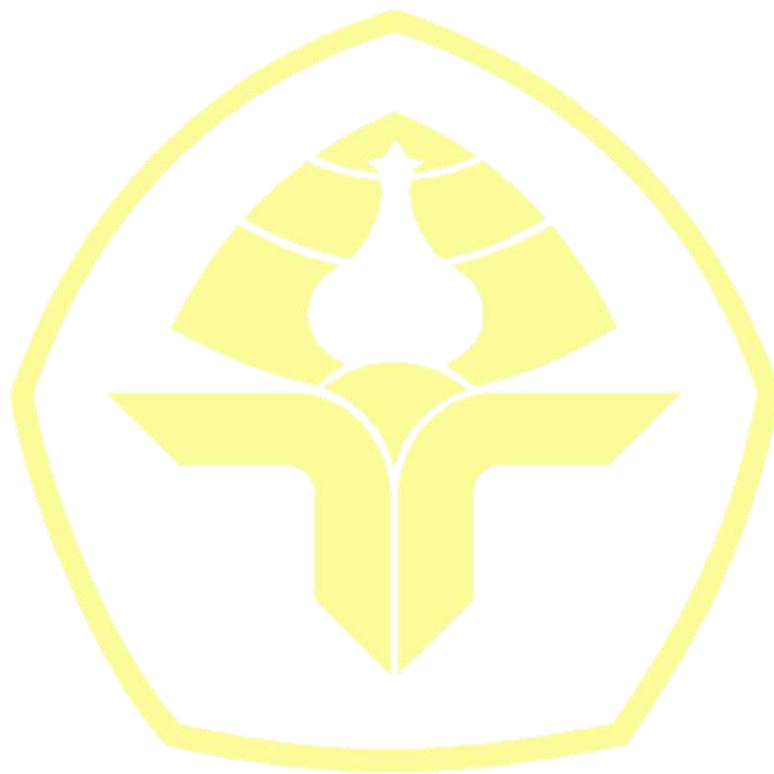


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Analisis Data Miles, M.B dan Huberman	13
Gambar 2.1. Simbol – simbol flowchart.....	29
Gambar 3.1. Logo PT. PLN (Persero	32
Gambar 3.2. Bidang Persegi Berwarna Kuning.....	32
Gambar 3.3. Petir atau Kilat.....	33
Gambar 3.4. Tiga Gelombang	34
Gambar 3.5. Tulisan PLN	34
Gambar 3.6. Struktur Perusahaan	39
Gambar 4.1. Flowchart proses Pasang Baru melalui PLN Mobile	46
Gambar 4.2. Sertifikat SLO	49
Gambar 4.3. Sertifikat NIDI	50
Gambar 4.4. Laman Login PLN Mobile	51
Gambar 4.5. Tampilan Menu Pasang Baru	52
Gambar 4.6. Navigasi Menu	52
Gambar 4.7. Pengaturan Lokasi Pemasangan	53
Gambar 4.8. Tampilan Input Alamat	54
Gambar 4.9. Pengisian Detail Layanan.....	55
Gambar 4.10. Tampilan Pengisian Data SLO	56
Gambar 4.11. Tampilan Pemilihan Token Awal (khusus prabayar).....	57
Gambar 4.12. Tampilan Pengisian Data Pelanggan	58
Gambar 4.13. Tampilan Permohonan dan Konfirmasi Ringkasan.....	59
Gambar 4.14. Tampilan Persetujuan Syarat dan Ketentuan	60

Gambar 4.15. Notifikasi "Pesanan Aktif"	61
Gambar 4.16. Detail Permohonan untuk "Lanjutan Pembayaran"	62
Gambar 4.17. Metode Pembayaran	62
Gambar 4.18. Tampilan Proses Pembayaran	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

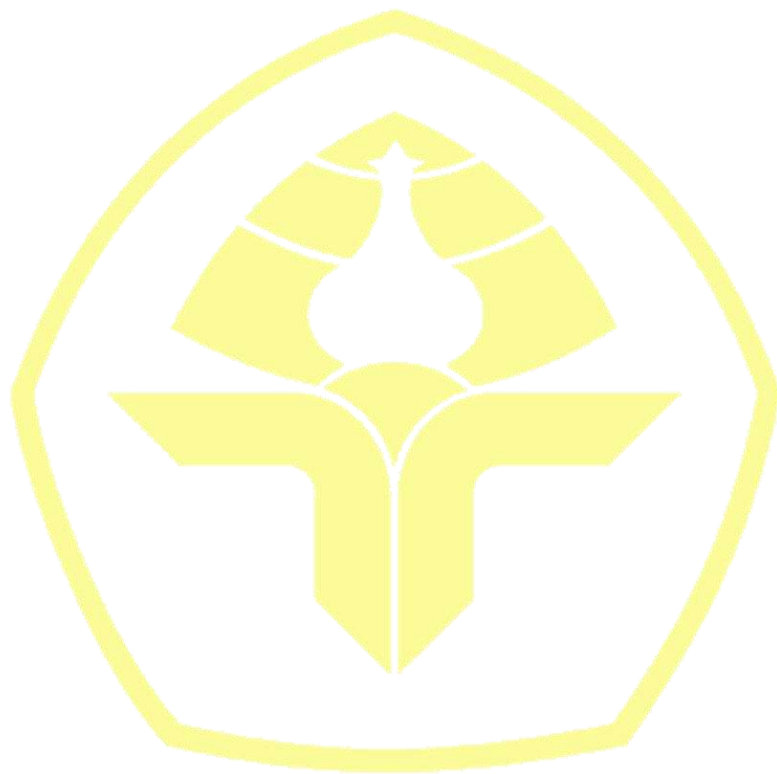
DAFTAR LAMPIRAN

1. Sertifikat SLO
2. Sertifikat NIDI
3. Survei Hasil Pasang Baru
4. Laman Login PLN Mobile
5. Tampilan Menu Pasang Baru
6. Navigasi Menu
7. Pengaturan Lokasi Pemasangan
8. Tampilan Input Alamat
9. Pengisian Detail Layanan
10. Tampilan Pengisian Data SLO
11. Tampilan Pemilihan Token Awal (khusus prabayar)
12. Tampilan Pengisian Data Pelanggan
13. Tampilan Permohonan dan Konfirmasi Ringkasan
14. Tampilan Persetujuan Syarat dan Ketentuan
15. Notifikasi "Pesanan Aktif"
16. Detail Permohonan untuk "Lanjutan Pembayaran"
17. Metode Pembayaran
18. Tampilan Proses Pembayaran
19. Salah Satu Data Kuisiner Pelanggan
20. Lembar Bimbingan Dosen 1

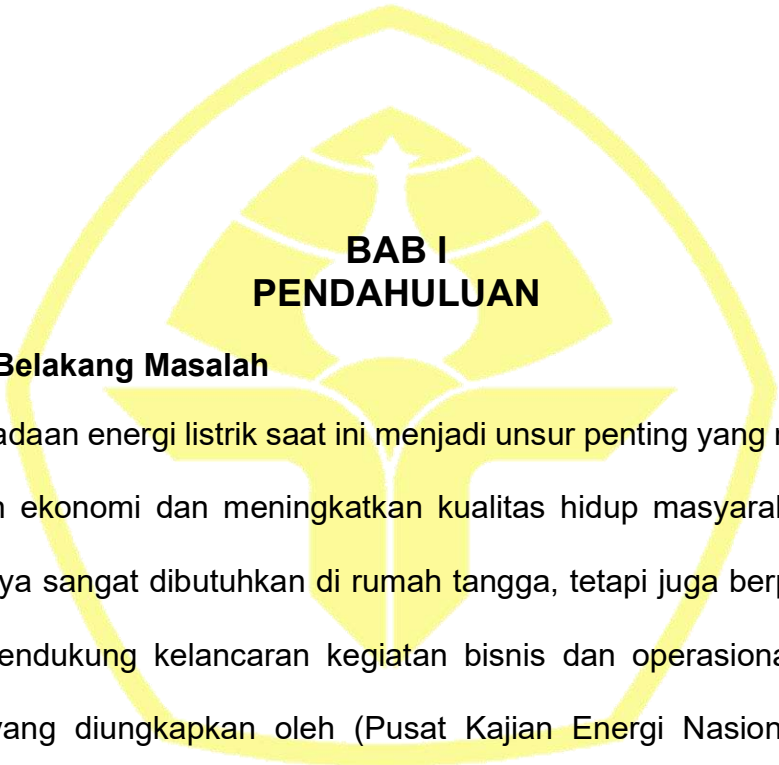
21. Lembar Layak Ujian Akhir Dosen Pembimbing 1

22. Lembar Bimbingan Dosen 2

23. Lembar Layak Ujian Akhir Dosen Pembimbing 2



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan energi listrik saat ini menjadi unsur penting yang menopang kemajuan ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Listrik tidak hanya sangat dibutuhkan di rumah tangga, tetapi juga berperan vital dalam mendukung kelancaran kegiatan bisnis dan operasional industri. Seperti yang diungkapkan oleh (Pusat Kajian Energi Nasional, 2023), bahwa "Akses terhadap energi listrik yang stabil dan memadai merupakan prasyarat fundamental bagi pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan sosial dalam masyarakat modern" (Jurnal Kebijakan Energi & Pembangunan Berkelanjutan, 2023). Mengikuti pesatnya perkembangan teknologi dan gaya hidup yang semakin bergantung pada digital, kebutuhan akan pasokan listrik yang stabil dan mudah diakses terus meningkat. Kondisi ini mendorong tingginya permintaan untuk berbagai layanan

kelistrikan, termasuk pemasangan listrik baru, yang pada gilirannya memberi dampak pada beban kerja PT PLN (Persero) sebagai penyedia utama.

Sebelum adanya era digitalisasi, proses pengajuan pemasangan listrik baru seringkali diwarnai oleh berbagai kendala birokrasi dan kurangnya efisiensi. Pelanggan harus datang langsung ke kantor PLN, mengisi banyak formulir secara manual, dan seringkali terjebak dalam antrean panjang yang menghabiskan waktu berjam-jam. Proses pemeriksaan dokumen dan survei lapangan juga memerlukan koordinasi secara manual yang memperlambat total waktu layanan, bahkan bisa memakan waktu berhari-hari hingga berminggu-minggu. Situasi ini, sebagaimana dijelaskan oleh (Lembaga Studi Administrasi Publik, 2022), "Pelayanan publik konvensional yang mengandalkan interaksi fisik seringkali menyebabkan bottleneck, antrean panjang, dan ketidakpastian informasi bagi masyarakat, sehingga mengurangi tingkat kepuasan" (Laporan Tahunan Efisiensi Layanan Publik, 2022). Terbatasnya akses layanan pada jam operasional kantor dan kurangnya kejelasan dalam memantau status permohonan turut menambah kerumitan dan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pelanggan.

Melihat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan mutu layanan dan efisiensi operasional, PT PLN (Persero) mengambil langkah strategis dengan memperkenalkan Aplikasi PLN Mobile. Fitur pengajuan pasang

baru melalui aplikasi ini diluncurkan pertama kali pada tanggal 15 Januari 2022. Inovasi ini adalah bagian penting dari komitmen PLN untuk melakukan transformasi digital, dengan tujuan menyederhanakan prosedur, mempercepat respons layanan, dan memperluas jangkauan layanan kepada seluruh masyarakat. Penerapan PLN Mobile ini telah sepenuhnya mengubah cara pelayanan, dari manual menjadi digital, khususnya di PT PLN (Persero) ULP Sanur.

Penggunaan PLN Mobile dapat membawa perubahan dalam prosedur pemasangan listrik baru. Seluruh tahapan permohonan kini dapat dilakukan secara daring, memungkinkan pelanggan untuk mengajukan permohonan kapan saja dan dari mana saja hanya dengan menggunakan smartphone mereka. Keunggulan utama dari PLN Mobile meliputi: penghematan waktu dalam pengurusan administrasi yang sangat singkat (hanya butuh beberapa menit, jauh berbeda dari sehari-hari sebelumnya), penyederhanaan birokrasi dengan panduan yang jelas, aksesibilitas penuh 24/7 dari lokasi mana pun, kemampuan memantau status permohonan secara langsung (real-time) dengan pemberitahuan otomatis, serta pengurangan pemakaian kertas yang mendukung upaya pelestarian lingkungan. Hal ini sejalan dengan pandangan (Forum Inovasi Pelayanan Digital, 2024) yang menyatakan, "Digitalisasi layanan publik, terutama melalui aplikasi mobile, terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya administrasi, dan mempercepat waktu tunggu, yang pada akhirnya berkorelasi positif dengan kepuasan

pengguna" (Prosiding Konferensi Nasional Transformasi Digital Sektor Publik, 2024).

Penerimaan masyarakat terhadap PLN Mobile sebagai platform digital untuk pengajuan pasang baru masih terbilang minim. Banyak pelanggan tampaknya belum menyadari kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan aplikasi ini, sehingga mayoritas dari mereka masih memilih cara konvensional, yaitu datang langsung ke kantor PLN.

Data dari PT PLN (Persero) ULP Sanur untuk tahun 2024 menunjukkan kecenderungan ini dengan jelas. Meskipun ada sedikit peningkatan dari bulan ke bulan dalam penggunaan PLN Mobile, jumlah pengajuan secara offline masih jauh lebih dominan.

Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Data Perbandingan Pelanggan Pasang Baru (Offline vs. PLN Mobile) Tahun 2024

Data Perbandingan Pelanggan Pasang Baru (Offline vs. PLN Mobile) Tahun 2024		
Bulan	Pengajuan Offline (Datang ke Kantor)	Pengajuan Melalui PLN Mobile
Januari	425	115
Februari	402	135
Maret	389	150
April	351	185
Mei	320	210
Juni	305	240
Juli	288	265
Agustus	267	290
September	245	315

Oktober	221	350
November	200	385
Desember	185	420
Total	3.698	3.060

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Sanur, 2024

Kecenderungan yang sama juga terlihat pada data perbandingan tahunan. Persentase penggunaan PLN Mobile untuk pengajuan pasang baru hanya menunjukkan sedikit peningkatan dari tahun ke tahun dan masih berada di bawah angka 50%. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi digital oleh masyarakat masih perlu didorong lebih kuat. Perbandingan persentase ini dapat dilihat lebih jelas pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Perbandingan Persentase Pengajuan Pasang Baru (PLN Mobile vs. Total) di ULP Sanur Tahun 2022-2024

Perbandingan Persentase Pengajuan Pasang Baru (PLN Mobile vs. Total) di ULP Sanur Tahun 2022-2024			
Tahun	Total Permohonan Pasang Baru	Permohonan Melalui PLN Mobile	Persentase PLN Mobile dari Total
2022	5.985	1.795	30%
2023	7.990	2.796	35%
2024	6.758	3.060	45%

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Sanur, 2024

Implementasi PLN Mobile juga menghadapi tantangan seperti beberapa masalah kompleks yang sering muncul dalam proses pasang baru secara konvensional (offline) meliputi: kesalahan dalam pengisian formulir manual yang sering tidak lengkap atau tidak tepat, dokumen fisik hilang atau terlambat, kurangnya informasi akurat mengenai persyaratan yang harus

dipenuhi pelanggan, dan kurangnya koordinasi antar unit dalam proses verifikasi dan instalasi. Sementara itu, dalam konteks PLN Mobile, tantangan yang masih ada antara lain: kesulitan navigasi bagi beberapa pelanggan yang belum terbiasa dengan teknologi, masalah teknis aplikasi (seperti aplikasi yang crash, lambat merespons, atau bug saat mengunggah dokumen), serta kurangnya pemahaman pelanggan mengenai persyaratan dokumen penting seperti Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan Nomor Identitas Instalasi (NIDI). Dari sisi internal PLN, penyesuaian Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap sistem baru dan kebutuhan infrastruktur pendukung yang stabil (jaringan internet) juga menjadi perhatian.

Oleh karena itu, sangatlah penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai “PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI PLN MOBILE”. Penelitian ini akan berfokus pada bagaimana proses pasang baru melalui PLN Mobile dan mengidentifikasi berbagai keunggulan lain yang ditawarkan oleh platform digital ini. Dengan menganalisis secara menyeluruh perubahan digital yang dilakukan PLN, diharapkan dapat ditemukan area-area yang perlu terus ditingkatkan untuk memaksimalkan potensi penuh Aplikasi PLN Mobile, sekaligus mengatasi hambatan yang masih ada demi meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur pemasangan listrik baru melalui aplikasi PLN

Mobile?

2. Apa saja nilai tambah dan manfaat yang diberikan oleh prosedur digital ini, baik bagi pelanggan, lingkungan, maupun efisiensi internal PT PLN (Persero)?
3. Apa saja tantangan dan kendala yang dihadapi dalam implementasi pemasangan listrik baru melalui aplikasi PLN Mobile?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur-prosedur apa saja yang harus dilakukan untuk melakukan permohonan pemasangan listrik baru melalui aplikasi PLN Mobile.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengkaji nilai tambah serta manfaat dari prosedur digital ini terhadap pengalaman pelanggan, inisiatif keberlanjutan lingkungan, dan efisiensi operasional perusahaan.
3. Untuk mengidentifikasi tantangan dan kendala dalam implementasi prosedur pemasangan listrik baru melalui aplikasi PLN Mobile.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi PT PLN (Persero) ULP Sanur:

Penelitian ini memberikan masukan berharga untuk meningkatkan kualitas layanan PLN Mobile, khususnya dalam prosedur pemasangan listrik. Dengan memahami pengalaman pelanggan, PLN dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki

dan mengimplementasikan perubahan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan dan strategi baru dalam digitalisasi pelayanan, sehingga PLN ULP Sanur dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Bagi POLITEKNIK NEGERI BALI:

Penelitian ini dapat menjadi referensi akademis yang berharga bagi mahasiswa dan dosen di POLITEKNIK NEGERI BALI, khususnya dalam bidang Administrasi Bisnis dan Manajemen. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai studi kasus dalam pembelajaran tentang digitalisasi layanan dan pengalaman pelanggan. Selain itu, kolaborasi dengan industri melalui penelitian ini dapat memperkuat hubungan antara kampus dan dunia usaha, membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan program magang bagi mahasiswa.

3. Bagi Penulis:

Penulis akan mendapatkan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian kualitatif, yang dapat meningkatkan keterampilan analisis dan pemahaman tentang metodologi penelitian. Penelitian ini juga dapat memperluas wawasan penulis mengenai digitalisasi pelayanan publik dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan, yang dapat

bermanfaat untuk karir di masa depan.

4. Bagi Pelanggan PLN:

Pelanggan akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur pemasangan listrik melalui PLN Mobile, yang dapat membantu mereka dalam proses pengajuan dan penggunaan layanan. Dengan adanya masukan dari penelitian ini, diharapkan PLN dapat meningkatkan layanan mereka, sehingga pelanggan akan merasakan kemudahan dan kepuasan yang lebih tinggi dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk pemasangan listrik.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur yang berlokasi di Jl. MT. Haryono No.22, Dauh Puri, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah prosedur-prosedur pemasangan listrik melalui PLN Mobile. Penelitian akan berfokus pada tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh pelanggan dalam proses pengajuan pemasangan listrik baru menggunakan aplikasi tersebut.

3. Data

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data

kualitataif yaitu data berupa keterangan-keterangan atau informasi, bagan, gambar, dan foto yang ada kaitannya dengan masalah yang di teliti yang di peroleh di perusahaan maupun sumber-sumber lainnya (Sugiyono, 2016).

b. Sumber Data

1) Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh dari responden melalui kuisisioner maupun dengan melakukan wawancara (Sujarweni, 2015). Dalam hal ini penulis menggunakan metode wawancara langsung dengan karyawan di PT PLN (Persero) ULP Sanur.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2016). Data yang dipergunakan penulis berupa dokumen-dokumen mengenai Prosedur Penanganan Pasang Baru Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Sanur.

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang diperoleh sebagai bahan penulisan tugas akhir, penulis menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi:

1) Metode Observasi

Metode Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan

melakukan pengamatan dan mempelajari langsung objek kerja sehingga memperoleh gambaran secara nyata dan benar. Penulis melakukan kegiatan observasi pada saat mengikuti kegiatan magang kerja di PT PLN (Persero) ULP Sanur. Observasi ini dilaksanakan pada masa pelaksanaan magang kerja yang berlangsung selama 6 bulan, dimulai dari tanggal 30 Oktober 2024 dan berakhir pada tanggal 1 Februari 2025. hingga, dengan fokus pada simulasi penggunaan aplikasi PLN Mobile secara mandiri oleh Pelanggan.

2) Metode Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan sumber informasi yang jelas. Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pihak terkait di PT PLN (Persero) ULP Sanur, termasuk Nyoman Eka Sanjaya Putra (Manager Pelayanan Pelanggan) yang menyebutkan tantangan adaptasi SDM terhadap sistem digital.

Wawancara juga dilakukan dengan beberapa pelanggan pengguna PLN Mobile: Bapak Agus (Warga Renon) yang mengalami "kebingungan pada langkah-langkah", Ibu Made (Warga Panjer) yang menemukan kendala pada pemahaman dan pengurusan persyaratan SLO/NIDI, serta Bapak Wayan (Warga Sesetan) yang mengeluhkan aplikasi "sering mengalami *freeze* atau data yang sudah diisi tidak tersimpan."

Wawancara ini bertujuan mendapatkan informasi komprehensif dari penyedia layanan dan pengalaman pengguna, serta mengidentifikasi tantangan dan kendala implementasi.

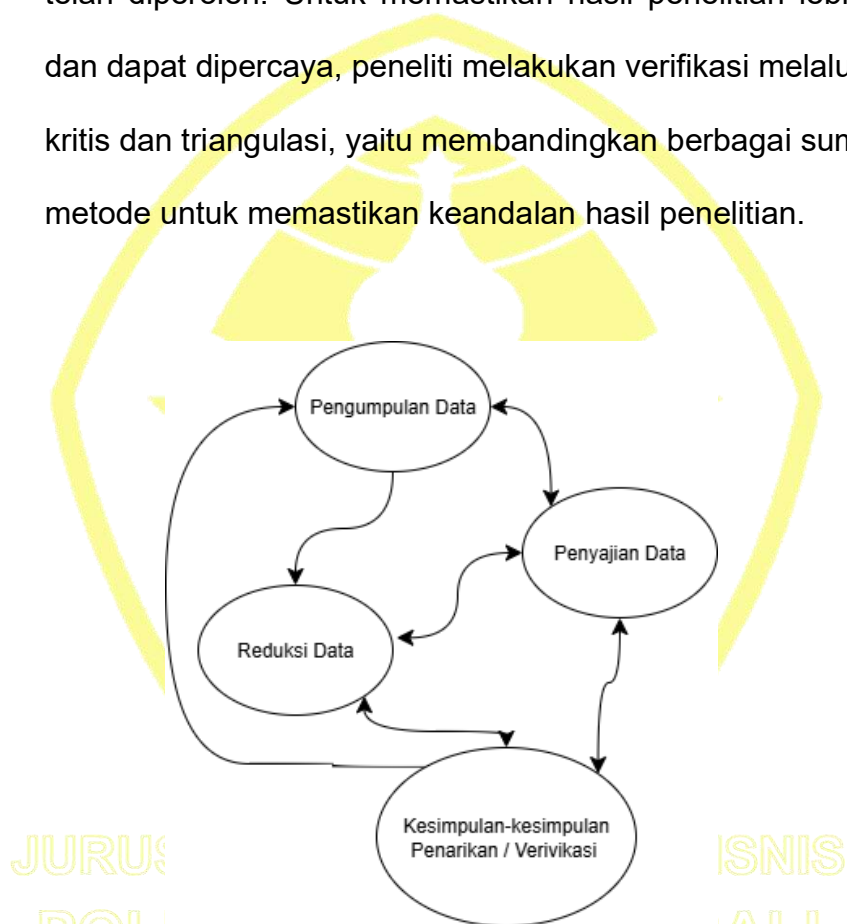
3) Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari perusahaan untuk dapat melengkapi dan memperjelas penulisan tugas akhir.

d. Metode Analisis Data

Penulisan proyek akhir ini menggunakan Teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menggunakan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang di dapatkan penulis selama penelitian ini dilakukan, sehingga dapat ditarik kesimpulan. Metode analisis data menurut (Miles et al., 2014) terdiri dari tiga tahap utama yang saling berkaitan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti memulai dengan mengolah data yang telah dikumpulkan agar lebih teratur dan bermakna. Hal ini melibatkan pengkodean, pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, dan pencarian pola yang dapat membantu memahami fenomena yang sedang diteliti. Selanjutnya setelah data dikondensasi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Di sini, informasi yang telah diolah disajikan dalam bentuk

format yang lebih mudah dipahami, seperti matriks, diagram jaringan, atau tabel. Dengan cara ini, hubungan antara variabel menjadi lebih jelas dan siap untuk dianalisis lebih lanjut. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti merumuskan interpretasi berdasarkan temuan yang telah diperoleh. Untuk memastikan hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya, peneliti melakukan verifikasi melalui refleksi kritis dan triangulasi, yaitu membandingkan berbagai sumber dan metode untuk memastikan keandalan hasil penelitian.



Gambar 1.1. Analisis Data Miles, M.B dan Huberman

Sumber: Analisis Data Miles, M.B dan Huberman, 2014



BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Prosedur pemasangan listrik baru melalui aplikasi PLN Mobile telah diimplementasikan oleh PT. PLN (Persero) untuk mempermudah akses dan efisiensi layanan bagi pelanggan. Prosedur ini dimulai dengan pelanggan melakukan pengajuan permohonan melalui aplikasi PLN Mobile dengan mengisi data diri dan mengunggah dokumen persyaratan. Selanjutnya, dilakukan proses verifikasi data dan survei lokasi oleh petugas PLN atau mitra. Setelah permohonan disetujui, pelanggan akan menerima notifikasi untuk melakukan pembayaran. Tahap terakhir adalah proses instalasi dan penyalan listrik di lokasi pelanggan oleh tim teknis. PLN Mobile memfasilitasi seluruh tahapan ini secara digital, termasuk pelacakan status permohonan, yang mengurangi kebutuhan interaksi fisik dan mempercepat

proses.

Inovasi digital ini memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pelanggan, lingkungan, dan efisiensi operasional PLN. Bagi pelanggan, keuntungan yang paling terasa adalah efisiensi waktu karena tidak perlu datang ke kantor PLN, menghilangkan antrean, dan kemudahan akses di mana saja. Aplikasi ini juga bertindak sebagai media edukasi proaktif yang menginformasikan pelanggan tentang persyaratan dokumen penting seperti Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan Nomor Identifikasi Instalasi Tenaga Listrik (NIDI) sejak awal, sehingga dapat menghindari kendala dan penundaan. Dari sisi lingkungan, proses digital ini secara langsung berkontribusi pada pengurangan penggunaan kertas dan emisi karbon dari mobilitas pelanggan. Di internal PLN, adopsi aplikasi ini meningkatkan efisiensi administrasi melalui automasi alur kerja, reduksi beban tugas manual, dan sentralisasi data, yang mempercepat seluruh proses pelayanan.

Meskipun demikian, implementasi pemasangan listrik baru melalui aplikasi PLN Mobile masih menghadapi beberapa tantangan. Kendala utama meliputi masalah teknis pada aplikasi seperti bug atau server down yang menghambat kelancaran proses. Selain itu, masih ditemukan kendala dalam pemahaman pengguna yang kurang familiar dengan teknologi atau kesulitan dalam mengunggah dokumen persyaratan. Tantangan lain juga terkait dengan koordinasi antar unit internal PLN dan mitra di lapangan, yang terkadang menyebabkan delay dalam proses survei atau instalasi.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. PLN (Persero): Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan stabilitas aplikasi PLN Mobile, terutama dalam hal performa server dan perbaikan bug. Perusahaan perlu melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif dan merata kepada masyarakat, khususnya di daerah yang masih memiliki literasi digital rendah, dengan menonjolkan manfaat efisiensi waktu, tanpa antrean, dan kemudahan proses. Peningkatan koordinasi dan sinkronisasi antara tim verifikasi, survei, dan instalasi juga perlu dilakukan untuk mempercepat alur kerja. PLN juga dapat mengintegrasikan aspek ramah lingkungan (pengurangan kertas dan emisi) dalam kampanye promosinya.
2. Bagi Pelanggan: Disarankan bagi calon pelanggan untuk membaca dengan saksama setiap petunjuk dan persyaratan yang diminta dalam aplikasi, termasuk mengenai dokumen SLO dan NIDI, sebelum memulai proses pengajuan. Memastikan kelengkapan dan keakuratan data serta dokumen yang diunggah juga sangat penting agar proses verifikasi dapat berjalan lancar. Pelanggan juga didorong untuk tidak ragu memanfaatkan fitur bantuan atau menghubungi contact center PLN apabila menemui kesulitan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya: Penelitian di masa depan diharapkan dapat memperluas ruang lingkup dengan melibatkan sampel responden yang lebih besar atau dari wilayah yang lebih beragam. Disarankan juga untuk fokus pada analisis faktor-faktor yang secara spesifik memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan studi time-series untuk memantau dampak jangka panjang dari digitalisasi layanan PLN Mobile.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Forum Inovasi Pelayanan Digital. 2024. *Prosiding Konferensi Nasional Transformasi Digital Sektor Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Hasibuan. 2021. "Keberadaan berbagai jenis prosedur ini sangat memudahkan organisasi dalam mengatur pembagian tugas, alur kerja, serta tanggung jawab setiap individu atau divisi. Efek domino dari pengaturan yang jelas ini pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja organisasi secara keseluruhan." Dalam *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 18(2), 112–119.

Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing* (17th ed.). Harlow: Pearson Education.

Lembaga Studi Administrasi Publik. 2022. *Laporan Tahunan Efisiensi Layanan Publik*. Jakarta: LSAP.

Mangkunegara. 2021. "Prosedur didefinisikan sebagai 'urutan kegiatan atau aktivitas yang telah ditentukan sebelumnya dan berfungsi sebagai acuan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan'." Dalam *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis*:

A Methods Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Sumber gambar: https://www.researchgate.net/figure/Gambar-1-Komponen-Analisis-Data-Miles-M-B-Huberman-A-M1992-20_fig1_331066591 (diakses pada 20 Juli 2025).

PT PLN (Persero) ULP Sanur. 2024. *Data Perbandingan Pelanggan Pasang Baru (Offline vs. PLN Mobile) Tahun 2024*. Denpasar: PLN ULP Sanur.

PT PLN (Persero) ULP Sanur. Tanpa Tahun. *Perbandingan Persentase Pengajuan Pasang Baru (PLN Mobile vs. Total) di ULP Sanur Tahun 2022–2024*. Denpasar: PLN ULP Sanur.

Pusat Kajian Energi Nasional. 2023. *Jurnal Kebijakan Energi & Pembangunan Berkelanjutan*, 9(1), 33–47.

Rivai. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Simon and Schuster.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V.W. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Akuntansi*.

Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sutrisno. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono. 2023. *Manajemen Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuni. 2021. "Prosedur memiliki kedudukan yang sangat penting dalam suatu sistem kerja..." Dalam *Jurnal Administrasi Publik*, 16(3), 201–209.

Wikipedia. 2006. *Perseroan Terbatas*. Diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Perseroan_terbatas pada 21 Juli 2025.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN



PT. DERIA CAHAYA GEMILANG
Lembaga Inspeksi Teknik Ketenagalistrikan
Rukan Persada Yew Boka A No. 5, Jl. H. H. Juanda, Kali Makur Jaya, Kec. Sukamajaya, Depok, Jawa Barat 16411
Telp. (021) 7709863 Fax. (021) 7709863 E-mail : info@deriacg.com & deriacg@gmail.com
Website : www.deriacg.com
Akreditasi Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral
Nomor : 4/SR/20/DL.4/2019 Tanggal 9 Mei Tahun 2019



SERTIFIKAT LAIK OPERASI

Nomor Sertifikat : 500.0.P.31.315.1401.22
Nomor Register : 0500.1.B22

Dengan ini menerangkan bahwa instalasi pemanfaatan tenaga listrik:

Nama Pemilik	: [REDACTED]
Nomor Identitas Instalasi Tenaga Listrik (NIDI)	: 1.01.2022.0681
Lokasi Instalasi	: Jalan Ganda Sakti, Desa Pancuran Gading, Kec. Tapung, Kab. Kampar, Prov. Riau
Titik Koordinat	: 0.5715132788052885 ; 101.20142551545716
Jenis Instalasi	: Tegangan Menengah
Daya terpasang	: 555 KVA
Perangkakan hubung bagi tegangan menengah	: 2 buah
Perangkakan hubung bagi tegangan rendah	: 1 buah
Kapasitas trafo	: 630 KVA
Panjang saluran	: 0.156 kms
Penyedia tenaga listrik	: PT. PLN (Persero) Uluw Riau dan Kepulauan Riau UP3 Pekanbaru
Penanggung Jawab Teknik	: [REDACTED]
Nomor UHP / Tanggal	: 241/UHP-ULO DCG/2022 / 26 Januari 2022

telah sesuai dengan ketentuan keselamatan ketenagalistrikan sehingga dinyatakan:

Laik Operasi

Sertifikat Laik Operasi ini berlaku dan tanggal 03 Februari 2022 sampai dengan tanggal 03 Februari 2032 sepanjang tidak ada perubahan kapasitas, perubahan instalasi, direkonstruksi atau direvisi.



Ditandatangani di Kota Depok
pada tanggal 03 Februari 2022
Direktur (01903)

PT. DERIA CAHAYA GEMILANG
Mui Dedi Wandra

Verifikasi keabsahan SLO dapat dilakukan melalui website sulang.asdm.go.id

Sertifikat SLO



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
JALAN H R RUSUWA SAID BLOK X/2 KAYU 7 & 8 KUNINGAN JAKARTA SELATAN 12960
TROMOL POS 3043/JKT 10002 TELEPON (021) 5225180 (5 Saluran) FAKSIMILE (021) 5256068 5256044 Website www.esdm.go.id

NOMOR IDENTITAS INSTALASI TENAGA LISTRIK (NIDI)
D.11.2021.1889

Nama Instalasi
Nama Pemilik Instalasi
Alamat Instalasi
Badan Usaha Pembangunan / Pemasangan Instalasi



siulang.esdm.go.id



Gardu Distribusi Pasang Luar, 630 kVA
PT. PLN (Persero) UPTD Pekanbaru
Jl. Raya Pekanbaru - Bangkinang, Km. 18 Kab. Kampar Riau

Dikeluarkan tanggal 03 Desember 2021

Sertifikat NIDI



Survei Hasil Pasang Baru

Hai, Electrizen!
Selamat datang di PLN Mobile



Silakan masuk dengan nomor handphone Anda

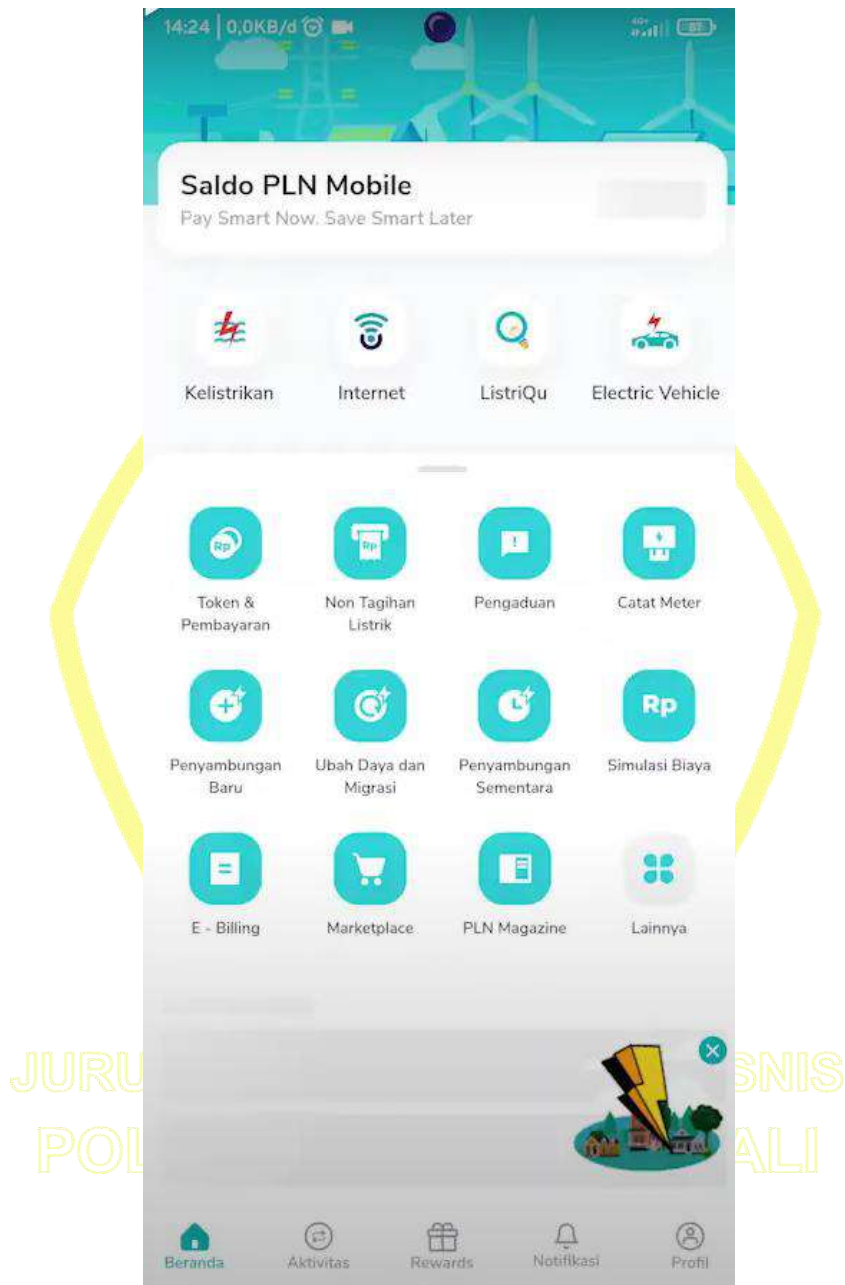
Klaim

[Masuk menggunakan metode lain](#)

Dengan masuk dan daftar akun,
Anda menyetujui [Syarat dan Ketentuan](#) serta [Kebijakan Privasi](#)

Laman Login PLN Mobile

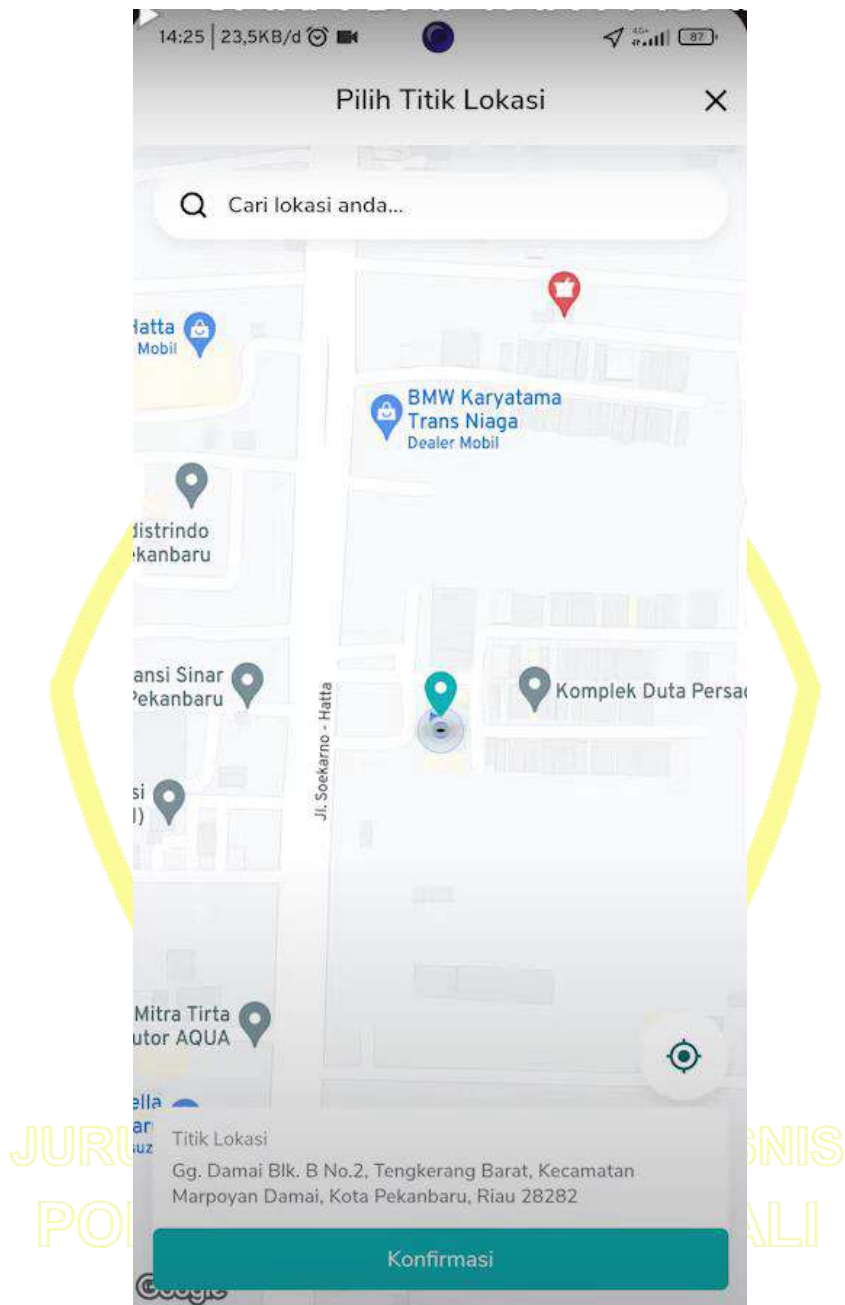
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



Tampilan Menu Pasang Baru



Navigasi Menu



Pengaturan Lokasi Pemasangan

14:26 | 3,3KB/d | 4G+ | 87%

← Pasang Baru

Pilih Lokasi Pemasangan 1/5

Suligi, blok D, no 13, Pendalian, Kecamatan Pendalian IV Koto, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28555

Ubah Lokasi

Lengkapi data lokasi pemasangan Anda

Provinsi
RIAU

Kabupaten/Kota
KAB. ROKAN HULU

Kecamatan
PENDALIAN IV KOTO

Desa/Kelurahan
SULIGI

Unit Layanan PLN
UJUNG BATU

Alamat
Suligi, blok D, no 13

Lanjutkan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Tampilan Input Alamat
POLITEKNIK NEGERI BALI

14:27 | 0,1KB/d | 4G+ | 87%

← Pasang Baru

Isi Detail Layanan 2/5

Daya yang dibutuhkan
1.300

Jenis Koneksi

PASCABAYAR (POSTPAID)
Layanan saat ini belum tersedia di lokasi anda

PRABAYAR (PREPAID)

RUMAH TANGGA
RUMAH PRIBADI

Sebelumnya Lanjutkan

Pengisian Detail Layanan

14:28 | 0,0KB/d | 4G+ | 87%

← st: Tont... Pasang Baru

Isi Data SLO 3/5

Apakah Bangunan sudah memiliki SLO? ⓘ

Ya ☒ Tidak ☐

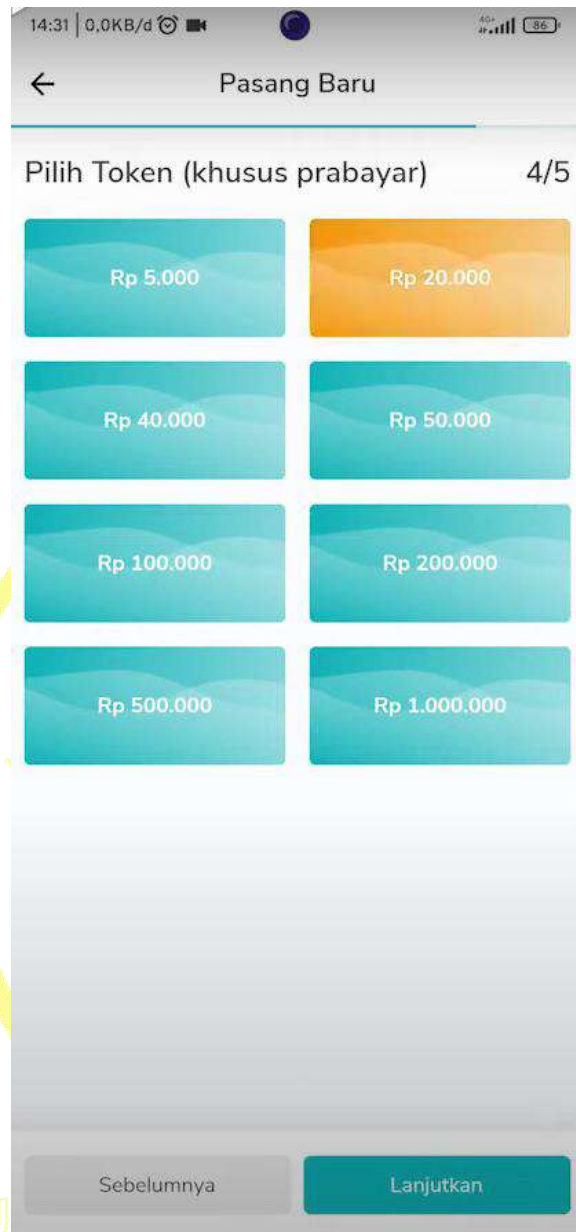
Sertifikat SLO

No. Registrasi SLO
F22E036551251

No. Sertifikat SLO
0365.O.P.E.427.1406.F22

Sebelumnya Lanjutkan

Tampilan Pengisian Data SLO



Tampilan Pemilihan Token Awal (khusus prabayar)

14:31 | 0,3KB/d | 4G+ | 86%

← Pasang Baru

Isi Data Pelanggan 5/5

Apakah koneksi ini untuk dirimu sendiri?

☐ Ya, ini untuk diri sendiri

☒ Tidak, ini untuk orang lain

Data Pelanggan

NIK Periksa

Nama

Email

No. Handphone

Data Pemohon

NIK

Nama

Sebelumnya Lanjutkan

Tampilan Pengisian Data Pelanggan

14:34 | 0,1KB/d | 86%

← Pasang Baru

Ringkasan

Tarif
R1T

No. Sertifikat SLO
0365.0.P.E.427.1406.F22

Token
Rp 20.000

 Data Pelanggan >

 Lokasi Pemasangan >

Pembayaran BP (Biaya Penyambungan)

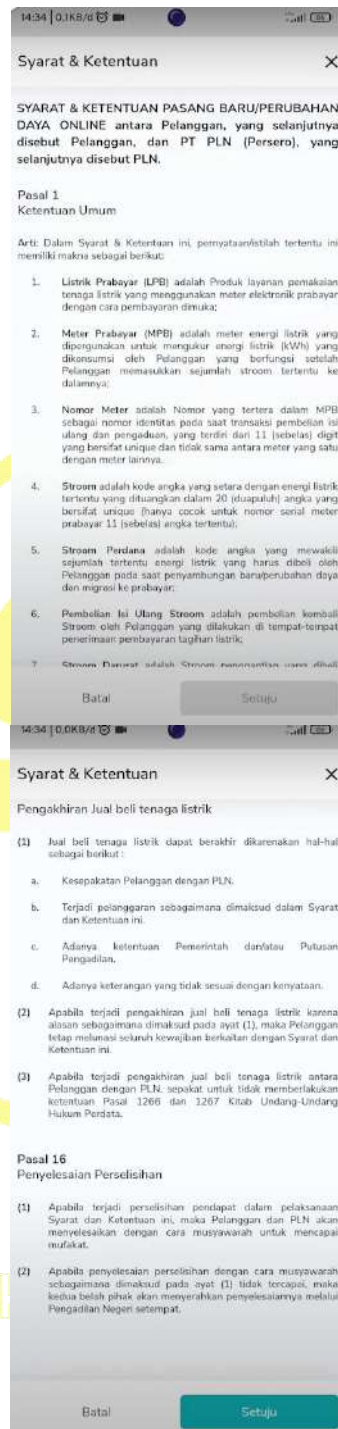
TUNAI 

Informasi Pembayaran

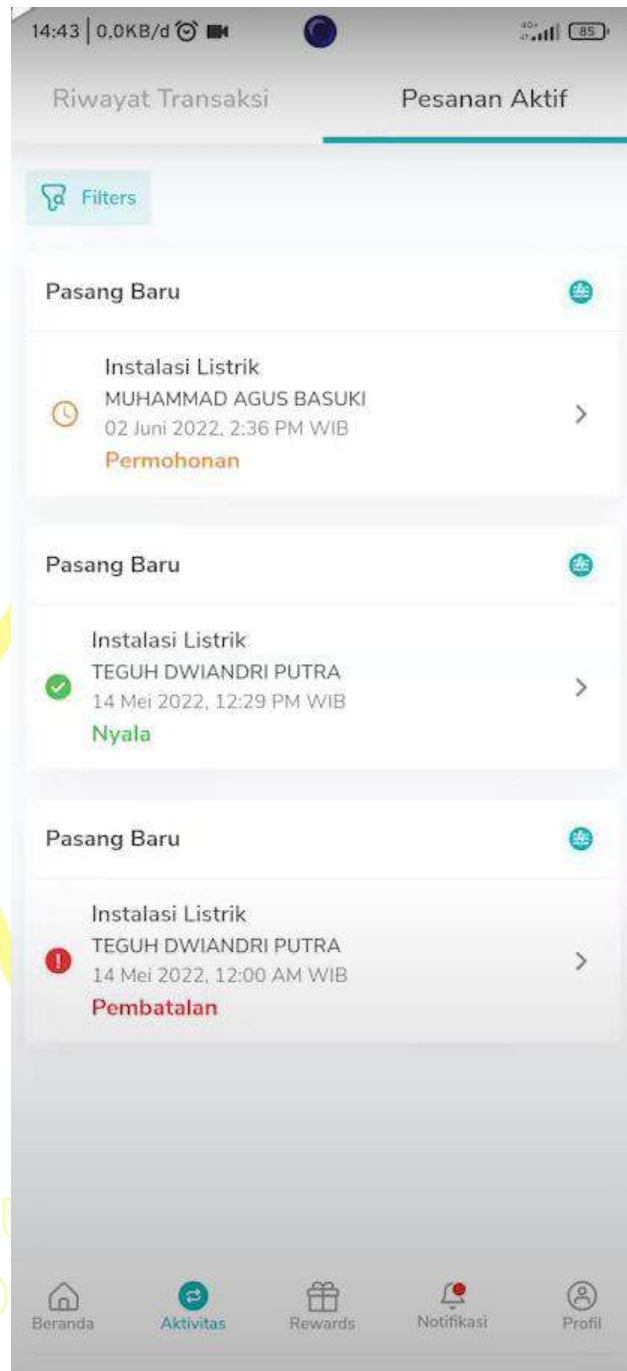
Biaya Penyambungan (BP)	Rp 1.218.000
Biaya Token	Rp 18.868
Biaya PPJ	Rp 1.132
Bea Materai	Rp 0
Total Biaya	Rp 1.238.000

Kirim Permohonan

Tampilan Permohonan dan Konfirmasi Ringkasan



Tampilan Persetujuan Syarat dan Ketentuan



Notifikasi "Pesanan Aktif"

14:44 | 0,1KB/d | 4G+ | 85%

Detail Permohonan

Status: **Permohonan** [Lihat](#)

Tanggal Permohonan: Kamis, 02 Juni 2022

No. Registrasi: **1811412015494** 

Batas Akhir Pembayaran: 02 Juli 2022

[Data Pelanggan](#) >

 Keterangan

Silakan lakukan pembayaran

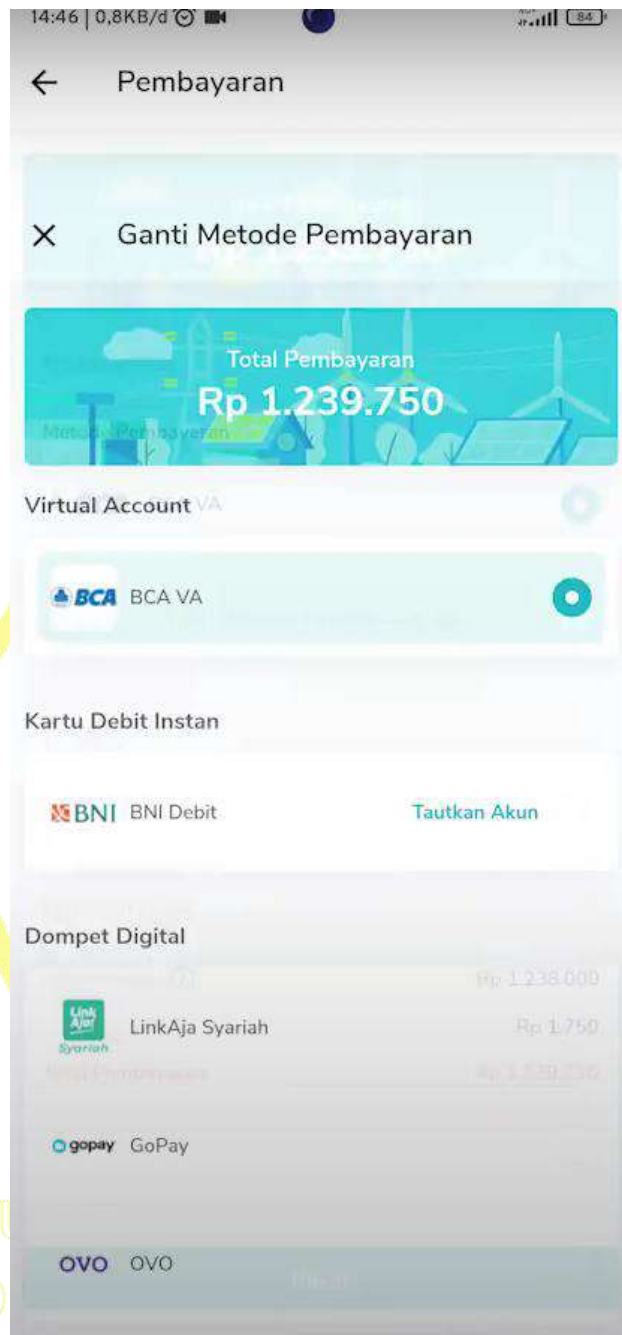
Informasi Pembayaran

Biaya Penyambungan (BP)	Rp 1.218.000
Bea Materai	Rp 0
Biaya Token	Rp 18.868
Biaya PPI	Rp 1.132
Total	Rp 1.238.000

[Lanjutkan Pembayaran](#)

[Batalan Permohonan](#)

Detail Permohonan untuk "Lanjutan Pembayaran"



Metode Pembayaran

14:47 | 0,7KB/d

← Pembayaran

Pembayaran

Metode Pembayaran

 **BCA** BCA VA 

Pilih Metode Pembayaran lain

Ringkasan

ID Pelanggan
-

Nomor Registrasi
1811412015494

Jenis Transaksi
NONTAGLIS

Nama Pelanggan
MUH*****

Virtual Account
2050030000413786

Rincian Harga

Biaya Produk 	Rp 1.238.000
Biaya Layanan	Rp 1.750
Total Pembayaran	Rp 1.239.750

Bayar

Tampilan Proses Pembayaran

Topik: Pengalaman Penggunaan Aplikasi PLN Mobile untuk Pemasangan Listrik Baru

Responden

Nama : Bapak Agus

Usia : 58 th

Alamat : Benan

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan navigasi di PLN Mobile?

- ☐ [] Sangat Mudah
- ☐ [] Mudah
- ☒ [X] Sulit
- ☐ [] Sangat Sulit
- ☐ Catatan/Komentar: Terus terang bapak Agus lingkungan Pda langka- langka di rumah ini. Bangun dulu rumah dan baru yang baru di isi sendiri. Untungnya ada Pak Agus di bantu anaknya

2. Apakah Anda pernah mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi?

- ☐ [] Ya
- ☒ [X] Tidak
- ☐ Catatan/Komentar: Lupa, kata anak Pak Agus

3. Bagaimana pemahaman Anda tentang persyaratan SLO dan NIDI?

- ☒ [X] Memahami dengan baik
- ☐ [] Cukup memahami
- ☐ [] Kurang memahami
- ☐ [] Tidak memahami sama sekali
- ☐ Catatan/Komentar: Pak Agus sudah tau karena sudah terbiasa dengan kostum, jadi sudah tau SLO & NIDI

Salah Satu Data Kuisoner Pelanggan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 | Fax. 701128 | Laman. <https://www.pnb.ac.id> | Email. poltek@pnb.ac.id

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
Tahun Akademik 2024/2025**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nikolaus Djerina
NIM : 2215713132
Judul Tugas Akhir : PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI PLN MOBILE

NO	URAIAN BIMBINGAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
1	1. bab 1 sebaiknya bercerita tentang fenomena/situasi yang terjadi untuk melatarbelakangi kenapa penting untuk membahas PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI PLN MOBILE 2. rumusan masalah 1 atau 2? kalau memang 1 ya dibuat 1 saja, tidak perlu menambahkan apakah sesulit bayangan penulis, karya ilmiah tidak boleh subyektif 3. metode penelitian poin Data penelitian --> ini seharusnya membahas jenis data penelitian, bukan membahas Teknik metode penelitiannya 4. kapan observasi dilakukan? berapa lama? tambahkan 5. siapa narasumber wawancara? tambahkan 6. lihat pedoman untuk bab 2, apakah benar dibagi menjadi 2 sub bab? dasar teori seharusnya melibatkan teori2 administrasi bisnis sesuai dengan judulnya. pembuatan bab 2 dibuat mengalir seperti karya ilmiah pd umumnya, bukan berupa draft2 seperti hasil generate AI. 7. bab 3. struktur organisasi harus dijelaskan apa jenisnya. bahas d bab 3 8. bab 4 seharusnya 4.1 adalah kebijakan perusahaan, 4.2 interpretasi data perbaiki dulu format sesuai template	07 Jul 2025	Terverifikasi
2	Perbaiki bagian latar belakang agar lebih selaras dengan pembahasan di Bab 4. Pastikan ada kesinambungan antara kedua bab ini.	16 Jul 2025	Terverifikasi
3	Revisi format penulisan proyek akhir secara keseluruhan. Pastikan semua margin, spasi, jenis dan ukuran font, serta penomoran halaman sudah sesuai dengan pedoman yang berlaku.	17 Jul 2025	Terverifikasi
4	Revisi dan perbaiki flowchart agar alur proses menjadi lebih jelas dan mudah dipahami. Pastikan simbol dan konektor digunakan secara konsisten dan akurat.	18 Jul 2025	Terverifikasi
5	Pastikan alur prosedur di Bab 4 dijelaskan secara runtut, jelas, dan mudah diikuti, serta konsisten dengan apa yang diuraikan di latar belakang. Sempurnakan Bab 5. Pastikan kesimpulan relevan dan menjawab rumusan masalah.	19 Jul 2025	Terverifikasi

Dosen Pembimbing 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 | Fax. 701128 | Laman: <https://www.pnb.ac.id> | Email: poltek@pnb.ac.id

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing I Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nikolaus Djerina
NIM : 2215713132
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI PLN MOBILE

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Bukit Jimbaran, 31 Juli 2025
Dosen Pembimbing I



Kadek Cahya Dewi, S.T.,M.Cs
NIP. 198409092014042001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701081 | Fax. 701128 | Laman: <https://www.pnb.ac.id> | Email: poltek@pnbb.ac.id

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
Tahun Akademik 2024/2025**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nikolaus Djerina
NIM : 2215713132
Judul Tugas Akhir : PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI PLN MOBILE

NO	URAIAN BIMBINGAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
1	Konsultasi Bab 4	01 May 2025	Terverifikasi
2	Perlu pada Bab II ditambahkan Pengertian dan simbol Flowchart	24 May 2025	Terverifikasi
3	1. Latar belakang, isi urgensinya pemakaian aplikasi PLN Mobilenya 2. Ringkas rumusan masalahnya 3. Gunakan metode penelitian yang sesuai 4. Siapa informan yang dipakai? 5. Ikuti pedoman penulisan proyek akhir	10 Jul 2025	Terverifikasi
4	Agar diperbaiki sesuai comment di file word tersebut serta isi kelengkapan proyek akhir mulai dari awal sampai terakhir	16 Jul 2025	Terverifikasi
5	Lengkapi Proyek sesuai pedoman Proyek Akhir, kirim file FINAL sehingga Proyek Akhir dapat di ACC	17 Jul 2025	Terverifikasi

Dosen Pembimbing 2



I Gusti Ketut Gede, S.E.,M.M.
NIP. 196112081988111001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 | Fax. 701128 | Laman. <https://www.pnb.ac.id> | Email. poltek@pnbal.ac.id

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nikolaus Djerina
NIM : 2215713132
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : PROSEDUR PEMASANGAN LISTRIK BARU MELALUI APLIKASI
PLN MOBILE

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Bukit Jimbaran, 17 Juli 2025
Dosen Pembimbing 2



I Gusti Ketut Gede, S.E.,M.M.
NIP. 196112081988111001