

**PENANGANAN APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN
TERPUSAT TERHADAP REPOSISI LISTRIK
PASCABAYAR DAN PRABAYAR PADA
PT PLN (PERSERO) ULP GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Dewa Ayu Astiti

NIM 1915713090

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

**PENANGANAN APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN
TERPUSAT TERHADAP REPOSISI LISTRIK
PASCABAYAR DAN PRABAYAR PADA
PT PLN (PERSERO) ULP GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Dewa Ayu Astiti

NIM 1915713090

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewa Ayu Astiti

NIM : 1915713090

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :
"Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi
Listrik Pascabayar dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 23 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Dewa Ayu Astiti
NIM 1915713090

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar
2. Penulis
 - a. Nama : Dewa Ayu Astiti
 - b. NIM : 1915713090
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

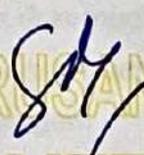


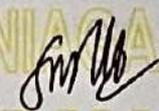
Badung, 23 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP. 196112081988111001


Wayan Suryathi, SE., MM
NIP. 196510171990112001

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPUSAT TERHADAP REPOSISI LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR PADA PT PLN (PERSERO) ULP GIANYAR

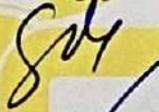
Oleh :

DEWA AYU ASTITI

NIM. 1915713090

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



I Gusti Ketut Gede SE., MM

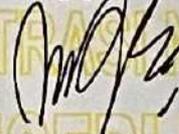
NIP. 196112081988111001

Penguji I



Dra. Ni Ketut Narti, MM
NIP. 196212311994032003

Penguji II



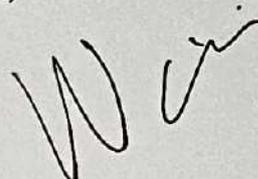
Drs. I Made Ardana Putra, M.Si
NIP. 198912311989031012

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dra. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 198710211992031002

Badung, 23 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas segala rahmat dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar” tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh ijazah pada program studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Disamping itu, penulisan Laporan Tugas Akhir ini juga bertujuan untuk memberi pengetahuan kepada pembaca.

Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan karena penulis menerima banyak bantuan dan dukungan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
4. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE.,MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun tugas akhir ini.

5. Ibu Wayan Suryathi, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun tugas akhir ini.
6. Bapak Ibu Dosen pengajar dan seluruh staf di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali karena memberikan ilmu pengetahuan yang berlimpah dan senantiasa memberikan pelayanan yang baik kepada penulis.
7. Bapak Dedy Nuriawan selaku Supervisor Teknik PT PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan ijin untuk memberikan data-data yang diperlukan untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Wayan Widnyani selaku Pegawai PT PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan pengetahuan mengenai penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat secara detail.
9. Orang Tua dan keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir tepat waktu.
10. Anak Agung Gede Krisnantara yang selalu mendukung dan memotivasi agar tugas akhir selesai tepat waktu.
11. Seluruh teman-teman kelas 6D Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, informasi dan masukan kepada penulis sehingga tugas akhir ini terselesaikan.

Penulis tidak dapat menyebutkan secara keseluruhan, nama-nama di atas hanya sebagian dari banyak pihak lainnya yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karenanya, saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.



Jimbaran, 20 Juli 2022

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

PT PLN (Persero) ULP Gianyar merupakan salah satu perusahaan BUMN yang berskala nasional dimana setiap pelayanannya menggunakan beberapa aplikasi untuk membantu pegawai dalam melayani pelanggan. Adapun beberapa aplikasi yang digunakan oleh PT PLN (Persero) yaitu AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat), EIS (*Executive Information System*), APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) dan ACMT (Aplikasi Catat Meter Terpusat).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara penanganan dari Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar serta mengetahui *flowchart* alur dari penanganan AP2T.

Hasil dari penelitian ini yaitu penanganan AP2T untuk reposisi listrik pascabayar dan prabayar berbeda dimana perbedaan tersebut terletak pada pembuatan *clear tamper*. *Clear tamper* digunakan untuk mereposisi listrik prabayar sedangkan pada listrik pascabayar tidak diperlukan *clear tamper*.

Kata Kunci : AP2T, reposisi APP, listrik pascabayar, listrik prabayar, PT PLN

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
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	9
4. Teknik Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	13
1. Pengertian Aplikasi Sebagai Perangkat Lunak Komputer	13

2. Konsep AP2T dan Reposisi APP.....	15
3. Listrik Pascabayar dan Prabayar.....	18
4. Pelayanan Pelanggan.....	21
B. Perseroan Terbatas.....	25
C. <i>Flowchart</i>	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	31
B. Bidang Usaha PT PLN (Persero) ULP Gianyar.....	34
C. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Kebijakan Perusahaan.....	44
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	87
A. Simpulan.....	87
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Unit Layanan Pelanggan Gianyar.....	35
Gambar 4.1	Tampilan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	48
Gambar 4.2	Tampilan Awal Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	49
Gambar 4.3	Fitur Pelayanan Pelanggan pada AP2T	50
Gambar 4.4	Permohonan pada AP2T	51
Gambar 4.5	Pengaduan Pelanggan pada AP2T.....	52
Gambar 4.6	Data Pengaduan Pelanggan Untuk Pemeriksaan APP.....	54
Gambar 4.7	Formulir Pengaduan Pelanggan Pemeriksaan APP	55
Gambar 4.8	Fitur Pelayanan Pelanggan pada AP2T	56
Gambar 4.9	Permohonan pada AP2T.....	57
Gambar 4.10	Tindakan Pengaduan pada AP2T.....	58
Gambar 4.11	Tindakan Pengaduan Untuk Pemeriksaan APP.....	60
Gambar 4.12	Data Pengaduan Pelanggan/Surat Permohonan.....	62
Gambar 4.13	Fitur Pelayanan Pelanggan pada AP2T	63
Gambar 4.14	Tampilan Fitur Perintah Kerja pada AP2T	63
Gambar 4.15	Tampilan Fitur Perintah Kerja pada AP2T	64
Gambar 4.16	Data Cetak Surat Perintah Kerja	65
Gambar 4.17A	Fitur Info Agenda pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	66
Gambar 4.17B	Lanjutan Fitur Info Agenda pada AP2T	66
Gambar 4.18	Surat Perintah Kerja	67

Gambar 4.19	Fitur Pelayanan Pelanggan pada AP2T	68
Gambar 4.20	Tampilan Fitur Berita Acara pada AP2T	68
Gambar 4.21	Tampilan Fitur Berita Acara pada AP2T.....	69
Gambar 4.22	Data Cetak Berita Acara	70
Gambar 4.23	Cetak Berita Acara pada AP2T	71
Gambar 4.24	Fitur Pelayanan Pelanggan pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	74
Gambar 4.25	Permohonan pada AP2T.....	75
Gambar 4.26	Tampilan Pengaduan Pelanggan pada AP2T.....	76
Gambar 4.27	Tampilan Pengaduan Pelanggan yang sudah berisi data.....	77
Gambar 4.28	Fitur Pelayanan Pelanggan pada AP2T	78
Gambar 4.29	Tampilan Fitur Perintah Kerja untuk <i>Clear Tamper</i> pada AP2T.....	78
Gambar 4.30	Tampilan Aktivasi No Meter pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	79
Gambar 4.31	Tampilan Aktivasi No Meter pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat yang sudah diisi data.....	80
Gambar 4.32	Fitur Pelayanan Pelanggan pada AP2T	81
Gambar 4.33	Monitoring Permohonan Token pada AP2T.....	81
Gambar 4.34	Tampilan Monitoring Permohonan Token pada AP2T ...	82
Gambar 4.35	Tampilan <i>Clear Tamper</i>	83
Gambar 4.36	<i>Flowchart</i> Reposisi APP Listrik Pascabayar dan Prabayar.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kelebihan dan Kekurangan Listrik Pascabayar.....	18
Tabel 2.2	Kelebihan dan Kekurangan Listrik Prabayar.....	19
Tabel 2.3	Golongan Tarif Listrik.....	20
Tabel 2.4	Simbol dalam Flowchart.....	28
Tabel 2.5	<i>Flow Direction Symbols</i>	29
Tabel 2.6	<i>Input-Output Symbols</i>	29
Tabel 2.7	<i>Processing Symbols</i>	30



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Rencana Anggaran Biaya Pemindahan kWh Meter

Lampiran 2 : Blanko Survey PFK

Lampiran 3 : Berita Acara Pemindahan kWh Meter



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PLN adalah singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN sebagai satu-satunya BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berbentuk PT (Persero) yang berwenang dalam pembangkit dan pendistribusian listrik di Indonesia terutama dalam masalah layanan yang setiap cabang membawahi daerah tertentu sebagai wilayah kerja. PLN menganut asas manfaat, efisiensi, berkeadilan, kebersamaan, optimalisasi, ekonomis, dalam pemanfaatan sumber daya, berkelanjutan, percaya dan mengandalkan kemampuan sendiri, keamanan, dan keselamatan, serta kelestarian fungsi lingkungan hidup. Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2002 tentang ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin terjadinya tenaga listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan

kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.

PT PLN (Persero) tersebar di berbagai daerah diseluruh Indonesia salah satunya yaitu PT PLN (Persero) ULP Gianyar yang termasuk dalam wilayah Bali Timur dan memiliki 3 bidang yaitu: Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, Teknik (Jaringan) dan Transaksi Energi. PT PLN (Persero) ULP Gianyar ini berhubungan langsung dengan masyarakat sekitar sehingga perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua pelanggannya mengingat kebutuhan masyarakat terhadap tenaga listrik dari waktu ke waktu semakin meningkat.

PT PLN (Persero) ULP Gianyar merupakan perusahaan berskala nasional sehingga penggunaan teknologi sudah bukan hal yang asing lagi. Penggunaan teknologi sangat dibutuhkan untuk melakukan semua kegiatan proses bisnis tidak terkecuali dengan teknologi perkantoran, yang sangat banyak berperan untuk mengerjakan pekerjaan dengan lebih efisien dan efektif. Perubahan teknologi informasi yang berkembang cepat juga mengharuskan berbagai perusahaan dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan/keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan akan bertahan untuk berlangganan.

Agar perusahaan tidak kehilangan pelanggan, diperlukan upaya untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. PT PLN

(Persero) ULP Gianyar menggunakan beberapa sistem aplikasi yang menunjang pelayanan agar kualitas pelayanan pelanggan teratasi dengan cepat dan memberikan kepuasan pada pelanggan. Aplikasi tersebut seperti, AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat), EIS (*Executive Information System*), APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu), ACMT (Aplikasi Catat Meter Terpusat).

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan aplikasi berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan PLN dan melayani kebutuhan integrasi terpadu sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat yang berfungsi sebagai pelayanan pelanggan mulai dari pemasangan baru, pengisian data survei, pembayaran, pengelolaan data pelanggan serta monitoring secara berkala data- data pelanggan.

Aplikasi *Executive Information System* (EIS) adalah suatu sistem yang bertugas untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak berkepentingan atas kinerja perusahaan secara keseluruhan. Secara umum EIS menyediakan informasi dalam bentuk rangkuman namun memungkinkan penggunaannya untuk mendapatkan informasi yang lebih detail. Aplikasi EIS digunakan untuk sebagai sarana penyedia informasi bagi para manajer dan eksekutif PT PLN dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola operasional jaringan

distribusi, pencatatan, penanganan dan pemulihan gangguan dan keluhan yang prosesnya dilakukan secara real-time dan terintegrasi di lingkungan PT PLN (Persero). Keuntungan dari aplikasi ini yaitu dapat meningkatkan kecepatan pemulihan keluhan dan gangguan, meningkatkan kepuasan pelanggan yang berdampak langsung dengan peningkatan pendapatan, menganalisa serta mampu menyelesaikan gangguan dan keluhan dengan lebih cepat dan tepat sasaran karena didukung data serta histori yang terdokumentasi dengan baik.

Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) adalah aplikasi berbasis android dan web yang dikhususkan bagi petugas pencatat meteran listrik. Tujuan dari Aplikasi Catat Meter Terpusat PLN ini adalah mempermudah petugas lapangan dalam mencatat meteran listrik secara digital, lalu mengirimkan data kilometer pelanggan otomatis ke PT PLN Pusat.

Penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para pelanggan. Dengan adanya teknologi dan *software* maka semua aktivitas seperti mencatat, mengolah data hingga menjadi informasi akan lebih mudah dan terpusat. PT PLN (Persero) ULP Gianyar memberikan pelayanan kepada pelanggan meliputi pelayanan pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, pelayanan sambungan listrik sementara, pelayanan reposisi APP, pelayanan perubahan Nama, alamat, tarif, golongan, BP/UJL, pelayanan berhenti sementara, pelayanan bongkar

rampung dan pengaduan pelanggan. Untuk memudahkan pelayanan ini maka PT PLN (Persero) ULP Gianyar menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut.

Dari sekian banyaknya aplikasi yang digunakan pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar penulis tertarik meneliti lebih dalam lagi mengenai Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat dikarenakan aplikasi ini mengimplementasikan keseluruhan proses pelayanan pelanggan dan administrasi di PT PLN (Persero) ULP Gianyar, sedangkan belum seluruh pegawai mengetahui cara penggunaan dari aplikasi ini. Layanan yang penulis fokuskan yaitu layanan pelanggan untuk Reposisi APP yang masih jarang diketahui oleh masyarakat. Dengan menggunakan fitur-fitur yang pada AP2T data pelanggan dapat dikelola secara otomatis sehingga memaksimalkan proses pengelolaan maupun monitoring, kecuali memang ada hal yang diharuskan untuk ke lapangan. Dengan adanya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat ini biaya operasional lebih efisien, memperoleh akses informasi dari unit-unit bisnis secara *real time*, tersedianya laporan dan informasi yang lebih cepat. Adanya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) diharapkan dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dalam melayani pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar. Maka dari itu, penulis tertarik mengangkat judul tentang **“Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka pokok masalah yang dapat penulis angkat adalah :

1. Bagaimana Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk layanan Reposisi APP Listrik Pasca Bayar pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar?
2. Bagaimana Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk layanan Reposisi APP Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar?
3. Bagaimana *Flowchart* Alur Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk layanan Reposisi APP Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui cara Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk layanan Reposisi APP Listrik Pasca Bayar pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar.
2. Mengetahui cara Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk layanan Reposisi APP Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar.
3. Mengetahui *Flowchart* Alur Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk layanan Reposisi APP Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memperkaya bahan bacaan dipustakaaan Politeknik Negeri Bali
 - b. Memberi referensi atau informasi kepada mahasiswa ditahun yang akan datang
 - c. Bahan kajian dan evaluasi terhadap kurikulum yang ada di Politeknik Negeri Bali sehingga terdapat kesesuaian antara materi yang diberikan di bangku kuliah dengan kenyataan di dunia kerja.
 - d. Diharapkan agar mampu menghasilkan mahasiswa-mahasiswa yang cerdas dan terampil dibidangnya masing-masing agar dikemudian hari lulusan Politeknik Negeri Bali mampu memanfaatkan teknologi yang berguna bagi masyarakat.
2. Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Studi Diploma III (D3) Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
 - b. Untuk menambah pengetahuan mahasiswa serta menerapkan dan mempraktekkan teori yang didapatkan selama menjalani perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja
 - c. Bisa menuangkan ilmu-ilmu yang didapatkan pada bangku perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

3. Manfaat Bagi PT PLN (Persero) ULP Gianyar

Dari hasil penelitian ini penulis diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan dan kesempurnaan dalam menetapkan kebijaksanaan perusahaan guna meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan perusahaan PT PLN (Persero) ULP Gianyar yakni menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi pilihan energi.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Gianyar yang beralamat di Jl. Kebo Iwa No. 2, Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali 80511.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data berupa keterangan-keterangan atau informasi, bagan, gambar dan foto yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yang diperoleh di perusahaan maupun sumber-sumber lainnya (Sugiyono, 2016:308).

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi atau data (Umi Narimawati, 2008:98). Contohnya adalah data hasil wawancara dengan Pegawai tentang bagaimana Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data,

misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen, sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiyono, 2016:225). Contohnya adalah struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Gianyar.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan Pegawai PT PLN (Persero) ULP Gianyar.

2) Observasi

Observasi yaitu suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung obyek-obyek yang ada, tidak terbatas hanya pada perilaku manusia saja (Sugiyono, 2008:203). Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung terhadap Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat dalam proses pelayanan reposisi APP pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar.

3) Studi Literatur

Studi Literatur adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku, majalah, dan informasi lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Hal ini dimaksudkan agar dapat melengkapi data dalam rangka analisa permasalahan yang diteliti. Penulis memperoleh data melalui situs PT PLN (Persero) dan beberapa buku yang berkaitan dengan penelitian.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang ada sebelumnya dan mendukung data penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:240) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto sketsa dan lain-lain, Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini data yang penulis peroleh adalah sejarah perusahaan, struktur organisasi dan data lainnya yang terkait dengan penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006:155) teknik analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dan berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini penulis akan menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar dapat disimpulkan bahwa Penanganan aplikasi untuk reposisi APP listrik pasca bayar dan prabayar berbeda.

1. Penanganan Aplikasi Pelayanan pelanggan Terpusat untuk Reposisi APP listrik pasca bayar yaitu sebagai berikut :
 - a. Membuka Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat
 - b. Membuat Pengaduan Pelanggan
 - c. Membuat Tindakan Pengaduan
 - d. Mencetak Perintah Kerja
 - e. Mencetak Berita Acara

2. Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk Reposisi

APP Listrik Prabayar yaitu sebagai berikut :

- a. Membuka Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat
- b. Membuat Pengaduan Pelanggan
- c. Membuat Tindakan Pengaduan
- d. Mencetak Perintah Kerja
- e. Mencetak Berita Acara
- f. Membuat Clear Tamper

Perbedaan dari kedua Penanganan AP2T untuk layanan listrik terletak pada pembuatan *clear tamper* untuk reposisi APP listrik prabayar. Hal ini dikarenakan listrik prabayar menggunakan kWh Meter digital yang jika dipindahkan akan mati dan tidak bisa digunakan. Fungsi dari *clear tamper* ini adalah sebagai kode yang nantinya digunakan untuk mengaktifkan kembali kWh Meter yang sudah di pindahkan agar bisa digunakan kembali. Selain itu, kode *Clear Tamper* PLN juga dibuat dengan tujuan untuk mengurangi kecurangan/pencurian listrik dengan cara memodifikasi bagian dalam meteran listrik. *Clear tamper* bisa juga dikatakan sebagai kode keamanan pada kWh Meter listrik prabayar.

3. Berdasarkan *Flowchart* Alur Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat untuk layanan Reposisi APP Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar memiliki alur yang cukup panjang dimulai dari pengaduan pelanggan untuk reposisi, setelah itu dikerjakan oleh

vendor sehingga pengaduan atau permohonan selesai dan dokumen permohonan akan diarsipkan oleh bidang teknik. Untuk pelanggan yang ingin mereposisi APP pelanggan harus menunggu kurang lebih 3 (tiga) hari dari mengajukan pengaduan hingga reposisi APP selesai.

B. Saran

1. Untuk memperoleh kinerja pegawai yang optimal sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat maka dibutuhkan pelatihan bagi setiap pegawai serta penambahan pegawai untuk menangani AP2T sehingga tujuan yang telah ditetapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Gianyar dapat tercapai.
2. Memastikan koneksi internet stabil ketika akan membuka Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat agar proses penginputan data berjalan dengan lancar.
3. Memastikan seluruh data yang akan *diupload* ke dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat benar agar meminimalisir kesalahan input data.
4. Untuk pelanggan yang ingin mereposisi kWh Meter sebaiknya memilih waktu yang tepat karena pada saat pemindahan kWh Meter aliran listrik yang ada akan dipadamkan sementara sampai kWh Meter selesai dipindahkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 2012. "Listrik Prabayar Dilihat Dari Perilaku Konsumen". *Ekonomi dan Bisnis*, Vol.11, No.1, p.37.
- Icon+ "Solusi Aplikasi ketenagalistrikan". <http://www.iconpln.co.id/featured-product/iconapps/solusi-aplikasi-ketenagalistrikan-pln/> (Diakses 05 Juni 2022).
- Jagiyanto. 2013. *Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi Offser.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media 9.
- Novianti,Indri.2019. "Analisis Penerapan Standard Operating Produce (SOP) catat meter dalam pelayanan tagihan listrik pascabayar di PT PLN (Persero)". *PT PLN (Persero) Rayon Perawang*. submitted.
- Scribd. "Resume Pengenalan Aplikasi Pelayanan Terpusat". <https://id.scribd.com/document/453917429/Resume-Pengenalan-Aplikasi-pelayanan-terpusat> (Diakses 15 Juni 2022).
- Senen, Adri. Simora.Yoakim, dkk. 2019. "Sosialisasi dan Simulasi Perhitungan Listrik Prabayar di Wilayan Petukangan Utara Jakarta Selatan". *Pengabdian Pada Masyarakat Menerangi Negeri*, Vol. 1, No. 2, p 178.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Tjiptono,Andy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Andi.
- ULP Gianyar, Manajer. 2000. *Sesapi Putih Gianyar* : PT PLN (Persero) ULP Gianyar.
- Wibawanto, W (2017). *Desain dan pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.

Wibowati, Januar Ida. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. Jurnal Manajemen. submitted.

Wikipedia. "Aplikasi perangkat lunak." <https://id.wikipedia.org/wiki/Aplikasi> (Diakses 12 Juni 2022).

Wirartha, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Yudhitya,Gita. 2014. "Kualitas AP2T dan peranannya terhadap kinerja karyawan pada PT PLN Distribusi Jawa Barat&Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Cirebon". Universitas Komputer Indonesia. Submitted.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI