

**PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN
SEMENTARA PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Ketut Ayu Santi Dewi Sulistyawati

NIM 2115713086

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN
SEMENTARA PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Ketut Ayu Santi Dewi Sulistyawati

NIM 2115713086

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Ketut Ayu Santi Dewi Sulistyawati

NIM : 2115713086

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

“Prosedur Pelayanan Penyambungan Sementara pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek 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 Projek 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, 22 Agustus 2024

Menyatakan,



Ni Ketut Ayu Santi Dewi Sulistyawati

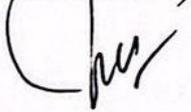
NIM: 2115713086

PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN SEMENTARA PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program
Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Ni Ketut Ayu Santi Dewi Sulistyawati
NIM: 2115713086

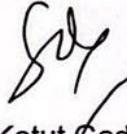
Badung, 22 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, <u>I Gusti Ketut Gede, SE., MM</u> NIP. 196112081988111001	
Dosen Penguji 1, <u>Dra. Ni Ketut Narti, MM</u> NIP. 196212311994032003	
Dosen Penguji 2, <u>Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.,Akt.,M.Si</u> NIP. 199503012024061003	

Pembimbing:

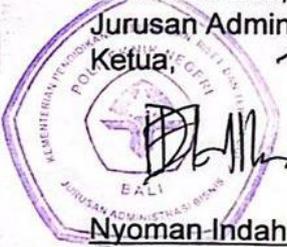
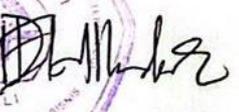
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


I Nyoman Suka Sanjaya, SS., M.TESOL, Ph.D
NIP. 197409152000121002

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 Widiandara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis menyusun prakata ini sebagai pengantar dalam menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN SEMENTARA PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA”**. Tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan mahasiswa Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis bertujuan untuk menyajikan kontribusi kecil dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman pada bidang ini. Melalui pendekatan yang teliti dan metodologi yang terarah, berbagai temuan dan hasil penelitian telah dirangkum. Tentunya, tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, yang mana penulis ucapkan terima kasih kepada:

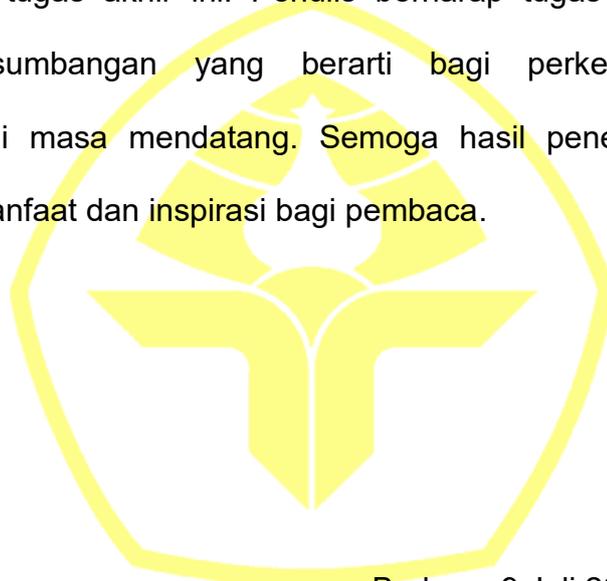
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas lengkap selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Wudiantara, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
5. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS.,M.TESOL, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
6. Pimpinan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Magang Kerja dan penelitian pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.
7. Bapak Komang Tria Aprianta selaku manager PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta yang telah memberikan kesempatan melaksanakan Magang Kerja kepada penulis.
8. Bapak Danang Fajar Utomo selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PPA) pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulis melaksanakan Magang Kerja.
9. Karyawan dan Karyawati pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta, khususnya di bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PPA) yang telah memberikan bimbingan dan informasi terkait penelitian tugas akhir.

10.Orang tua tercinta serta kakak dan adik penulis yang telah memberikan semangat yang besar dan doa yang tulus sampai saat ini.

11.Pasangan tercinta yang telah banyak berkontribusi dalam memberikan motivasi kepada penulis.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca.



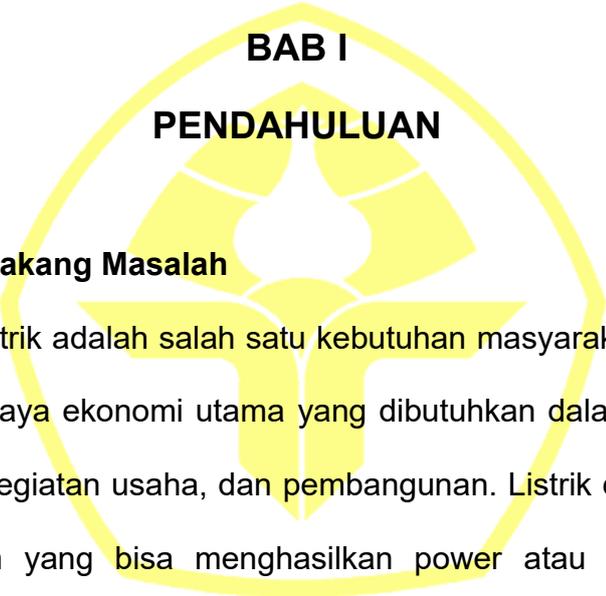
Badung, 9 Juli 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Ketut Ayu Santi Dewi Sulistyawati

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat penelitian	11
E. Metode Penelitian	12
1. Lokasi Penelitian.....	12
2. Objek Penelitian.....	12
3. Data penelitian.....	12
4. Metode Analisis Data	15
BAB V	16
SIMPULAN DAN SARAN.....	16
A. Simpulan.....	16
B. Saran	17
DAFTAR PUSTAKA	19



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik adalah salah satu kebutuhan masyarakat dan sebagai sumber daya ekonomi utama yang dibutuhkan dalam suatu rumah tangga, kegiatan usaha, dan pembangunan. Listrik disebut sebagai rangkaian yang bisa menghasilkan power atau kekuatan yang dimunculkan karena adanya gesekan melewati suatu proses kimia, yang dapat dipakai untuk menghasilkan panas ataupun cahaya guna menjalankan mesin serta perlengkapan elektrik. Di Indonesia tenaga listrik dimiliki oleh perusahaan BUMN yang bernama PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) merupakan perusahaan instansi negara yang bergerak pada bidang jasa pemasangan listrik baru, tambah daya listrik, penyambungan listrik

sementara, dan transaksi energi. Sebagai salah satu perusahaan yang bertanggung jawab dalam penyediaan listrik bagi masyarakat, PT PLN (Persero) harus menyediakan pasokan listrik yang cukup dan dengan mutu yang baik.

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.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

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. Berikut merupakan tabel jumlah pelanggan yang melakukan permohonan penyambungan listrik sementara pada PLN ULP Kuta tahun 2023.

Tabel 1.1 Pelanggan Sambung Sementara PLN ULP Kuta tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	76
2	Februari	44
3	Maret	93
4	April	42
5	Mei	67
6	Juni	51
7	Juli	40
8	Agustus	66
9	September	41
10	Oktober	38
11	November	56
12	Desember	102
Total		716

Sumber: PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta

POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan tabel di atas, pelanggan yang melakukan proses penyambungan sementara dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Jumlah pelanggan pada bulan Januari sebesar 76 orang, kemudian terjadi penurunan di bulan Februari dengan jumlah 44 pelanggan.
2. Jumlah pelanggan pada bulan Februari sebesar 44 orang, kemudian terjadi kenaikan di bulan Maret dengan jumlah 93 pelanggan.
3. Jumlah pelanggan pada bulan Maret sebesar 93 orang, kemudian terjadi penurunan di bulan April dengan jumlah 42 pelanggan.
4. Jumlah pelanggan pada bulan April sebesar 42 orang, kemudian terjadi kenaikan di bulan Mei dengan jumlah 67 pelanggan.
5. Jumlah pelanggan pada bulan Mei sebesar 67 orang, kemudian terjadi penurunan di bulan Februari dengan jumlah 51 pelanggan.
6. Jumlah pelanggan pada bulan Juni sebesar 51 orang, kemudian terjadi penurunan di bulan Juli dengan jumlah 40 pelanggan.
7. Jumlah pelanggan pada bulan Juli sebesar 40 orang, kemudian terjadi kenaikan di bulan Agustus dengan jumlah 66 pelanggan.

8. Jumlah pelanggan pada bulan Agustus sebesar 66 orang, kemudian terjadi penurunan di bulan September dengan jumlah 41 pelanggan.
9. Jumlah pelanggan pada bulan September sebesar 41 orang, kemudian terjadi penurunan di bulan Oktober dengan jumlah 38 pelanggan.
10. Jumlah pelanggan pada bulan Oktober sebesar 38 orang, kemudian terjadi kenaikan di bulan November dengan jumlah 56 pelanggan.
11. Jumlah pelanggan pada bulan November sebesar 56 orang, kemudian terjadi kenaikan di bulan Desember dengan jumlah 102 pelanggan.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa jumlah pelanggan yang melakukan proses penyambungan listrik sementara pada PLN ULP Kuta tahun 2023 mengalami penurunan yang terbesar pada bulan Oktober dengan jumlah 38 orang, sedangkan kenaikan yang terbesar pada bulan Desember dengan jumlah 102 orang.

Konsumen yang akan melakukan proses permohonan penyambungan listrik sementara dapat memilih jenis tegangan (jenis fasa) dan daya listrik sesuai dengan kebutuhan di lokasi. Daya yang disediakan oleh PLN Kuta mulai dari 1300 VA sampai dengan 33000 VA (*volt ampere*) jenis tegangan satu fasa dan tiga fasa.

Terdapat beberapa golongan tarif tenaga listrik pada PLN Kuta, seperti tarif pelayanan sosial kecil (S-1/TR), pelayanan sosial sedang (S-2/TR), pelayanan sosial besar (S-3/TM) biasanya untuk tempat ibadah maupun yayasan, tarif rumah tangga kecil (R-1/TR), rumah tangga menengah (R-2/TR), rumah tangga besar (R-3/TM) biasanya untuk rumah kost/penginapan dan lain sebagainya, tarif industri untuk rumah industri kecil (I-1/TR), rumah industri sedang (I-2/TR), rumah industri menengah (I-3/TM), rumah industri besar (I-4/TM), tarif kantor pemerintahan kecil (P-1/TR), sedang (P-2/TM), tarif pemerintah penerangan jalan umum (P-3/TR), serta tarif bisnis kecil (B-1/TR), menengah (B-2/TR), besar (B-3/TM), bangunan yang diperuntukan untuk bisnis wajib melampirkan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) pada saat pengajuan pasang baru di lokasi sebagai bukti bahwa bangunan memang benar diperuntukan untuk keperluan bisnis. Dalam pengajuan penyambungan listrik sementara, pelanggan yang sudah memiliki tarif tenaga listrik di lokasi secara otomatis akan diubah menjadi tarif layanan oleh PLN. Contohnya pelanggan memiliki bangunan dengan tarif rumah (R-1/TR) maka secara otomatis akan berubah menjadi tarif layanan (L) pada saat penyambungan sementara itu berlangsung. Sedangkan untuk *non*-pelanggan secara langsung menggunakan tarif tenaga listrik dengan tarif layanan (L).

Permohonan penyambungan listrik sementara merupakan layanan sementara yang bisa diperoleh melalui pengajuan secara *online* maupun *offline* dan dapat diberikan baik kepada pelanggan Prabayar maupun pelanggan Pascabayar. Alur pengajuan penyambungan listrik sementara seharusnya dapat dijabarkan secara jelas dan detail serta dapat dipahami oleh pelanggan baik yang menggunakan kWh Prabayar maupun Pascabayar. Awalnya proses pembayaran penyambungan listrik sementara dari pelanggan Prabayar dan Pascabayar memiliki syarat yang berbeda. Seperti, pelanggan Prabayar harus membeli token dengan nominal yang telah ditentukan sedangkan pelanggan Pascabayar harus membayar biaya penyambungan setelah proses pengajuan disetujui. Dan saat ini sudah ditetapkan bahwa pelanggan Prabayar maupun pelanggan Pascabayar membayar biaya penyambungan setelah proses pengajuan disetujui, jadi tidak ada pembelian token dari pelanggan Prabayar. Perubahan persyaratan dalam pengajuan penyambungan sementara antara pelanggan Prabayar dan pelanggan Pascabayar cukup mengundang pendapat buruk dari beberapa pelanggan karena kurangnya informasi mengenai hal ini.

Pengajuan penyambungan listrik sementara secara *online* dan *offline* memiliki prosedur yang berbeda namun dijadikan satu kesatuan pada awal pengajuan permohonan. Akibatnya hal ini memicu kesalahpahaman masyarakat umum terhadap jenis pengajuan permohonan tersebut. Kualitas pelayanan mengenai kurangnya pemberian informasi kepada pelanggan tersebut dapat teratasi dengan cepat serta dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Sehingga berkaitan dengan hal ini penulis membahas mengenai **“PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN SEMENTARA PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA”**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Pokok masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan penyambungan sementara kepada pelanggan maupun *non*-pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta?
2. Apa saja hambatan dan cara penyelesaian dalam memberikan pelayanan penyambungan sementara baik kepada pelanggan maupun *non*-pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui prosedur pelayanan penyambungan sementara kepada pelanggan maupun *non*-pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.
2. Mengetahui hambatan dan cara penyelesaian dalam memberikan pelayanan penyambungan sementara untuk pelanggan ataupun *non*-pelanggan oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir, yakni:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga mahasiswa mampu mengimplementasikan materi yang di dapat pada proses pembelajaran di kampus dengan apa yang telah ditemukan di dunia industri.
 - b. 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 Kuta.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Sebagai bahan kajian dan acuan atau referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan terkait.
 - b. Dapat memberikan masukan atau pemikiran oleh penulis guna meningkatkan kualitas pembelajaran baik sekarang maupun di masa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan kebijakan mengenai prosedur pelayanan penyambungan sementara sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta yang berlokasi di Jalan Sunset Road, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah prosedur pelayanan penyambungan sementara pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.

3. Data penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif yakni data yang tidak berupa angka, melainkan berupa keterangan-keterangan dan informasi yang dikumpulkan dari lapangan. Data kualitatif berupa gambaran mengenai perusahaan dan keterangan mengenai prosedur penyambungan sementara.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberi data kepada pengumpulan data atau peneliti. Sumber data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian. Pada hal ini data yang diperoleh langsung dari perusahaan ataupun pegawai perusahaan PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kuta.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberi data kepada pengumpulan data, misalnya melalui dokumen atau orang lain. Data sekunder berupa media internet, buku-buku dan pedoman yang berhubungan dengan prosedur pelayanan penyambungan sementara pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.

c. Metode Pengumpulan Data

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

1) Metode Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung serta melakukan pencatatan data yang

diperoleh. Dalam pengamatan penulis melakukan magang kerja selama 6 bulan dari bulan Agustus 2023 hingga bulan Februari 2024 pada bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta. Observasi dilakukan dengan mengamati beberapa pegawai yang menangani administrasi pelanggan mengenai proses penyambungan sementara.

2) Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan bercakap-cakap maupun melakukan tanya jawab secara langsung dengan sumber informasi yang dapat memberikan keterangan secara jelas. Dalam hal ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yang dilakukan pada saat magang kerja berlangsung.

3) Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen-dokumen dari perusahaan dan membaca beberapa informasi dari buku dan internet untuk dapat memperjelas dan melengkapi penulisan tugas akhir.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yakni pemecahan masalah dengan membuat deskriptif atau gambaran berdasarkan data atau fakta yang diperoleh dari lapangan. Teknik analisis berupa uraian keterangan yang berhubungan dengan masalah yang dijumpai di perusahaan selama melakukan penelitian, analisis ini berupa keterangan serta informasi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab empat, maka dapat disimpulkan bahwa:

Prosedur pelayanan penyambungan sementara pelanggan dan *non*-pelanggan memiliki langkah-langkah yang sedikit berbeda pada bagian pengajuan permohonan dan pada saat penyambungan. Pada proses pengajuan, pelanggan dan *non*-pelanggan membawa syarat yang sama. Hanya saja dalam sistem PLN, akan tertera (ID Pelanggan) untuk status pelanggan dan (*NON* Pelanggan) untuk status *non*-pelanggan pada saat petugas mencetak perintah kerja penyambungan sementara.

Pelaksanaan penyambungan pada kWh meter status pelanggan yaitu tanpa penggantian kWh meter. Jadi pada saat penyambungan, petugas akan memproses layanan penyambungan sementara dengan tarif L (layanan). Sedangkan pada status *non*-pelanggan, petugas teknik akan memasang kWh meter yang digunakan untuk penyambungan tenaga listrik sambung sementara dan memproses penyambungan dengan tarif L (layanan).

B. Saran

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

1. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta 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 pelayanan yang telah ditentukan.
2. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta 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 dari pelanggan.

3. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta 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.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Helda Sihombing / Ragam (2019). *Mengenal Sejarah PLN sebagai Perusahaan BUMN*. Jakarta: PT Anugrah Atma Adiguna
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik mengenai Ketenagalistrikan Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. (2022). *Teknis Penyambungan Sementara Listrik*. Jakarta: Penerbit Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
- PT PLN (Persero). (2022). *Petunjuk Praktis Penyambungan Sementara Listrik*. <https://www.pln.co.id/> diakses pada 2 juli 2024.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soekarno, P. (2019). *Pelayanan Pelanggan PLN: Tantangan dan Strategi dalam Era Digital*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Pemasaran Jasa: Integrasi Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan (5th ed.)*. Jakarta: Salemba Empa
- Aura Nisrina Hesanty (2023). <https://www.niagahoster.co.id/blog/flowchart-adalah/> diakses pada 2 juli 2024.
- Team Asana. (2024). <https://asana.com/id/resources/what-is-a-flowchart> diakses pada 2 juli 2024

Adiwilaga, Y., & Wibowo, A. (2017). Analisis Pelayanan Penyambungan Sementara Listrik oleh PLN di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Energi*, 4(2), 65-72.