

**PROSEDUR PERUBAHAN DAYA LISTRIK MELALUI  
APLIKASI PLN *MOBILE* PADA PT PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN SANUR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Putu Tirta Wati**

**NIM 1915713105**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PROSEDUR PERUBAHAN DAYA LISTRIK MELALUI  
APLIKASI PLN *MOBILE* PADA PT PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh**

**Putu Tirta Wati**

**NIM 1915713105**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putu Tirta Wati  
NIM : 1915713105  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:  
**“Prosedur Perubahan Daya Listrik melalui Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur”**

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,



Putu Tirta Wati  
NIM 1915713105

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

"Prosedur Perubahan Daya Listrik melalui Aplikasi PLN *Mobile* pada PT  
PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur"

2. Penulis

a. Nama : Putu Tirta Wati

b. NIM : 1915713105

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 23 Agustus 2022

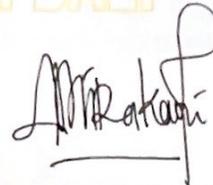
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Ir. I Wayan Putrana, M.Agb.**  
NIP 195712021989031001



**A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE.M.M.**  
NIP 197206121998022002

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PROSEDUR PERUBAHAN DAYA LISTRIK MELALUI APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN SANUR

Oleh:

PUTU TIRTA WATI

NIM 1915713105

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji

  
**Ir. I Wayan Putrana, M.Agb.**  
NIP 195712021989031001

Penguji I



**Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum.**  
NIP 196312311989031023

Penguji II



**Ni Nyoman Supiatni, SE.,M.Si.**  
NIP 196212311990032003

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



**Dr. I Ketut Santra, M.Si.**  
NIP 196710211992031002

Badung, 23 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si.**  
NIP 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Prosedur Perubahan Daya Listrik melalui Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur”**.

Adapun tujuan pembuatan Tugas Akhir ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengalami beberapa hambatan atau kesulitan. Namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, hambatan atau kesulitan itu dapat penulis atasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah membantu administrasi dokumen yang diperlukan.
4. Bapak I Made Widianara, S.Psi,M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan.
6. Bapak Ir. I Wayan Putrana, M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE.M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen pengajar dan staff administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang membantu terselesaikannya Tugas Akhir ini
8. Ibu Ni Nyoman Sucianiki selaku Manager PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.

9. Bapak I Komang Rentadi Arta selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah memberikan dukungan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir.
10. Ni Kadek Wirayanti selaku Staff Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah selalu memotivasi, waktu, dukungan dan memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur yang telah menerima, mendukung, memberi arahan serta kerja sama selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
12. Orang tua, keluarga, teman-teman, serta semua pihak terkait yang telah memberikan dukungan atau bantuan kepada penulis selama pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis tetap mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang positif demi menyempurnakan tugas akhir ini sehingga bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Badung, 14 Juli 2022

Penulis

**PROSEDUR PERUBAHAN DAYA LISTRIK MELALUI APLIKASI PLN  
MOBILE PADA PT PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN SANUR**

**ABSTRAK**

**Putu Tirta Wati**

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur melayani perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*. Prosedur merupakan perbuatan atau cara kerja dalam segala Tindakan atau proses. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur dan kendala atau hambatan serta solusi yang ada di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur dalam melayani prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*. Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada staff pelayanan pelanggan & administrasi dan data sekunder berupa dokumen mengenai proses perubaya daya.

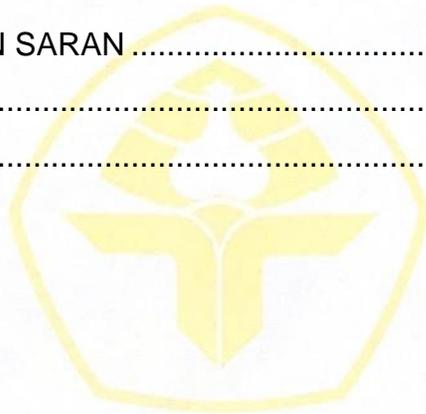
Hasil penelitian ini menunjukkan prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile* diawali dengan pelanggan melakukan Login aplikasi PLN *Mobile*, hingga pihak PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur melakukan penyambungan perubahan daya sampai proses pemasangan selesai. Adapun kendala atau hambatan yang dihadapi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur yaitu masih banyak pelanggan yang belum mengetahui adanya aplikasi PLN *Mobile* dan juga cara penggunaannya. Solusi dari perusahaan yaitu dengan memberikan arahan ataupun informasi terkait aplikasi PLN *Mobile* dan cara penggunaan kepada pelanggan.

**Kata kunci:** prosedur, perubahan daya listrik, PLN *Mobile*.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Objek Penelitian.....	9
3. Data Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Prosedur .....	13
B. <i>Flowchart</i> .....	17
C. Pengertian Perubahan Daya Listrik.....	20
D. Pelanggan.....	21

E. Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	23
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	26
A. Sejarah Perusahaan .....	26
B. Bidang Usaha.....	30
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Kebijakan Perusahaan .....	39
B. Analisis dan interpretasi .....	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	69
A. SIMPULAN.....	69
B. SARAN.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Tambah Daya Melalui Aplikasi PLN *Mobile*..... 5

Tabel 2.1 Simbol-Simbol *Flowchart* ..... 18



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Sanur .....	34
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Perubahan Daya Melalui Aplikasi .....	48
Gambar 4.2 Tampilan halaman Login Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	50
Gambar 4.3 Tampilan Menu untuk mengisi ID Pelanggan.....	51
Gambar 4.4 Tampilan Menu Verifikasi Akun.....	52
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Beranda .....	53
Gambar 4.6 Tampilan Menu Permohonan.....	54
Gambar 4.7 Tampilan Menu ID Pelanggan.....	55
Gambar 4.8 Tampilan Menu Detail Lokasi.....	56
Gambar 4.9 Tampilan Menu Pilih Layanan.....	58
Gambar 4.10 Tampilan Menu Pilih Token (Prabayar).....	59
Gambar 4.11 Tampilan Menu Pengisian Data Pelanggan.....	60
Gambar 4.12 Tampilan Bermohon Untuk Orang Lain.....	61
Gambar 4.13 Tampilan Menu Kirim Permohonan.....	62
Gambar 4.14 Tampilan Detail Permohonan.....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Biaya Penyambungan (BP) Perubahan Daya Listrik

Lampiran 2: TUL I-01

Lampiran 3: Perintah Kerja (PK)

Lampiran 4: Berita Acara (BA)

Lampiran 5: Surat Ijin Penyambungan (SIP)

Lampiran 6: Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)

Lampiran 7: Token Prepaid

Lampiran 8: Perubahan Data Pelanggan (PDL)

Lampiran 9: Daftar Pertanyaan Wawancara





## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang begitu pesat, energi listrik merupakan hal yang mutlak dan mendasar dibutuhkan oleh manusia. Energi listrik keberadaannya sama pentingnya dengan keberadaan air bagi manusia saat ini. Banyak kegiatan manusia yang tidak dapat berjalan secara optimal tanpa adanya energi listrik. Melihat akan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik maka dari itu dibentuknya sebuah BUMN yang bergerak di bidang kelistrikan yaitu PT PLN (Persero).

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang bergerak dibidang ketenagalistrikan di Indonesia. PT PLN (Persero) mengatur dan mengurus pasokan listrik di seluruh Indonesia agar kebutuhan listrik masyarakat terpenuhi. PT PLN (Persero) memiliki kantor-kantor cabang yang telah tersebar di seluruh daerah di Indonesia salah satunya yaitu daerah Bali. Luasnya daerah Bali membuat PT PLN Distribusi Bali dalam hal ini, harus membagi unit kerjanya dalam 3 area, yang mana setiap area dinamakan UP3 (Unit Pelaksana, Pelayanan, Pelanggan).

Pembagian atas ketiga daerah ini mencakup UP3 Bali Utara, UP3 Bali Timur, UP3 Bali Selatan. Dalam hal ini setiap unit kerja UP3 harus membagi lagi untuk setiap daerahnya, guna agar dapat melakukan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat di Bali. Unit kerja yang membawahi UP3 itu sendiri dinamakan ULP (Unit Layanan Pelanggan) yang mana disetiap area memiliki ULP yang berbeda dari area lainnya. Untuk UP3 Bali Utara membawahi 5 daerah yaitu ULP Gilimanuk, ULP Negara, ULP Seririt, ULP Tejakula, ULP Singaraja. Sedangkan UP3 Bali Timur sendiri membawahi 4 daerah yaitu ULP Gianyar, ULP Klungkung, ULP Bangli, ULP Karangasem. Dan UP3 Bali Selatan membawahi 5 daerah yaitu ULP Denpasar, ULP Sanur, ULP Kuta, ULP Mengwi, dan ULP Tabanan.

Salah satu area pelayanan yang memberikan pelayanan listrik pada daerah Bali Selatan adalah PT PLN (Persero) ULP Sanur yang melayani daerah Denpasar Timur dan Denpasar Selatan. Pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) tidak hanya pelayanan jasa kelistrikan saja, tetapi terdiri dari beberapa bagian diantaranya pelayanan pemasangan baru, perubahan daya dan pelayanan pengaduan pelanggan.

Perubahan daya merupakan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sanur untuk para calon pelanggan yang ingin melakukan penambahan daya maupun penurunan tenaga listrik/ daya dengan pengajuan permintaan perubahan daya. Pelayanan perubahan daya meliputi: penurunan daya, dan penambahan daya. Penurunan daya dilakukan apabila terjadi keadaan dimana daya tersambung melebihi daya listrik pelanggan.

Sedangkan bagi pelanggan yang rumahnya sering mengalami *MCB (Miniature Circuit Breaker)* mati atau sering kita sebut "jegleg" biasanya terjadi karena pelanggan terlalu banyak menyalakan perangkat listrik yang mengonsumsi daya cukup besar secara bersamaan dan itu butuh kestabilan listrik agar tidak terus-menerus mengalami *MCB* mati atau jegleg listrik. Maka dari itu pelanggan harus melakukan perubahan daya, penambahan atau penaikan daya. Contohnya pelanggan yang menginginkan perubahan daya dari 450 VA

ke 900 VA. Faktor lain pendorong terjadinya perubahan daya/ peningkatan daya adalah adanya peningkatan penggunaan daya listrik yang disebabkan oleh infrastruktur kelistrikan yang berperan sebagai penopang pembangunan sebuah negara yang bermunculan industri kecil maupun besar seiring dengan tersedianya fasilitas yang mampu menyuplai kebutuhan energi. Peningkatan pendapatan pelanggan atau perusahaan yang berekspansi juga menyebabkan peningkatan kebutuhan daya yang harus dilayani. Semua faktor-faktor yang mengakibatkan perubahan daya pelanggan perlu dilayani oleh PT. PLN (Persero) ULP Sanur yang dilakukan sesuai prosedur dari PLN itu sendiri.

Untuk melayani pelanggan ini pihak PT. PLN (Persero) ULP Sanur memerlukan adanya prosedur administrasi perubahan daya agar dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan tersedia acuan yang baku dimanapun pelayanan itu berada. Proses perubahan daya memerlukan tahapan yang panjang dan menyebabkan lambatnya pelayanan kepada pelanggan yang akan merubah daya listriknya. Maka dari itu PT. PLN (Persero) terus berbenah dalam memberikan pelayanan berkualitas. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) adalah PLN *Mobile*. PLN *Mobile* merupakan suatu aplikasi berbasis *mobile* dengan berbagai fitur, salah satunya yaitu layanan pengajuan perubahan daya.

Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* pastinya memberikan banyak keuntungan bagi para pelanggan. Di masa sekarang ini pelanggan yang ingin mengajukan tambah daya tegangan listrik dapat dengan mudah melakukan segala proses administrasi penambahan daya melalui aplikasi PLN *Mobile* dengan *smarthphone* sendiri tanpa harus datang ke kantor PLN untuk mengurusnya.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Tambah Daya Melalui Aplikasi PLN *Mobile* Periode Januari – April 2022

No	Bulan (2022)	Jumlah Pelanggan
1	Januari	181
2	Februari	156
3	Maret	226
4	April	304
<b>Total</b>		<b>867</b>

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Sanur (2022)

Berdasarkan tabel jumlah pelanggan tambah daya melalui aplikasi PLN *Mobile* diatas dapat dinyatakan bahwa pada bulan Januari - Februari pelanggan yang melakukan tambah daya mengalami penurunan. Dan dari bulan Maret – April, PLN mengadakan promo bagi pelanggan yang melakukan tambah daya melalui aplikasi PLN *Mobile* sehingga pada bulan tersebut jumlah pelanggan yang melakukan tambah daya melalui aplikasi PLN *Mobile* mengalami peningkatan.

Pelanggan yang ingin melakukan permohonan perubahan daya harus mengetahui ketentuan atau prosedur yang berlaku, dimana untuk prosedur perubahan daya diawali dari permohonan/ pendaftaran hingga permohonan tersebut diproses. Namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan belum paham terkait tahapan-tahapan permohonan persyaratan perubahan daya.

Masyarakat tentunya berharap mendapatkan pelayanan yang baik, berkualitas dan terjamin khususnya dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan listrik lainnya. Namun dalam pelaksanaan suatu prosedur tidak akan terlepas dari kendala. PT. PLN (Persero) sering mengalami kendala dalam pelaksanaan proses perubahan daya melalui aplikasi PLN *Mobile* seperti beberapa pelanggan yang belum mengetahui ataupun belum memahami penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, Maka dari itu diperlukan pemahaman mengenai prosedur perubahan daya melalui aplikasi PLN *Mobile*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Prosedur Perubahan Daya Listrik melalui Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur?
2. Bagaimana kendala atau hambatan dan solusi yang ada di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur dalam melayani prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur.
2. Untuk mengetahui bagaimana kendala atau hambatan dan solusi yang ada di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur dalam melayani prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*.

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

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, serta sebagai wadah dalam mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan bacaan diperpustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat sebagai acuan atau pedoman serta bahan referensi bagi mahasiswa dan dosen yang akan meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang terkait.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur yang nantinya dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan di dalam menerapkan kebijakan pelayanan perubahan daya sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah pada PT. PLN (Persero) ULP Sanur yang berlokasi di JL. MT. Haryono No.22, Dauh Puri, Kecamatan Denpasar Barat.

### 2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini difokuskan pada prosedur perubahan daya melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) ULP Sanur.

### 3. Data Penelitian

Adapun sumber data dari penelitian ini, yaitu:

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

##### 1) Data kualitatif

Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2017) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dari narasumber, analisis dokumen, serta observasi langsung terhadap objek.

##### 2) Data kuantitatif

Pengertian data kuantitatif menurut Siregar (2015:129) adalah data yang berupa angka. Data kuantitatif dapat

diukur besar-kecil atau jumlahnya yang bersifat mutlak karena langsung ditunjukkan dengan angka.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Siregar (2015:128) menyatakan bahwa “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada beberapa staff pelayanan pelanggan & administrasi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

2) Data Sekunder

Siregar (2015:128) menyatakan bahwa “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi bukan pengolahnya”. Data yang dipergunakan penulis berupa dokumen-dokumen mengenai Proses Perubahan Daya yang diperoleh dari PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa:

#### 1) Observasi

Sugiyono (2017:203) “Observasi merupakan penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar”. Teknik pengumpulan data observasi diperoleh atau dikumpul oleh peneliti dengan cara mengamati secara langsung di perusahaan yang kemudian dicatat dikumpulkan untuk memperoleh banyak informasi terkait prosedur perubahan daya listrik baik lisan maupun tertulis. Penulis dapat melakukan observasi partisipasi dimana penulis mengamati apa yang dikerjakan senior, mendengarkan apa yang diucapkan dan berpartisipasi dalam *daily activities*.

#### 2) Wawancara

Menurut Esterbag yang dikutip oleh Sugiyono (2017:231) Wawancara ialah pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Teknik pengumpulan data wawancara diperoleh atau dikumpul oleh peneliti dengan cara mengajukan pertanyaan

secara langsung dengan petugas terkait dengan pembahasan masalah yang bersangkutan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari sumber-sumber yang mengetahui informasi tentang prosedur perubahan daya listrik.

### 3) Studi Dokumentasi

Sugiyono (2017:240) "Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumentasi dari seseorang". Teknik pengumpulan data dokumentasi diperoleh atau dikumpul oleh peneliti melalui penelusuran informasi dari sumber-sumber yang diakui keabsahannya. Seperti dokumen tentang prosedur perubahan daya listrik yang didapat langsung dari PT. PLN (Persero) ULP Sanur, catatan-catatan, naskah dan dokumen yang terdapat diperpustakaan.

### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Mukhtar (2018:28) mengatakan

bahwa “Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu gejala menurut apa yang adanya pada saat penelitian dilakukan”.

Teknik analisis data deskriptif kualitatif digunakan dengan memaparkan hal yang didapat pada saat mengadakan penelitian secara sistematis dan secara langsung mengenai prosedur perubahan daya listrik.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur sebagai berikut:

1. Pelanggan yang ingin mengajukan permohonan perubahan daya listrik melalui aplikasi PLN *Mobile* pastinya harus memiliki aplikasi PLN *Mobile* yang bisa diunduh di Google *Play store* atau *App Store* di *smarthponenya*. Proses ini diawali dengan pelanggan melakukan Login aplikasi PLN *Mobile*, menambahkan ID Pelanggan,

- melakukan verifikasi akun, memilih menu ubah daya dan migrasi, kemudian mengisi data permohonan seperti ID Pelanggan, alamat lengkap atau lokasi penyambungan, pilih layanan ubah daya sesuai dengan kebutuhan (khusus untuk pelanggan prabayar wajib mengisi saldo token awal minimal Rp.5000), Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (jika Pelanggan tidak atau belum memiliki NPWP, pelanggan bisa mengisi dengan angka "0" atau angka "1" sebanyak 16 kali yang menandakan bahwa pelanggan tidak atau belum memiliki NPWP), kirim permohonan hingga pelanggan melakukan pembayaran biaya permohonan. Kemudian pihak PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur akan menerima notifikasi dan dalam hal ini pihak PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur akan melakukan beberapa hal seperti memeriksa permohonan, dan pembayaran, kemudian memproses permohonan perubahan daya pelanggan jika pelanggan sudah melakukan pembayaran, pihak PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur akan mencetak dokumen permohonan penyambungan perubahan daya dan melakukan penyambungan atau pemasangan daya listrik di lokasi pelanggan sampai proses pemasangan selesai.
2. Dalam pelaksanaan suatu prosedur tidak akan terlepas dari kendala atau hambatan. Kendala atau hambatan yang dihadapi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur yaitu masih banyak

pelanggan yang belum mengetahui adanya aplikasi PLN *Mobile* dan juga cara penggunaannya. Solusi dari perusahaan yaitu dengan memberikan arahan ataupun informasi terkait aplikasi PLN *Mobile* dan cara penggunaan kepada pelanggan yang datang ke Selain itu, staff PLN Unit Layanan Pelanggan Sanur juga memberikan informasi melalui media dengan mengunggah video atau gambar terkait dengan aplikasi PLN *Mobile*. Kendala atau hambatan selanjutnya yaitu Pelanggan sering lalai dalam melakukan pembayaran hingga melewati batas waktu yang ditentukan. Solusi dari perusahaan yaitu dengan menghubungi pelanggan guna mengingatkan batas waktu pembayaran.

## **B. SARAN**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur yaitu:

1. Diharapkan perusahaan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur tetap bisa mempertahankan pelayanan yang baik kepada pelanggan khususnya pelanggan yang mengajukan perubahan daya.
2. Diharapkan pihak PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sanur lebih meningkatkan sosialisasi terkait informasi aplikasi PLN *Mobile* serta cara penggunaannya. Baik secara online seperti

misalkan membuat konten yang berisi manfaat fitur, maupun tutorial penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di salah satu *platform* social media yang saat ini menjadi *platform* yang paling banyak diminati yaitu Tiktok. Maupun secara langsung bisa dengan turun kelapangan (dari rumah ke rumah), melaksanakan suatu kegiatan yang melibatkan masyarakat secara langsung (misalkan membuat kegiatan sosialisasi di desa-desa setempat terkait penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*). Sehingga banyak masyarakat akan lebih mengenal, tertarik, dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* baik hanya untuk mengecek tarif bulanan, mengajukan permohonan daya listrik ataupun memanfaatkan fitur-fitur lainnya.

3. PT PLN (Persero) sebaiknya meng-*update* aplikasi PLN *Mobile* ke versi yang lebih terbaru mengenai tahap verifikasi. Dimana sebelumnya tahapan ini dilakukan setelah pelanggan mendaftar dan memasukkan ID Pelanggan, Namun sebaiknya tahapan verifikasi ini ditambahkan langsung pada menu awal, pada saat pelanggan melakukan pendaftaran sehingga kedepannya dapat meminimalisir kekeliruan terkait verifikasi akun PLN *Mobile* untuk pelanggan yang ingin mengajukan proses permohonan daya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Afabeta.
- Greenberg, P. 2017. *CRM at the speed of light. Social CRM strategies, tools, and techniques for engaging your customer (4<sup>th</sup> ed)*. McGraw-Hill.
- Kamaluddin, Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makasar: CV Sah Media.
- Mulyadi, 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta Selatan: Selemba Empat.
- Nasution, M.Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Edisi Revisi, Yogyakarta: PT Kanisius.
- Purnamasari. 2015. *Panduan Menyusun Standart Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Kobis (Komunikasi Bisnis).
- PT PLN (Persero). 2009. *Perubahan Daya*, Jakarta: PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan.
- Rifka R.N., 2017. *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Sitorus, Lamhot. 2015. *Alogaritma dan Pemrograman*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, Setiawan. 2020. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Jawa Barat: IPB Press.
- Wibawanto, 2017. *Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.
- PLN. "Golongan Pelanggan." <https://web.pln.co.id/pelanggan/tarif-tenaga-listrik>. (Diakses 12 Juli 2022).