

**PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK
BARU PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN MENGWI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Putu Agus Wisna Santika

NIM 2215713094

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK
BARU PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN MENGWI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Putu Agus Wisna Santika

NIM 2215713094

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Agus Wisna Santika

NIM : 2215713094

Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul: " **Prosedur Pelayanan Penyambungan Baru Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Menggwi "**

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, 15 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



NIM 2215713094

Abstrak

Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi

Transformasi kawasan Cangu, Kecamatan Mengwi, dari daerah pertanian menjadi destinasi wisata premium telah menciptakan lonjakan permintaan akan pasokan listrik yang stabil. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Mengwi sebagai penyedia layanan listrik menghadapi tantangan untuk memenuhi permintaan ini melalui prosedur penyambungan listrik baru yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui prosedur pelayanan penyambungan listrik baru, dan (2) mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen selama 6 bulan masa Praktik Kerja Lapangan. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penyambungan listrik baru di PLN ULP Mengwi dimulai dari pengajuan permohonan melalui tiga kanal (loket, call center 123, dan aplikasi PLN Mobile), input data ke sistem AP2T, pemeriksaan pembayaran, pencetakan dokumen (PK, BA, SPJBTL, SIP), konfirmasi ke pelanggan, hingga eksekusi pemasangan oleh vendor dan pengarsipan. Kendala utama yang dihadapi meliputi: jarak rumah pelanggan yang terlalu jauh dari jaringan eksisting, alamat yang tidak jelas sehingga sulit ditemukan, kesulitan menghubungi pelanggan untuk konfirmasi, serta pemahaman masyarakat yang masih terbatas terhadap prosedur dan penggunaan aplikasi digital.

Berdasarkan temuan, disarankan agar PLN lebih proaktif dalam mengkonfirmasi kondisi teknis lokasi, meningkatkan ketelitian dalam verifikasi data administrasi, intensif dalam komunikasi dengan pelanggan, serta meningkatkan sosialisasi prosedur dan edukasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan, Penyambungan Listrik Baru, PLN ULP Mengwi, Kendala.

Abstract

Procedures for New Electricity Connection Services at PT PLN (Persero) Mengwi Customer Service Unit

The transformation of Canggu, Mengwi District, from an agricultural area into a premium tourist destination has created a surge in demand for a stable electricity supply. PT PLN (Persero) Mengwi Customer Service Unit (ULP), as the electricity service provider, faces the challenge of meeting this demand through effective new electricity connection procedures. This study aims to: (1) understand the procedures for new electricity connection services, and (2) identify the constraints faced in their implementation.

This research uses a qualitative approach with data collection methods through observation, interviews, and document studies during a 6-month field practice period. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and verification.

The results show that the new electricity connection procedure at PLN ULP Mengwi starts from application submission through three channels (service counter, call center 123, and the PLN Mobile application), data input into the AP2T system, payment verification, printing of documents (Work Order, Official Report, Power Purchase Agreement, Connection Permit), customer confirmation, to execution of installation by a vendor and archiving. The main constraints faced include: the customer's house being too far from the existing network, unclear addresses making them difficult to locate, difficulties in contacting customers for confirmation, and the public's still limited understanding of the procedures and use of digital applications.

Based on the findings, it is recommended that PLN be more proactive in confirming the technical conditions of the location, increase thoroughness in administrative data verification, intensify communication with customers, and enhance socialization of procedures and education on the use of digital services to the public.

Keywords: Procedure, Service, New Electricity Connection, PLN ULP Mengwi, Constraints.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proyek akhir yang berjudul “Prosedur Penyambungan Listrik Baru Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan jenjang Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini merupakan hasil dari kegiatan magang kerja yang dilaksanakan oleh penulis selama enam bulan, terhitung sejak tanggal 1 Agustus 2024 hingga 1 Februari 2025, di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi, pada bagian Administrasi dan Sales Retail.

Dalam Penyusunan proyek Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, dukungan moral dan saran yang bersifat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

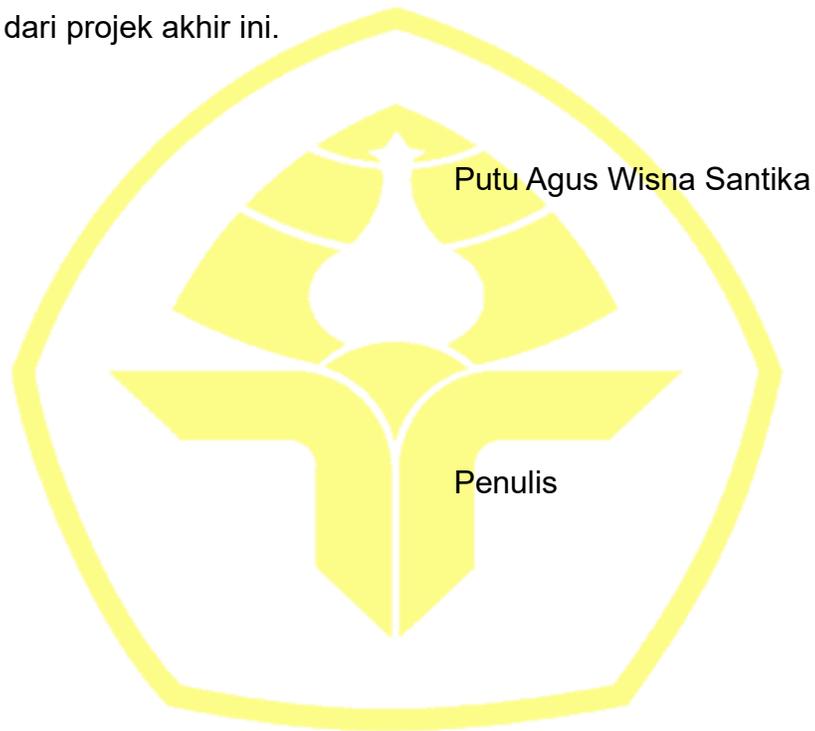
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
3. I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan masukan, motivasi kepada kami mahasiswa
4. Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M, selaku Koordinator Kegiatan Magang Kerja pada Jurusan Administrasi Bisnis pada tahun ini yang telah

banyak memberikan arahan terkait kegiatan-kegiatan selama Magang Kerja.

5. Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Ag. selaku Dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan solusi saat penulis mengalami kendala serta telah banyak memberikan masukan selama penulis mengerjakan proyek akhir.
6. Bapak I Nyoman Sukayasa, SH, M.H. selaku Dosen pembimbing II sekaligus pembimbing Magang Kerja yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan masukan maupun saran dari magang kerja hingga pembuatan proyek akhir.
7. Bapak Lutfi Abdilah selaku Manajer di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Mengwi, selaku manajer yang telah mengizinkan saya untuk melakukan kegiatan Magang Kerja di Perusahaan ini.
8. Ibu Ni Putu Rina Yuliani, selaku Team Leader sekaligus pembimbing di perusahaan pada Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah membantu, membimbing serta membantu saya jika terdapat kendala selama Kegiatan Magang Kerja di Perusahaan ini.
9. Ibu Ni Made Antari, selaku Team Leader Sales Retail yang telah membantu saya untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan telah mengizinkan untuk melihat proses pasang baru dan survei lokasi di lapangan.
10. Seluruh staff di divisi Pelayanan pelanggan dan Administrasi (PPA) tempat penulis ditempatkan Magang serta seluruh staff di luar divisi tersebut yang penulis tidak dapat cantumkan namanya atas bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan Magang Kerja.
11. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan serta masukan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

12. Keluarga, sahabat, teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam hal menulis projek akhir , memberi masukan, serta telah banyak memberikan informasi baik itu pengalaman di tempat magang kerja masing-masing ataupun membantu dalam penyelesaian projek akhir .

Dalam penyusunan projek akhir ini, penulis menyadari bahwa projek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dalam segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritikan dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari projek akhir ini.



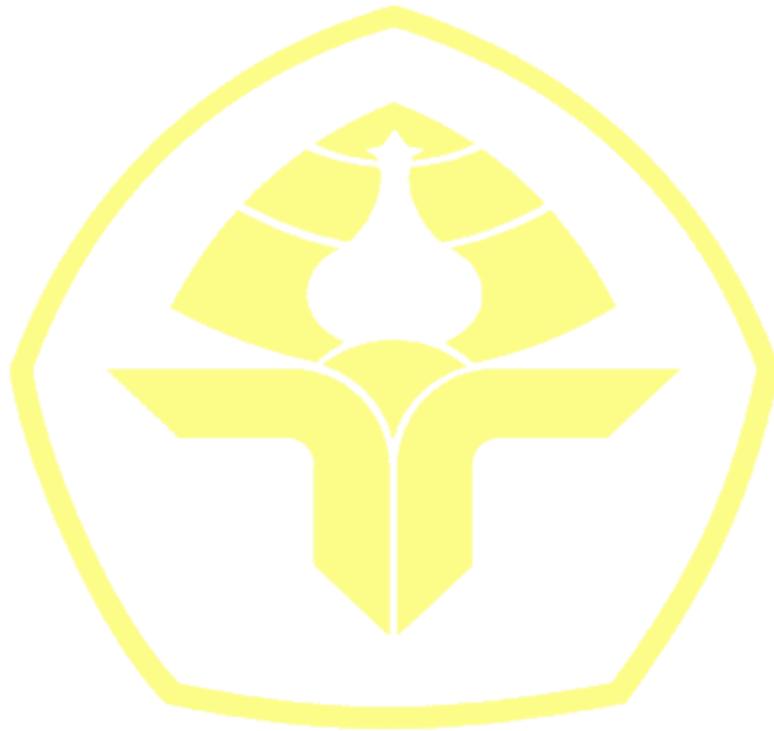
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Prosedur	13
B. Administrasi Perkantoran	17
C. Penyambungan Listrik Baru	18
D. Pelayanan.....	18
E. Pelanggan.....	26
F. Keluhan Pelanggan	31
G. Flow Chart	32
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	34
A. Sejarah Perusahaan Secara Umum.....	34
B. Bidang Usaha PLN.....	39
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

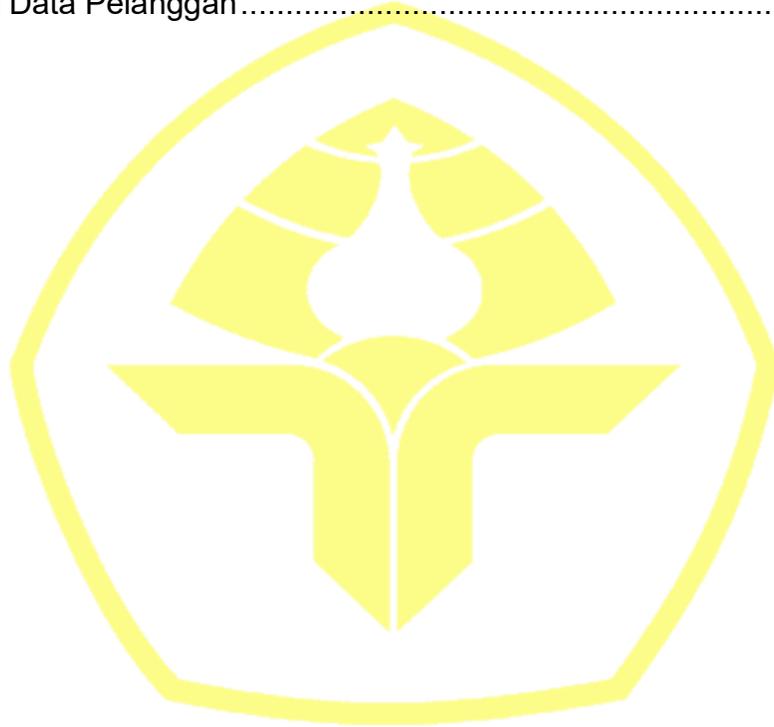
Tabel 1.1 Jumlah pasang baru dari tahun 2022 hingga 2024	5
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Flowchart	33
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PLN ULP Mengwi.....	41
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Pasang Baru.....	53
Gambar 4.2 Halaman Utama PLN Mobile	55
Gambar 4. 3 Lokasi Pemasangan.....	56
Gambar 4. 4 Detail Layanan	57
Gambar 4. 5 Isi data SLO	58
Gambar 4. 6 Pilih Mitra Instalatir.....	59
Gambar 4. 7 Isi Data Pelanggan.....	60



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permintaan pasang Baru	74
Lampiran 2 Denah Sketsa / Lokasi	75
Lampiran 3 Perintah Kerja (PK)	76
Lampiran 4 Berita Acara (BA)	77
Lampiran 5 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)	78
Lampiran 6 Sertifikat Laik Operasi (SLO).....	79
Lampiran 7 Nomor Identitas Instalasi Tenaga Listrik (NIDI).....	80
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1	81
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2	82
Lampiran 10 Surat Keterangan Layak Ujian Dosen 1	83
Lampiran 11 Surat Keterangan Layak Ujian Dosen 1.....	84



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali, pulau dewata yang terkenal dengan keindahan alam dan budayanya, telah lama menjadi primadona pariwisata Indonesia. Dalam beberapa dekade terakhir, wajah pariwisata Bali mengalami transformasi signifikan. Jika dahulu pusat pariwisata terkonsentrasi di wilayah selatan seperti Kuta, Seminyak, dan Nusa Dua, kini muncul kawasan-kawasan baru yang berkembang pesat, salah satunya adalah Canggu di Kecamatan Mengwi. Perubahan ini tidak hanya menggeser peta pariwisata Bali, tetapi juga menciptakan dinamika baru dalam pembangunan infrastruktur, termasuk yang paling krusial yaitu pasokan listrik.

Canggu, yang dahulu hanya dikenal sebagai daerah persawahan dan perkebunan di Kabupaten Badung, Bali, telah bertransformasi menjadi salah satu destinasi wisata paling dinamis di Asia. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, kawasan ini mengalami perubahan drastis, menarik ribuan wisatawan, ekspatriat, dan investor dari berbagai belahan dunia. Menurut data Dinas Pariwisata Provinsi Bali (2024), Canggu kini menjadi rumah bagi

lebih dari 800 Villa, 300 hotel boutique, 150 co-working space, ratusan restoran serta kafe dan kos kosan premium yang menjadikannya pusat gaya hidup modern di Pulau Bali, yang dikenal dunia dengan sebutan "Pulau Dewata", terus mengalami transformasi besar dalam peta pariwisatanya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada tahun 2024 mencapai 5,2 juta orang, meningkat 28% dibandingkan tahun 2023. Sementara itu, total kunjungan wisatawan (domestik dan mancanegara) diperkirakan melebihi 12 juta orang, menandai pemulihan penuh sektor pariwisata pasca pandemi. Pertumbuhan ini terutama didorong oleh kembalinya wisatawan dari Australia, China, dan Eropa, serta meningkatnya tren long-stay Tourism. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi pergeseran signifikan dari kawasan wisata tradisional di selatan Bali menuju wilayah-wilayah baru yang menawarkan pengalaman berbeda. Salah satunya adalah Canggu di Kecamatan Mengwi, yang berkembang pesat dari daerah pertanian menjadi destinasi wisata premium. Canggu sendiri mencatat kenaikan kunjungan wisatawan sebesar 65% pada 2024 dibanding 2023, dengan 45% diantaranya merupakan wisatawan mancanegara.

Perkembangan pesat pariwisata dan urbanisasi di Canggu telah menciptakan ketergantungan yang sangat besar terhadap pasokan listrik yang stabil. Sebagai pusat gaya hidup modern dengan ratusan Villa, hotel boutique, co-working space, dan kos kosan premium, Canggu membutuhkan pasokan listrik yang jauh lebih besar dibandingkan masa ketika kawasan ini masih berupa daerah pertanian. PT PLN (Persero) sebagai penyedia utama layanan listrik dihadapkan pada tantangan besar untuk memenuhi lonjakan permintaan ini, dimana setiap bangunan baru, baik akomodasi wisata maupun Kos kosan pekerja yang membutuhkan pasokan listrik yang memadai untuk operasional 24 jam. Kebutuhan akan

pendingin ruangan, water heater, fasilitas co-working, dan peralatan elektronik lainnya telah menjadikan listrik sebagai tulang punggung aktivitas ekonomi dan pariwisata di Canggü. Tanpa pasokan listrik yang stabil dan prosedur pemasangan yang efisien, perkembangan Canggü sebagai destinasi wisata premium dan kawasan hunian pekerja akan menghadapi kendala serius. Inilah yang menjadikan pelayanan pemasangan listrik baru oleh PT PLN sebagai faktor krusial dalam mendukung transformasi Canggü dari desa pertanian menjadi pusat pariwisata modern.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor energi, PT PLN (Persero) bertanggung jawab dalam penyediaan layanan kelistrikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Tidak hanya itu, perusahaan ini juga berperan dalam mengembangkan bisnis di bidang ketenagalistrikan guna mendukung kesejahteraan rakyat, pertumbuhan industri, dan perekonomian nasional. PT PLN (Persero) melayani masyarakat yang membutuhkan daya listrik sehingga mampu memberikan informasi yang tepat, cepat dan lengkap kepada pelanggan yang akan membuka jaringan listrik. Sebagai bagian dari strategi pengembangan bisnis, PT PLN (Persero) telah menetapkan serangkaian prosedur operasional. Prosedur ini mengatur seluruh tahapan layanan, mulai dari penerimaan permohonan pelanggan, penanganan beragam jenis permintaan, pemeriksaan kelengkapan pembayaran, hingga eksekusi penyambungan listrik. Inisiatif ini mencerminkan upaya PLN dalam melakukan transformasi sistem layanan kelistrikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan penyederhanaan alur, diharapkan masyarakat dapat menikmati proses yang lebih cepat, transparan, dan terjamin kepastiannya. PLN juga menegaskan bahwa seluruh permohonan penyambungan baru akan diproses secara langsung setelah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis. Kebijakan

ini berlaku untuk semua jenis kebutuhan, baik rumah tangga, komersial, maupun industri, tanpa terkecuali berdasarkan besaran daya yang diajukan

PT PLN (Persero) Unit Mengwi menghadapi beberapa kendala dalam proses penyambungan listrik baru. Beberapa masalah yang sering muncul antara lain jarak rumah pelanggan yang terlalu jauh dari jaringan listrik, kesulitan menemukan alamat, serta kendala komunikasi saat konfirmasi dengan pelanggan. Selain itu, banyak pelanggan yang masih bingung dengan prosedur penyambungan baru, baik melalui *call center* 123 maupun aplikasi PLN Mobile. Untuk kebutuhan material penyambungan, PLN sepenuhnya menanggung seluruh biaya dan penyediaannya. Saat ini, PLN berupaya menyederhanakan prosedur dengan menghadirkan layanan berbasis *online* yang lebih mudah, transparan, efisien, dan terhindar dari praktik kecurangan. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan permintaan daya listrik, beban pelayanan PLN pun semakin bertambah. Selama ini, pelanggan harus mengurus permohonan secara langsung di loket PLN, yang seringkali menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama, terutama saat banyak pelanggan datang bersamaan.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Beberapa layanan yang tersedia antara lain pemasangan baru, perubahan daya, sambungan sementara, dan berbagai solusi kelistrikan lainnya. Dari semua layanan yang tersedia, penyambungan baru merupakan layanan utama bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan PLN untuk pertama kalinya. Proses pemasangan listrik baru bertujuan untuk menyediakan akses listrik di suatu lokasi guna mendukung aktivitas sehari-hari dan meningkatkan taraf hidup. Layanan ini meliputi beberapa tahap, mulai dari registrasi hingga pengaktifan listrik setelah proses instalasi selesai. Sebelum

mendapatkan aliran listrik, calon pelanggan diwajibkan untuk memenuhi semua ketentuan dan prosedur yang berlaku di PLN.

PT PLN (Persero) menerapkan sistem klasifikasi kapasitas daya yang terstruktur dalam penyediaan layanan penyambungan listrik baru untuk memenuhi kebutuhan yang beragam. Pada sektor rumah tangga, tersedia rentang kapasitas daya mulai dari 450 VA hingga 4.400 VA dengan beberapa opsi pilihan, yaitu 450 VA, 900 VA, 1.300 VA, 2.200 VA, 3.500 VA, dan 4.400 VA. Persyaratan administratif yang harus dipenuhi meliputi dokumen teknis berupa peta lokasi bangunan dan Sertifikat Laik Operasi (SLO), serta dokumen identitas berupa fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan kontak telepon pemohon. Sementara itu, untuk kebutuhan komersial dan industri, ditetapkan kapasitas daya minimum sebesar 1.300 VA dengan persyaratan tambahan yang lebih kompleks, termasuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagai dokumen legalitas usaha serta dokumentasi visual berupa foto fasilitas usaha.

Tabel 1.1 Jumlah pasang baru dari tahun 2022 hingga 2024

Tahun	Jumlah Pasang Baru	Total
2022	6.630	157.164
2023	10.191	167.355
2024	13.585	180.940

Sumber : PT PLN ULP Mengwi

Dengan meningkatnya permintaan layanan Pasang Baru Listrik, prosedur pelayanan penyambungan baru bertujuan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan mendukung berbagai aktivitas masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, sering muncul kendala yang menghambat

proses penyambungan listrik pelanggan. Hal ini menimbulkan anggapan di sebagian masyarakat bahwa layanan penyambungan baru di PT PLN rumit, baik dalam prosedur maupun penentuan biaya. Padahal, biaya pasang baru listrik sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, baik untuk rumah tangga maupun bisnis. Prosedur layanannya meliputi pengajuan permohonan, pembayaran, dan pemasangan.

Dalam proses pengerjaan penyambungan baru masih banyak terdapat permasalahan seperti pada alamat pelanggan tidak ditemukan karena pelanggan kurang melengkapi alamat rumah atau kurang menjelaskan denah lokasi dan bangunan yang belum jadi sehingga terjadi keterlambatan proses pemasangan listrik baru yang disebabkan ke tidak sesuaian dokumen yang diberikan pelanggan saat mendaftar, adanya tidak sigap dalam memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan serta adanya kesulitan dalam memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan, serta sulitnya melakukan prosedur yang sesuai dalam melakukan pemasangan baru listrik. Pelayanan penyambungan baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti call center 123, loket layanan PLN, dan PLN Mobile.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas tentang "Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi".

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka pokok masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi ?
2. Apakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN,(Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah.

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi . ?
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi ?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan mengenai pelayanan penyambungan baru listrik sekaligus menjadi sarana pengembangan kemampuan berpikir ilmiah dan sistematis. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan bahan komparasi antara teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik di lapangan..

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan studi serta referensi akademik bagi mahasiswa dan dosen yang akan melakukan penelitian

terkait. Hasil penelitian ini juga dapat menambah koleksi bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan terkait sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan terkait prosedur pelayanan penyambungan baru, sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Perusahaan Listrik Negara(Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi yang berlokasi di Jl. Raya Abianbase No.1, Kapal, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 803512.

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah prosedur pelayanan penyambungan baru listrik pada PT PLN (Persero) unit layanan pelanggan Mengwi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

2. Objek Penelitian

POLITEKNIK NEGERI BALI

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah Prosedur Pelayanan Penyambungan Baru Listrik Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi

3. Data Penelitian

a. Jenis data

1) Data Kualitatif

“Jenis data yang digunakan dalam penulisan projek akhir ini adalah data kualitatif. Data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk angka melainkan berupa keterangan-keterangan, informasi yang dikumpulkan dari lapangan(Pantiyasa, 2013:68)”. Data kualitatif berupa gambaran mengenai perusahaan dan keterangan lain mengenai prosedur penyambungan baru.

2) Data Kuantitatif

Meskipun penelitian ini berfokus pada pendekatan kualitatif, terdapat sedikit data kuantitatif pendukung yang relevan untuk melengkapi analisis, yaitu satu data permohonan pasang baru dari tahun 2022 hingga tahun 2024.

b. Sumber Data

Adapun sumber data dari penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh penulis langsung dari perusahaan, diamati kemudian diolah untuk Pelanggan Mengwi.

a. Wawancara

Wawancara dilakukan selama 30 menit pada kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi dan hasil wawancara yang telah berlangsung akan dicatat oleh penulis.

b. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan melakukan pencatatan data yang diperoleh yang berhubungan dengan projek akhir ini. Dalam melakukan pengamatan, penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan dari bulan Agustus 2024 sampai Februari 2025 di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati kegiatan staf yang menangani administrasi penyambungan listrik baru yang sedang bertugas untuk melayani administrasi pelanggan setiap dua kali seminggu.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2) Data Sekunder
POLITEKNIK NEGERI BALI

a) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan-adalah teknik pengumpulan data dengan- cara penelaah terhadap buku -buku literatur, catatan dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan (Nazir, 2013:93). Penulis

melakukan pengumpulan data file perusahaan, yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas sehingga dapat menunjang kebenaran yang diperoleh

4. Teknik Analisis Data

a. Kualitatif

“Teknik analisis kualitatif yaitu pemecahan masalah dengan membuat deskripsi atau gambaran yang berdasarkan atas data-data atau fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan (Nazir, 2013)”.

1) Reduksi Data

- a) Melakukan seleksi terhadap data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumen
- b) Memfokuskan pada data yang relevan dengan prosedur penyambungan listrik baru
- c) Membuat koding terhadap temuan-temuan penting

2) Penyajian Data

- a) Menyusun data secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif
- b) Membuat matriks analisis untuk membandingkan teori dengan temuan lapangan

- c) Menyajikan alur prosedur dalam bentuk diagram alur (flowchart)

3) Verifikasi Data

- a) Melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen
- b) Melakukan member check dengan mengkonfirmasi temuan kepada informan kunci
- c) Menggunakan referensi teoritis untuk menguji validitas temuan

b. Analisis data Kuantitatif Pendukung

- 1) Melakukan analisis trend perkembangan permohonan 2022-2024
- 2) Menghitung persentase kenaikan permohonan tiap tahun
- 3) Membuat visualisasi data dalam bentuk grafik batang/line

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang prosedur pelayanan penyambungan listrik baru PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Proses layanan penyambungan listrik baru di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi diawali dengan registrasi permohonan yang dapat dilakukan pelanggan melalui tiga cara, yaitu mengunjungi langsung kantor PLN, menghubungi call center 123, atau melalui aplikasi PLN Mobile. Setelah permohonan diterima, petugas PLN akan melakukan input data dan meminta pelanggan untuk melengkapi persyaratan dokumen. Selanjutnya, staf pelayanan akan memverifikasi kelengkapan data pelanggan melalui sistem AP2T dan menyimpan seluruh data tersebut dalam sistem yang sama. Tahap berikutnya mengharuskan pelanggan melakukan pembayaran biaya penyambungan sebelum petugas menerbitkan dokumen-dokumen penting seperti PK, BA, SPJBTL, dan SIP. PLN kemudian akan meminta konfirmasi akhir kepada pelanggan, di mana proses

pemasangan hanya akan dilaksanakan jika tidak terdapat kendala dan telah mendapatkan konfirmasi dari pelanggan. Sebaliknya, jika terdapat masalah atau tidak ada konfirmasi, maka proses penyambungan tidak akan dilanjutkan. Seluruh dokumen dan data akhirnya akan diarsipkan dalam sistem AIL setelah proses pemasangan selesai dilakukan.

2. Adanya penyambungan listrik baru ini tidak terlepas dari beberapa kendala yang dihadapi yaitu, Jarak sambungan rumah yang terlalu jauh, pelanggan yang tidak dapat dihubungi, alamat yang tidak ditemukan dan adanya pelanggan yang masih kurang memahami prosedur pelayanan penyambungan listrik baru. Namun kendala yang dihadapi PLN dalam pelayanan penyambungan listrik baru, dapat dipecahkan atau diberikan solusi oleh PLN karena PLN akan tetap mengutamakan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan prosedur pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan staf PLN melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan tentang perkiraan jarak sambungannya sehingga PLN dapat melakukan perluasan tiang jaringan baru sehingga permohonan penyambungan baru pelanggan tidak ditanggguhkan.
2. Diharapkan PLN lebih teliti dalam pengecekan kelengkapan administrasi calon pelanggan sehingga alamat rumah yang sulit ditemukan lebih dapat diminimalisir dan selalu berusaha untuk

menghubungi pelanggan terlebih dahulu sehingga alamat rumah dapat ditemukan.

3. Menyikapi kendala sulitnya menghubungi pelanggan, disarankan agar PLN terus melakukan upaya komunikasi secara intensif hingga mendapatkan konfirmasi resmi dari pelanggan, sehingga dapat mencegah timbulnya masalah di kemudian hari. Di sisi lain, untuk mengatasi ketidakpahaman masyarakat terhadap prosedur penyambungan baru, PLN perlu secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas sosialisasi mengenai mekanisme permohonan penyambungan listrik. Sosialisasi ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada masyarakat tentang berbagai tahapan yang harus dilalui, baik melalui layanan langsung di kantor PLN, call center, website resmi, maupun aplikasi PLN Mobile. Upaya sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai saluran, mulai dari interaksi langsung dengan masyarakat hingga pemanfaatan media sosial dan media cetak, guna menyebarkan informasi mengenai prosedur lengkap pelayanan penyambungan listrik baru.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, F. (27 Mei 2020). *Manajemen komplain*. Academia <https://www.academia.edu/15638057/ManajemenKomplain>.
- Bell, S.J., & Luddington, J.A. (2006). *Coping with customer complaints Journal of Service Research*, 8(3), 221-233.
- Greenberg, P. (2010). *CRM at the speed of light: Social CRM strategies, tool, and techniques for engaging your customer (4th ed.)*. McGraw-Hill.
- Kaihatu, T.S. et.al. (2015). *Manajemen komplain*. Andi.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler P. & Armstrong G. (2013). *Prinsip-prinsip pemasaran (12th ed.)*. Erlangga.
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia (2nd ed.)*. Bumi Aksara.
- Mulyadi. (2013). *Sistem akuntansi*. Salemba Empat.
- Nasution. (2004). *Manajemen Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Pantiyasa, I.W. (2013) *Metodelogi Penelitian*. Sekolah tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Sedarmayanti. (2021). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Bouckaert, G. (2018). *Public Management Reform (4th ed.)*. Oxford: Oxford University Press.

- LSPro. (2021). *SNI 0225:2021 Persyaratan Umum Instalasi Listrik (PUIL)*.
- PT PLN (Persero). (2020). *Standar PLN SPLN 1:2020 tentang Penyambungan Pelanggan*.
- Ratminto. et. al.(2017). *Pelayanan prima*. Gajah Mada University Press.
- Romney dan Steinbart.(2014). *Sistem informasi akuntansi (13nded.)*.Pretnice Hall.
- Sinambela, L.P.(2014). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Soemohadiwidjojo A.T.(2014). *Mudah menyusun SOP*. Penebar Swadaya Grup.
- Tjiptono, F.(2011). *Service management mewujudkan layanan prima (2nd ed.)*. Andi.
- Tjiptono, F.& Chandra G.(2012). *Pemasaran strategik*. Andi.
- Tjiptono, F.(2014). *Pemasaran jasa - prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Laksana, F.(2008). *Manajemen pemasaran*. Graha Ilmu.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.