

**PROSEDUR PENANGANAN (INSTALASI PASANG BARU
LISTRIK PRABAYAR) PT PLN (PERSERO) ULP KARANG
PILANG SURABAYA BARAT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Nyoman Dellano Brahmantya Subagja

NIM 1915713144

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PROSEDUR PENANGANAN (INSTALASI PASANG BARU
LISTRIK PRABAYAR) PT PLN (PERSERO) ULP KARANG
PILANG SURABAYA BARAT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Nyoman Dellano Brahmantya Subagja

NIM 1915713144

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 : Nyoman Dellano Brahmantya Subagia
NIM : 1915713144
Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: **"Prosedur Penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat"**

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 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, 30 Agustus 2022

Yang menyatakan



Nyoman Dellano Brahmantya Subagia
NIM 1915713144

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat

2. Penulis

a. Nama : Nyoman Dellano Brahmantya Subagia

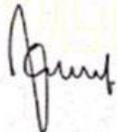
b. NIM : 1915713144

3. Jurusan : Administrasi Niaga

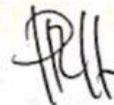
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 30 Agustus 2022

Menyetujui,
Pembimbing I, Pembimbing II,



I Wayan Sukarta, SE., M.Agb.
NIP. 196005191989101001



Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., Msi
NIP. 19920613201903202

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN (INSTALASI PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR) PT PLN (PERSERO) ULP KARANG PILANG SURABAYA BARAT

Oleh:

Nyoman Dellano Brahmantya Subagia

NIM 1915713144

Disahkan Oleh:

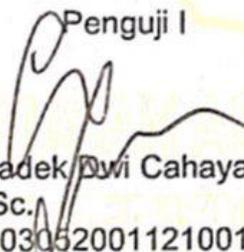
Ketua Penguji



I Wayan Sukarta, SE., M.Agb.

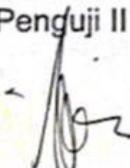
NIP. 196005191989101001

Penguji I



Dr. phil. Kadek Dwi Cahaya Putra,
S.Pd., M.Sc.
NIP. 197703052001121001

Penguji II



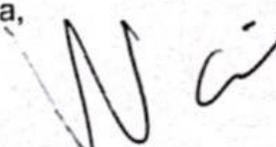
Putu Adriani Prayustika, SE., MM.
NIP. 198406082015042002

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 29 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik yang berjudul “ Prosedur Penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya”.

Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan moril maupun material kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memadai di jurusan sebagai penunjang penulis menyusun Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantera, S. Psi., M. Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah membimbing serta memberikan berbagai informasi kepada penulis.

4. Bapak I Wayan Sukarta, SE., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Manager PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya, Bapak Fahmi Fahrezi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian di PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya.
8. Seluruh Supervisor, khususnya Supervisor bagian Pelayanan Pelanggan, Riska Ayu Kussanti yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh staff di PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya khususnya Staff di bagian Pelayanan Pelanggan yang telah membimbing penulis yakni Ahmad Farhan Santoso.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa serta dukungan yakni Ketut Arya Subagia & Yuni Susilawati serta Ardiansyah Hasyim & Titiek Mardiana.

11. Serta para sahabat yakni Sonia, Elisa, Nanda Ramadina, Ditha Nugraha, Marasta Yuda, yang selalu setia menemani dan mendukung penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini baik dari segi moral dan material.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat semua pihak. Selain itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 30 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. POKOK MASALAH	5
C. TUJUAN PENULISAN AKHIR	6
D. MANFAAT PENULISAN AKHIR	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	12
A. PROSEDUR	12
B. PENANGANAN	14
C. INSTALASI PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR	16
D. BADAN USAHA MILIK NEGARA (BUMN)	16
BAB 3 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	19
A. SEJARAH BERDIRINYA PERUSAHAAN	19
B. BIDANG USAHA PT PLN (PERSERO) ULP KARANG PILANG SURABAYA	21
C. STRUKTUR ORGANISASI & JOB DESCRIPTION	22

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. KEBIJAKAN PERUSAHAAN	32
B. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	37
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	49
A. SIMPULAN	49
B. SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Total Jumlah Pelanggan Yang Menggunakan Listrik Prabayar Pada Tahun 2021	4
Tabel 4.1 Flowchart Permohonan Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar	38

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Struktur Organisasi Unit Layanan Pelanggan Karang Pilang Surabaya Barat..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Proses Penanganan Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar 39
- Gambar 4.2 Pengecekan Pembayaran Pelanggan Pasang Baru.... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Tampilan Cetak TUL 1-01 Pada Aplikasi Ap2T.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Proses Peremajaan Pada Aplikasi Ap2T **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Lampiran 2 Surat Perintah Kerja

Lampiran 3 Surat Berita Acara

Lampiran 4 Surat Laik Operasi (SLO)

Lampiran 5 Surat SPJBTL

Lampiran 6 Surat Pernyataan Permohonan Pasang Baru

Lampiran 7 Infografis Biaya Instalasi Pemasangan Listrik Prabayar

**PROSEDUR PENANGANAN (INSTALASI PASANG BARU LISTRIK
PRABAYAR) PT PLN (PERSERO) ULP KARANG PILANG SURABAYA
BARAT**

ABSTRAK

Nyoman Dellano Brahmantya Subagia

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik dibutuhkan prosedur yang mampu membuat pelanggan merasa tidak berbelit belit ketika akan mengajukan proses pasang baru listrik prabayar. Pada penelitian ini penulis mengambil judul Prosedur Penanganan Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam pembuatan laporan ini adalah dengan metode observasi dan wawancara yaitu mencari data dengan bertanya langsung kepada Staff & Supervisor bagian Pelayanan Pelanggan dalam lingkungan PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat. Selain itu penulis juga melakukan pengumpulan data dengan sarana pendukung studi pustaka. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan jika prosedur yang digunakan oleh PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya sudah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Kemudian, kendala yang sering terjadi adalah sering adanya gangguan pada kWh meter yang sudah dipasang yang akan diisikan token dan kendala ini harus lebih diperhatikan lagi kedepannya.

Kata – kata kunci : prosedur, penanganan, pelayanan, PT PLN (Perser

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik memegang peranan yang sangat penting bagi kehidupan. Dapat dikatakan bahwa listrik telah menjadi energi utama dalam setiap kegiatan rumah tangga maupun industri (Joeardi, 2012). Tidak lepas dari itu listrik merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan dalam era globalisasi ini. Karena seiring berkembangnya teknologi banyak peralatan elektronik dan segala aktifitas manusia hampir membutuhkan listrik. Dengan adanya energi listrik membuat perkembangan yang signifikan mulai dari penerangan hingga produk mesin yang dapat memudahkan kegiatan manusia. Oleh karena itu saat ini energi listrik sangat bermanfaat dan menjadi energi pokok yang sangat dibutuhkan oleh manusia. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga

listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri manufaktur dan lain sebagainya.

Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh Ardianto (2014:239) Salah satu kegiatan pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah, sedangkan untuk pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Maka dari itu PT. PLN selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal sehingga citra PT. PLN akan selalu dinilai baik dimata masyarakat dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

PT. PLN sendiri memiliki 2 sistem cara untuk berlangganan apabila ada pelanggan yang ingin melakukan pasang baru listrik baik dirumah atau di industri, yaitu : pasang baru listrik prabayar dan pasang baru listrik pasca bayar. Khususnya untuk metode pasang baru listrik

prabayar, pemasangan atau instalasi nya tidak memakan waktu yang lama dan setiap bulannya tidak perlu lagi membayar kepada PLN seperti pasca bayar, melainkan pelanggan hanya perlu membeli token.

Kualitas instalasi listrik sangat bergantung pada pelaksanaan dan penerapan standar peraturan instalasi listrik, tujuannya adalah agar instalasi listrik layak dan aman ketika digunakan oleh manusia, seperti tertuang dalam Persyaratan Umum Instalasi Listrik (PUIL) tahun 2000, dan peraturan dari sumber lainnya

Selama ini pelanggan PLN khususnya pelanggan yang berlangganan di ULP Karang Pilang mendapat layanan Listrik Pascabayar, pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar belakangan. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening pelanggan, melakukan penagihan dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik (PLN, 2013). Sedangkan pada Listrik Prabayar, pelanggan mengeluarkan biaya lebih dahulu untuk membeli energi listrik dari ATM sejumlah bank atau melalui loket pembayaran tagihan listrik online. Setelah mendapatkan 20 digit nomor pada nota pembelian, pelanggan dapat memasukkan nomor tersebut di Meter Prabayar (MPB) melalui sistem token (pulsa) atau stroom dilokasi pelanggan. Dan pelanggan dapat menikmati tenaga listrik sesuai nominal pulsa yang dibeli. Sementara telah diketahui bahwa Listrik

Prabayar merupakan inovasi dari PLN untuk meningkatkan mutu layanan. Akan tetapi pada tahun ini pelanggan yang termasuk di wilayah kerja PLN Karang Pilang lebih banyak menggunakan listrik prabayar.

Pengambilan Judul Prosedur Penanganan Instalasi Listrik Prabayar ini dilakukan karena bagi penulis Prosedur yang ada pada PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang ini masih terdapat pelanggan yang belum mengerti untuk mengajukan proses permohonan pasang baru serta untuk mengatasi keluhan pelanggan tentang susahnya pelanggan apabila harus melakukan pasang baru secara online bagi pelanggan yang tidak mempunyai smartphone. oleh karena itu diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman atau informasi bagi pelanggan yang ingin berlangganan listrik prabayar secara offline atau datang ke kantor dengan membaca langkah – langkah terlebih dahulu. Adapun disini penulis akan melampirkan tabel total pelanggan yang menggunakan listrik prabayar pada tahun 2021 bulan Januari – Desember:

Table 1.1 Total Jumlah Pelanggan Yang Menggunakan Listrik Prabayar Pada Tahun 2021

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	169
Februari	174

Maret	191
April	171
Mei	120
Juni	183
Juli	174
Agustus	234
September	187
Oktober	188
November	175
Desember	282
Total Pelanggan Yang Berlangganan Listrik Prabayar: 2248	

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Prosedur Penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat?

2. Apa saja kendala - kendala yang dihadapi dalam prosedur penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat?
3. Apa solusi untuk mengatasi kendala – kendala yang dihadapi dalam prosedur penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat?

C. Tujuan Penulisan Akhir

Berdasarkan uraian , rumusan masalah diatas maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat.
2. Untuk mengetahui kendala – kendala yang di hadapi dan cara penyelesaian dalam prosedur penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat.
3. Untuk mengetahui solusi apa yang bisa diambil terhadap kendala – kendala yang dihadapi dalam prosedur penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat.

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk menambah pengetahuan mahasiswa serta menerapkan dan mempraktekkan teori yang didapatkan selama menjalani perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
 - b. Untuk memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan studi Diploma III (D3) Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memperkaya bahan bacaan dipergustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat sebagai tambahan informasi bagi mahasiswa. Serta sebagai bahan kajian dan sebagai kurikulum yang ada di Politeknik Negeri Bali sehingga terdapat kesesuaian antara materi yang diberikan di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di dunia kerja sesungguhnya.

3. Bagi PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat

Dari hasil tulisan ini penulis diharapkan memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan

keputusan untuk perbaikan dan kesempurnaan dalam menetapkan kebijaksanaan perusahaan guna meningkatkan efektivitas kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat, yang beralamat di Jl. Raya Mastrip No.114, Kebraon, Kec. Karangpilang, Kota Surabaya, Jawa Timur.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Prosedur Penanganan (Instalasi Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu berupa keterangan - keterangan atau informasi, bagan dan foto yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yang diperoleh di perusahaan maupun sumber – sumber lainnya (Sugiyono, 2016). Dan juga data kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan

diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018). Data kuantitatif di dalam penelitian ini berupa jumlah data pelanggan pasang baru listrik Prabayar pada tahun 2021.

b. Sumber Data

1) Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer antara lain berupa sejarah singkat, struktur organisasi, uraian tugas dan dokumen pendukung (Sugiyono, 2015). Dalam hal ini penulis menggunakan metode wawancara langsung dengan supervisor serta staff bagian pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2015). Dalam hal ini penulis menggunakan metode membaca beberapa dokumen pelanggan yang mengajukan permohonan pasang baru listrik Prabayar.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa mengajukan pertanyaan terhadap objek yang diteliti (Sujarweni, 2015). dilakukan oleh peneliti langsung saat melakukan Praktek Kerja lapangan di PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat.

2) Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2018) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interview) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara tidak terstruktur kepada pegawai bagian pelayanan PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang. Penulis memawawancarai narasumber tentang hal – hal yang berkaitan dengan pasang baru instalasi listrik Prabayar serta bagaimana prosedur penanganannya apabila pelanggan ingin mengajukan pemasangan baru

listrik Prabayar.

3) Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku – buku, literature, catatan dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan. Nazir (2013:93)

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun suatu data secara sistematis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu teknik analisis data dengan cara menggunakan dan menjelaskan keterangan-keterangan atau fakta-fakta yang diperoleh di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2013).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV maka Prosedur Penanganan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar) pada PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur penanganan instalasi pasang baru listrik prabayar harus melalui langkah – langkah atau prosedur yang ada sehingga pelanggan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak PLN. Dan untuk pihak PLN sendiri melakukan Penginputan Data, Menerbitkan No. Registrasi, Pemeriksaan Pembayaran, Mencetak Perintah Kerja (PK), Mencetak Berita Acara (BA) dan SPJBTL, Penyediaan material untuk kebutuhan pemasangan kWh meter, Melakukan Survey, Penyambungan dan Pengawasan, Menerima Hasil Pekerjaan.

2. Kendala - Kendala yang dihadapi dalam penelitian ini berlatar belakang dari beberapa masalah yang terdapat pada prosedur penanganan pasang baru ini, contohnya: Kerusakan pada kWh meter, Penunggakan pembayaran oleh pelanggan, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pihak PLN kepada masyarakat tentang tahap – tahap atau langkah – langkah pasang baru tersebut.
3. Atas berbagai kendala yang ditemui di lapangan, maka dalam penelitian ini menghasilkan beberapa solusi diantaranya : Pihak PLN harus mengecek secara berkala meter pelanggan, memberikan kelonggaran waktu pembayaran terhadap pelanggan, serta melakukan sosialisasi ke area wilayah kerja PLN ULP Karang Pilang Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang sudah di jelaskan pada BAB IV maka penulis menyarankan untuk perusahaan yaitu :

Diharapkan PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang tetap bisa mempertahankan pelayanan yang baik serta lebih konsisten untuk meningkatkan mutu pelayanan kedepannya khususnya untuk pelanggan yang ingin melakukan permohonan pasang baru listrik prabayar dan apabila ada pelanggan yang mengalami kendala terkait kWh meter yang bermasalah agar pihak PLN mampu mengatasi

keluhan tersebut dengan cepat dan tanggap. Serta Agar kedepannya PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya lebih memperhatikan lagi material yang tersedia agar pelanggan kedepannya tidak ada yang melakukan komplain dikarenakan material yang digunakan mengalami gangguan atau kerusakan. Saran selanjutnya adalah agar lebih memaksimalkan kegiatan sosialisasi terutama di wilayah – wilayah kerja PLN Karang Pilang yang belum pernah dilakukan sosialisasi sebelumnya tentang penggunaan listrik Prabayar ini khususnya sosialisasi tentang bagaimana langkah – langkah yang dilakukan apabila pelanggan ingin mengajukan pasang baru listrik Prabayar. Disamping itu, terkait pembayaran pelunasan biaya pasang baru, penulis berharap PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang Surabaya Barat lebih bisa memberikan kelonggaran pembayaran akan tetapi kelonggaran pembayaran ini sudah disetujui oleh kedua belah pihak, jadi tidak ada yang dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2014. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Joeardie. (2012). Arus Listrik. [Online]. Tersedia:
<http://joeardie.blogspot.com/2012/08/arus-listrik.html> [23 Maret 2013]
- Mulyadi. 2013. Sistem Akuntansi. Jakarta. Salemba Empat
- Nazir, M. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- PT PLN Persero, “ Statistik PLN 2013 “ Jakarta .2014
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mise Methods).Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sujatmo. 1983. Beberapa Pengertian Tentang Pengawasan.
Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmadian, 2017:6. (2017). Manfaat Prosedur Bea Cukai Kepabeanan Ekspor Impor. 4(831), 6
- Tambunan, Rudi. 2013. Standard Operating Procedures (SOP). Maiestas 1 Publishing: Jakarta Selatan

Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat, XVI(1).