

**PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN
UNTUK PERUBAHAN DAYA
PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
ANGELINA JESSIKA WILLISTYA DALI
NIM 1915713035**

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

**PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN
UNTUK PERUBAHAN DAYA
PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
ANGELINA JESSIKA WILLISTYA DALI
NIM 1915713035**

**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 : Angelina Jessika Willistya Dali
NIM : 1915713035
Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN UNTUK PERUBAHAN DAYA PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini 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 dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 31 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Angelina Jessika Willistya Dali
NIM. 1915713035

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

**“ PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN UNTUK PERUBAHAN DAYA
PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR”**

2. Penulis

a. Nama : Angelina Jessika Willistya Dali

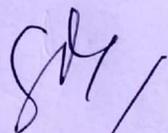
b. NIM : 1915713035

3. Jurusan : Administrasi Niaga

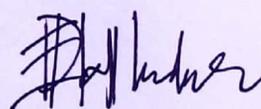
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung, 31 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Menyetujui
POLITEKNIK NEGERI BALI
Pembimbing I, Pembimbing II,



I Gusti Ketut Gede, S.E.,MM
NIP. 196112081988111001



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

“PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN UNTUK PERUBAHAN DAYA
PADA PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR”

Oleh :

ANGELINA JESSIKA WILLISTYA DALI

NIM. 1915713035

Disahkan Oleh :

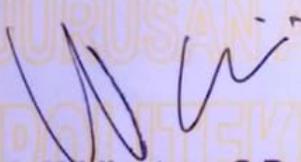
Ketua Penguji



I Gusti Ketut Gede, S.E.,MM

NIP. 196112081988111001

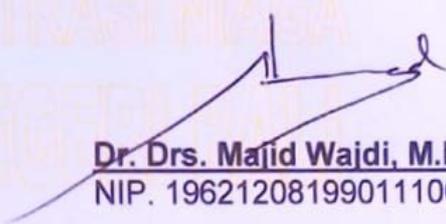
Penguji I



I Made Wdiantara, S.Psi., M.Si

NIP. 197902182003121002

Penguji II



Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd

NIP. 196212081990111001

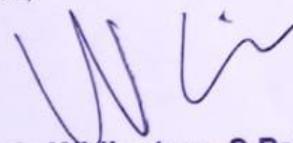
Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si

NIP. 196710211992031002

Badung, 31 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Wdiantara, S.Psi., M.Si

NIP. 197902182003121002

ABSTRAK

PT PLN (Persero) ULP DENPASAR merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan di Denpasar. PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengatur dan mengurus pasokan listrik di seluruh Indonesia. Adapun salah satu fitur PLN *Mobile* yaitu layanan perubahan daya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya PLN *Mobile* pelanggan dapat menggunakan layanan kelistrikan dengan mudah, cepat dan menyenangkan.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pelanggan untuk perubahan daya pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan dalam perubahan daya pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Perubahan daya, pelayanan, prosedur, persyaratan

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Prosedur Pelayanan Pelanggan Untuk Perubahan Daya Pada PT PLN (Persero) ULP DENPASAR”.

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga. Disadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarah dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan Tugas Akhir ini. 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.
2. Bapak Dr. Drs I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Gusti Ketut Gede, S.E.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahannya serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini sampai selesai.

5. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini sampai selesai..
6. Bapak I Wayan Novidi Putra selaku Manajer PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang merupakan sumber data dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ni Made Eny Kasumary selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PA), Bapak I Gede Anom Arimbawa selaku Supervisor PJLAK K3L yang telah memberikan informasi, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya Tugas Akhir ini.
8. Karyawan dan Karyawati pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar, khususnya di bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PA) yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan informasi penelitian Tugas Akhir.
9. Kedua orang tua penulis serta seluruh keluarga yang memberikan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun material dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Sabahat-sahabat saya: Adela, Dewayu, Elviera dan Rikha serta teman-teman mahasiswa 6E Administrasi Bisnis yang telah

memberikan masukan, dukungan dan saran sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis mengucapkan Terima Kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga dengan tersusunnya Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, 31 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

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 Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Prosedur	13
B. <i>Flowchart</i>	17
C. Pelayanan	20
D. Pelanggan.....	24

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	27
A. Sejarah Umum PT PLN (Persero)	27
B. PT PLN (Persero) ULP Denpasar	30
D. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Kebijakan Perusahaan	41
B. Analisis dan Interpretasi Data	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan Ubah Daya Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Periode Januari – Desember 2021	5
Tabel 2.1 Simbol – simbol <i>Flowchart</i>	16
Tabel 4.1 Rincian Biaya Perubahan Daya	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT PLN (Persero)	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar	33
Gambar 4.2 Flowchart Perubahan Daya Melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	43
Gambar 4.3 Tampilan <i>Login</i> akun	44
Gambar 4.4 Tampilan <i>upgrade</i> akun	45
Gambar 4.5 Tampilan data diri	45
Gambar 4.6 Tampilan beranda	46
Gambar 4.7 Tampilan ubah daya dan migrasi	47
Gambar 4.8 Tampilan ID pelanggan	48
Gambar 4.9 Titik lokasi	49
Gambar 4.10 Detail lokasi	49
Gambar 4.11 Tampilan daya baru	50
Gambar 4.12 Tampilan pilihan koneksi	50
Gambar 4.13 Tampilan token listrik	51
Gambar 4.14 Tampilan data pelanggan	52
Gambar 4.15 Tampilan persetujuan	52
Gambar 4.16 Tampilan data produk	53
Gambar 4.17 Tampilan permohonan	53
Gambar 4.18 Tampilan syarat & ketentuan	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil wawancara dari supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar.
- Lampiran 2 : Form TUL I-01 Perubahan Daya.
- Lampiran 3 : PK (Perintah Kerja).
- Lampiran 4 : BA (Berita Acara).
- Lampiran 5 : SIP (Surat Ijin Penyambungan).
- Lampiran 6 : SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik).
- Lampiran 7 : PDL (Perubahan Data Pelanggan).
- Lampiran 8 : Pemasaran PLN *Mobile*.
- Lampiran 9 : TTL (Tarif Tenaga Listrik).
- Lampiran 10 : Tabel Biaya Perubahan Daya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan sumber kehidupan bagi kita semua. Di era globalisasi seperti ini, peran listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, kesejahteraan dan kebutuhan manusia yang semakin meningkat, bahkan kebutuhan manusia dalam bidang jasa maupun barang. PLN sebagai perusahaan Negara perlu memperhatikan aspek pemasaran lebih luas, antara meteran oleh petugas yang tidak akurat, tarif listrik meningkat, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, pemadaman bergiliran dan masih banyak lainnya. Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat

cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti memberikan kesan/ citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Adanya kompetisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam berbagai sektor organisasi, baik publik maupun swasta bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik dan metode untuk menarik lebih banyak para pelanggan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Peranan pelayanan dalam proses itu adalah bertindak selaku katalisator, yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan, harus didukung adanya monitoring secara *continue* dilakukan perbaikan dalam pelayanan yang diberikan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan di Indonesia yaitu PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengatur dan mengurus pasokan listrik di seluruh Indonesia, agar memenuhi listrik masyarakat terpenuhi PT PLN (Persero) memiliki kantor-kantor cabang yang telah tersebar di seluruh daerah di Indonesia.

Di Bali terdapat beberapa kantor cabang yang di sebut sebagai Unit Layanan Pelanggan, salah satunya PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Denpasar, yang berlokasi di Jl. P.B. Sudirman No.2, Dauh Puri, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar.

Seiring perkembangan teknologi, peningkatan kebutuhan listrik masyarakat semakin bertambah karena banyak diciptakan peralatan yang menggunakan energi listrik, sehingga kebutuhan akan energi listrik menjadi semakin bertambah. Maka dari itu PT PLN (Persero) menyediakan pelayanan perubahan daya sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk menunjang rumah tangga sehari-hari maupun untuk menunjang kegiatan bisnis dan industri. Pelanggan yang mengalami penggunaan listrik meningkat dan listrik rumah sering mati itu perlu penambahan daya listrik karena beberapa alat elektronik yang memerlukan daya yang tidak sedikit, butuh kestabilan listrik agar rumah tidak terus menerus mengalami mati listrik. Maka pelanggan harus melakukan perubahan daya atau penaikan daya yang dapat dilakukan sesuai prosedur dari PLN itu sendiri.

Proses perubahan daya memerlukan tahapan yang cukup banyak dan menyebabkan kurang cepatnya pelayanan kepada pelanggan yang akan merubah daya listriknya. Maka dari itu PT PLN (Persero) terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan peningkatan pelayanan perusahaan dapat membuat pelanggan puas karena segala urusan menjadi lebih mudah. Mengembangkan inovasi terbaru yakni tidak terlepas juga dari perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi seperti telepon seluler atau *mobile phone* yang sering kita sebut dengan *handphone*.

PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru saat ini, yakni PLN *Mobile* resmi diliris oleh Direksi PLN pada Oktober 2016. PLN telah menciptakan akses layanan PLN yang semakin mudah digunakan. Dengan aplikasi “PLN *Mobile*” yang ada di genggamannya pelanggan melalui *mobile phone*. PT PLN (Persero) meluncurkan aplikasi yang dapat diunduh melalui telepon pintar, dengan nama PLN *Mobile* untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi berbasis Android ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Conect Plus. PLN *Mobile* ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN *Mobile* dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (*contact center*) “PLN 123”.

PT PLN (Persero) selalu menyuguhkan pelayanan yang inovatif dan terbaik untuk para pelanggan dan calon pelanggan sebagaimana dengan adanya inovasi Aplikasi PLN *Mobile* ini juga dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi jauh lebih baik. Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini bisa dikatakan cukup baik dalam pemberian pelayanan mengenai berbagai macam informasi yang tertera didalam fitur-fitur yang ada di Aplikasi PLN *Mobile*, sehingga dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun.

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan Ubah Daya Aplikasi PLN *Mobile*
Periode Januari – Desember 2021

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	189
2	FEBRUARI	275
3	MARET	381
4	APRIL	376
5	MEI	431
6	JUNI	432
7	JULI	337
8	AGUSTUS	471
9	SEPTEMBER	389
10	OKTOBER	593
11	NOVEMBER	414
12	DESEMBER	469
	TOTAL	4766

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk membahas “Prosedur Pelayanan Pelanggan Untuk Perubahan Daya pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar”

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana prosedur pelayanan pelanggan untuk perubahan daya pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dan cara penyelesaian dalam prosedur pelayanan pelanggan untuk perubahan daya pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pelanggan untuk perubahan daya pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan cara penyelesaian dalam prosedur pelayanan pelanggan untuk perubahan daya pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang perusahaan yang menjadi objek penelitian. Serta mengetahui proses meningkatkan kepuasan pelanggan dalam proses pelayanan offline ataupun online khususnya dalam pengajuan perubahan daya.
- b. Sebagai bahan pertimbangan antara ilmu pelayanan yang didapatkan saat melakukan perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia industri.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pustaka, referensi serta sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan mengetahui seberapa jauh kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah untuk memasuki dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pihak PT PLN (Persero) yang nantinya dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan di dalam menerapkan kebijakan pelayanan

perubahan daya listrik sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang berlokasi di Jl. P.B. Sudirman No.2, Dauh Puri, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian adalah Prosedur Pelayanan Pelanggan Untuk Perubahan Daya pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2017: 3) menyatakan bahwa "Data kualitatif adalah Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan".

2) Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017: 8) menyatakan bahwa “Data Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan”.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017: 87) menyatakan bahwa “Data Primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan staf pelayanan pelanggan & administrasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Denpasar mengenai masalah yang diteliti.

2) Data Sekunder

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017: 87) menyatakan bahwa “Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga”. Data sekunder dalam

penelitian ini diperoleh dari buku-buku dan literatur lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa :

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016: 317) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara tatap muka dengan petugas loket (*customen service*), supervisor pelayanan pelanggan & administrasi serta pihak-pihak yang dapat memberikan informasi terkait dengan data yang dibutuhkan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Denpasar.

2) Observasi

Menurut Sugiyono (2018: 229) menyatakan bahwa “Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain”. Penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi perusahaan tempat

penulis melakukan penelitian pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dan mencatat semua informasi yang ada sehingga dapat menyusun penelitian ini. Observasi ini dilakukan pada bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi.

3) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013: 329) menyatakan bahwa “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”. Dokumentasi dapat digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumentasi merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi dan mempermudah pemecahan masalah di atas maka penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan

lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Sugiyono, 2011: 9). Dalam penulisan ini penulis menguraikan keterangan serta informasi yang didapatkan selama penelitian di PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Setelah keterangan serta informasi yang diperoleh dilapangan tersebut dianalisis menjadi suatu kesimpulan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dengan adanya PLN *Mobile* pelanggan tidak perlu datang ke kantor lagi, hanya dengan *smartphone* pelanggan dapat menggunakan layanan kelistrikan dengan mudah, cepat dan menyenangkan. Berdasarkan hasil dari pembahasan dan penjelasan yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan perubahan daya pelanggan

Dimulai dengan permohonan perubahan daya oleh pelanggan melalui PLN *Mobile*. Selanjutnya penulisan biaya penyambungan, dengan waktu yang diberikan 30 hari mulai dari saat pengajuan dikirim. Penerbitan perintah kerja (PK), dan berita acara (BA) penyambungan. Pelaksanaan penyambungan. Peremajaan data

pelanggan (PDL). Proses perubahan daya membutuhkan waktu 10 hari kerja, terhitung dari tanggal pelanggan membayar biaya tambah daya.

2. Dalam penerapannya, pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile* masih memiliki banyak kendala, baik dari pengguna hingga perangkat yang digunakan. PT PLN (Persero) ULP Denpasar tidak jarang mendapatkan pengaduan secara langsung dari pelanggan mengenai sulitnya saat menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini mendorong PT PLN (Persero) ULP Denpasar untuk terus mengedukasi dan memberikan wawasan serta menawarkan promo-promo kepada pelanggan agar dapat memahami pentingnya kehadiran aplikasi PLN *Mobile* untuk membantu memberikan pelayanan yang efisien.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pembahasan dan penelitian diatas, adapun saran-saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Saran untuk perusahaan

Hendaknya melakukan lebih banyak perkenalan dan edukasi mengenai pelayanan khususnya aplikasi PLN *Mobile*. Agar pelanggan dapat lebih memahami fungsi dan keunggulan dari pelayanan aplikasi PLN *Mobile*. PT PLN (Persero) ULP Denpasar dapat memberika brosur kepada pelanggan yang datang ke loket

dan dapat menjelaskan secara rinci setiap fitur yang terdapat di aplikasi tersebut.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penulis berharap untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan dan merumuskan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan kelengkapan fitur aplikasi dengan sistem PT PLN (Persero).

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225. (Bandung: ALFABETA)
- Abubakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- AFINA, A. D., & Astuti, S. R. T. (2017). *Prosedur Pengembangan Karyawan Melalui Peningkatan Aktivitas Kerja Perusahaan dan Efisiensi Kerja PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang* (Doctoral dissertation, Sekolah Vokasi).
- Apriantini, NI Made Mia. 2021. *Prosedur Perubahan Daya Melalui Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Perser) Mengwi*. Bali: Politeknik Negeri Bali.
- Arif, K. R. (2018). *Evaluasi Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus Pln Rayon Panam Kota Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Atmadjati, A. (2018). Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media
- Desi Ayu, R. (2017). *trategi Corporate Public Relations PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta Melalui Pemanfaatan "Aplikasi PLN Mobile" di wilayah Semarang* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).

Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.

Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light*. Fourth Edition McGraw-Hill.

Hapsari, P. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan (Studi Kasus Konsumen Rumah Tangga Listrik Prabayar)* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00880HM%20Bab2001.pdf>. (Diakses 22 April 2022)

Indrajani. 2011. Perancangan Basis Data dalam All in 1. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.

Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2014 Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems (Edisi 13), Prentice Hall.

Mulyadi. 2010. Sistem akuntansi. Cetakan Kelima. Jakarta: Salemba Empat

NINGSIH, P. A. W. (2017). *Komunikasi Inovasi Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Rasto.(2015). Manajemen Perkantoran Paradigma Baru. Bandung: Alfabeta.

Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan.

Sugiarto. (2017). Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.

Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Wibawanto, W (2017). Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif. Jember: Cerdas Ulet Kreatif