

**PROSEDUR ADMINISTRASI LAYANAN PASANG BARU  
TENAGA LISTRIK DI PT PLN (PERSERO) UNIT  
PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN  
(UP3) BALI SELATAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Kadek Ayu Dwi Raswari**

**NIM 2015713060**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**PROSEDUR ADMINISTRASI LAYANAN PASANG BARU  
TENAGA LISTRIK DI PT PLN (PERSERO) UNIT  
PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN  
(UP3) BALI SELATAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Kadek Ayu Dwi Raswari**

**NIM 2015713060**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Dwi Raswari  
NIM : 2015713060  
Prodi/Jurusan : DIII Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**"Prosedur Administrasi Layanan Pasang Baru Tenaga Listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan"**

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 dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 18 Juli 2023  
Yang Menyatakan,



**Ni Kadek Ayu Dwi Raswari**  
NIM. 2015713060

*Lembar Persetujuan dan Pengesahan*

**PROSEDUR ADMINISTRASI LAYANAN PASANG BARU  
TENAGA LISTRIK DI PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) BALI SELATAN**

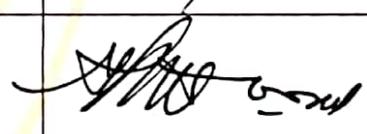
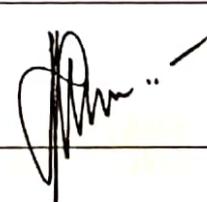
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

*(NI KADEK AYU DWI RASWARI)*

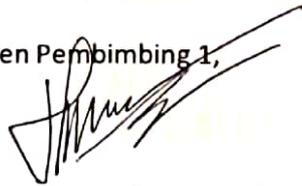
*NIM. 2015713060*

Badung, 25 Agustus 2023

Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd NIP. 198809092019031013	
Dosen Penguji 1, I Made Sarjana, SE., MM NIP. 19601231198811001	
Dosen Penguji 2, I Ketut Muderana, SE., M.Si NIP. 196212311988031012	

Dosen Pembimbing 1,



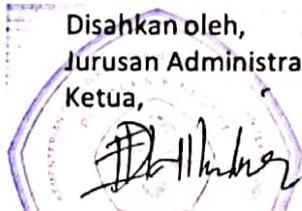
(I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd)  
NIP. 198809092019031013

Dosen Pembimbing 2.



(Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si)  
NIP. 196212311990032003

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



(I Made Wdiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan karya tugas akhir yang berjudul “Prosedur Administrasi Layanan Pasang Baru Tenaga Listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan” dengan tepat waktu.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Bali. Penulisan tugas akhir ini tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa bantuan, doa serta dukungan baik yang bersifat moril atau materiel dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengutarakan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Kepala Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis.
4. Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

6. Seluruh karyawan beserta jajarannya di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan tanpa mengurangi rasa hormat penulis.
7. Kepada diriku sendiri, kedua orang tuaku dan adik-adikku terima kasih atas jerih payah, dukungan serta doanya.
8. Teman seperjuanganku Gita dan Dayu.
9. Teman-teman mahasiswa angkatan 2020 dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis karena telah mengingatkan dan membantu penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun, tidak lupa harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan dan besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi para pembacanya.

Badung, 18 Juli 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	14
A. Administrasi.....	14
B. Manajemen Pelayanan Pelanggan .....	19
C. Prosedur .....	25
D. Layanan Pasang Baru.....	28
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	28
A. Sejarah Perusahaan .....	28
B. Bidang Usaha.....	36
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
A. Kebijakan Perusahaan .....	44
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	83
A. Simpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	86
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Pasang Baru di PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Sistem Pascabayar dan Prabayar.....	29
Tabel 2.2 Simbol-Simbol Diagram Alir .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PLN .....	31
Gambar 3.2 Bidang Persegi Panjang Berwarna Kuning .....	31
Gambar 3.3 Petir atau Kilat.....	32
Gambar 3.4 Tiga Gelombang.....	33
Gambar 3.5 Tulisan PLN .....	33
Gambar 3.6 Struktur Organisasi UP3 Bali Selatan .....	38
Gambar 4.1 Tarif Tenaga Listrik .....	51
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Layanan Pasang Baru .....	52
Gambar 4.3 Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	53
Gambar 4.4 Halaman Awal PLN Mobile .....	54
Gambar 4.5 Halaman Daftar Akun.....	55
Gambar 4.6 Halaman Beranda PLN Mobile.....	56
Gambar 4.7 Simulasi Perhitungan Biaya Layanan.....	57
Gambar 4.8 Sambung Baru LSP Plus .....	59
Gambar 4.9 Pilih Lokasi Pemasangan.....	60
Gambar 4.10 Isi Detail Layanan.....	61
Gambar 4.11 Isi Data SLO.....	62
Gambar 4.12 Detail Pemeriksaan IML .....	63
Gambar 4.13 Detail Pemeriksaan NIDI.....	64
Gambar 4.14 Pengajuan Instalasi Listrik .....	65
Gambar 4.15 Isi Data Pelanggan.....	67
Gambar 4.16 Pengajuan Permohonan Pasang Baru.....	69
Gambar 4.17 Menu AP2T .....	70
Gambar 4.18 Input Data Calon Pelanggan .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2. Permohonan Pasang Baru
- Lampiran 3. Rencana Anggaran Biaya
- Lampiran 4. Kajian Kelayakan Finansial
- Lampiran 5. Kajian Kelayakan Operasional
- Lampiran 6. Minutes of Meeting (MOM)
- Lampiran 7. Surat Ijin Penyambungan
- Lampiran 8. Sertifikat Laik Operasi (SLO)
- Lampiran 9. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
- Lampiran 10. Perintah Kerja
- Lampiran 11. Berita Acara
- Lampiran 12. Permohonan Restitusi
- Lampiran 13. Berita Acara Penyambungan
- Lampiran 14. Perubahan Data Langganan (PDL)

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Ekonomi Indonesia pasca Covid-19 kini telah berangsur pulih. Dalam upaya percepatan pertumbuhan ekonomi pasca Covid-19 pemerintah telah mengupayakan beberapa langkah seperti salah satunya dengan investasi dalam infrastruktur melalui program Indonesia Maju dan Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), yang mana program tersebut berfokus pada pembangunan infrastruktur dan ekonomi nasional. Pertumbuhan ekonomi dan pembangunan infrastruktur menjadi kunci utama pendorong peningkatan penggunaan energi listrik, tidak hanya itu saja namun peningkatan jumlah penduduk, penggunaan barang elektronik, perkembangan sektor industri; bisnis; teknologi; dan digitalisasi, peningkatan taraf hidup serta kemudahan akses terhadap layanan listrik turut serta memberikan kontribusi. Hal

tersebut didukung dengan pernyataan dari Permatasari seorang *Executive Vice President* Komunikasi Korporat dan CSR PLN (2022) bahwa “Kenaikan penjualan listrik ini menandai perekonomian Indonesia mulai bangkit, sebab permintaan listrik sejalan dengan pertumbuhan ekonomi”.

Dilansir dari arsip berita Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (2016) menyatakan bahwa, tanpa disadari kini listrik sudah menjadi bagian terpenting dalam kehidupan manusia modern, yaitu sebagai salah satu kebutuhan pokok. Dianggap sebagai kebutuhan pokok karena hampir tidak ada aktivitas yang tidak melibatkan penggunaan energi listrik. Permintaan energi listrik tidak hanya datang dari rumah tangga tetapi dari berbagai sektor lainnya seperti sektor industri, sosial, pariwisata, pertanian, perikanan hingga instansi pemerintahan.

PT PLN (Persero) merupakan sebuah badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang penyediaan ketenagalistrikan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.18, status perusahaan listrik negara (PLN) ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan (PKUK). PT PLN (Persero) berkewajiban dalam hal menyediakan energi listrik bagi masyarakat di seluruh Indonesia. Sebagai penyedia pelayanan jasa ketenagalistrikan, PT PLN (Persero) mempunyai 3 (Tiga) produk utama yaitu layanan pasang baru, layanan sambung sementara serta layanan ubah daya. Dari berbagai produk layanan yang ditawarkan

PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan, layanan pasang baru merupakan salah satu pelayanan yang timbul akibat upaya dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan calon pelanggan yang memiliki bangunan baru. Berikut merupakan gambaran mengenai jumlah pelanggan yang telah menggunakan produk layanan pasang baru selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Pasang Baru di PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan

<b>Tahun</b>	2020	2021	2022
<b>Bulan</b>			
Januari	4057	2151	1577
Februari	3052	1929	1727
Maret	3330	2375	1981
April	3066	1683	2208
Mei	2437	2040	1582
Juni	2667	2109	2057
Juli	2908	2149	2525
Agustus	2738	2012	2848
September	2426	2093	2798
Oktober	2723	2077	2430
November	2947	2176	2702
Desember	2740	2645	2761
<b>Sub Total</b>	<b>35091</b>	<b>27016</b>	<b>27196</b>
<b>Total</b>	<b>89303</b>		

Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan

Tabel diatas menunjukkan diagram permintaan layanan pasang baru, yang menggambarkan jumlah pengguna layanan pasang baru selama 3 (tiga) tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 hingga tahun 2023

dengan jumlah total sebanyak 89.303 pelanggan. Dimana pada tahun 2020 saat awal pandemi covid-19 jumlah pengguna layanan pasang baru sebanyak 35.091 orang. Kemudian pada tahun 2021 pengguna layanan pasang baru berkurang sebanyak 8.075 orang menjadi 27.016 orang. Pada akhir tahun 2022 tercatat jumlah pengguna layanan pasang baru meningkat sebanyak 180 orang menjadi 27.196 orang. Jumlah tertinggi dari pelanggan yang menggunakan layanan pasang baru berada pada tahun 2020 bulan Januari sebanyak 4.057 orang dan jumlah pengguna layanan pasang baru terendah pada PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan yaitu sejumlah 1.577 pada bulan Januari tahun 2022. Karena permintaan akan layanan pasang baru di tidak dapat di prediksi jumlahnya maka, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pasang baru setiap tahunnya tidak menentu.

Transformasi digital telah mengubah dunia, dimana akses informasi yang mudah dan cara komunikasi yang semakin variatif menjadi tantangan baru bagi setiap perusahaan. Dalam kondisi ini PT PLN (Persero) turut serta bertransformasi menjadi lebih baik dalam memberikan kemudahan, kenyamanan dan pengalaman terbaik bagi para pelanggannya. Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut PT PLN (Persero) telah menyediakan layanan *call center* 123, Unit Layanan terdekate serta meluncurkan sebuah Aplikasi bernama *PLN Mobile*, aplikasi yang dapat diunduh pada ponsel melalui *Playstore* atau *Appstore*. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2016 untuk memberikan

pelayanan secara online dimana pelanggan dapat mengakses layanan PT PLN (Persero) mulai dari pemasangan energi listrik hingga penanganan keluhan hanya dalam satu genggaman. PT PLN (Persero). Namun, pada saat aplikasi PLN Mobile diluncurkan aplikasi tersebut tidak mendapatkan respon yang positif dari pelanggan sehingga masih memerlukan perbaikan. Perbaikan tersebut dapat diketahui dari perbaharuan fitur pasang baru yang mulanya hanya digunakan untuk pasang baru saja; kemudian ditambah dengan paket Sertifikat Laik Operasi (SLO); hingga pasang baru dengan paket instalasi, NIDI dan SLO. Hingga akhirnya melalui website resminya di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) mengumumkan mengenai layanan pasang baru yang hanya dapat diakses melalui aplikasi PLN *Mobile*, dengan jutaan pengguna serta *rating* yang hampir sempurna yaitu 4,9 (empat koma sembilan). Pada Sebelum Layanan Satu Pintu *Plus* (LSP *Plus*) diluncurkan, calon pelanggan harus melewati banyak “pintu” karena layanan pasang baru masih terpisah antara Instalatur, Lembaga Inspeksi Teknik, PLN dan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. Kini, calon pelanggan cukup mendatangi “satu pintu” layanan pada fitur Sambung Baru Layanan Satu Pintu *Plus* di Aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi PLN *Mobile* telah diperbaharui dengan peningkatan aksesibilitas melalui fitur pemetaan yang memfasilitasi pasang baru tenaga listrik, yaitu Layanan Satu Pintu *Plus* (LSP *Plus*). Dalam upaya memberikan bantuan dan dukungan kepada calon pelanggan dalam mengurus proses pemasangan sambungan

listrik. PT PLN (persero) telah menjalin kerjasama dengan biro instalatir untuk membantu calon pelanggan dalam melakukan pemasangan instalasi listrik serta kepengurusan NIDI dan bekerjasama Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan untuk membantu pelanggan dalam memperoleh Sertifikat Laik Operasi (SLO).

Berbeda halnya dengan Unit Layanan Pelanggan yang melayani ketenagalistrikan mulai dari 450 VA hingga daya dibawah 41.500 VA, Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan atau UP3 merupakan Unit perusahaan yang melayani terkait ketenagalistrikan dengan daya mulai 41.500 VA hingga 200 KVA. Pelanggan yang datang lebih banyak dari sektor Industri, Pemerintahan, Sosial dan Bisnis. Sehingga dibutuhkan penanganan secara lebih mendalam. Layanan pasang baru merupakan layanan yang disediakan PT PLN (Persero) bagi pelanggan yang baru ingin melakukan pemasangan sambungan tenaga listrik baru sesuai dengan lokasi yang pelanggan ajukan. Terdapat rangkaian kegiatan dan kelengkapan berkas yang harus dipersiapkan calon pelanggan hingga akhirnya pemasangan sambungan baru energi listrik dapat dikatakan selesai. Namun, kondisi yang sering terjadi dilapangan yaitu pelanggan belum sepenuhnya memahami bagaimana prosedur layanan pasang baru, syarat-syarat yang diperlukan dan beberapa calon pelanggan lebih memilih menggunakan jasa calo sebagai perantara untuk mengurus sesuatu yang erat kaitannya dengan pasang baru listrik PLN. Oleh karena itu, dalam rangka menjaga kualitas layanan dan kinerja

perusahaan tetap baik maka administrasi harus dilaksanakan semaksimal mungkin agar dapat diketahui secara terbuka oleh pelanggan dan dapat diawasi sehingga tidak terjadi kesalahan administratif, penyelewengan atau penyalahgunaan dari pihak terkait yang tidak bertanggung jawab yang dapat menyebabkan terhambatnya proses penyambungan pasang baru energi listrik. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk meneliti "**Prosedur Administrasi Layanan Pasang Baru Tenaga Listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan**".

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan yang dapat penulis angkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur administrasi layanan pasang baru tenaga listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam proses administrasi layanan pasang baru tenaga listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan?
3. Apa saja solusi yang telah digunakan untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam proses administrasi layanan pasang baru tenaga listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini dilaksanakan yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur administrasi layanan pasang baru tenaga listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam proses administrasi layanan pasang baru tenaga listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan (UP3) Bali Selatan.
3. Untuk mengetahui solusi yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses administrasi layanan pasang baru tenaga listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan (UP3) Bali Selatan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Studi Diploma III Program Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Untuk dapat mengaplikasikan serta mengembangkan pengetahuan yang telah di dapat selama bangku perkuliahan.

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas, memperkaya informasi serta dapat digunakan sebagai bahan bacaan khususnya dalam bidang administrasi dan pelayanan pelanggan di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

## 3. Bagi Perusahaan PT PLN (Persero)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap apa yang dibahas dalam saran penulisan penelitian ini.

## **E. Metode Penelitian**

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan. Yang beralamat di Jalan P.B Sudirman No. 2, Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali.

### 2. Objek Penelitian

Objek Penelitian yang akan penulis teliti adalah prosedur administrasi layanan pasang baru tenaga listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data yang bersifat kualitatif. Data kualitatif merupakan data dalam bentuk verbal atau data yang disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, video, diagram atau ungkapan narasi (Sarosa, 2021:1). Data kualitatif dalam penelitian ini yakni data wawancara, data observasi lapangan serta dokumen-dokumen penunjang yang dibutuhkan seperti yang berkaitan dengan prosedur administrasi layanan pasang baru tenaga listrik, gambaran umum perusahaan, lokasi geografis objek, visi dan misi, uraian jabatan.

#### b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

##### 1) Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hasil observasi dan wawancara langsung dengan salah satu pegawai pada bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan. Data primer adalah sumber data yang diberikan langsung oleh pemberi data atau informan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:219).

## 2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan dokumentasi terkait yang erat kaitannya dengan topik penelitian ini. Jika data primer merupakan data yang langsung diberikan kepada pengumpul data, maka data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan oleh pemberi data atau informan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:219).

### c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengungkap dan menunjang informasi dari responden sesuai dengan ruang lingkup penelitian (Sujarweni, 2014:74). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan terhadap gejala yang diselidiki atau diteliti (Abdussamad, 2021:156). Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan mengamati terkait prosedur admisnistrasi layanan pasang baru listrik pada UP3 Bali Selatan.

#### 2) Wawancara

Dalam hal ini, Abdussamad (2021:152) mengatakan

bahwa Wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi verbal berupa percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dan narasumber terkait dengan objek yang diteliti. Wawancara atau interview dengan salah satu pegawai pada bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan.

### 3) Studi Pustaka

Menurut Hermawan (2016:67) Studi pustaka atau studi literatur berguna untuk mengarahkan penelitian dan pencapaian tujuan penelitian dan penulisan hasilnya. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari kegiatan membaca dan menelaah sumber bacaan seperti literatur, jurnal atau makalah yang berkaitan dengan layanan pasang baru listrik.

### 4) Studi Dokumentasi

Dalam penelitian ini turut serta menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi. Dokumen merupakan catatan dari peristiwa yang sudah berlalu atau sudah terjadi (Sugiyono, 2018:396). Data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Studi dokumentasi yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan memanfaatkan studi terhadap dokumen-dokumen yang relevan dengan prosedur administrasi layanan pasang baru tenaga listrik.

#### 4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilaksanakan dengan memanfaatkan data kualitatif yang diperoleh kemudian dibahas secara menyeluruh dan dijabarkan melalui sebuah pernyataan atau deskripsi. Dengan demikian maka penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2017:73), mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Prosedur Administrasi Layanan Pasang Baru Tenaga Listrik di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

1. Layanan pasang baru yang ada pada unit pelaksana pelayanan pelanggan, melayani mulai dari 41.500 VA hingga 200 KVA (Pascabayar). Dalam pelaksanaannya calon pelanggan dapat mengajukan permohonan pasang baru dengan datang langsung ke Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) atau melalui aplikasi PLN *Mobile*, setelah itu pelanggan mendapatkan surat permohonan dan petugas PLN melaksanakan survei dengan hasil berkas KKF;KKO;RAB kemudian akan ada penyesuaian daya dan restitusi bila daya yang dimohonkan tidak laik, MOM, mencetak SIP,

pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui bank dengan nomor register, penandatanganan SPJBTL, penerbitan PK dan BA, penyiapan material dan penyalaan, mengisi BA penyalaan setelah semua proses penyambungan selesai dilaksanakan, melakukan peremajaan atau PDL dan *callback* pelanggan, verifikasi oleh manajer dan berkas dapat di arsip ke AIL.

2. Kendala-kendala yang dihadapi perusahaan dalam proses administrasi pasang baru tenaga listrik yaitu, berkas yang diterima perusahaan masih belum lengkap, pelanggan yang belum paham akan penggunaan SLO dan kendala teknis yang menyebabkan restitusi, calon pelanggan yang sulit dihubungi dan terdapat praktik “calo”.
3. Solusi yang digunakan perusahaan dalam mengatasi kendala yang terjadi yaitu dengan penerimaan atau pengambilan berkas yang dilakukan pada saat petugas melakukan penyalaan, memberitahukan pelanggan mengenai pentingnya SLO dan alasan dibalik terjadinya kendala teknis yang terjadi, menghubungi pelanggan secara terus menerus hingga ada jawaban dari pelanggan yang bersangkutan dan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial terkait bahaya calo.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini adapun saran yang dapat diberikan agar kedepannya menjadi masukan bagi perusahaan yaitu:

1. Sebaiknya kelengkapan berkas dapat diterima oleh perusahaan bersamaan dengan penerimaan salinan Sertifikat Laik Operasi (SLO) atau seminggu setelah permohonan atau selambat-lambatnya pada saat penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Hal tersebut guna menghindari kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan di kemudian hari karena penundaan penginputan data. Tertib administrasi perlu untuk digencarkan dan dengan menyediakan waktu tunggu penerimaan berkas oleh perusahaan.
2. Agar dapat meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar petugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon pelanggan sebaiknya petugas mengkonfirmasi sehari sebelum atau kiranya 2 jam sebelum melakukan survei.
3. Agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terkait bahaya praktik calo, sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan sosialisasi dan melakukan demo aplikasi PLN *Mobile*. Dengan mengadakan demo penggunaan aplikasi kepada masyarakat, bagaimana mudahnya kepengurusan administrasi permohonan layanan pasang baru dengan menggunakan menu layanan terbaru yaitu Layanan LSP *Plus* PLN *Mobile* diharapkan akan mampu mengatasi permasalahan terkait penggunaan calo selain itu demo aplikasi PLN *Mobile* juga dapat menjadi solusi untuk membantu masyarakat khususnya bagi orang tua yang merasa kesulitan dalam mengikuti perkembangan teknologi dan digitalisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Avianto, Bhakti Nur. 2020. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fatimah, Endah Nur. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Fauzi, Rizki Ahmad. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis; Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kamaluddin, Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makassar: Sah Media.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teorii dan Praktik*. Jakarta. Raja Grafindo.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- ESDM. "Listrik Kebutuhan Pokok Yang Harus Dijaga Volume, Kualitas Dan Kesenambungannya". [www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/listrik-kebutuhan-pokok-yang-harus-dijaga-volume-kualitas-dan-kesinambungannya](http://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/listrik-kebutuhan-pokok-yang-harus-dijaga-volume-kualitas-dan-kesinambungannya). (Diakses 8 Mei 2023)
- ESDM. "Listrik Sangat Penting Untuk Kehidupan Masyarakat Dan Pertumbuhan Ekonomi". [www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/listrik-sangat-penting-untuk-kehidupan-masyarakat-dan-pertumbuhan-ekonomi](http://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/listrik-sangat-penting-untuk-kehidupan-masyarakat-dan-pertumbuhan-ekonomi). (Diakses 8 Mei 2023)

- Marginingsih, Ratnawaty. 2021. "Program pemulihan ekonomi nasional sebagai kebijakan penanggulangan dampak pandemi Covid-19 pada sektor UMKM." *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 8.2:110-116.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyani, Dini, dan Djoni Hartono. 2018. "Pengaruh efisiensi energi listrik pada sektor industri dan komersial terhadap permintaan listrik di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan* 11.1:1-17.
- PLN. "Ekonomi Indonesia Mulai Bangkit, PLN Catat Kenaikan Penjualan Listrik". <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2022/05/ekonomi-indonesia-mulai-bangkit-pln-catat-kenaikan-penjualan-listrik> (Diakses 15 Mei 2023)
- Putra, Indra Mahardika. 2020. *Panduan Menyusun SOP*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima; Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rifka, R.N. 2017. *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Sarosa, Samiaji. 2021. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Kanisius.
- Setiawan, Ebta. "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." *Arti Kata Logo - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, [kbbi.web.id/logo](http://kbbi.web.id/logo). Diakses 15 Juni 2023.
- Setiawan, Ebta. "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." *Arti Kata Pelayanan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, [kbbi.web.id/pelayanan](http://kbbi.web.id/pelayanan). Diakses 5 Mei 2023.
- Setiawan, Ebta. "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." *Arti Kata Pelanggan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, [kbbi.web.id/pelanggan](http://kbbi.web.id/pelanggan). Diakses 6 Mei 2023.
- Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Manusia.
- Silalahi, Ulber. 2013. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru.

- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiranata. 2014. *Metode Penelitian Lengkap, Praktis,, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Bekasi: Maiestas Publishing.
- Wibawanto, Wandah. 2017. *Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.