

ABSTRAKSI

PLN sebagai BUMN dibidang kelistrikan yang ditugaskan pemerintah sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik (IUPTL) yang berdasarkan undang – undang Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) nomor 30 tahun 2009 maka PLN dalam memberikan layanan terbaik seharusnya berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan layanan, terkhusus untuk layanan penyambungan baru calon pelanggan. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami *Business Model Canvas* jasa penyambungan baru listrik pada perusahaan PT PLN (persero) Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta (UID JTY) dan mengidentifikasi penyebab terjadinya keterlambatan penyambungan baru.

Narasumber merupakan Manager bagian konstruksi dari 13 (tiga belas) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) / Area, narasumber merupakan salah satu pejabat struktural yang dipandang paling tahu dan terkait langsung dengan pekerjaan kontrak penyambungan baru listrik. Teknik pelaksanaan dengan metode *Focus Group Discussion* (FGD), terbagi menjadi 2 (dua) bagian pertanyaan, yakni pre test FGD dan wawancara FGD, dimana dalam pre test akan ditanyakan terkait *value proposition* dari layanan penyambungan baru pelanggan, setelah itu baru dilakukan FGD dari pertanyaan layanan penyambungan baru khususnya pada 3 (tiga) blok *business model canvas* (blok *key activites*, *key partners* dan *key resources*).

Hasil penelitian dari *coding* wawancara pelaksanaan *focus group discussion* dengan para narasumber menyimpulkan bahwa faktor – faktor yang dominan terjadi dan berdampak pada terlambatnya penyambungan baru listrik PLN UID Jateng DIY adalah terkait ketersediaan material distribusi utama (MDU) kWh Meter dan kabel sambungan rumah di gudang UP3 dan ULP, terkendala juga akibat eksternal pelanggan seperti SLO (sertifikat laik operasi) dari Lembaga Inspeksi Teknik (LIT) terlambat terbit serta instalasi bangunan dari calon pelanggan tidak siap. Sehingga 9 (sembilan) blok *Business Model Canvas* (BMC) dari layanan jasa penyambungan baru listrik dapat diidentifikasi dan penyebab utama keterlambatan penyambungan baru terdapat pada blok *key activites* dan *key resources*.

Kata Kunci : *Business Model Canvas, Focus group Discussion, MDU*