**BAB III**

**PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Perjalanan PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten cukup panjang. Awal kelistrikan di Bumi Parahyangan yang sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya kota Bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu *Bandungsche Electriciteit Maatschaappij (BEM).*

Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi perusahaan perseroan menjadi *Gemeenschaappji Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO)* yang pendirinya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan nomor 213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Setelah kekuasaan penjajah beralih ke tangan pemerintah Jepang di antara rentah waktu 1942 – 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja di seluruh Pulau Jawa.

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh pemerintah Indonesia. 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 TAHUN 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959.

Selanjutnya di Tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU – PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN, sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exploitai XI sebagai kesatuan BPU – PLN di Jawa Barat, diluar DKI Jaya dan Tangerang.

Pada tahun 1970an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1672 tentang Perusahaan Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berdasarkan pengumaman PLN Exploitasi XI No.05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Litsrik Nrgara Dsitribusi Jawa Barat.

Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum Perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT. PLN ( Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnya, dengan mengacu pada keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, dimana wilayah kerjanya meliputi Provinsi Jawa Barat & Provinsi Banten, hingga saat ini.

**Visi, Misi & Moto Perusahaan**

Visi

Diakui sebagai Perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggal dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Penjabaran :

Diakui  
Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukkan bahwa PLN pantas dipandang sebagai Perusahaan Kelas Dunia.

Kelas Dunia :

* 1. Menunjukkan kinerja yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang berkepentingan.
  2. Memberikan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan.
  3. Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha Nasional dan Internasional.
  4. Bekerja dengan pola pikir prima (Mindset of Excellence).
  5. Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.

Bertumbuh-kembang :

* + 1. Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan.
    2. Secara konsisten menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Unggul :

* + 1. Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolok ukur mutakhir dan terbaik.
    2. Memposisikan diri sebagai Perusahaan yang terkemuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia.
    3. Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal.
    4. Meningkatkan kualitas proses, sistem, produk, dan pelayanan secara berkesinambungan.

Terpercaya :

* + 1. Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi.
    2. Menghasilkan kinerja terbaik secara konsisten.
    3. Menjadi Perusahaan pilihan.

Potensi Insani :

* + 1. Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etikal, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovatif dan semangat bekerja sama.
    2. Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial, pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan jenjang kerja sama.

Konsekuensi Visi terhadap strategi korporat :

1. Mewujudkan kinerja Perusahaan dengan kualitas setaraf kelas dunia dalam usaha bisnis kelistrikan.
2. Berfokus pada peningkatan kualitas proses secara terus-menerus untuk memperoleh hasil yang maksimal.
3. Membangun lingkungan kerja yang memungkinkan anggota perusahaan mentransformasikan potensi mereka menjadi kinerja Perusahaan yang dihargai tinggi.

Misi

Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan , anggota perusahaan dan pemegang saham**.**  
Konsekuensi terhadap strategi korporat :

* 1. Mencari dan memanfaatkan peluang usaha secara berkesinambungan di bidang bisnis kelistrikan dan usaha lain yang terkait.
  2. Mengembangkan budaya pelayanan.
  3. Menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan perusahaan yang baik *(good corporate governance*).
  4. Anggota Perusahaan perlu menyadari bahwa bisnis kelistrikan adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
  5. Berusaha secara konsisten untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kelistrikan.

Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat**.**

Konsekuensi terhadap strategi korporat :

* 1. Mengembangkan dan menjalankan bisnis kelistrikan sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat.
  2. Mengembangkan usaha kelistrikan yang selaras dengan kebutuhan pertumbuhan ekonomi di pasar yang kompetitif.

Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.  
Konsekuensi terhadap strategi korporat :

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan produktif.
2. Memacu pemanfaatan energi listrik secara tepat guna dan memberikan nilai tambah bagi sektor ekonomi.
3. Menjadi pelopor dalam membangun masyarakat yang sadar dan cinta lingkungan.

Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.  
Konsekuensi terhadap strategi korporat :

1. Membangun dan mengoperasikan fasilitas kelistrikan yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.
2. Menjaga dan memelihara semua fasilitas kelistrikan sehingga tidak mencemari lingkungan.

Moto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (*Electricity for a Better Life*)

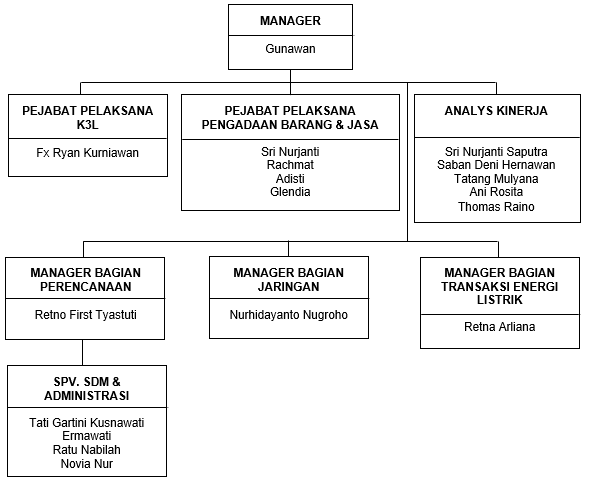
Kekuatan Perusahaan dalam UU No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PLN bukan lagi satu-satunya pemegang kuasa usaha dalam bisnis ketenagalistrikan. Pemerintah membuka kesempatan bagi swasta, koperasi, maupun swadaya masyarakat untuk berperan serta dalam memberikan penyediaan listrik kepada masyarakat. Sehingga PLN dituntut untuk lebih meningkatkan profesionalitasnya dalam memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat.

Dalam menghadapi tantangan dan konsisi ke depan yang terus berubah, maka beberapa hal dibawah ini merupakan unsur kekuatan PLN DJBB yang harus terus dipelihara, dioptimalkan dan bahkan dikembangkan.

Kekuatan itu adalah :

* SDM yang berpengalaman di bidang distribusi tenaga listrik.
* Infrastruktur jaringan komunikasi data dan teknologi informasinya
* Unit-unit Pelayanan yang telah mennyebar dan menjangkau ke pelosok, meliputi 17 Area, 1 Area Pengatur Distribusi, dan 100 Rayon.
* Menguasai pangsa pasar distribusi tenaga listrik, dengan jumlah pelanggan saat ini sebesar 11,8 juta pelanggan (22 %) dari total jumlah pelanggan PLN secara nasional
* Kepercayaan masyarakat dan lembaga/instansi lainnya yang cukup tinggi kepada PLN sebagai pengusaha tenaga listrik yang berpengalaman.
* Infrastruktur jaringan kelistrikan yang cukup luas sebagai berikut :
  1. Jaringan Tegangan Menengah (JTM) 44.970 Kms
  2. Jaringan Tegangan Rendah (JTR) 147.333 Kms
  3. Gardu Distribusi 51.530 buah
  4. Trafo 48.096 buah dengan total kapasitas 9,512 MVA

**3.2 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas.**



SUMBER : PT. PLN (PERSERO)

Adapun fungsi organisasi pada PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan area bogor yaitu:

1. Manager
2. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksana tata usaha langganan (TUL).
3. Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
4. Mengkoordinasikan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) secara optimal untuk mencapai kinerja unit.
5. Mengevaluasi pelaksanaan pedoman keselamatan ketenagalistrikan (K2) dan K3 untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
6. Mengkoordinir proses pengelolaan keuangan dan pendapatan.
7. Mengevaluasi pengadaan dan pengelolaan barang dan jasa untuk mendukung operasional perusahaan dalam menunjang pencapaian target kinerja.
8. Mengoptimalkan PRK Unit sebagai bahan penyusunan RKAP untuk menetapkan arah pencapaian target kinerja.
9. Pejabatkeselamatan, kesehatan, kerja, dan lingkungan
10. Menyiapkan peralatan kerja untuk operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
11. Perencanaan penyusunan program rencana (PRK) pemeliharaan.
12. Merencanakan,melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi sesuai SOP dan anggran yang ditetapkan.
13. Melaksanakan koordinasi dengan rayon dan bagian terkait dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan jaringan distribusi.
14. Merencanakan kebutuhan material operasi dan pemeliharaan untuk meningkatkan keandalan dan keamanan jaringan distribusi termasuk PFK.
15. Pejabat pelaksana pengadaan barang dan jasa
16. Memastikan bahwa spesifikasi dan deskripsi teknis yang ditulis tidak mengandung *ambiguitas*, jelas dan bersifat *generic*, serta mendorong kompetisi yang wajar antar penyedia, tidak menyebut *brand names*, atau memberi *restriksi* (kecuali jika masih dalam pemeliharaan original *equipment manufacture (*OEM).
17. Menyusun jadwal pelaksanaan pengadaan barang/jasa. Melakuakn *finalisasi* dokumen pelelangan dan memahami penyusunan estimasi biaya sebagai dasar harga.
18. Menentukkan penilaian kewajaran harga yang ditawarkan oleh penyedia dengan berkoordinasi dengan pejabat perencana pengadaan.
19. Melakukan analisis yang mendalam terhadap longkungan pengadaan barang/jasa yang akan dilakukkan.
20. Memberikan penjelasan pengadaan *(aanwijzing),* serta melakukan evaluasi terhadap dokumen penawaran.
21. Melakukan negosiasi kompetitif dengan calon penyedia yang memberikan penawaran terbaik dan melampaui nilai minimum kualitas.
22. *Analyst kinerja*
23. Mengkoordinasikan laporan kinerja area bersama asaman dan manager rayon.
24. Melakukan validasi data kinerja lintas fungsi.
25. Menyusun dan mengkoordinasikan tugas/kegiatan *cascading key performance indicator* (KPI) Area.
26. Menyusun langkah-langkah strategis untuk mencapai target kinerja.
27. Menyusun data pengusahaan yang berhubungan dengan target kinerja.
28. Manager bagian Keuangan, SDM dan ADM
29. Mengelola peningkatan integritas layanan publik (ILP) dan kehumasan.
30. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pengelolaan tenga kerja, kegiatan administrasi umum, SDM dan pelanggan.
31. Mengkoordinir dan mengelola anggaran investasi anggaran operasi, *cash budget,* dan pendapatan.
32. Menyusun rencana kebutuhan diklat dan evaluasi hasil diklat.
33. Melakukan monitoring operasional kendaraan dinas, fasilitas kantor dan pemeliharaan gedung.
34. Mengkoordinasikan proses pelanggaran disiplin pegawai.
35. Mengevaluasi fasilitas/ sarana kerja tunjangan kecelakaan kerja dan permohonan SPPD.
36. Manager Bagian Jaringan
37. Menyusun program rencana kerja (PRK) untuk kegiatan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
38. Menyusun pola operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi yang efesien.
39. Melakukan koordinasi dalam rangka operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi dengan rayon/ instansi terkait termasuk PFK.
40. Melakukan verifikasi dan validasi asset distribusi secara periodic.
41. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan anggran operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
42. Melakukan analisa dan evaluasi kinerja operasi pemeliharaan jaringan distribusi termasuk PDKB.
43. Mengkoordinasikan penuyusunan dan mengendalikan pelaksanaan SOP untuk setiap jenis pekerjaan distribusi guna tercapainya *zero accident.*
44. Manager bagian transaksi energi dan listrik
45. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen *billing.*
46. Mengkoordinasikan dengan AP2T (Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat) terkait dengan proses *billing.*
47. Menyusun biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP.
48. Memonitoring dan mengendalikan realisasi penggunaan anggaran SKKI/SKKO.
49. Mengkoordinasikan kegiatan operasional di bagian transaksi energi.
50. Menyusun rencana program pemeliharaan meter transaksi.
51. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pemasangan dan pemeliharaan AMR.
52. Mengawasi pengelolaan manajemen segel.
53. Memonitor kinerja vendor pelaksana pekerjaan bidang transaksi energi.
54. Melaksanakan komunikasi dengan bagian terkait dan instasi berwenang untuk pelaksanaan P2TL.
55. SPV. SDM dan Administrasi
56. Mengelola peningkatan integritas layanan publik (ILP) dan kehumasan.
57. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pengelolaan tenaga kerja, kegiatan administrasi umum, SDM dan pelanggan.
58. Mengkoordinir dan mengelola anggaran investasi anggaran operasi, *cash budget,* dan pendapatan.
59. Menyusun rencana kebutuhan diklat dan evaluasi hasil diklat.
60. Melakukan monitoring operasional kendaraan dinas, fasilitas kantor dan pemeliharaan gedung.
61. Mengkoordinasikan proses pelanggaran disiplin pegawai.
62. Mengevaluasi fasilitas/ sarana kerja tunjangan kecelakaan kerja dan permohonan SPPD.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) Merupakan bagian penting bagi terselenggaranya perusahaan yang mampu melayani terbaik dan bekerjasama secara professional. Sumber Daya Manusia (SDM) yang digunakan oleh PT. PLN Persero UP3 Area Bogor adalah orang-orang yang mempunyai potensial cukup tinggi yang mempunyai kemampuan dan keahlian serta *professionalisme* yang tinggi.

Untuk Manajer Area, Sumber daya manusia haruslah memiliki pendidikan minimal Diploma 3 (D1). Mengetahui proses bisnis distribusi kelistrikan, peraturan/ ketentuan tentang ketenagalistrikan dan managemen kinerja. Serta pengalaman memimpin sub unit pelaksana minimal 3 tahun.

Pejabat keselamatan, kesehatan, kerja, dan lingkungan, minimal pendidikan SMU/SMK/SMA. Memahami pengetahuan tentang pengelolaan K2 & K3 dan mmpunyai pengalaman Minimal 3 Tahun.

Pejabat pelaksana pengadaan barang dan jasa, minimal memiliki pendidikan Diploma 3 (D3) Teknik/non teknik dan memahami proses bisnis dilingkungan PT. PLN serta menguasai prinsip pelaksanaan pengadaan.

*Analyst kinerja,* minimal pendidikan SMU/SMK/SMA/STM . Menguasai indikator kinerja perusahaan dan mempunyai pengalaman menganalisa evaluasi serta menyiapkan laporan minimal 2 tahun.

Manager bagian Keuangan, SDM dan ADM. Minimal pendidikan Diploma 3 (D3). Memahami proses bisnis PLN, menguasai sisteem administrasi SDM, keuangan secara umum dan mempunyai pengalaman minimal 3 tahun.

Manager bagian jaringan, minimal pendidikan Diploma 3 (D3) jurusan listrik/mesin/elektronika. Memahami teknis pelaksanaan operasi pemeliharaan jaringan distribusi dan pekerjaan dalam keadaan bertegangan (PDKB).

Manager bagian transaksi energi dan listrik, Minimal pendidikan Diploma 3 (D3). Menguasai proses bisnis PLN, dan menguasai administrasi pelanggan berpengalaman minimal 3 tahun.

SPV. SDM dan Administrasi , minimal pendidikan Diploma 3 (D3). Menguasai proses bisnis PLN serta memiliki pengalaman minimal 3 tahun bekerja dibidang distribusi.

**3.4 Sarana & Prasarana**

1. Sarana

PT. PLN Persero Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Area Bogor yang terletak di Jl.Raya Padjajaran No 233 Bantarjati , Bogor Utara , Kota Bogor, Jawa Barat 16153. Jenis bangunan yang ditempati berupa bangunan biasa terdiri dari 2 lantai. Kondisi bangunan tergolong baik dan layak ditambah denga halaman parkir yang cukup luas.

Lebih jelasnya mengenai sarana adalah sebagai berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ruang Sistem Perencanaan | 1 buah |
| 2 | Ruang Sie Kontruksi | 1 buah |
| 3 | Ruang IT | 1 buah |
| 4 | Ruang Sekretariat | 1 buah |
| 5 | Ruang SDM | 1 buah |
| 6 | Ruang Keuangan | 1 buah |
| 7 | Ruang Humas | 1 buah |
| 8 | Ruang Manajer bagian jaringan | 1 buah |
| 9 | Ruang Manajer bagian kontruksi | 1 buah |
| 10 | Ruang Manajer bagian perencanaan | 1 buah |
| 11 | Ruang Manajer bagian KSA | 1 buah |
| 12 | Ruang SPV jaringan | 1 buah |
| 13 | Ruang SPV perencanaan dan pengendalian | 1 buah |
| 14 | Ruang Manajer Area | 1 buah |
| 15 | Dapur | 1 buah |
| 16 | Toilet | 4 buah |
| 17 | Ruang tamu | 1 buah |
| 18 | Ruang rapat | 2 buah |
| 19 | *Lobby* | 1 buah |
| 20 | Ruang satpam | 1 buah |
| 21 | Area Parkir | 1 buah |
| 22 | Mesjid | 1 buah |
| 23 | Klinik | 1 buah |

* 1. Prasarana

Adapaun prasarana yang dimiliki oleh PT. PLN Persero Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Area Bogor adalah sebagai berikut

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | AC | 43 buah |
| 2 | Genset | 3 buah |
| 3 | Komputer | 65 buah |
| 4 | Printer | 52 buah |
| 5 | Meja | 66 buah |
| 6 | Kursi | 85 buah |
| 7 | Telepon | 46 buah |
| 8 | CCTV | 5 buah |
| 9 | Televisi | 4 buah |
| 10 | Mesin fotocopy | 2 buah |
| 11 | Mobil | 6 buah |

**3.5 Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapang (PKL) di PT. PLN Persero Area Bogor Timur Bogor dan Penulis melakukan kegiatan PKL selama 2 (dua) bulan, penulis di tempatkan pada bagian Kehumasan yang dalam kegiatan hubungan internal. Dimulai dari tanggal 04 Maret 2019 – 04 Mei 2019 dengan jadwal kerja dari hari senin – jum’at dimulai dari pukul 07.00 – 16.00 WIB. Adapun tugas yang dilakukan penulis selama melakukan kegiatan praktek di PT. PLN Persero Area Bogor Timur, yaitu sebagai berikut :

* 1. Minggu Pertama

Minggu pertama penulis diberi arahan terlebih dahulu atau pengenalan mengenai pekerjaan dibidang Humas. Kemudian mengikuti kegiatan keluar kantor seperti ujian vendor, dan siaran di Radio RRI, lalu penulis ketika tidak ada kegiatan disarankan untuk kebagian pelayanan yang menyangkut dengan judul yang diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian.

* 1. Minggu Kedua

Minggu kedua penulis diberi tugas untuk mencari berita di koran tentang kegiatan PLN dan kemudian dibuat menjadi laporan, mengikuti kegiatan keluar kantor untuk siaran, dan melanjutkan tinjauan pada bagian Pelayanan Pemasangan Baru dan Penambah Dayaan Listrik.

* 1. Minggu Ketiga

Mencari bahan untuk pembuatan tugas Akhir pada bagian Manager dan menanyakan prosedur – prosedur yang diterapkan pada pemasangan baru dan penambah dayaan listrik, mencari berita di koran tentang kegiatan PLN.

* 1. Minggu Keempat

Mencari berita tentang PLN yang ada dikoran, mengikuti kegiatan keluar kantor untuk melakukan ujian vendor, dan mengikuti siaran Radio RRI.

* 1. Minggu Kelima

Melakukan tinjauan pada bagian Pelayanan Pemasangan Baru Listrik dan Penambah Dayaan, mencari berita yang ada di koran tentang PLN, membantu bagian Humas untuk mendata wilayah yang masih kekurangan penerangan.

* 1. Minggu Keenam

Mengikuti kegiatan keluar kantor untuk melakukan ujian vendor, mencari berita tentang kegiatan PLN di koran.

* 1. Minggu Ketujuh

Melakukan tinjauan pada bagian pelayanan prosedur pemasangan baru listrik dan mencari berita tentang kegiatan PLN di koran lalu dibuat laporan.

* 1. Minggu Kedelapan

Melakukan tinjauan pada pelayanan prosedur pemasangan baru listrik dan penambah dayaan dibagian Pelayanan.

**3.6. Perbandingan Teori Dan Lapangan**

**3.6.1 Persyaratan, Prosedur, Biaya dan Kendala pada Pemasangan Baru**

Pemasangan Baru listrik merupakan pelayanan dari PT. PLN (Persero) kepada calon pelanggan yang akan memasang. Dalam pelaksanaan pasang baru listrik tentunya ada prosedur yang harus dilaksanakan berdasarkan urutan yang telah ditentukan, prosedur ini berfungsi untuk memudahkan atau meringankan serta menghemat waktu untuk calon pelanggan dan juga pegawai.

Produk Pasang Baru Berdasarkan Pemasangan

Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan dengan inovasi yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) untuk perkembangan perumahan dalam memperhitungkan nilai estetika dan tingkat biaya yang dikeluarkan dalam pasang baru. Berdasrkan pemasangannya, saluran distribusi dibagi menjadi dua kategori, yaitu : saluran udara (*overhead line)* merupakan sistem penyaluran tenaga listrik melalui kawat penghantar yang ditopang pada tiang litsrik seperti pada yang sering dilihat. Sedangkan saluran bawah tanah (*underground cable)* merupakan sistem penyaluran tenaga listrik melalui kabel-kabel yang ditanamkan di dalam tanah.

1. Pemasangan Baru Listrik dengan bawah tanah

Saluran distribusi yang menyalurkan energi listrik melalui kabel yang ditanam di dalam tanah. Kategori saluran distribusi seperti ini adalah yang favorit untuk pemasangan di dalam kota, karena di dalam tanah maka tidak mengganggu keindahan kota dan juga tidak mudah terjadi gangguan akibat kondisi cuaca atau kondisi alam. Namun juga memiliki kekurangan yaitu mahalnya biaya investasi dan sulitnya menentukan titik gangguan dan perbaikannya. Kedua penyaluran memiliki keuntungan dan kerugiannya masing-masing. Saluran ini pun tidak bisa hanya satu rumah saja, jadi harus kolektif untuk melakukan pasang baru bawah tanah ini.

Kelebihan :

1. memiliki nilai estetika atau keindahan, tidak mengganggu keindahan pemandangan.
2. tidak terpengaruh oleh cuaca buruk seperti bada, petir tertimpa pohon dan sebagainya.
3. Mempunyai batas umur pakai dua kali lipat dari saluran listrik saluran udara.
4. Biaya pemeliharaan lebih murah karena tidak ada pengecatan ulang.
5. Keandalan atau kualitas lebih baik, karena jika terjadi pemadaman pada jaringan hanya melibatkan satu rumah salah satu rumah dan tidak berimbas terhadap rumah lain.
6. Mengurangi kemungkinan terjadinya kebakaran akibat listrik.
7. Tegangan drop lebih rendah karena masalah induktansi bisa di abaikan.

Kekurangan :

1. Tidak dapat menghindarinapabila terjadi banjir, desakan akar pohon maupun ketidakstabilan tanah.
2. Bila terjadi gangguan hubungan singkat, sulit untuk menemukan titik gangguan. Selain itu gangguan yang terjadi berbentuk permanen.
3. Tidak mudah dilakukan perluasan atau perubahan jaringan.
4. Biaya investasi (pasang baru secara kolektif) lebih mahal dan membutuhkan waktu yang lebih lama.
5. Pegadaab material/kabel memerlukan biaya yang lebih besar.
6. Perlu pertimbangan teknis yang mendalam.
7. Pasang Baru Listrik Dengan Saluran Udara

Saluran distribusi yang menyalurkan energi listrik melalui kawat-kawat yang digantung pada isolator antar menara atau tiang distribui. Terdapat kelebihan dan kekurangan dalam menerapkan saluran udara, diantaranya :

Kelebihan :

1. Harga material lebih murah dibandingkan dengan jaringan kabel bawah tanah.
2. Tiang-tiang jaringan distribusi primer dapat pula digunakan untuk jaringan distribusi sekunder dan kperluan pemasangan trafo atau gardu distribusi tiang, sehingga secara keseluruhan harga instalasi menjadi lebih murah.
3. Lebih fleksibel dan leluasa dalam upaya untuk perluasan beban dan jaringan.
4. Biaya lebih murah dan membutuhkan waktu yang relatif singkat.
5. Harga material/kabel tidak begitu mahal dan selalu tersedia di Gudang PT. PLN (Persero)

Kekurangan :

1. Tidak ada nilai estetika atau keindahan.
2. Mudah terpengaruh boleh cuaca buruk atau sering terjadi gangguan.
3. Mempunyai umur pakai yang relatif lebih cepat dari saluran bawah tanah.
4. Biaya atau ongkos pemeliharaan lebih mahal, karena perlu pengecetan ulang.
5. Keandalan atau kulitas kurang baik, jika terjadi pemadaman maka seluruh rumah dalam satu jaringan akan mati.
6. Lebih banyak kemungkinan kebakaran akibat listrik.

Pemasangan baru listrik ini biasanya dilakukan pada rumah – rumah yang baru jadi yang belum ada saluran listriknya, dalam Tugas Akhir ini saya mengambil contoh pada daya yang paling paling rendah yaitu 450 VA daya ini biasanya digunakan pada rumah-rumah kecil atau rumah kontrakan yang sedikit kebutuhan sehari-harinya atau dalam PLN nya termasuk Golongan R-1 (Golongan Rumah Tangga Kecil) dan juga diambil contoh yang menggunakan saluran udara, daya yang paling besar yang PT. PLN (Persero) sediakan itu sebesar 5.500 VA. Jenis yang saya ambil ini pun masih KWH meteran yang lama atau pascabayar karena di era sekarang sudah banyak yang menggunakan meteran pulsa atau prabayar yaitu dengan cara membeli token pulsa baru bisa digunakan tidak seperti meteran pascabayar yang digunakan terlebih dahulu lalu membayar, dari kedua jenis meteran itu terdapat macam-macam plus dan minusnya tergantung pemilik rumahnya lebih nyaman menggunakan jenis yang mana.

Menurut survey kebanyakan pelanggan lebih memilih yang berjenis pascabayar namun sekarang jika ingin memasang baru listrik dan tambah daya sudah menggunakan meteran berjenis pulsa atau prabayar karna meteran berjenis pascabayar sudah tidak dikeluarkan lagi, dan sudah mulai berpindah kepada jenis pulsa yang dimana pelanggan pascabayar pun meterannya akan diganti menjadi prabayar tetapi banyak beberapa rumah yang menolak akan pergantian meteran listrik tersebut. Seperti rumah yang tidak sering ditempati atau lebih banyak aktivitas diluar rumah itu biasanya memilih untuk menggunakan meteran pulsa sedangkan yang banyak melakukan aktivitas di dalam rumah itu memilih untuk menggunakan meteran pascabayar .

Prosedur ini digunakan dalam lingkup kegiatan verifikasi data calon pelanggan/pelanggan, pembayaran biaya pasang baru, menadatangai SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), penerbitan perintah kerja, pelaksanaan pemasangan baru (pelayanan), pembuatan berita acara pasang baru, mutasi sambungan baru pelanggan, mengarsipkan berkas pasang baru pada AIL (Arsip Induk Langgangan).

Prosedur & Persyaratan Pemasangan Baru Listrik Menurut Ketentuan Direksi PT. PLN (Persero) :

Dalam melakukan permohonan pemasangan baru listrik baru ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus disiapkan oleh calon pelanggan.

Persyaratan pemasangan baru listrik pascabayar :

1. Foto copy KTP
2. Foto Copy rekening listrik tetangga terdekat
3. Surat kuasa (bila di perlukan)
4. *Contact Person* yang mengajukan pemasangan baru listrik

Kemudian setelah di daftarkan kepada PLN kemudian terbit surat- surat :

1. SJPS : Surat Jawaban Permintaan Sambungan
2. SPJBTL : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
3. JIL : Jaminan Intalasi Langganan
4. BA PILR : Berita Acara Pemeriksaan Intalasi Listrik Rumah
5. TUL I – 06 : Kwintasi
6. TUL I – 09 : Perintah Kerja
7. TUL I – 10 : Berita Acara
8. AIL / AAP : Arsip Induk Langganan/ Amplop Arsip Langganan
9. TUL I – 11 : Perubahan Data Pelanggan (PDP)

Persyaratan Ketetapan Direksi :

Calon Pelanggan membawa :

1. Surat Jawaban Permintaan Sambungan
2. Surat Perjanjian Jual Beli Listrik
3. Jaminan Intalasi Langganan
4. Berita Acara Pemeriksaan Intalasi Listrik Rumah

SPV PENYAMBUNGAN

SPV PELAYANAN PELANGGAN

STAFF GUDANG

STAFF PENYAMBUNGAN

Gambar 3.6.1 Prosedur Pemasangan Baru Listrik

Penjelasan Pelaksaan Pemasangan Baru Listrik menurut Direksi :

* + - 1. SPV Pelayan Pelanggan memberikan berkas pemasangan baru kepada SPV Penyambungan.
      2. Lalu SPV Penyambungan memberikan ke Staff Penyambungan memasukan data pelanggan ke buku monitoring pasang baru lalu membuat data dan menandatangi kode 7 (Surat Bukti Pengambilan Material di Gudang) kemudian Memberi nomer agenda, tanggal terima Perintah Kerja (PK), dan nomer kode 7 pada Perintah Kerja (PK). Staff Penyambungan merekap Perintah Kerja (PK) untuk pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK) lalu menerima data rekap Perintah Kerja (PK) dan penetapan pihak III (Proses pembuatan SPK).
      3. SPV Penyambungan memverifikasi dan menandatangi kode 7 menetapkan pihak III dan SPK lalu diberikan kepada staff penyambungan untuk mengambil material sesuai kode 7 di Gudang.
      4. Staff Gudang memverikasi, menandatangani, memparaf, mendata dan mengarsip kode 7 kemudian diberikan material sesuai kode 7 kepada staff Penyambungan.
      5. Staff penyambungan menerima material sesuai kode 7 kemudian mengarsip kode 7 (satu rangkap) mengawasi merakit material koordinasi dengan pihak III, melaksanakan pengawasan penyambungan baru, setelah Penyambungan Baru berhasil dilakukan verifikasi dan pengujian kemudian dilakukan penyegelan, menandatangani dan memberikan paraf pada berita acara setelah berita acara diberikan paraf dilakukan pengarsipan berita acara, perintah kerja dan kode 7 kemudian berkas dilakukan kepada SPV PP.
      6. SPV PP menerima kembali berkas penyambungan untuk dimutasikan dan diarsipkan maksimum tiga hari kerja.

**3.6.1.2 Biaya Pemasangan Baru Listrik menurut Direksi PT. PLN (Persero)**

Biaya pemasangan listrik yang telah ditentukan oleh PT. PLN (Persero) mengacu pada peraturan Presiden Republik Indonesia. Adapun biaya yang dibutuhkan untuk pemasangan baru listrik dengan daya 450 VA sebagai berikut :

Biaya Penyambungan : Rp. 421.000,-

Isi Ulang Listrik : Rp. 20.000,- (Untuk awal pengguna biaya ini tersedia dari Rp. 5000,- s.d Rp. 1.000.000 disesuaikan dengan keinginan konsumen)

Materai : Rp. 3.000,-

TOTAL : Rp. 444.000,- (Bisa berubah sesuai dengan biaya isi ulang listrik)

Biaya diatas adalah biaya yang telah di tetapkan oleh prosedur PLN sesuai dengan SOP yang berlaku dan ketentuan dari Direksi PT. PLN (Persero).

**Pemasangan Baru Listrik yang dilakukan di Lapangan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Pelanggan menyerahkan Persyaratan kepada Pelayanan Pelanggan berupa Foto Copy KTP yang masih berlaku, Rekening listrik tetangga terdekat atau sebelah rumah yang sudah di pasang, dan surat kuasa (jika pendaftaran diwakilkan bukan oleh pemiliknya). | Dilaksanakan |
| 2 | Pelayanan Pelanggan memasuki kedalam formulir pendaftaran pasang baru dan mencetak No. Agenda Lulus Pendaftaran. | Dilaksanakan |
| 3 | Lalu No. Agenda tersebut dikirimkan kepada Operasional Distribusi untuk melakukan survey lapangan. | Dilaksanakan |
| 4 | Operasional Distribusi melakukan survey lapangan dan hasil survey dikirimkan kepada bagian Pelayanan Pelanggan | Dilaksanakan |
| 5 | Kemudian mencetak Berita Acara, Surat Perintah Kerja, dan juga Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik kemudian dikirim ke pelanggan untuk melakukan pembayaran | Dilaksanakan |
| 6 | Pelanggan melakukan pembayaran melalui *payment* terdekat bisa melalui BANK, ATM, Kantor Pos, Mini Market (Indomart&Alfamart), Agen Pulsa yang diserahkan dan ditunjukan kepada bagian Pelayanan Pelanggan untuk proses selanjutnya. | Dilaksanakan |
| 7 | Dari bukti pembayaran, bagian pelayanan pelanggan mencetak SLO (Standarisasi Laik Operasi) untuk diserahkan keada pelanggan, lalu bagian pelayanan pelanggan melaporkan kepada bagian Adminitrasi Umum dan K3 untuk melakukan peremajaa DIL (Data Induk Langganan) dan juga melakukan laporan kepada bagian penyambungan dan pemutusan untuk melakukan penyambungan listrik baru. | Dilaksanakan |
| 8 | Bagian penyambungan melakukan pemasangan baru listrik setelah dipasang bagian penyambungan dan pemutusan konfirmasi kepada Pelayanan pelanggan bahwa sudah dipasang dan melakukan *call back* kepada pelanggan. | Dilaskanakan |

Point 1 – 8 selalu dilaksanakan oleh staf penyambungan pasang baru, berarti staf penyambungan baru sudah mengikuti prosedur dari Direksi PT. PLN (Persero) yang telah ditentukan.

Pelanggan yang telah terikat dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) memiliki kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelanggan antara lain adalah sebagai berikut :

Pelanggan wajib menjaga instalasi atau peralatan milik PT. PLN (Persero) yang terdapat di area tanah atau bangunan milik Pelanggan agar instalasi atau peralatan yang dimaksud selalu dalam keadaan baik, jika terjadi kehilangan atau pencurian maka biaya untuk pergantian di bebankan kepada Pelanggan.

Membayar Tagihan Listrik bulanan atau tagihan rekening listrik yaitu harus dibayar pada bulan berikutnya setelah pemakaian tenaga listrik dan selambat-lambatnya pada tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya. Contoh : pemakaian listrik bulan juli atau baru di pasang pada bulan Juli dan akan ditagihkan pada bulan berikutnya yaitu bulan Agustus engan nama tagihan bulan Agustus harus dibayar oleh Pelanggan sesuai dengan jumlah yang ditagihkan selambat-lambatnya tanggal 20 (dua puluh) Agustus.

Pelanggan harus membayar Biaya keterlambatan (BK) kepada PT. PLN (Persero) apabila Pelanggan tidak membayarkan tagihan listrik bulanan atau tagihan rekening listrik sesuai dengan jangan waktu yang di tetapkan, yaitu lewat tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya.

Dan pelanggan yang telah terikat dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) memiliki HAK yang harus diterima oleh Pelanggan antara lain adalah :

Pelanggan berhak mendapatkan pemberitahuan apabila PT. PLN (Persero) mengalami kekurangan penyediaan tenaga listrik antara lain diakibatkan oleh musim kemarau yang panjang, kerusakan pembangkit listrik, pekerjaan pemeliharaan material peralatan listrik, sehingga harus mengurangi besarnya daya atau melakukan penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan teknis yang ada.

Pelanggan berhak mendapatkan pemberitahuan mengenai rencana Pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan, perluasan, dan atau rehabilitas sebelum pelaksanaan pekerjaan berlangsung.

Pelanggan berhak meminta kepada PT. PLN (Persero) peneraan kembali KWH (*Kilo watt Hour)* dan KVARH (*Kilo Volt Ampere Reactive Hour)*. Apabila terjadi keragu-raguan dari Pelanggan terhadap bekerjanya KWH dan KVARH dan biaya peneraan tersebut menjadi tanggung jawab dan beban Pelanggan.

Meninjau hak dan kewajiban pelanggan sebagaimana disebutkan diatas maka apabila Pelanggan tidak melakukan pemenuhan atas kewajibannya sebagaimana tertera dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik maka Pelanggan telah melakukan pelanggara, contohnya dalam hal Pelanggan melewati batas pembayaran rekening listrik yang seharusnya sebelum tanggal 20 (dua puluh setiap bulannya sudah di bayarkan tetapi ini belum dibayarkan dan tagihan listrik tersebut masuk kedalam tunggakan Pelanggan.

Rekening listrik yang telah menjadi tunggakan tersebut mengakibatkan Pelanggan akan dikenakan biaya keterlambatan.

Kesimpulan

Sistem pelaksanaan prosedur pasang baru listrik sudah berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya berdasarkan surat keputusan Direksi PLN Nomor 014/K/DIR/2010 tentang Pedoman Pelaksanaan PLN Management System (PLN-MS) Di Lingkungan PT. PLN (Persero).

**3.6.1.3 Kendala dan Upaya Yang Terjadi Ketika Pemasangan Baru**

1. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pemasangan baru listrik hal ini disebabkan oleh masyarakat yang kekurangan informasi. Karena kekurangan informasi ini masyrakat lebih memilih menggunakan jasa calo disekitar lingkungan perusahaan untuk mengajukan permohonan pasang baru listrik agar lebih cepat.
2. Karena itu banyak calo yang memanfaatkan hal ini untuk mendapatkan keuntungan lebih dan dampak negatifnya terjadi kepada PT. PLN (Persero) tidak bisa berkomunikasi langsung dengan pelanggan untuk mengetahui kepuasan atau keluhan setelah proses pemasangan baru listrik telah selesai karena pada saat mengajukan permohonan didalam sistem PLN tertera nomer kontak calo bukan nomer kontak pelanggan.
3. Selain itu, ada juga hambatan atau kendala yang serigkm terjadi yaitu ketika dilakukan surevy pemilik rumah tidak ada sehingga bagian pemasangan pun tidak mengetahui letak pemasangan meterannya.
4. Kemudian ketika disurvey atau sudah bagian akan dipasang alamat susah ditemui dan karena banyak yang mendaftarkan melalui calo sehi ngga pegawai bagian penyambungan susah meminta i nformasi alamat ini bisa menghambat pemasangan baru menjadi lebih lama.
5. Ketika sudah siap pasang rumah tersebut belum ada intalasi listriknya yang menghambat pemasangan baru juga.

Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Tersebut :

* + - 1. Upaya yang dilakukan PLN untuk mengingatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pasang baru listrik yaitu dengan cara sosialisasijuga bertujuan agar masyarakat lebih mengenal tata cara pasang baru listrik, selain itu juga sosialisasi juga bertujuan untuk masyarakat lebih mengenal kinerja PT. PLN (Persero).
      2. Untuk meminimalisir praktek calo, PT. PLN menyediakan layanan *call center 123. Call center 123* merupakan salah satu sarana pelayanan listrik yang dibuat untuk mendekatkan dan memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan PLN melalui telpon. Pelanggan bisa mendapat informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik, tata cara pehitungan dan besarnya biaya yang harus dibayar, informasi tentang ketentuan dan persyaratan pasang baru listrik. Diharapkan dapat meminimalisir praktek calo yang terjadi pada pelaskanaan prosedur pasang baru listrik.
      3. Sebelumnya melakukan komunikasi terlebih dahulu atau meberikan informasi bahwa bagian penyambungan akan memasang listrik
      4. Pelanggan diharapkan memberika lokasi atau denah rumah untuk mengurangi terjadinya kesulitan dalam mencari rumah pelanggan.
      5. Dan juga ketika pelanggan melakukan pendaftaran sebaiknya diberitahukan bahwa ketika akan memasang listrik baru, intalasi listrik harus sudah siap sehingga tidak menghambat yang membuat waktu semakin lama.

**3.6.2 Apa Persyaratan, Prosedur, Biaya dan Kendala pada Pemutusan Rampung**

**3.6.2 Prosedur Pemutusan Rampung (Bongkaran KWH)**

Selain pemasangan baru rumah baru banyak juga yang melakukan pemasangan kembali karena pemutusan listrik yang disebabkan tidak membayar selama 3 (tiga) bulan hal ini terjadi pada KWH meteran Pascabayar, jika masih satu bulan tidak melakukan pembayaran makan akan ada pemadaman, dua bulan tidak membayar akan ada penyegelan terhadah KWH Meter Pascabayar dan tiga bulan tidak membayar PT. PLN (Persero) melakukan pemutusan saluran listrik dan tidak akan dilakukan penyambungan sebelum pelanggan melakukan laporan dan melakukan pembayaran tunggakan tersebut.

Menurut Ketentuan Direksi PT. PLN (Persero) telah di tetapkan sanksi – sanki jika Pelanggan tidak membayarkan iuran bulanan melewati batas waktu yang telah di tentukan dalam buku ketentuan PT. PLN (Persero) jilid 1 di jelaskan bahwa Pelanggan wajib membayarkan iuran listrik setiap bulannya paling lambat 10 hari setelah waktu jatuh tempo habis jika pelanggan melewati batas yang telah di tentukan maka PT. PLN akan memberikan sanksi yang telah di tentukan oleh Direksi PT. PLN (Persero).

Seperti yang telah di informasikan oleh pihak PT. PLN (Persero) semua Pelanggan PT. PLN (Persero) diwajibkan membayar tagihan listrik paling lambat tanggal 20 srtiap bulannya, peraturan ini sengaja dibuat agar kinerja PLN baik dan segi keuangan maupun segi operasional tidak terganggu. Sanksi atau resiko kepada Pelanggan yang terlambat membayar tagihan listrik ini terdiri 3 macam seperti berikut :

1. Jika satu bulan Pelanggan tidak membayarkan kewajibannya maka denda (biaya keterlambatan) sudah terhitung, dan atas keterlambatan tersebut pelanggan akan dikenakan denda berupa biaya keterlambatan (BK). Denda ini akan dihitung untuk setiap bulannya keterlambatan yang disesuaikan dengan golongan tarifnya.
2. Jika dua bulan Pelanggan tidak membayarkan kewajibannya maka PLN melakukan pemutusan aliran listrik kepada pelanggan jika pelanggan masih belum melunasi pembayaran rekening listrik dalam jangka waktu satu bulan setelah keterlambatan. Dan penyambungan kembali akan dilakukan oleh pihak PLN jika pelanggan masih belum melunasi pembayaran rekening listrik bulan sebelumnya dan ditambah dengan biaya keterlambatan.
3. Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung mulai sejak hari pertama pelaksanaan pemutusan aliran listrik sementara pelanggan masih belum melunasi pembayaran rekenig listrik, maka pihak PLN akan melakukan pemutusan rampung.

Pemutusan rampung ini berupa penghentian penyaluran tenaga listrik yang akan dilakukan dengan cara mengambil sebagian atau seluruh instalasi milik PT. PLN (Persero) atau lebih sering disebut dengan Bongkaran KWH Meter yang terpasang dirumah Pelanggan.

Dan apabila suatu saat pelanggan tersebut meminta kembali penyambungan aliran listrik, maka pihak PLN akan menganggap sebagai permintaan penyambungan baru dan pelanggan tersebut wajib melunasi tunggakan dan tagihan susulan..

**Penjelasan Pelaksanaan Pembongkaran KWH Meter Menurut Direksi PT. PLN (Persero**)

Staff Pelayanan Pelanggan memberikan lampiran kepada SPV Pelayanan Pelanggan untuk di tandatangani.

SPV PP memberikan berkas lagi kepada Staff PP

Staff Pelayanan Pelanggan memberikan berkas kepada SPV Bongkaran untuk di tandatangani dan dikembalikan lagi kepada staff Pelayanan Pelanggan untuk diperiksa berkas dan membuat arsip

Melaksanakan Pembongkaran KWH Meter

Staff bongkaran Mengisi Berita Acara

Staff Bongkaran mengembalikan kode 3 (Returan) kepada staff gudang

SPV PELAYANAN PELANGGAN

STAFF PELAYANAN PELANGGAN

PELANGGAN

STAFF BONGKARAN

STAFF GUDANG

**Gambar 3.6.2 Prosedur Pemutusan Rampung**

**Pelaksanaan Pembongkaran KWH Meter di lapangan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Staff Pelayanan Pelanggan memberikan lampiran kepada SPV Pelayanan Pelanggan | Dilaksanakan |
| 2 | SPV Pelayanan Pelanggan menerima lampiran berkas dari Staff Pelayanan Pelanggan | Dilaksanakan |
| 3 | SPV Pelayanan Pelanggan menanda tangani lampiran yang diberikan Staff Pelayanan Pelanggan | Dilaksanakan |
| 4 | SPV Pelayanan Pelanggan memberikan lampiran kepada Staff Pelayanan Pelanggan | Dilaksanakan |
| 5 | Staff Pelayanan Pelanggan menerima berkas | Dilaksanakan |
| 6 | Staff Pelayanan Pelanggan memberikan berkas kepada SPV Penyambungan dan Bongkaran | Dilaksanakan |
| 7 | SPV Penyambungan dan Bongkaran mendatangai berkas | Dilaksanakan |
| 8 | SPV Penyambungan dan Bongkaran diberikan kembali kepada Staff Pelayanan Pelanggan | Dilaksanakan |
| 9 | Staff Pelayanan Pelanggan menerima berkas | Dilaksanakan |
| 10 | Staff Pelayanan Pelanggan Membuat arsip | Dilaksanakan |
| 11 | Melaksanakan Pembongkaran KWH Meter | Dilaksanakan |
| 12 | Mengisi Berita Acara | Dilaksanakan |
| 13 | Mengembalikan Berita Acara | Dilaksanakan |
| 14 | Mengembaliklan KWH Meter kepada Staff Gudang | Dilaksanakan |
| 15 | Staff Pembongkaran mengembalikan kode 3  (Returan) kepada staff gudang | Dilaksanakan |

Prosedur Pembongkaran ini sudah mengikutin prosedur dari pihak PT. PLN (Persero).

Setelah melakukan pembongkaran jika Pelanggan ingin melakukan pemasangan kembali Pelanggan harus melakukan laporan kepada pihak PLN untuk ditindak lanjutin posesnya, Pelanggan harus melakukan laporan sesuai dengan prosedur dan membayar denda keterlambatan sesuai dengan jumlah tunggakannya.

Dalam program pembongkaran pihak PLN tidak memungut biaya terkecuali biaya denda dan tunggakan.

Kesimpulan

Sistem pelaksanaan prosedur pemutusan rampung listrik sudah berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya berdasarkan surat keputusan Direksi PLN Nomor 014/K/DIR/2010 tentang Pedoman Pelaksanaan PLN Management System (PLN-MS) Di Lingkungan PT. PLN (Persero).

Jika pelanggan akan melakukan penyambungan kembali maka pelanggan harus melakukan laporan kepada PT. PLN (Persero) cabang terdekat.

**3.6.2.1 Kendala dan Upaya yang terjadi saat melakukan pemutusan rampung :**

1. Kendala yang sering terjadi dalam pemutusan rampung ini adalah Pelanggan yang menolak pemutusan rampung ini karena alasan belum memiliki biaya untuk melunasinya.

2. Rumah yang siap huni namun belum ada penetapnya sehingga rumah kosong dan kewajibannya tidak dibayarkan tetapi banyak komplain kepada Pelayanan Pelanggan bahwa PLN melakukan pemutusan saluran listrik padahl saluran listrik dirumah tersebut tidak dinyalakan.

3. Instalasi dan KWH meter terpasang di dalam rumah sedangkan rumah tersebut kosong dan Staff Bongkaran tidak bisa melakukan pemutusan rampung terhadap rumah tersebut.

Upaya yang harus dilakukan pada kendala diatas :

Sebaiknya pihak PLN melakukan pemberitahuan terlebih dahulu dan memberikan informasi secara pelan-pelan terhadap Pelanggan bahwa sanksi-sanksi tersebut harus diberikan kepada pelanggan yang melanggar.

Sebaiknya pemilik rumah melakukan laporan untuk tidak dipasang saluran listriknya jika rumah tersebut tidak berpenghuni untuk menghindari terjadinya pelanggaran.

Memberikan informasi kepada pelanggan untuk pemutusan rampung atau jika memang rumah tersebut kosong, maka PLN berhak melakukan pemutusan langsung dari sumber listrik terdekat.

**3.6.2.2 Prosedur, Persyaratan, Biaya, Kendala pada Pemasangan Kembali**

Persyaratan :

* + - 1. Foto copy KTP atau identitas pendukung lainnya
      2. Rekening listrik terakhir
      3. Id pelanggan

**Penjelasan Prosedur Menurut Ketentuan Direksi PT. PLN (Persero)**

SPV PP menerima berkas penyambungan kembali listrik dari Staff PP kemudian diberikan kepada Staff Penyambungan untuk di buat data, ditanda tangani, diberikan nomer agenda, terima tanggal Perintah Kerja, dan nomer kode 7 (surat pengambilan barang ke gudang) pada Perintah Kerja (PK) kemudian direkap dan membuat Surat Perintah Kerja (SPK) lalu diberikan kepada SPV Penyambungan

SPV Penyambungan memverikasi dan menandatangi kode 7, SPK dan menetapkan pihak III lalu diberikan kepada Staff Penyambungan untuk mengambil material sesuai kode 7

Staff Gudang memverikasi, menandatangi kode 7, memparaf dan memberikan material sesuai kode 7 kemudian mendata dan membuat arsip kode 7 (dua rangkap) lalu diberikan kepada Staff Penyambungan

Staff penyambungan mengarsip kode 7 (satu rangkap) mengawasi merakit material koordinasi dengan pihak III, melaksanakan penyambungan kembali, penyegelan, menandatangi berita acara serta memberikan paraf pada berita acara untuk di arsipkan dan mngirim kembali berkas kepada Staff PP

STAFF PELAYANAN PELANGGAN

SPV PELAYANAN PELANGGAN

STAFF GUDANG

STAFF PENYAMBUNGAN

SPV PENYAMBUNGAN

**Gambar 3.6.2.2 Prosedur Penyambungan Kembali**

**Prosedur Yang Dilaksanakan Dilapangan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | SPV PP memberikan berkas pemasangan kembali | Dilaksanakan |
| 2 | SPV Penyambungan menerima berkas. | Dilaksanakan |
| 3 | Staff Penyambungan memasukan data pelanggan ke buku monitoring pasang kembali | Dilaksanakan |
| 4 | Staff penyambungan membuat data dan menandatangi kode 7 (Surat Bukti Pengambilan Material di Gudang) | Dilaksanakan |
| 5 | Staff Penyambungan Memberi nomer agenda, tanggal terima Perintah Kerja (PK), dan nomer kode 7 pada Perintah Kerja (PK). | Dilaksanakan |
| 6 | Staff Penyambungan merekap Perintah Kerja (PK) untuk pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK) | Dilaksanakan |
| 7 | Staff Penyambungan menrima data rekap Perintah Kerja (PK) dan penetapan pihak III (Proses pembuatan SPK) | Dilaksanakan |
| 8 | SPV Penyambungan memverifikasi dan menandatangi kode 7 menetapkan pihak III | Dilaksanakan |
| 9 | SPV Penyambungan memverikasi kode 7 dan Surat Perintah Kerja (SPK) | Dilaksanakan |
| 10 | Staff Penyambungan mengambil material sesuai kode 7 | Dilaksanakan |
| 11 | Staff Gudang memverifikasi dan menandatangi kode 7 | Dilaksanakan |
| 12 | Staff Gudang Memparaf kode 7 dan memberikan material sesuai kode 7 | Dilaksanakan |
| 13 | Staff Gudang Mendata dan mengarsip kode 7 (dua rangkap) | Dilaksanakan |
| 14 | Staff penyambungan menerima material sesuai kode 7 | Dilaksanakan |
| 15 | Staff penyambungan mengarsip kode 7 (satu rangkap) mengawasi merakit material koordinasi dengan pihak III | Dilaksanakan |
| 16 | Staff Penyambungan melaksanakan pengawasan pemasangan kembali | Dilaksanakan |
| 17 | Staff Penyambungan memverifikasi dan menguji hasil pemasangan kembali | Dilaksanakan |
| 18 | Staff Penyambungan melaksanakan penyegelan | Dilaksanakan |
| 19 | Staff Penyambungan menandatangi berita acara | Dilaksanakan |
| 20 | Staff Penyambungan memberikan paraf pada berita acara | Dilaksanakan |
| 21 | penyambungan mengarsip tindasan berita acara, perintah kerja, dan kode 7 | Dilaksanakan |
| 22 | Staff penyambungan mengirim kembali berkas pemasangan kembali | Dilaksanakan |
| 23 | SPV PP menerima kembali berkas penyambungan untuk dimutasikan dan diarsipkan maksimum tiga hari kerja | Dilaksanakan |

Point 1 – 23 point yang selalu dilaksanakan oleh Staff Penyambungan karena point tersebut point yang paling penting dan tidak boleh dilewatkan prosedur ini sama seperti pemasangan baru prosedur ini sudah seperti dengan prosedur yang diberikan ole Direksi.

**3.6.2.3 Biaya Yang Dibutuhkan Atas Penyambungan Kembali**

Biaya Penyambungan Kembali : Rp. 421.000,-

Biaya Denda : Rp. 2000,- x 60 hari (dimisalkan)

: Rp. 120.000,-

Biaya Listrik awal : Rp. 20.000,-

Materai : Rp. 3000,-

TOTAL : Rp. 564.000,-

Biaya diatas adalah biaya sesuai dengan ketentutan yang telah ditetapkan oleh Direksi PT. PLN (Persero).

Kesimpulan

Sistem pelaksanaan prosedur pasang kembali listrik sudah berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya berdasarkan surat keputusan Direksi PLN Nomor 014/K/DIR/2010 tentang Pedoman Pelaksanaan PLN Management System (PLN-MS) Di Lingkungan PT. PLN (Persero).

**3.6.2.4 Kendala dan Upaya Pemasangan Kembali**

1. Banyak Pelanggan yang belum melalukan registrasi ulang

2. Pelanggan belum memberikan syarat-syarat penyambungan kembali

Sebenarnya dari peyambungan kembali ini tidak banyak kendala karena ini sudah permohonan dari Pelanggan dan sudah menandatangi Surat Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

Upaya Pemasangan Kembali

* + - 1. Sebaiknya Pelanggan diberikan informasi untuk melakukan registrasi
      2. Sebaiknya Pelanggan memberikan persyaratan yang kumplit saat melakukan registrasi kembali

**3.6.3 Apa Prosedur, Persyaratan, Biaya, Kendala pada Penambahan Daya**

Contoh yang penulis ambil pada bagian pemasangan baru yaitu dengan daya 450 VA, daya tersebut daya yang paling rendah yang dikeluarkan oleh PT. PLN (Persero) namun setiap kebutuhan rumah tangga pasti selalu banyak kebutuhan yang menggunakan listrik seperti, kulkas, mejikom, setrikaan, dispenser, mesin cuci, sanyo, dan apa lagi dijaman sekarang sudah ada kompor listrik maka dari itu daya yang dibutuhkan suatu rumah tangga pun sangat besar dan sering terjadi listrik yang tiba-tiba mati atau sering disebut ngejepret karena daya yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan yang sering digunakan kemudian pelanggan lebih memilih untuk melakukan tambah daya agar aktivitas dirumah tidak banyak hambatan yang sering terjadi biasanya penambahan daya tidak langsun g naik banyak misalnya dari 450 VA menjadi 900 VA ini yang sering terjadi kecil kemungkinan dari 450 VA langsung menjadi 1.300 VA.

Biasanya pelanggan akan melakukan perhitungan sesuia dengan kebutuhan yang sering dipakai, penambah dayaan ini sering terjadi pada KWH METER PASCABAYAR karena jika pada METERAN PRABAYAR itu sesuai dengan keadaan token pulsanya tidak mengikuti jumlah daya yang sedang digunakan, lebih tepatnya jika pada meteran prabayar itu bergantung pada isi token pulsa.

Berikut Ini Prosedur Yang Sesuai Dengan Ketentuan Direksi PT. PLN (Persero) :

Persyaratan :

Pelanggan membawa :

* + - 1. Membawa foto copy KTP
      2. Membawa rekening listrik terakhir
      3. Membawa surat kuasa (jika diwakilkan)

**Penjelasan Prosedur menurut Direksi PT. PLN (Persero)**

Pelanggan memberikan persyaratan kepada Staff Pelayanan Pelanggan

Staff PP melakukan pemeriksaan foto copy KTP dan rekening terakhir

Memasukan data pelanggan kepada Berita Acara dan mencetak

Pelanggan menandatangi Permintaan Penyambungan Baru

Staff PP mencetak surat jawaban persetujuan

Staff PP menandatangi surat jawaban persetujuan

Pelanggan membayar ke kasir

Kasir menerima pembayaran

Kasir mencetak dan meregistrasi kuitansi sebanyak lima rangkap (rangkap 1 untuk pelanggan, rangkap 2 untuk adminitrasi, rangkap 3,,4&5 untuk arsip Pelayanan Pelanggan)

1. Pelanggan menerima kuitansi
2. Staff PP mencetak perintah kerja
3. Mengagenda perintah kerja pada buku monitoring
4. Meninjau perintah kerja melalui buku ekspedisi
5. SPV Penyambungan menerima Surat Perintah Kerja dan Berita Acara

**1**

STAFF PELAYANAN PELANGGAN

PELANGGAN

**2 2**

**5**

SPV PENYAMBUNGAN

KASIR

**Gambar 3.6.3 Prosedur Penambahan Daya**

**Pelaksanaan Yang Saya Tinjau Di Lapangan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | SPV PP mengirim berkas Perintah Kerja dan Berita acara kepada SPV Penyambungan | Dilaksanakan |
| 2 | SPV Penyambungan menerima berkas | Dilaksanakan |
| 3 | SPV Penyambungan memasukan data pelanggan ke buku monitoring membuat dan menandatangi kode 7 | Dilaksanakan |
| 4 | SPV Penyambungan memberikan nomer agenda, tanggal terima perintah kerja, dan nomer kode 7 pada perintah kerja | Dilaksanakan |
| 5 | Staff Penyambungan memverifikasi dan menandatangani kode 7 untuk pemeriksa | Dilaksanakan |
| 6 | SPV Penyambungan Memverifikasi dan menandatangani kode 7 untuk menyetujui | Dilaksanakan |
| 7 | SPV Gudang menerima kode 7 yang sudah disetujui | Dilaksanakan |
| 8 | SPV Gudang meemverikasi dan menandatangani kode 7 | Dilaksanakan |
| 9 | Staff Gudang memparaf kode 7 dan memberikan material sesuai kode 7 | Dilaksanakan |
| 10 | Staff Gudang mengarsipkan kode 7 (dua rangkap) | Dilaksanakan |
| 11 | Staff Penyambungan menerima material sesuai kode 7 | Dilaksanakan |
| 12 | Staff Penyambungan mengarsip kode 7 (satu rangkap) | Dilaksanakan |
| 13 | Staff Penyambungan Melaksanakan pergantian MCB | Dilaksanakan |
| 14 | Staff Penyambungan meminta Pelanggan untuk menandatangai berita acara | Dilaksanakan |
| 15 | Staff Penyambungan memberikan paraf pada berita acara | Dilaksanakan |
| 16 | Staff Penyambungan menandatangai berita acara | Dilaksanakan |
| 17 | Staff Penyambungan mengisi data APP pada buku monitoring | Dilaksanakan |
| 18 | Staff Penyambungan mengisi dan menandatangani Kode 3 | Dilaksanakan |
| 19 | SPV Penyambungan menandatangani kode 3 | Dilaksanakan |
| 20 | Staff Penyambungan mengembalikan material sesuai kode 3 | Dilaksanakan |
| 21 | Staff Penyambungan memverifikasi dan menandatangani kode 3 | Dilaksanakan |
| 22 | SPV Gudang menerima material sesuai kode 3 | Dilaksanakan |
| 23 | SPV Gudang mengarsip kode 3 (dua rangkap) | Dilaksanakan |
| 24 | Staff Penyambungan mengarsip kode 3 tindasan berita acara dan perintah kerja | Dilaksanakan |
| 25 | Staff Penyambungan mutasi perintah kerja | Dilaksanakan |

.

**3.6.3.1 Biaya Penambahan Daya**

Biaya Penambah Daya, Daya sebelumnya : 450 VA (Volt Ampere)

: Rp. 421.000,-

Biaya Tambah Daya ke Daya : 900 VA (Volt Ampere)

: Rp. 421.650,-

Materai : Rp. 3000,-

Biaya Awal Listrik : Rp. 20.000,-

TOTAL : Rp. 444.650,-

**3.6.3.2 Kendala Dan Upaya Penambahan Daya**

1. Sering terjadi karena Pelanggan menggunakan daya berlebihan dari dari sebelumnya

2. Pelanggan belum mengetahui prosedur penambah dayaan

Upaya

* + - 1. Pelanggan melakukan penambah dayaan
      2. PLN melakukan sosialiasi terhadap masyarakat mengenai Penambah Dayaan

Kesimpulan

Sistem pelaksanaan prosedur penambah dayaan listrik sudah berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya berdasarkan surat keputusan Direksi PLN Nomor 014/K/DIR/2010 tentang Pedoman Pelaksanaan PLN Management System (PLN-MS) Di Lingkungan PT. PLN (Persero).